



# ИНФОРМАЦИОННО- СПРАВОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ



# Информационно-справочные документы

Сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, т.е. инициируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия. Они не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения.

Документы этой системы играют **служебную роль** по отношению к организационным и распорядительным документам.

Особенностью этих документов является то, что они идут **снизу вверх** по системе управления: от работника к руководителю подразделения, от руководителя подразделения к руководителю организации, от подведомственной организации в вышестоящую.

# Информационно-справочные документы

*Виды:*

- ✓ Докладная записка;
- ✓ Служебная записка;
- ✓ Объяснительная записка;
- ✓ Предложение;
- ✓ Представление;
- ✓ Заявление;
- ✓ Протокол;
- ✓ Акт;
- ✓ Справка;
- ✓ Служебные письма;

## ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

1. Письменное сжатое изложение сущности дела, представляемое подчиненным чиновником своему начальству (Малый энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона, 1907-1909).
2. Документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя (Большой бухгалтерский словарь / под ред. А.Н. Азрилияна. - М.: Ин-т новой экономики, 1999).
- 3. Документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя (Краткий словарь видов и разновидностей документов. - М.: Главархив СССР, ВНИИДАД, ЦГДАДА, 1974).**

# Докладные и служебные записки

**Докладная записка** – документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

Обычно целью ее написания является желание побудить руководителя принять некое решение. Данное решение оформляется в виде резолюции руководителя. Но иногда докладная записка может быть просто информационного характера.

**Служебная записка** – записка о выполнении какой-либо работы, направляемая одним должностным лицом другому.

Служебная записка – документ, по назначению близкий к докладной записке, но составляемый работником или руководителем одного подразделения и направляемый в другое подразделение для решения вопросов, входящих в его компетенцию.

Служебные записки – это своего рода переписка между структурными подразделениями.

С точки зрения оформления, у этих документов много общего. Они имеют одинаковый состав реквизитов:

- наименование подразделения – автора документа
- наименование вида документа (ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА или СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА)
- дата
- регистрационный номер
- адресат
- заголовок к тексту
- текст
- Подпись

**Поскольку речь идет о внутренних документах, место составления может не указываться.**

При оформлении реквизитов следует придерживаться общих требований, предъявляемых к оформлению организационно-распорядительных документов.

# Докладные



## Внутренние



# записки



## Внешние

Докладные записки, адресованные руководителю организации или отдела, являются внутренними документами и могут составляться на простом листе бумаги формата А4. Документы, направляемые в вышестоящие инстанции, - это внешние документы, их необходимо оформлять на бланке организации.

Если докладные записки информируют адресата о ходе выполнения работ, то они могут составляться регулярно. Это так называемые информативные докладные записки.

## Классификация докладных записок

Основание классификации	Виды докладных записок	Особенности содержания записки
По инициатору	Инициативные	Инициатором записки является автор, ее цель – привлечь внимание адресата к какой-либо проблеме и побудить его принять предложение, изложенное в тексте автором
	По требованию	Записка составляется по устному или письменному требованию руководства
По содержанию и назначению	Информационные	Содержит информацию о ходе выполнения каких-либо проектов, работ, составляется с определенной периодичностью (например, записка о состоянии работы по обучению и повышению квалификации персонала)
	Отчетные	Сообщает о состоянии и ходе выполнения проектов, заданий, планов, указаний, поручений, работ и т. д., составляется с определенной периодичностью
По адресату	Внутренние	Направляется внутри компании: руководителю структурного подразделения или главе компании
	Внешние	Направляется за пределы компании (из дочерней компании в материнскую; из подведомственного учреждения в вышестоящую организацию)



**В зависимости от содержания докладной записки автор может сформулировать в ней выводы, предложения или ограничиться простым изложением фактов. Исходя из этого структура докладной записки, как правило, представлена следующими смысловыми разделами:**

- в первой части излагаются причины, факты или события, послужившие поводом для ее написания
- во второй части – анализ сложившейся ситуации, возможные варианты решения
- в третьей – выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению автора документа, необходимо предпринять.

Текст записки излагается от первого лица единственного числа.

Не делайте «вступительных речей»: не надо никаких «Довожу до Вашего сведения», «Обращаюсь к Вам, потому что...» и т. д. Лучше начать изложение так: «По Вашему поручению я провела...», «Во исполнение приказа...», «В соответствии с планом...» и т. п.

Избавляйте текст от «слов-паразитов» - они производят не самое приятное впечатление и говорят о недостаточном словарном запасе автора. Не рекомендуем в заключительной части текста писать: «Вносится на ваше рассмотрение», «Докладывается для принятия решения» и т. п.

В конце записки следует четко указать вносимое предложение (или просьбу), сделать выводы. Заканчивать текст лучше словами: «Считаю необходимым... (целесообразным и т. д.)», «Предлагаю...», «Прошу... (выделить, направить)» и т. п.

# Написание докладной записки

Предпочтительно при оформлении докладной записки пользоваться угловым расположением реквизитов заголовочной части (однако это требование не является жестким). Примеры расположения заголовочной части внутренней докладной записки двумя способами:

Угловое расположение реквизитов	Продольное расположение реквизитов
<p>Наименование структурного подразделения</p> <p>Адресат</p> <p>ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА</p> <p>_____ № _____</p> <p>заголовок к тексту</p>	<p>Наименование структурного подразделения</p> <p>ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА</p> <p>_____ № _____</p> <p>Адресат</p> <p>заголовок к тексту</p>

# Пример оформления докладной записки:

## Пример 4

Правительство Москвы  
Департамент инвестиционных  
программ строительства

Префекту Северного  
Административного округа  
М.М. Момонову

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

27.02.2006 № 03-04/6

Москва

Довожу до Вашего сведения, что представитель префектуры А.В. Соколов, являясь на еженедельные заседания Рабочей группы, приходит недостаточно подготовленным, поставленные поручения выполняет не в полном объеме, а 22.02.2006 отсутствовал на совещании.

Прошу принять соответствующие меры.

Руководитель департамента



А.В. Саленцева

# Написание служебной записки

- *Служебные записки*, в отличие от *докладных записок*, обеспечивают связь объектов управления на горизонтальном уровне, то есть составляются работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения. Следует помнить, что *служебные записки* направляются обычно от одного руководителя к другому или от одного сотрудника к другому только в случае их равнозначного должностного статуса, в противном случае это будет *докладная записка*.
- Как правило, *служебные записки* составляются по вопросам материально-технического, информационного, организационного и хозяйственного обеспечения.

**Текст служебной записки, как правило, состоит из двух частей** – обоснования причин ее составления и заключительной части – предложения, просьбы и т.п.

Служебная записка подписывается непосредственно составителем или руководителем подразделения. Датой объяснительной записки является дата ее составления и подписания.

Административно-хозяйственный отдел

Начальнику службы охраны  
Д.В. Еремину

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

14.02.2006 № 10

В субботу 18.02.2006 с 13-00 до 15-00 в офисе будут проводиться работы, связанные с сервисным обслуживанием кондиционеров.

Прошу Вас разрешить доступ следующих сотрудников компании ООО "АэроВент" для выполнения этих работ:

1. Королев Роман Николаевич
2. Машков Геннадий Сергеевич

Начальник отдела



А.С. Антипов

# Служебная записка

Управление сбыта  
информационных систем

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

11.08.2004 № 35

О записи тематического комплекта  
"ИССАО" и программного  
комплекса "Кодекс"

В связи с продажей тематического комплекта "Информационно-справочная система архивной отрасли" (ИССАО) Отделу по делам архивов администрации Корякского автономного округа прошу Вас записать диск с данным тематическим комплектом и программным продуктом "Кодекс для Windows" (локальный вариант).

Специалист



М.М. Чепрасова

Специалисту Управления  
производства и внедрения  
информационных систем

П.В. Тризюку



## Справка

Информационные докладные записки часто заменяют таким документом, как справка, и наоборот, что является неправомерным.

Справка — это документ, содержащий описания и подтверждения тех или иных фактов или событий, в том числе биографического или служебного характера; в отличие от докладных записок она не требует принятия каких-либо действий от руководителя.

### **В зависимости от целей составления справки могут быть:** **аналитические** **отчетные** **информационные**

Аналитические справки содержат информацию по вопросу или проблеме, требующей решения. Обычно аналитические справки имеют значительный объем текста (до 3-х страниц). Текст аналитической справки состоит из трех частей. В первой части излагается основание составления, во второй — анализ ситуации или вопроса, в третьей — выводы и предложения.

Отчетные справки содержат обобщающие итоговые сведения о результатах деятельности, поэтому заголовок отчетной справки включает указание на период времени, к которому относятся изложенные в справке сведения, например: Справка об объеме документооборота предприятия в 2006 г.

Справки информационного характера составляются с целью информировать руководство о положении дел и могут иметь, например, следующий заголовок: Справка о ходе выполнения работ по договору с ... Они составляются по запросу и представляются в установленные сроки.





