

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ
ГБОУ СПО ТСиТ № 29

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

На тему:

«Роль и значение информационно-справочных документов в управленческой деятельности.
Служебная переписка – виды писем, особенности составления и оформления»

СОДЕРЖАНИЕ

1. [Информационно-справочные документы](#)
2. [Служебное письмо](#)
3. [Образец продольного бланка письма](#)
4. [Реквизиты письма](#)
5. [Текст служебного письма](#)
6. [Требования к служебному письму](#)
7. [Классификация писем](#)
8. [Разделение по функциональному признаку письма](#)
9. [Одноаспектное и многоаспектное письмо](#)
10. [Виды писем](#)
11. [Письмо-сообщение, письмо-напоминание](#)
12. [Сопроводительное письмо, письмо-подтверждение](#)
13. [Письмо-ответ](#)
14. [Оферта, гарантийное письмо](#)
15. [Письмо-рекламация](#)



Информационно-справочные документы

Большинство документов, создаваемых учреждениями, являются информационно-справочными.

Документы этой группы не содержат поручений, а сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения позволяют выбрать тот или иной способ действия.

В достаточной степени условно всю совокупность этих документов можно разделить на:

Справочно-информационные документы	Справочно-аналитические документы
Протокол, докладная записка, предложение, объяснительная записка, заявление, представление, переписка (служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, телекс, факсограмма, электронное сообщение)	Акт, справка, сводка, заключение, отзыв, список, перечень



Служебное письмо

Письмо – самый распространенный вид служебных документов. Именно письма являются средством связи организации с внешним миром. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между организациями, излагаются претензии и т.п.

Поэтому так важно, чтобы служебное письмо отвечало своему практическому назначению и имело юридическую силу, а так же, отвечало всем требованиям этики деловой переписки.

Служебное письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в одну группу в связи со способом передачи текста (пересылаются почтой, телеграфом, факсом или другим способом).

Для писем установлен специальный бланк – бланк письма.



Образец продольного бланка письма

- ✍ Наименование организации;
- ✍ Сокращенное наименование организации;
- ✍ Справочные данные об организации;
- ✍ Дата документа;
- ✍ Регистрационный номер документа;
- ✍ Ссылка на регистрационный номер
и дату документа

Федеральное государственное унитарное предприятие
«Научно-производственный центр автоматики
и приборостроения им. академика Н.А. Пилюгина»
(ФГУП «НПЦ АП»)
Ул. Введенского, д. 1, Москва, 132438
Тел./факс: (495) 334-15-39E-mail: npсарТел./факс: (495) 334-15-39E-mail:
npсар@mailТел./факс: (495)
334-15-39E-mail: npсар@mailТел./факс: (495) 334-15-39E-mail:
npсар@mail.ru
ОКПО 93487547, ОГРН 4384930857578, ИНН/КПП 4574875889/547897685