Негосударственное образовательное учреждение  
“Московский институт юриспруденции”

СПРАВКА

01.03.2006 № 18

Москва

Иванова Ирина Петровна работает старшим преподавателем кафедры “Документоведения” Московского института юриспруденции по совместительству с 01.04.2005 года.  
Справка выдана для представления по основному месту работы.

Ректор института

Начальник отдела кадров



В.С. Кириллов

А.Ю. Борисова

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ  
2013/2014 УЧЕБНЫЙ ГОД**

Внутренняя система оценки качества образования в школе реализовалась на основании Положения о внутренней системе оценки качества образования, утвержденного приказом директора школы от 24.01.2014 г. № 33 и Программы внутренней системы оценки качества образования на 2013/2014 учебный год, утвержденной приказом директора школы от 24.01.2014 г. № 33.

В связи с начальным этапом введения в действие Положения о ВСОКО в Программу ВСОКО на 2013/2014 учебный год были включены не все показатели из спектра показателей, прописанных в программе (Приложение № 1 к Положению о ВСОКО). Данные показатели включены в Программу ВСОКО на 2014/2015 учебный год.

Внутренняя система оценки качества образования была направлена на анализ:

- качества образовательных результатов:
  - предметные результаты обучения;
  - метапредметные результаты обучения;
  - личностные результаты обучения;
  - достижения учащихся на конкурсах, олимпиадах, соревнованиях;
  - здоровье учащихся;
- качества реализации образовательного процесса:
  - основные образовательные программы;
  - дополнительные образовательные программы;
  - реализация учебных планов и рабочих программ по учебным предметам;
  - качество курсов по выбору и элективных курсов;
  - качество воспитательной работы;
- качества условий, обеспечивающих образовательный процесс:
  - контингент учащихся;
  - кадровое обеспечение;
  - материально – техническое обеспечение;
  - организация питания;
  - безопасность обучения;
  - общественно – государственное управление.

# Аналитическая справка

**1.Позитивная динамика учебных достижений обучающихся за последние три года**

***1.1.Качество знаний учащихся по преподаваемому предмету***

Предметы	2006-2007 уч.год	2007-2008 уч.год	2008-2009 уч.год
Математика	-	4, 12	4, 24
Алгебра	3, 81	3, 83	3, 84
Геометрия	3, 71	3, 73	3, 74
Качество знаний	64%	66%	67%
Успеваемость	100%	100%	100%

*(Справка директора МОУ «Советская СОШ» от 10.03.09. №104)*

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**  
о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан  
за 2012-2013 учебный год

В МБОУ «Бабкинская средняя общеобразовательная школа» за 2012-2013 учебный год поступило от граждан 82 обращения, из них 44 заявления, 38 предложений и 0 жалоб.

За указанный период принято на личном приёме 3 гражданина.

Из общего количества обращений на контроль взято 2 обращения.

Основными вопросами, содержащимися в обращениях граждан, являются:

- вопрос о получении дубликата документа об образовании;
- вопрос успеваемости обучающихся (неудовлетворительные отметки);
- вопрос о неаттестации обучающихся;
- вопросы справочно-информационного характера.

На все обращения даны аргументированные ответы.

За указанный период через проведение ежеквартального анкетирования об удовлетворенности работой руководителя образовательного учреждения поступило 10 предложений по улучшению деятельности образовательного учреждения, а именно;

- о проведении профилактических мероприятий с приглашением сотрудников отдела по делам несовершеннолетних;
- об улучшении внеурочной деятельности (в т.ч. кружковой работы);
- об организации перемен и питания в школьной столовой;
- о введении школьной формы.

Все предложения приняты к сведению.

Директор МБОУ «Бабкинская  
средняя общеобразовательная школа»



*Г.В.Санникова*

Г.В.Санникова

28.06.2013

# ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**Объяснительная записка** - это документ, который поясняет отдельные положения основного документа (плана, программы, отчета, проекта) или объясняет причины какого-либо действия, факта, происшествия, поступка. Ее может составлять любой работник организации в адрес вышестоящего должностного лица.

По содержанию объяснительные записки делятся на две группы.

**Первая** группа документов представляет собой приложения к основному документу (плану, отчету), они объясняют и дополняют его. Такие записки оформляются на общих бланках, подписываются руководителем.

**Во вторую** группу включаются записки, в которых объясняются причины поведения, поступки, ситуации. Они составляются и подписываются отдельными работниками

- Объяснительная записка в трудовых отношениях, согласно ст. 193 ТК РФ, является обязательным документом, сопровождающим документирование дисциплинарных взысканий. В такой объяснительной записке работник объясняет причины нарушения трудовой дисциплины. Объяснительная записка является основанием для оценки работодателем тяжести совершенного проступка и обстоятельств, при которых он был совершен.
- Текст объяснительной записки, как правило, состоит из двух разделов:
  - первый раздел содержит факты, послужившие поводом к ее написанию;
  - второй раздел - причины, объясняющие сложившуюся ситуацию.
- В объяснительной записке предполагается использование предлогов с причинным значением: в связи с..., вследствие..., по причине того, что

Отдел продаж

Руководителю отдела продаж  
Г.А. Дубровину

**ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

13.02.2009 № 23

Об отсуствии на рабочем месте

11.02.2009 я отсутствовал на рабочем месте в течение всего рабочего дня в связи с тем, что по пути на работу я попал в дорожно-транспортное происшествие, в результате которого мой автомобиль был очень сильно поврежден. Кроме ожидания приезда сотрудников ГАИ, оформления всех необходимых бумаг по ДТП, я был вынужден вызвать эвакуатор и доставить машину до сервиса, на что ушло также много времени.

О причине своего отсутствия сообщить не мог, поскольку мобильный телефон разрядился, а дома я оказался только в 22.00.

Ведущий специалист по продажам

*Подпись*

Р.П. Беляев



Управления сбыта  
информационных систем

Начальнику Управления  
Е.Н. Ярославцевой

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

05.07.2004 № 3

О причинах задержки обновления  
тематических комплектов  
"ИССАО" и "ИСАР"

Обновление тематических комплектов "Информационно-справочная система архивной отрасли" (ИССАО) и "Информационная система архивистов России" (ИСАР) у пользователей не было произведено в установленный срок в связи с переносом выхода добавки № 7 к тематическим комплектам на 8 июля 2004 г.

Обновление данных тематических комплектов у пользователей будет произведено в период с 12 по 16 июля 2004 г.

Специалист



А.А. Салахов



# АКТ

Документ, составленный группой лиц (комиссией), подтверждающий установленные ими факты или события.

Акт может быть оформлен на чистом листе А4 или на общем бланке.

Дата акта должна соответствовать дате события и месту его составления.





# АКТ

## *Реквизиты:*

- ✓ Наименование организации – автора документа;
- ✓ Наименование вида документа - А К Т;
- ✓ Дата, номер;
- ✓ Заголовок;
- ✓ Место издание;
- ✓ Текст;
- ✓ Гриф утверждения;
- ✓ Подпись.

# АКТ

*Акты отличаются широким разнообразием по своему назначению и содержанию:*

- ✓ Сдачи-приемки (работ, материальных ценностей, документов);
- ✓ Обследования (состояния техники безопасности, противопожарной безопасности; условий труда; результатов деятельности);
- ✓ Испытаний (образцов, систем, технологий);
- ✓ Выделения к уничтожению (материальных ценностей, документов);
- ✓ Передачи (структурного подразделения из одной организации в другую);
- ✓ Нарушения установленных правил;
- ✓ Ревизии, инвентаризации;
- ✓ Расследования аварий, несчастных случаев;
- ✓ Ликвидации организации и т.д.

# АКТ

*Текст акта состоит из двух частей: вводной и основной (констатирующей).*

*Может быть третья часть – заключительная, которая может содержать выводы или рекомендации.*

*Заголовок может начинаться с:*

*1. Предлога «о или «об» и формулируется с помощью отглагольного существительного, например:*

*Акт ( о чем?) «Об уничтожении дел»*

*2. Либо с помощью существительного в родительном падеже, например:*

*Акт (чего?) ревизии кассы.*

В вводной части указывается распорядительный документ(в именительном падеже) на основании которого происходит работа комиссии. Начинается эта часть акта словом «Основание», с заглавной первой буквы через 2-3 интервала ниже заголовка с абзаца. После слова «Основание» ставится двоеточие и указывается наименование распорядительного документа в именительном падеже, его дата, номер и названия, например:

Основание: приказ директора школы от 17.04.2010 №34 «О проведении инвентаризации в школе»

Далее с новой строки прямо от полей пишется «Составлен комиссией в составе: и затем указывается список фамилий с указанием должностей лиц, составивших акт( их перечисляют в последовательности: председатель комиссии, члены комиссии, присутствующие.

## АКТ

**В основной части** (констатирующей) излагаются сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты, а также выводы, предложения и заключения.

В конце текста акта указываются количество составленных экземпляров и их местонахождение. Количество экземпляров акта определяется количеством заинтересованных в нем сторон или нормативными документами.

# АКТ



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"


АКТ

23.08.2004 № 5

Москва

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ЗАО "ТЕРМИКА"

  
А.Г. Цицин  
23.08.2004

проверки сохранности документов

Основание: приказ генерального директора от 18 августа 2004 г. № 35  
"О проведении проверки сохранности документов".

Составлен комиссией:

Председатель – зам. генерального директора Ярославцева Т.П.

Члены комиссии: зам. главного бухгалтера Дегтярь В.Ю., зам. начальника  
Управления производства и внедрения информационных систем Лобанов Д.В.,  
зам. начальника Управления сбыта информационных систем Горшкова С.И.

Комиссия 23 августа 2004 г. провела проверку организации и условия  
хранения документов в ЗАО "Термика".

Документы хранятся в структурных подразделениях, сформированные в дела,  
в соответствии с номенклатурой.

Фактов гибели, утраты, порчи или незаконного уничтожения документов не  
установлено.

Комиссия рекомендует предоставить специальное помещение для архива,  
оборудовав его стеллажами.

Составлен в 3-х экземплярах:

1-й экземпляр – бухгалтерия;

2-й экземпляр – Управление производства и внедрения информационных систем;

3-й экземпляр – Управление сбыта информационных систем.

Председатель комиссии



Т.П. Ярославцева

Члены комиссии

С.И. Горшкова

В.Ю. Дегтярь

Д.В. Лобанов

**ПРОТОКОЛ** - документ, в котором фиксируют ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях, конференциях.

Протоколы документируют деятельность постоянно действующих коллегиальных органов, таких как коллегии комитетов и министерств, муниципальных органов управления, а также ученых, технических, методических советов. Кроме того, совещания, проводимые руководителями структурных подразделений, заместителями генерального директора, директора, также могут протоколироваться.

Распространено составление протоколов для документирования деятельности временных коллегиальных органов (конференций собраний, семинаров и т. д.).

Протокол оформляется секретарем на основе записей, которые он вел на заседании. Это могут быть краткие записи, стенограмма или диктофонные записи. Для подготовки протокола секретарь собирает до заседания тезисы докладов и выступлений, проекты решений.

# Протокол

## *Обязательные реквизиты:*

- ✓ Наименование организации;
- ✓ Наименование вида документа- ПРОТОКОЛ;
- ✓ Дата заседания, номер;
- ✓ Место составления;
- ✓ Заголовок к тексту;
- ✓ Текст;
- ✓ Подписи (председатель, секретарь).



В ходе заседания можно составить лишь черновик протокола. В пятидневный срок протокол уточняется, добавляется, выверяется и оформляется. При выборах должностных лиц в протоколе указываются результаты голосования отдельно по каждой кандидатуре. К протоколу подшиваются все представленные на рассмотрения материалы, которые оформляются как приложения.

Решения, принятые на заседаниях, доводятся до сотрудников предприятия в виде копии самого протокола, выписки из протокола или в виде других распорядительных документов.

**Протокол оформляется на общем бланке.**

Протокол может быть кратким или полным. Вид протокола выбирается в зависимости от вида заседания или статуса коллегиального органа.

**Краткий протокол** — фиксирует обсуждавшиеся на заседании вопросы, фамилии докладчиков и принятые решения. Такой протокол ведут чаще всего в тех случаях, когда заседание носит оперативный характер.

**Полный протокол** — содержит сведения не только об обсуждавшихся вопросах, принятых решениях и фамилиях выступавших, но и достаточно подробные записи, передающие содержание докладов и выступлений участников заседания, все высказанные мнения, прозвучавшие вопросы и реплики, замечания, позиции. Полный протокол позволяет документировать подробную картину заседания

## Дата , номер и заголовок протокола .

Датой протокола является дата заседания (протоколы, как правило, оформляются после заседания). Если совещание продолжалось несколько дней, то дата протокола включает даты начала и окончания.

Например: **21 — 24.07.2014.**

Номером (индексом) протокола является порядковый номер заседания в пределах календарного года или срока полномочий коллегиального органа.

Заголовок протокола состоит из названия вида коллегиальной деятельности (собрания, заседания, совещания и т.д.) и названия коллегиального органа в родительном падеже.

**Например: Заседание кафедры** (в отличие от других документов, где в заголовке излагается суть вопроса)

## Текст протокола включает следующие части:

- ввОДную;
- основную.

## Вводная часть

Во вводной части протокола после заголовка приводятся

1). Фамилии и инициалы председателя и секретаря заседания, например:

Председатель – В.И.Харченко

Секретарь – С.Б. Филимонов (также могут быть указаны члены президиума, если таковые имеются)

С новой строки после слова «**Присутствовали**» в алфавитном порядке перечисляют фамилии, инициалы должностных лиц, присутствовавших на заседании. Если число присутствовавших больше 10, то указывается общее количество.

2) Сведения о присутствовавших. С новой строки после слова «Присутствовали» перечисляются Ф.И.О. членов коллегиального органа (в алфавитном порядке)

Если на заседании были лица из других организаций, то после слова «Присутствовали» с новой строки печатают слово «**Приглашенные**» и указывается список приглашенных лиц, в этом случае перед каждой фамилией указывается должность и название организации.

3) Повестка дня – краткое содержание документа, она содержит оптимальное количество вопросов и устанавливает последовательность их рассмотрения и фамилии докладчиков по каждому вопросу.

- Каждый пункт должен отвечать на вопрос «о чем?»
- Каждый вопрос повестки дня нумеруется арабской цифрой, его формулируют с использованием предлогов «О» или «Об».
- В конце пункта следует (если есть конкретный докладчик) указать Ф.И.О. и должность докладчика,

## ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О перспективах развития завода. Доклад директора В.Р. Аксакова
2. Об итогах социологического опроса рабочих. Доклад начальника социологической службы Л.М. Булановой.

### Основная часть протокола.

В соответствии с последовательностью вопросов в повестке дня оформляется текст основной части протокола — он должен содержать столько разделов, сколько пунктов включено в повестку дня.

**Каждый раздел состоит из трех частей:**

1. СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:(РЕШИЛИ», которые печатаются от левого поля прописными буквами. Такое оформление позволяет выделить в тексте речь основного докладчика, участников обсуждения вопроса и постановляющую часть, в которой сформулировано решение.

В части «**СЛУШАЛИ**» излагается текст выступления. В начале текста с новой строки в именительном падеже указывают фамилию выступающего. Запись выступления отделяют от фамилии тире. Выступление излагается от третьего лица единственного числа. Допускается вместо записи выступления после фамилии указать («Запись выступления прилагается», «Текст доклада прилагается»).

В последнем случае доклады становятся приложением к протоколу.

#### 1. СЛУШАЛИ:

М.И. Романова – (текст доклада прилагается)

В части «**ВЫСТУПИЛИ**» с новой строки в именительном падеже указывают фамилию выступающего и после тире, текст выступления или вопрос (если в ходе выступления он был задан докладчику).

**ВЫСТУПИЛИ:**

В.К. Смирнов – были ли приняты меры для ликвидации аварии на стройке?

В части «**ПОСТАНОВИЛИ**» («**РЕШИЛИ**») отражают принятое решение по обсуждаемому вопросу. Текст постановляющей части печатается полностью в любой форме протокола.

Текст всего протокола печатают через 1,5 межстрочных интервала.

Протокол оформляет секретарь заседания.

Протокол подписывает секретарь и представляет на подпись председателю в течение 3 (трех) рабочих дней после заседания.

Подписи отделяют от текста 3 межстрочными интервалами. Наименование должности печатается от границы левого поля, последняя буква в фамилии ограничивается правым полем. В день подписания протокола председателем он должен быть зарегистрирован.

Название учреждения

ПРОТОКОЛ

02.07.2015 № 34

Москва

Заседания коллегии

Председатель – А.В. Добровская

Секретарь – Л.Ф. Пшеничная

Присутствовали: (перечисляются фамилии членов коллегии в алфавитном порядке без указания должностей)

Приглашенные: (перечисляются фамилии приглашенных в алфавитном порядке с указанием должностей)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1 О работе отдела информатизации по обеспечению деятельности учреждения.

Доклад начальника отдела Сергиенко К.И.

2 О представлении Ракивненко О.О. к присвоению почетного звания "Заслуженный работник культуры Российской Федерации".

Доклад начальника отдела Титоренко М.С.

1 СЛУШАЛИ:

Сергиенко К.И. - текст доклада прилагается

ВЫСТУПИЛИ:

Кузнецов С.Л. – ставит вопрос о дополнительном выделении компьютеров типа "Pentium" для отдела.

Сумцов А.С. – предлагает передать отделу массив имеющихся в других подразделениях информационных карточек.