№ _____
от _____

На № _____



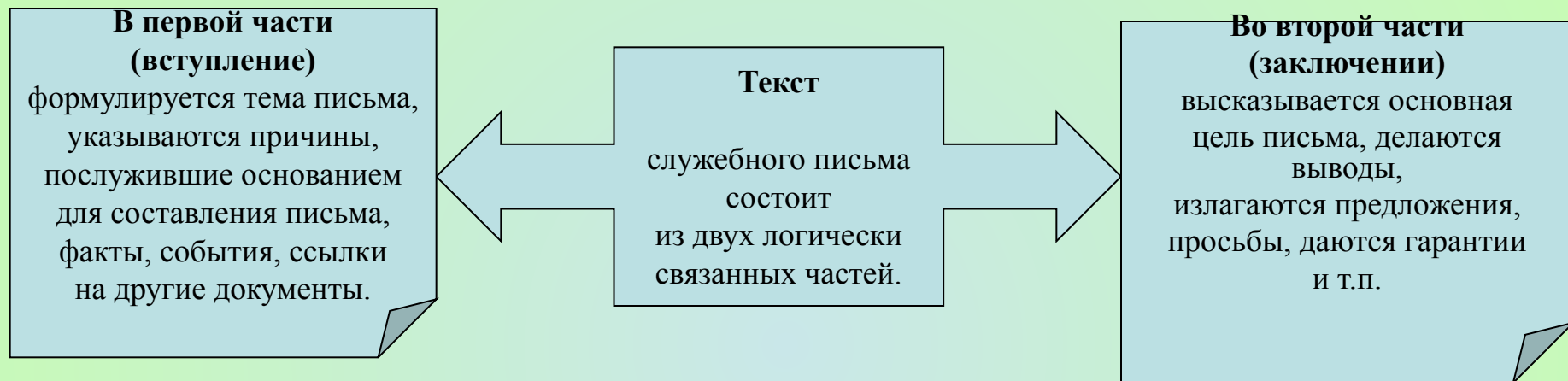
Реквизиты письма

В состав служебного письма могут входить следующие реквизиты:

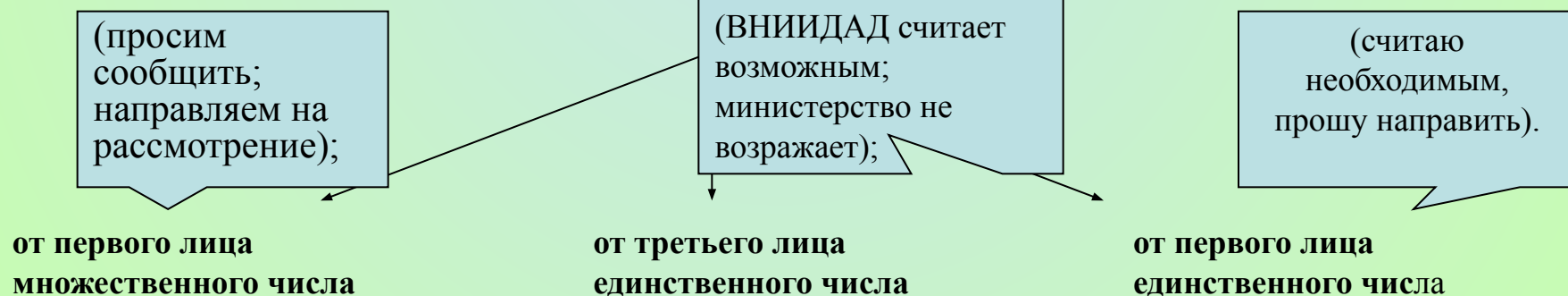
- Государственный герб Российской Федерации,
- герб субъекта Российской Федерации,
- эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания),
- код организации,
- основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица,
- идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП),
- код формы документа,
- наименование организации,
- справочные данные об организации, дата документа,
- регистрационный номер документа,
- ссылка на регистрационный номер и дату документа,
- адресат,
- резолюция;
- заголовок к тексту;
- текст;
- идентификатор электронной копии документа,
- подпись,
- гриф согласования документа,
- виза согласования,
- оттиск печати,
- отметка об исполнителе,
- отметка об исполнении документа и направлении его в дело,
- отметка о поступлении документа в организацию,
- отметка о наличии приложения