Загладина О.А. – сообщает о имеющихся в отделе новых разработках по улучшению организации информационных процессов.

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1 Одобрить основные направления работы отдела

1.2 Разрешить административно-хозяйственной

Муниципальное образовательное учебное заведение  
Средняя общеобразовательная школа № 52  
**ПРОТОКОЛ**

27.06.2009

№ 15

г. НН

заседания педагогического совета  
Председатель — К. А. Михайлова  
Секретарь — Д. М. Иванова  
Присутствовали: 15 человек (список прилагается).

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Об итогах работы за 2008/09 уч. год  
Выступление К. А. Михайловой
2. О разработке учебного плана на 2009/10 уч. год  
Выступление заведующего учебной частью П. М. Трофимовой

**1. СЛУШАЛИ:**

К. А. Михайлова — Доложила основные показатели работы школы в 2008/09 уч. году

**ВЫСТУПИЛИ:**.....

**ПОСТАНОВИЛИ:**

1. Утвердить отчет об учебной работе

**2. СЛУШАЛИ:**

П. М. Трофимова — Информировала об изменениях в учебных планах

**ПОСТАНОВИЛИ:**

1. Утвердить учебные планы на 2009/10 уч. год.  
Приложение: Список присутствующих на заседании на 1 л. в 1 экз.

Председатель	Личная подпись	К. А. Михайлова
Секретарь	Личная подпись	Д. М. Иванова



## **Выписка из протокола**

Выписка из протокола представляет собой точную копию части текста подлинного протокола, относящегося к тому вопросу повестки дня, по которому готовят выписку. Выписка воспроизводит все реквизиты бланка, вводную часть текста, вопрос повестки дня, по которому готовится выписка, и текст, отражавший обсуждение вопроса и принятое решение. Выписку из протокола подписывает только секретарь, он же ее заверяет. Заверительная надпись пишется от руки, состоит из слова «Верно», указания должности лица, заверяющего копию (выписку), личной подписи, фамилии, инициалов и даты

Муниципальное образовательное учебное заведение  
Средняя общеобразовательная школа № 52  
**ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА**

27.06.2009

№ 15

г. НН

заседания педагогического совета

Председатель — К. А. Михайлова

Секретарь — Д. М. Иванова

Присутствовали: 15 человек (список прилагается).

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

2. О разработке учебного плана на 2009/10 уч. год

Выступление заведующего учебной частью П. М. Трофимовой.

**2. СЛУШАЛИ:**

П. М. Трофимова информировала об отсутствии в школе преподавателя химии в 8—9-х классах. Предложила пригласить для преподавания химии на условиях почасовой оплаты аспиранта Политехнического института Г. И. Дроздова.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

2. Рекомендовать Г. И. Дроздова для преподавания химии в 8—9-х классах.

Председатель

Секретарь

Личная подпись

К.А.Михайлова

Д.М. Иванова

01.08.2009

# СЛУЖЕБНЫЕ ПИСЬМА

**Письмо** – обобщенное наименование различных по содержанию документов, которые служат средством общения между учреждениями, частными лицами и учреждениями



**ПИСЬМА ЯВЛЯЮТСЯ САМЫМ РАСПРОСТРАНЕННЫМ СПОСОБОМ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ, ОНИ СОСТАВЛЯЮТ БОЛЬШУЮ ЧАСТЬ ВХОДЯЩИХ И ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ ЛЮБОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.**

*Деловые письма решают организационные, экономические, правовые, финансовые и другие виды деятельности организации.*  
*Служебные письма составляются на бланке для писем формата*

Деловое письмо выполняет ряд важнейших функций, через которые наиболее полно можно представить значимость этого документа в деловом мире. Прежде всего следует отметить **информационную функцию** — письмо содержит сведения, факты, информацию различного рода.

Реализация данной функции в полном объеме зависит не только от количества и качества информации, но и от способа ее подачи, четкости формулировок, отсутствия двусмысленности и подтекста.

**Организационная функция** реализуется, когда документ создается с целью организации, координации деятельности людей. В этом случае от логичности, структурированности текста документа зависит как процесс, так и результат этой деятельности.

Содержание сведений, являющихся доказательной базой при рассмотрении спорных ситуаций, выявляет **юридическую функцию** письма.

Грамотно оформленные документы служат гарантией разрешения профессиональных, коммерческих и других споров и конфликтов и, следовательно, являются основой стабильного развития компании.

**Коммуникативная функция** обеспечивает связи организации с внешней средой, поддержание необходимых контактов, взаимодействие с реальными и потенциальными партнерами и клиентами.

**Выделение указанных выше функций позволяет сделать вывод, что деловое письмо является важным элементом делопроизводственной системы в частности и управления организацией в целом.**



## **Классификация писем** **ПО ТЕМАТИЧЕСКОМУ ПРИЗНАКУ**

*Деловыми* принято считать письма, оформляющие организационные, экономические, правовые и другие виды деятельности организаций.

*Коммерческие письма* используются при организации коммерческой сделки, заключении и выполнении контрактов; составляются от имени юридических лиц и нередко имеют правовую силу. К коммерческой корреспонденции относятся *коммерческое письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-претензия (рекламация) и ответы на эти письма.*

*Деловыми* принято считать письма, оформляющие организационные, экономические, правовые и другие виды деятельности организаций.

*Коммерческие письма* используются при организации коммерческой сделки, заключении и выполнении контрактов; составляются от имени юридических лиц и нередко имеют правовую силу. К коммерческой корреспонденции относятся *коммерческое письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-претензия (рекламация) и ответы на эти письма.*



**2. По функции письма подразделяются** на письма-ответы и инициативные письма.

**3. По признаку адресата** письма подразделяются на обычные и циркулярные. *Циркулярные письма* - это письма, рассылаемые одним адресантом нескольким получателям, как правило, подчинённым инстанциям (организациям). *Обычные* письма направляются одному получателю.





## Письма

Простые письма

Сложные письма

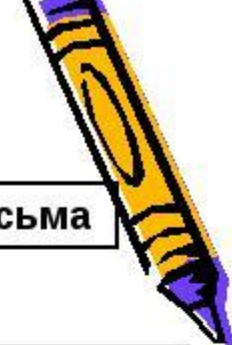
Письма, состоящие из одной - двух смысловых частей, называются простыми

Письма, состоящие из трех и более смысловых частей – сложными

**Простые письма** составляются в управленческих ситуациях, не требующих изложения сложных в административном и юридическом отношении коллизий.



**Сложные письма** – в случаях, когда необходимо детально описать управленческую ситуацию, дать ее анализ, изложить различные мнения, обосновать свои выводы и предложения.



***Сложные письма*** – это письмо, состоящее из трех или четырех смысловых частей (*вступление, основная часть, заключение*)

***Вступление*** – описание событий либо принятых решений, которые предшествовали ситуации, в которой находится автор письма и которая заставляет составлять письмо.

***Вступление может содержать:***

- ссылку на документ (нормативный, организационный и т.д);
- описание событий, имевших место в прошлом (предыстории).

Основная часть письма формулируется как аргументация последующих выводов, которые будут изложены в заключении.

***Заключение*** – итог рассмотрение темы, представляющий собой выводы в виде предложений, требований, просьб, отказов, напоминаний и др. Заключение обычно начинается словом или словами, являющимися ключевыми в выводе и определяющими разновидность письма.

**Заключение** – итог рассмотрение темы, представляющий собой

В соответствии с договором от 01.03.2015 № 15/83, заключенным между акционерным обществом «Сахалинрыба» и Дальневосточным пароходством Департамента морского транспорта, пароходство до мая текущего года должно было выделить пятьсот 5-тонных контейнеров, однако до настоящего времени контейнеры не выделены.

**(ВСТУПЛЕНИЕ)**

В связи с коротким сроком навигации и из-за отсутствия контейнеров под угрозой срыва поставка жителям Магадана товары первой необходимости **(ОБОСНОВАНИЕ)**

Убедительно просим Вас выполнить взятые на себя договорные обязательства и в срок до 01.06.2015 выделить первую партию 5-тонных контейнеров в количестве 200 штук **(ЗАКЛЮЧЕНИЕ)**

**5. По композиции** письма подразделяются на одноаспектные и многоаспектные.

*В одноаспектных* письмах рассматривается один вопрос. В последнее время они доминируют в деловой переписке. Если необходимо обратиться в организацию сразу по нескольким вопросам, рекомендуется составить отдельное письмо по каждому из них, особенно в том случае, когда рассматриваемые вопросы не связаны между собой.

*Многоаспектные письма* составляют в том случае, когда они затрагивают несколько взаимосвязанных вопросов, которые будут рассматриваться в одной организации (одним адресатом). Например, это может быть письмо, одновременно являющееся и письмом-предложением, и письмом-напоминанием.

*Письмо целесообразно готовить по одному вопросу.*

# **Можно выделить следующие этапы**

## **подготовки и составления писем:**

- изучения существа вопроса;
- подготовка и написание проекта текста письма;
- подписание руководителем;
- регистрация;
- отправка;

# Служебное письмо

## *Обязательные реквизиты:*

- ✓ Наименование организации - автора документа;
- ✓ Справочные данные об организации;
- ✓ Код организации;
- ✓ ОГРН;
- ✓ ИНН/КПП;
- ✓ Дата, номер;
- ✓ Адресат;
- ✓ Ссылка на регистрационный индекс и дату;
- ✓ Заголовок к тексту;
- ✓ Текст;
- ✓ Подпись;
- ✓ Отметка об исполнителе;
- ✓ Отметка о наличии приложения (при необходимости);
- ✓ Печать (гарантийное письмо).

# Обязательные реквизиты оформления письма

## Адресат

1. Адресование письма в организацию и ее структурное подразделение.  
*Пример: Управление образования администрации Ильинского муниципального района*
2. Адресование письма конкретным должностным лицам.  
*Пример 1: Председателю КДНиЗП  
В.А.Рябковой.*  
*Пример 2: Управление образования администрации Ильинского муниципального района  
Консультанту С.А.Паршаковой*
3. Адресование письма физическому лицу  
*Пример: Аликину В.М.  
ул. Мира, д. 14, кв. 47, г. Березники,  
Пермский край, 618400*

# Обязательные реквизиты оформления письма

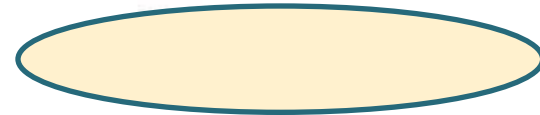
## Заголовок к тексту

- Заголовок к тексту - реквизит, в краткой форме выражающий основное содержание письма, его тему.
- Отвечает на вопрос "О чем?" ("О ком?").
- Печатается в ограничительных отметках.
- Точка в конце заголовка не ставится.
- Выделяется полужирным шрифтом.

*Пример: О создании аттестационной комиссии*

*Об участии в реализации проекта "Поезд*

*Победы»*





# Обязательные реквизиты оформления письма

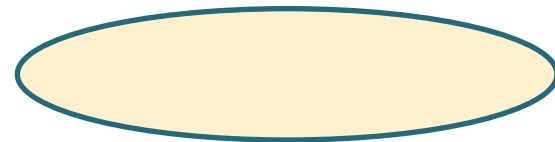
---

## Отметка об исполнителе

На последней странице письма в нижнем левом углу делается отметка об исполнителе (составителе документа), которая включает фамилию исполнителя и номер его служебного телефона.

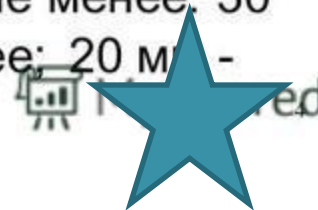
*Пример: Н.А.Мурашова*

*8(34276)91378*



# Подготовка и оформление служебных писем

- Для любого служебного письма (даже посылаемого по электронной почте) необходимо использовать фирменный бланк организации. Фирменным бланком считается расположенный определенным способом набор реквизитов: название организации, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты, дата и № письма.
- В тексте рекомендуется использовать размер шрифта № 14. Только печатая отметку об исполнителе, можно использовать шрифт № 12.
- Каждый лист письма должен иметь поля не менее: 30 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм - нижнее.



# Отличительные языковые черты официально-делового стиля речи

---

- Лексические:
- -широкое употребление слов и сочетаний, имеющих окраску официально-делового стиля (*указ, приказ, служебная записка, справка, работник, наниматель, налогоплательщик, вышеуказанный*);
- Наличие стандартных оборотов речи, соотносящихся с часто повторяющимися ситуациями или распространёнными понятиями и облегчающими их обозначение (*за истекший период, довести до сведения, вступить в силу, выдана для предъявления, договаривающиеся стороны, в целях обеспечения*);
- Употребление специальной лексики;
- Отсутствие диалектных, жаргонных, просторечных и эмоционально окрашенных слов и .д.

**В письмах используют следующие формы изложения текста:**

от первого лица множественного числа ("просим направить", "направляем на рассмотрение");

от первого лица единственного числа ("считаю необходимым", "прошу выделить");

от третьего лица единственного числа ("министерство не возражает", "ВНИИДАД считает возможным").

Письмо, оформленное на **бланке формата А4**, должно иметь заголовок к тексту, отвечающий на вопрос "О чем?": "О нарушении договорных обязательств", "Об оказании научно-технической помощи". **На бланке форма А5 заголовок допускается не указывать.**

Письма подписываются руководителем организации, его заместителями в рамках предоставленной им компетенции, а также руководителями самостоятельных структурных подразделений, если им предоставлено это право.

Письмо должно иметь **отметку об исполнителе**.

Вносить какие-либо исправления или добавления в подписанные письма не разрешается.

Датой письма является дата его подписания.

**Деловое письмо может начинаться с этикетного обращения к адресату письма, а заканчиваться – заключительной формулой вежливости. Обращение к адресату всегда заканчивается восклицательным знаком, который указывает на то, что обращение к данному лицу или затронутому вопросу придается особое значение.**

**Уважаемый господин Павлов!**

**Уважаемый господин президент!**

**Уважаемый Юрий Михайлович!**

**Уважаемые господа!**

**Господа!**

**К лица, составляющими определенную социальную группу, обращаются:**

**Уважаемые жители района Марьино!**

**Уважаемые избиратели!**

**К особо уважаемым персонам принято обращаться:**

**Глубокоуважаемый Александр Николаевич!**

# Заключительные этикетные фразы



К заключительным этикетным фразам относятся устойчивые в языковом отношении фразы, выражающие надежду на дальнейшее сотрудничество, развитие отношений или сожаление в случае ограниченных возможностей адресата

Надеемся, что(наша просьба будет выполнена, наши предложения будут встречены с пониманием, вопрос будет решен положительно)

*Надеемся на дальнейшее сотрудничество.*

*Надеемся на развитие наших отношений на взаимовыгодной основе.*

Если служебное письмо начинается с обращения **«Уважаемый...»**, оно должно заканчиваться заключительной этикетной фразой **«С уважением»**, которая печатается на 2 – 3 интервала ниже текста, с абзаца и отделяется от названия должности запятой

*С уважением,  
Генеральный директор*

личная подпись

*О. Н. Крылов*



**Нежелательно включать в заключительные этикетные фразы разговорные слова и выражения, имеющие излишне эмоциональную окраску (демонстрация преувеличенного внимания, подобострастия):**

**К счастью,** наши опасения не подтвердились.

**Очень рады** оказать Вам услугу.

**К сожалению,** мы поздно получили Ваше приглашение.

**С наилучшими пожеланиями.**

### **Употребление глагольных конструкций**

**Действительный залог** – мы рассмотрели ваши предложения;

**Страдательный залог** - нами рассмотрены ваши предложения

1. Проектом предусмотрено сооружение здания, отвечающего мировым стандартам.

Проект предусматривает сооружение здания, отвечающего мировым стандартам.

2. Московскими организациями будет поставлено в Белоруссию электромеханическое оборудование.

Московские организации поставят в Белоруссию электромеханическое оборудование.

# ВИДЫ ПИСЕМ

## Сопроводительное письмо

В некоторых случаях составляются **сопроводительные письма**, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения.

В сопроводительном письме указывается, с какой целью направляется основной документ, что с ним необходимо сделать и в какие сроки.



# Сопроводительное письмо

Текст сопроводительного письма начинается словами:

«Представляем Вам...» (в вышестоящую организацию);

«Направляем Вам...» (в подведомственную организацию);

«Высылаем Вам...» (в стороннюю организацию).

Одновременно с этим может содержаться дополнительная информация, отражающая характер управленческой ситуации, в которой осуществляется деловое общение:

«В соответствии с предварительной договоренностью высылаем Вам...»

«В соответствии с дополнительным протоколом высылаем Вам...»

# Сопроводительное письмо



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Первому заместителю начальника  
Главного архивного  
управления города Москвы  
М.М. Горинову

02.08.2004 № 730

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О предоставлении методических  
документов по работе в среде  
"Кодекс-Сервер"

Уважаемый Михаил Михайлович!

В соответствии с предварительной договоренностью высылаем Вам методические рекомендации по работе с информационными ресурсами в среде "Кодекс-Сервер" и описание логических операций, используемых при поиске документов в информационной системе "Кодекс".

Приложения: 1. Методические рекомендации по работе с информационными ресурсами в среде "Кодекс-Сервер" для сотрудников Главного архивного управления города Москвы (Главархива Москвы) на 16 л. в 1 экз.  
2. Описание логических операций, используемых при поиске документов в информационной системе "Кодекс" на 3 л. в 1 экз.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

Е.М. Каменева  
956-21-01

# ПИСЬМО-ПРОСЬБА.

Излагает какую-либо просьбу, предельно кратко, четко и уважительно подчеркивает заинтересованность организации в ее скорейшем выполнении, заранее выражая благодарность за проделанную работу.