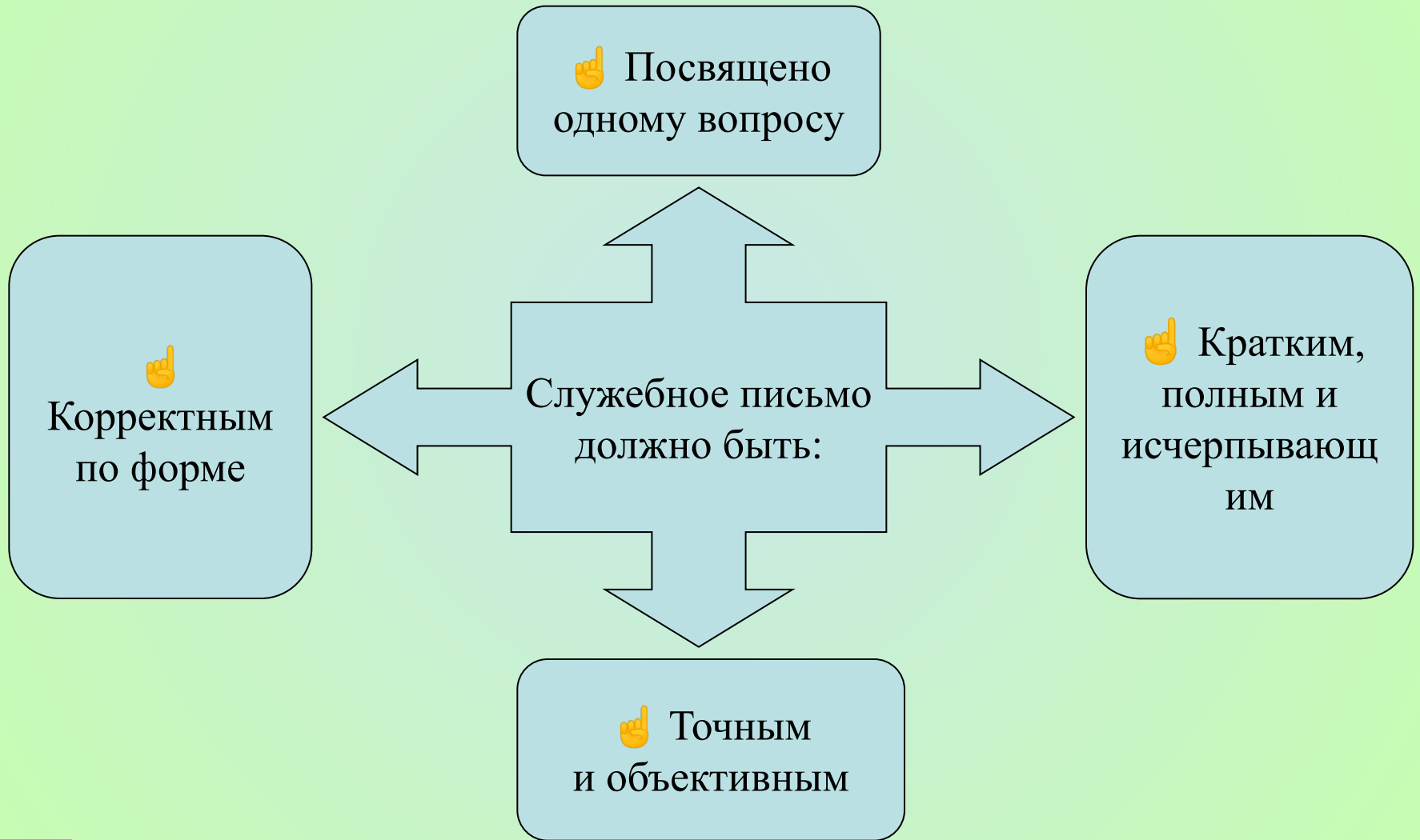
Текст служебного письма



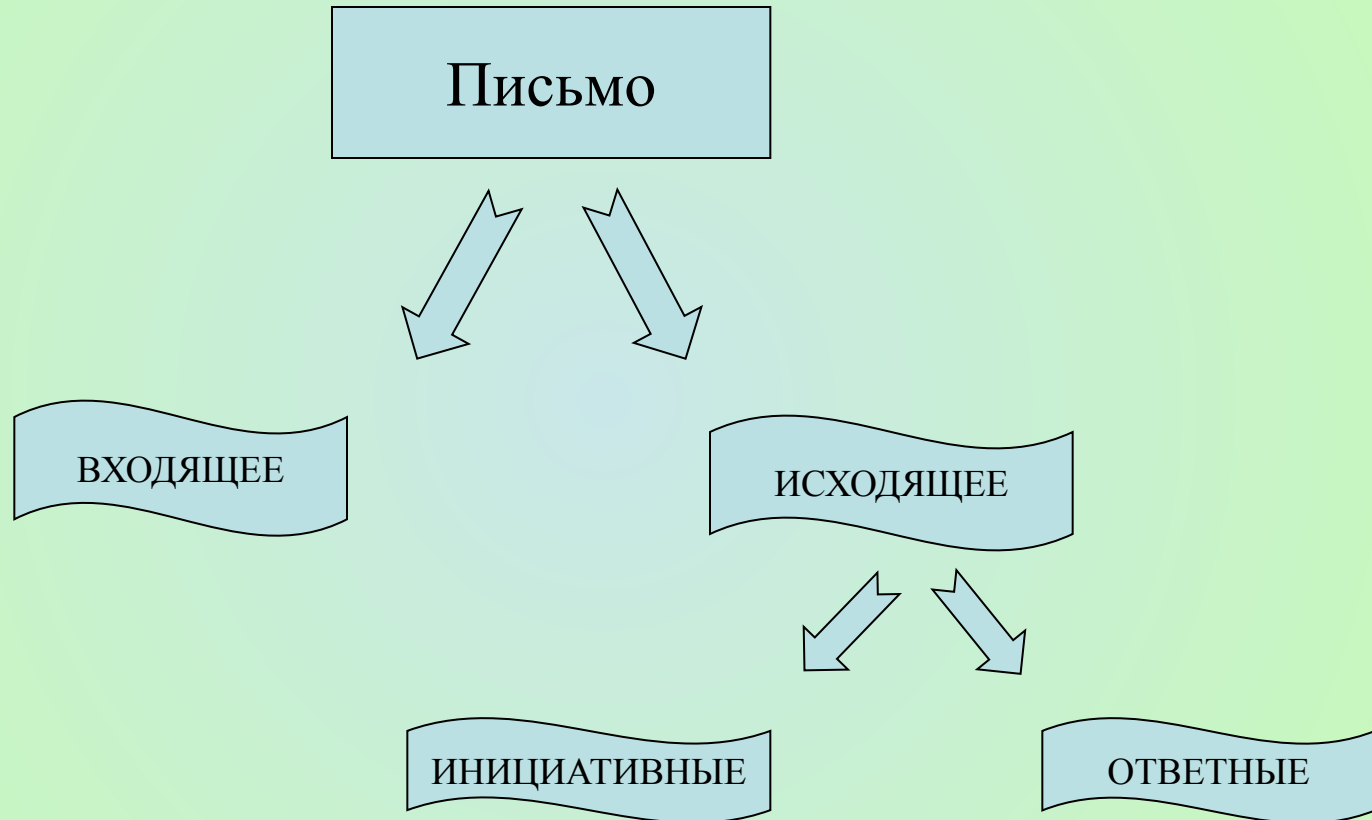
В письмах используют следующие формы изложения:



Требования к служебному письму



Классификация писем



По функциональному признаку письма можно разделить на две группы

Письма, требующие
письма-ответа:

- письмо-просьба;
- письмо-обращение;
- письмо-предложение;
- письмо-запрос.

Письма, не требующие
письма-ответа:

- письмо-предупреждение;
- письмо-напоминание;
- письмо-подтверждение;
- письмо-приглашение;
- письмо-отказ;
- письмо-извещение;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо;
- циркулярное
(письмо-распоряжение).



Письмо

Под **аспектом** понимается мысль, выраженная одним или несколькими предложениями

Простое
(одноаспектн
ое)

Сложное
(многоаспект
ное)

- ✍ факт напоминания (письмо-напоминание);
- ✍ выражение гарантии (гарантийное письмо);
- ✍ указание на достигнутую степень согласия; свершившийся факт (письмо-подтверждение);
- ✍ информирование о намечаемых или уже проведенных мероприятиях (информационное письмо);
- ✍ указание на факт отправки прилагаемых к письму документов (сопроводительное письмо);
- ✍ предупреждение о возможности ответных шагах (письмо-предупреждение) и т.д.



Виды писем

По характеру информации письма подразделяются на множество разновидностей:

«Просим оплатить в течение...банковских дней...», «В связи с... просим подтвердить...», «Дирекция просит сообщить...», «Мы будем благодарны, если Вы...».

Главная цель данного письма – убедить, доказать в необходимости исполнения просьбы, поэтому в тексте письма приводятся убедительные доказательства, прилагаются расчеты, сметы и другие подтверждающие основания, которые оформляются реквизитом «приложение».

Письмо-просьба

Сообщает адресату о каком либо факте или мероприятии. Часто с помощью информационных писем пропагандируют деятельность какой-либо организации, выпускаемую продукцию.

Информационное
письмо



Письмо-сообщение, письмо-напоминание

Письмо-сообщение

В данном письме сообщают сведения о своей фирме, о производимых товарах и услугах, объемах поставок, сроках, ценах и возможных вариантах оплаты.

«Напоминаем Вам, что...»,
«По истечении... срока предложение нашей фирмы теряет силу...»,
«Вторично сообщаем...».

Повторно Письмо- напоминание

Это письмо, сообщающее повторно определенную информацию адресату. Оно содержит указание на приближение или истечение срока какого-либо обязательства, проведение мероприятия или других договоренностей.



Сопроводительное письмо, письмо-подтверждение

«Направляем Вам...»,
«Высылаем запрошенные
Вами...»,
«Возвращаем...»,
«Прилагаем...» и т.п.

Сопроводительное письмо

Документ, который информирует адресата о направлении ему прилагаемых к письму документов или материальных ценностей.

Приложение

«Подтверждаем...»,
«С благодарностью
подтверждаем...»,
«Фирма подтверждает...».

Подтверждает факт получения каких-либо материалов или документов, иногда телефонного разговора.

Письмо-подтверждение



Письмо-ответ

«К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам...»;
«К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу в ближайшее время мы не можем, так как...»;
«К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение из-за...».

Письмо-ответ

Содержит ответ на письмо-просьбу письмо-запрос.

повторение просьбы;

причины, по которым просьба не может быть удовлетворена или предложение не может быть принято;

аргументированное объяснение отказа или отклонения предложения.

👉 Наибольшую трудность вызывает составление письма-ответа, содержащего отказ в просьбе или отклонении предложения.



Оферта, гарантийное письмо

Оферта
(письмо-предложение)

Представляет собой заявление экспортера (продавца) о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий.

Гарантийное письмо

Это документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. В гарантийном письме подтверждаются определенные обещания или условия

👉 В таком письме обязательны подписи руководителя организации, главного бухгалтера и печать.



Варианты обращений в письмах:
«Уважаемый Михаил Георгиевич!»;
«Господин Орлов!»;
«Уважаемый г-н Тенин!»;
«Иван Тихонович!»;
«Уважаемые господа!»

Письмо-рекламация

Варианты заключительных фраз:
«Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной»;
«Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества»;
«С уважением».

Письмо-рекламация – коммерческий документ, содержащий предъявление претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту (договору) обязательства, и требование возмещения убытков.

часть
1ая

- основание для предъявления претензии;
- доказательства, то есть ссылки на документы (акт экспертизы, акт приемки);
- ссылки на нормативные документы и т.п.



Подписывают рекламацию руководитель организации и главный бухгалтер, подписи заверяют печатью.

часть
2ая

- требование замены некачественного товара качественным или уценки товара;
- требование возмещения убытков в связи с невыполнением условий контракта;
- требование расторжения договора.