Письмо-просьба содержит :

- ✓ обоснование просьбы
- ✓ изложение просьбы.

Обоснование должно предшествовать изложению просьбы, но может отсутствовать в случаях очевидности просьбы, его типового характера, а также в случае, если осуществление действий, составляющих просьбу, является обязанностью организации, подразделения, должностного лица.

В одном письме может содержаться несколько просьб.

Письмо-просьба требует письма-ответа.

# Письмо-просьба



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Начальнику  
Управления по делам архивов  
Администрации Астраханской области

В.А. Мыльникову

23.08.2004 № 789

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О предоставлении документов

Уважаемый Василий Александрович!

Просим Вас оказать содействие в формировании Приложения к официальной базе данных Федерального архивного агентства «Информационно-справочной системе архивной отрасли» (ИССАО) – «Информационной системы архивистов России» (ИСАР) и направить в адрес компании «ТЕРМИКА» бумажные, и, по возможности, электронные (в формате MS Word) копии правовых документов:

- Закон Астраханской области от 31 октября 1995 г. № 12 «Об Архивном фонде Астраханской области и архивах»;
- Закон Астраханской области от 10 ноября 1996 г. № 26 «Об охране и использовании памятников истории и культуры»;
- Закон Астраханской области от 27 июля 1999 г. № 34/99-ОЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Астраханской области «Об охране и использовании памятников истории и культуры».

Будем признательны Вам за предоставление копий других правовых, нормативно-методических, авторских документов, действующих в Вашем регионе и посвященных архивному делу.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

Е.М. Каменева  
956-21-01

# ПИСЬМО- ЗАПРОС.



Письмо-запрос – деловое письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов.

Текст письма-запроса содержит обоснование необходимости предоставления сведений или материалов и собственно изложение запроса (просьбы). В обосновании могут содержаться ссылки на законодательные и иные нормативные акты, организационно-правовые документы, так как организация не имеет права запрашивать сведения, не обусловленные ее функциональной деятельностью.

В целом письма-запросы составляются так же, как письма-просьбы.

Письма-запросы, как правило, подписываются руководителем организации или официально уполномоченным на это должностным лицом. Письмо-запрос требует письма-ответа.

Особый статус имеют запросы, направляемые органами власти. В законодательстве определен порядок направления запросов представительных органов власти (парламентский, депутатский запросы), а также должностных лиц других ветвей власти.

# Письмо-запрос



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Директору ВНИИДАД  
М.В. Ларину

23.12.2004 № 235

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О предоставлении сборников докладов и сообщений

Уважаемый Михаил Васильевич!

В соответствии с договором от 15 апреля 2001 г. № АВ-105 просим Вас предоставить для ввода в "Электронную библиотеку документоведа" два сборника докладов и сообщений:

1. Документация в информационном обществе: Проблемы государственного регулирования документационного обеспечения управления при переходе на электронные технологии. Доклады и сообщения на восьмой Международной научно-практической конференции 21-22 ноября 2001 г. – М., 2003. – 378 с.

2. Документация в информационном обществе: унификация и стандартизация межведомственного и корпоративного документооборота: Доклады и сообщения на девятой Международной научно-практической конференции 5-6 декабря 2002 г. / Росархив. ВНИИДАД. – М., 2003. – 264 с.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

Е.М. Каменева  
956-21-01



## Письмо-ответ

*Служебное письмо, составляемое как ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. Ответ может быть положительным или отрицательным (письмо-отказ).*

Отрицательный ответ должен быть обоснован, нельзя просто отказать в просьбе без объяснения, поэтому письмо-отказ целесообразно начинать с обоснования отказа. Такое письмо составляется по следующей схеме:

1. повторение просьбы;
2. обоснование причины отказа, почему просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято;
3. констатация отказа или отклонение предложения.

# Письмо-ответ



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Генеральному директору  
ОАО "Электроцентроналадка"

Н.М. Елатникову

12.08.2004 № 804

На № 01-19/680 от 10.08.2004

О переводе на новую версию АСДОУ  
"ДЕЛО-Предприятие"

Уважаемый Николай Михайлович!

Сообщаем Вам, что перевод на новую версию АСДОУ "ДЕЛО-Предприятие" 8.5.3 может быть осуществлен в удобное для Вас время в период с 16 по 20 августа 2004 г.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

Е.М. Каменова  
956-21-01



Комитет Российской Федерации  
по политике цен

**ПЕРВЫЙ  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ**

Петровская ул., д.29, г.Оренбург, 460018

Тел.65-35-58

22.04.2000 № 01-60/205-11

На № ЦС-119 от 09.04.2000

О тарифах на электроэнергию

Рассмотрев Ваше предложение об отнесении потребительской кооперации к группе сельскохозяйственных потребителей, Комитет РФ по политике цен считает, что расширение круга льготных потребителей электроэнергии приведет к снижению рентабельности энергетических предприятий или к необходимости дополнительного повышения тарифов для других групп потребителей.

В связи с этим комитет не может согласиться с вашим предложением.

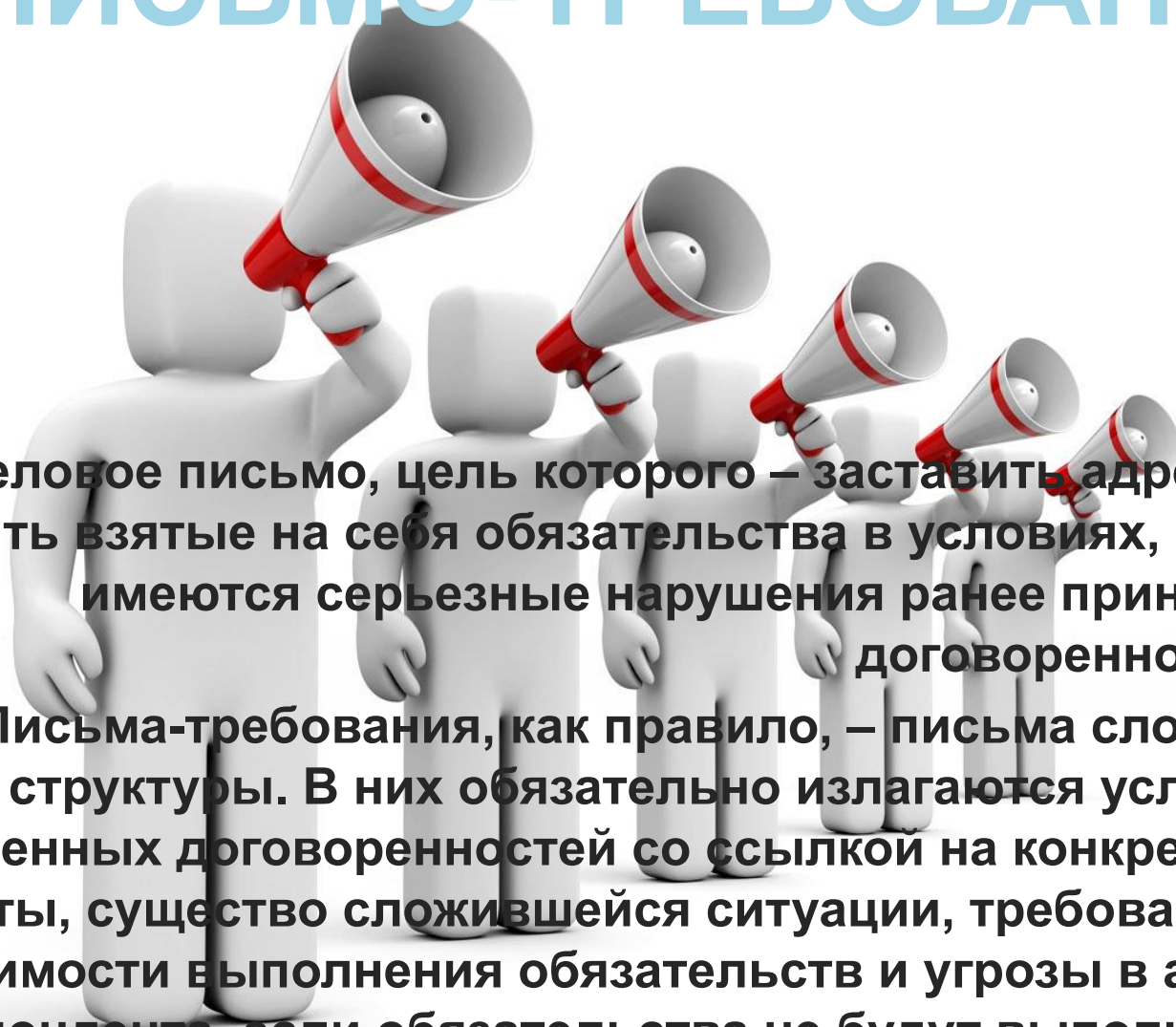
Одновременно сообщаем, что в настоящее время подготовлен проект распоряжения Правительства РФ об установлении тарифов на электроэнергию, отпускаемую сельскохозяйственным потребителям на производственные нужды на уровне средних затрат с минимальной рентабельностью.

Е.В. Сабуров

Если письмо является ответным, то в бланке письма указывают номер и дату письма, на который дается ответ

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_

# ПИСЬМО-ТРЕБОВАНИЕ



**Деловое письмо, цель которого – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей.**

**Письма-требования, как правило, – письма сложной структуры. В них обязательно излагаются условия заключенных договоренностей со ссылкой на конкретные документы, существо сложившейся ситуации, требование о необходимости выполнения обязательств и угрозы в адрес корреспондента, если обязательства не будут выполнены.**

**Письмо-напоминание** – служебное письмо, используемое в случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности.

Текст письма-напоминания, как правило, состоит из двух частей: ссылки на официальный документ, в котором зафиксированы обязательства сторон или обстоятельства, в связи с которыми организация обязана предпринять определенные действия, и просьбы выполнить те или иные действия.

Ключевой фразой письма-напоминания является:

**«Напоминаем Вам...»**

**«Вторично напоминаем Вам...»**

**«Обращаем Ваше внимание на то, что...»**

**«Ставим Вас в известность, что...»**

Письмо-напоминание может заканчиваться указанием на санкции, к которым вынуждена будет прибегнуть организация – автор письма, если адресат не выполнит взятые на себя обязательства, например: «В случае невыполнения взятых на себя обязательств Вам будут предъявлены штрафные санкции».

Отправлять заказным письмом.



## Ключевые фразы письма-напоминания или письма-требования

<b>Напоминание</b>	<b>Требование</b>
<i>Напоминаем Вам... Вторично напоминаем Вам... Обращаем Ваше внимание на то, что... Считаем необходимым еще раз обратить Ваше внимание... Ставим Вас в известность, что...</i>	<i>Требуем выполнить взятые на себя обязательства Требуем срочно выслать... Требуем предоставить... Категорически требуем перечислить</i>

## Образец письма-напоминания

Общество с ограниченной ответственностью  
«Камелия»

Смоленский пер., 21, г. Тверь, 170000  
тел.: (0822) 13-13-13, 13-12-14,  
факс: (0822) 13-13-13  
E-mail:

Генеральному директору  
ОАО «Гарант – А»  
В.А. Алексееву

12.03.2003 № 29

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Об истечении сроков поставки

Вторично напоминаем Вам об истечении сроков поставки стройматериалов, указанных в договоре № 1 от 23.03.2003.

Если до 20 апреля 2003 года условия договора не будут выполнены Вашей организацией, мы вынуждены будем расторгнуть договор и потребовать от Вас возврата суммы, уплаченной нами согласно указанному договору.

## Письмо- подтверждение.

**Деловое письмо**, в котором адресат подтверждает получение сведений, документов или других материалов, подтверждает ранее достигнутые договоренности, намерения.

Ключевой языковой формулой этой разновидности писем является:

**«Подтверждаем получение (документов, согласия...)**

**«Подтверждаем намерение.....»**

**«Сообщаем, что.....»**

# Письмо-подтверждение



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Руководителю  
Государственной архивной службы  
Республики Алтай  
Е.П. Паку

25.08.2004 № 808  
На № 136 от 06.07.2004

Об информации по муниципальным  
архивам

Уважаемый Емельян Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение от Вас информации по муниципальным архивам. При рассмотрении данного материала была обнаружена нечеткость текста, в связи с этим просим Вас повторно сообщить сведения об архиве муниципального образования «Улаганский район».

Генеральный директор

А.Г. Цинин

Е.М. Каменева  
956-21-01

# Письмо-сообщение

- Это деловое письмо, которым автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес.
- Письмо-сообщение может быть инициативным или являться ответом на письмо-просьбу или письмо-запрос. Как правило, письма-сообщения - письма небольшого объема, нередко состоящие из одного-двух предложений.
- Письмо-сообщение может начинаться с обоснования или непосредственно с изложения сообщаемой информации:
  - «Сообщаем Вам, что ...»;
  - «Доводим до Вашего сведения, что ...»;
  - «Считаем необходимым поставить Вас в известность о ...»;
  - «Извещаем Вас о ...».





# Письмо-сообщение



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Органы управления архивным делом  
субъектов Российской Федерации

27.02.2004 № 125  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О модернизации "Информационно-  
справочной системы архивной отрасли"

Сообщаем Вам, что во исполнение письма Федеральной архивной службы России от 24 ноября 2003 г. № 2/2047-А "О модернизации "Информационно-справочной системы архивной отрасли" (ИССАО), система разделена на две части: "Информационно-справочную систему архивной отрасли" – официальную базу Федеральной архивной службы России и Приложение "Информационную систему архивистов России" (ИСАР).

Новая модернизированная версия ИССАО вышла в свет 25 февраля 2004 г. и была представлена на расширенном заседании Коллегии Федеральной архивной службы России.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

# Гарантийное письмо

*Содержат обязательство или подтверждение.*

Гарантийные письма адресуются организациям. Гарантироваться могут оплата работы, продукции, услуг, аренды, качество и сроки выполнения работы и др. В тексте гарантийного письма содержатся просьба в адрес корреспондента и юридически значимая формула: "Оплату (предоставление услуг и т.д.) гарантируем". Эта фраза является юридически значимым компонентом текста. Если в письме гарантируется произвести оплату, автор сообщает свои банковские реквизиты.

Гарантийные письма всегда подписываются двумя лицами: руководителем организации и главным бухгалтером.

Гарантийные письма также удостоверяются печатью организации.





**ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
Муниципальное образование  
Плавский район

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

Адрес: 301470, г. Плавск, ул. Коммунаров, 43  
Телефон: 2-24-04, факс 2-23-41  
mail: ased\_mo\_plavsk@tularegion.ru

**Министерство внутренней политики и  
развития местного самоуправления в  
Тульской области**

**А.В. Агееву**

от 14.08.2015 № 01-15/4938

На № \_\_\_\_\_

**Гарантийное письмо**

Администрация муниципального образования Плавский район обязуется предусмотреть в бюджете на 2016 год сумму расходов на софинансирование проекта «Народный бюджет – 2016г.» в размере не менее 12% от общего объема средств на ремонт подъездов многоквартирного жилого дома №6 ул.Октябрьская г.Плавска.

**Глава администрации  
муниципального образования  
Плавский район**



**А.В.Бородин**

Исп.: Марушкина И.В.  
тел 8(48752) 2-41-33

002645

# Гарантийное письмо



Закрытое акционерное общество  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный)  
Факс: (095) 234-18-92  
<http://www.termika.ru>; e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427  
ИНН/КПП 7715004824/772501001

Директору по маркетингу  
компании "Электронные офисные  
системы"

Н.В. Рудомозиной

25.06.2003 № 605  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О предоставлении дистрибутива системы  
"ДЕЛО-Предприятие"

Уважаемая Наталья Викторовна!

Просим Вас предоставить дистрибутив системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "ДЕЛО-Предприятие" для установки в ОАО "Электроцентроналадка".

Оплату гарантируем.

Наши банковские реквизиты: р/счет 40702810638070100192 в Стромьинском ОСБ № 5281  
Сбербанка России, БИК 044525225, корп/счет 30101810400000000225.

Генеральный директор

Главный бухгалтер



А.Г. Цитин

Е.О. Сенина

Л.С. Хвостова  
956-21-01

## Письмо-извещение (приглашение)

*Информирует о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т.п.).*

Рассылаются широкому кругу организаций, учреждений, предприятий с целью принять участие в семинарах, совещаниях и т.д. В тексте письма необходимо указать вид и название мероприятия, его программу, время и место проведения, а при необходимости и форма одежды. В письме может быть оформлен реквизит «Приложение», в котором сообщается программа мероприятия. Оно может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет, дополнительные элементы оформления, иметь различный формат, цвет, дополнительные элементы оформления в виде орнамента, рисунков.

Подписывают письма-извещения (приглашения) руководитель организации или заместитель руководителя, отвечающий за организацию и проведение мероприятия. Письма-извещения могут подписываться и несколькими руководителями, если мероприятие проводится совместно несколькими организациями.

# Письмо-извещение



ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419  
Тел.: (095) 956-21-01 (многоканальный), факс: (095) 234-18-92, <http://www.termika.ru>, e-mail: [info@termika.ru](mailto:info@termika.ru)  
ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427, ИНН/КПП 7715004824/772501001

30.08.2003 № 741  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Аудиторам

О семинаре "Аудиторские  
фирмы: основные задачи и  
автоматизация их деятельности"

29 октября этого года в рамках седьмой специализированной выставки-конференции "Управление-2003: технологии совершенствования бизнес-процессов" состоится **семинар "Аудиторские фирмы: основные задачи и автоматизация их деятельности"**.

Организаторы семинара: Аудиторская палата России ([www.apr.ru](http://www.apr.ru)),  
Международный еженедельник "Финансовая газета" ([www.fingazeta.ru](http://www.fingazeta.ru)),  
консалтинговая группа "ТЕРМИКА" ([www.termika.ru](http://www.termika.ru)).

В рамках семинара состоится презентация **системы "ЭкспрессАудит: Проф"** — инструмента автоматизации аудиторской деятельности для аудиторских компаний любого уровня и структуры.

Приглашаем Вас принять участие в работе семинара.

Время проведения семинара: с 16.00 до 18.00.

Адрес: Москва, Всероссийский выставочный центр (ВВЦ, павильон № 69,  
Аудитория 101).

Справки по телефонам: (095) 956-21-01, 234-18-92.

Приложение: схема проезда на 1 л. в 1 экз.

Генеральный директор

А.Г. Цицин

М.М. Чепрасова  
956-21-01

# Рекламное письмо

Представляет в выгодном свете какие-либо товары, услуги, организацию (производителя или распространителя продукции), с целью вызвать у адресата заинтересованность и расположение по отношению к презентуемому объекту. Чаще всего обращено не к конкретному предприятию (должностному лицу), а к публике, широкой общественности.

Стоит отметить, что данный вид письма не рассылаются по одному, поскольку призван проинформировать, возможно, большее количество людей. В письме должна быть приведена полная и четкая информация о предмете рекламы, указан адрес организации и телефон для справок.



## Претензионное (рекламационное) письмо –

деловое письмо, содержащее заявление об обнаружении несоответствия товара или услуг требованиям, заявленным в договоре. Цель претензии (рекламации) – возместить убытки, полученные в результате нарушения условий договора.

Поскольку в практике возможно множество ситуаций, дающих основание для предъявления претензий, не может быть единой формы претензии, но можно говорить об обязательных элементах текста и о правилах оформления, которые следует соблюдать всегда, независимо от того, по какому поводу составляется претензия.





**Претензия (рекламация) должна содержать следующие сведения:**

- **основание для предъявления претензии** (ссылка на договор, заключенный между сторонами, гарантийное письмо или иные обязательства);
- **предмет претензии** (должно быть указано, какое обязательство нарушено и в какой мере);
- **доказательства** (ссылки на документы, подтверждающие нарушение договорных обязательств виновной стороной);

• **конкретные требования составителя претензии** (требование замены некачественного товара, требование уценки товара, допоставки недостающего количества товара или возврата уплаченной суммы за недостающий товар, требование скидки с общей стоимости партии товара, требование расторжения контракта или возмещения убытков и др.).

Претензии направляются виновной стороне заказным письмом (или с уведомлением о вручении) с приложением копий всех документов, подтверждающих обоснованность претензии и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон. Документы-приложения должны быть перечислены в тексте претензии или в отметке о приложении. В зависимости от предмета претензии приложениями к претензии могут быть такие документы, как акт экспертизы, акт несоответствия товара по количеству и качеству, рекламационный акт, транспортные документы и др., Организация, направляющая претензию, должна хранить квитанцию почтового отделения об отправке письма.

При составлении текста претензии используются следующие фразы:

***Направляем Вам претензию на...***

***Предъявляем Вам претензию (рекламацию) в связи с...***

***Заявляем Вам претензию в отношении...***

***Высылаем Вам акт экспертизы от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, из которого следует, что...***

***Наш заказчик предъявляет Вам претензию (рекламацию) в отношении качества...***

***В партии товара, отгруженной..., обнаружена недостача...***

***При приемке товара, поступившего (дата) по накладной №..., была установлена недостача... и т.п.***

В конце текста используются выражения: ***В соответствии с изложенным просим Вас заменить дефектный товар новым (отправить нам новую партию товара; поставить недостающий товар; возместить стоимость поврежденного товара; возместить убытки; предоставить скидку с цены в \_\_\_%; перечислить на наш расчетный счет сумму \_\_\_\_\_; компенсировать расходы в сумме \_\_\_\_\_ и т.п.).***

Претензия должна иметь заголовок к тексту, содержащий ссылку на договор, по которому она составлена, например: ***О претензии по договору купли-продажи***

# ПИСЬМО-ПРЕДЛОЖЕНИЕ (ОФЕРТА)

Пример коммерческой переписки. Такое письмо направляется одним лицом (оферентом) в адрес другого лица (акцептанта), выражающее желание заключить с ним договор или сделать ему официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Различают твердую оферту и оферту без обязательства.

Первая характеризуется исключительной конкретностью и точностью в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, наименований продукции или услуг, ее количества, порядка расчетов и т. п.).

Вторая, скорее, сообщает о принципиальной готовности адресата к сотрудничеству, для налаживания и развития которого, требуется предварительное согласие получателя такого письма.



# Письмо-предложение (Оферта)

Туристическое агентство «Глобус»

Смоленский пер., 21, г. Тверь, 170000  
тел.: (0822) 13-13-13, 13-12-14,  
факс: (0822) 13-13-13  
E-mail:

Директорам школ г. Твери

23.06.2008 № 78

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**О приобретении путевок  
на познавательные туры**

Предлагаем вам рассмотреть вопрос о приобретении у нас путевок на познавательные туры в Санкт-Петербург в период школьных каникул с 05.11.2008 по 13.11.2008.

Девятидневный тур включает в качестве культурной программы семь интереснейших экскурсий:

- Дворцы Санкт-Петербурга.
- Музеи Санкт-Петербурга.
- Храмы города на Неве.
- Знакомство с архитектурным ансамблем города.
- Парки Санкт-Петербурга.
- Места, связанные с пребыванием Петра I.
- Загородная поездка в Павловск.

В стоимость путевки входят экскурсионное обслуживание, услуги гида, проезд в поезде в оба конца, проживание в гостинице со всеми удобствами, двухразовое питание (завтрак, обед).

Цена путевки \_\_\_\_\_

Путевки реализуются до 01.11. 2008. Групповые скидки до 5%.

## Письмо-благодарность

Письмо-благодарность – служебное письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия.

Эти письма, как правило, составляются в более свободной форме, чем другие разновидности писем. Ключевыми фразами письма могут быть следующие выражения:

«Благодарим за оказанную помощь в...»

«Выражаем Вам свою благодарность за...»

«Позвольте Вас поблагодарить за...»

«Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за...»

**ИНСТИТУТ ПЕРЕПОДГОТОВКИ  
И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ**

460015, г.Оренбург,  
ул.Шевченко, д.4, ком.21

Тел.65-05-26

28.10.2000 № 01-14/28

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Уважаемый Петр Ильич!**

В октябре этого года в вашем институте проходил научно-практический семинар «Современные проблемы риторики», в котором приняли активное участие и преподаватели нашего института.

Семинар прошел на высоком научном уровне, привлек широкий круг участников из научных учреждений и вузов страны. Участники семинара смогли ознакомиться с современными достижениями в области риторики и новой научной литературой по данной проблематике, рассмотреть проблемы риторического образования и подготовки кадров преподавателей риторики.

Благодарим коллектив Института русского языка им. А.С.Пушкина за прекрасную организацию и проведение научно-практического семинара и за огромный труд по пропаганде риторических знаний.

Желаем Вам творческих успехов и надеемся на плодотворное сотрудничество!

С уважением,

Директор института

А.В. Романов

**Письмо-поздравление** – служебное письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.

Письма-поздравления, как правило, составляются в свободной форме, могут быть как небольшими по объему – одно-два предложения, так и достаточно развернутыми. В последнем случае в письме-поздравлении излагаются основные этапы жизни, деятельности лица, к которому обращено поздравление, наиболее важные его достижения. Если письмо обращено к организации или ее структурному подразделению, в нем излагаются наиболее важные и значимые достижения организации или подразделения.

В письмах-поздравлениях используются следующие ключевые фразы:

«Поздравляем Вас в связи с...»

«Искренне поздравляем Вас с...»

«Примите наши искренние поздравления в связи с...»

«Сердечно поздравляем Вас с...»

Письма-поздравления могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.п.



**Акционерное общество**

**«РОДНИК СОФТ»**

460026, г.Оренбург,

ул.Набережная, д.25

Тел.25-05-18

17.02.2001 № 01-08/67

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Уважаемый Дмитрий Вадимович!**

Искренне поздравляю Вас с избранием председателем Совета директоров акционерного общества «ЭКСПОРОСТ».

Ваш опыт и высокая профессиональная подготовка послужат дальнейшему укреплению положения Вашей компании в системе внешнеэкономических связей.

Надеемся на сохранение и развитие взаимовыгодного сотрудничества наших компаний.

Желаем Вам крепкого здоровья, успехов и процветания!

С уважением,

Генеральный директор

Л.Д. Хорошев