



**Тема
«Структура делового
письма и его
реквизиты»**

Определение

Деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками.

Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж организации.

Общая структура и реквизиты делового письма



Общая структура написания делового письма

Реквизиты отправителя

- Наименования организации и ее формы собственности
- Адрес организации
- Телефон и факс организации
- Адрес электронной почты
- Адрес сайта компании
- Номер ИНН
- Номер ОГРН
- Поле для проставления исходящего номера документа

Прембула

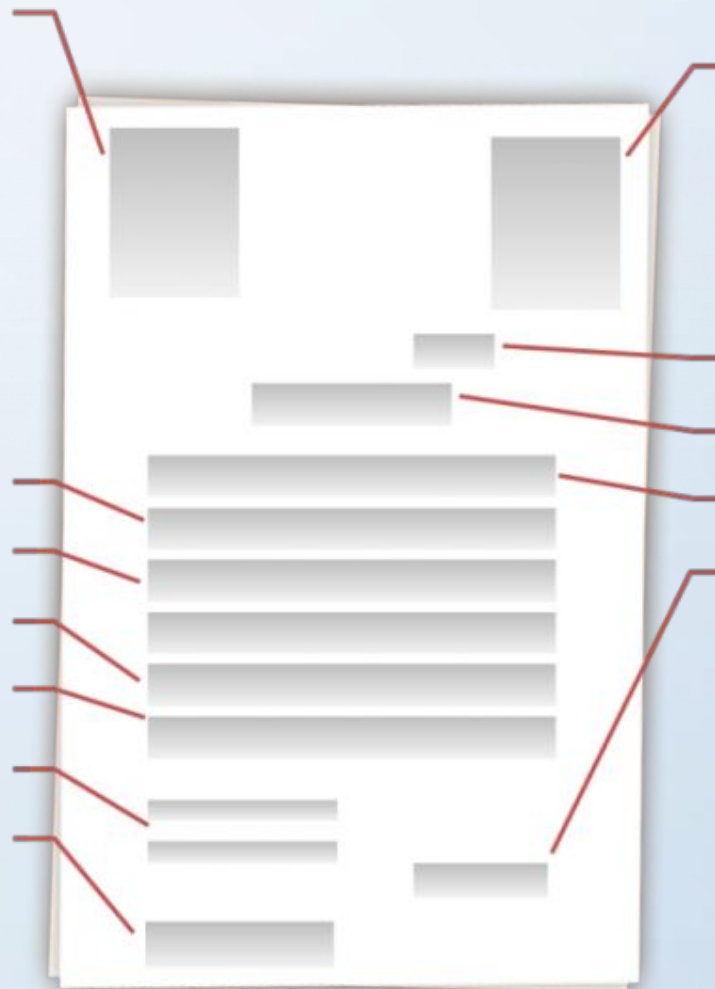
Основная часть

Изложение фактов

Заключение

Приложения

Постскриптум



Реквизиты адресата

- Должность (в дательном падеже)
- Название компании
- ФИО адресата
- Адрес

Дата

Заголовок

Обращение

Подпись

Реквизиты делового письма, 1

1. **Реквизиты отправителя (адресанта)** включают в себя информацию об отправителе. Чаще всего эта информация располагается на бланке организации-отправителя.
2. **Реквизиты получателя (адресата)** – указывается должность адресата, название компании, Ф.И.О. и адрес.
3. **Дата написания и отправления письма.** Позволяет различать письма между собой. Часто этот реквизит включен в фирменный бланк.
4. **Заголовок** – кратко о теме письма. Эта часть позволяет определить тематику письма и степень его важности для адресата. Важно правильно подобрать заголовок. При этом он должен быть строгий и лаконичный.

Реквизиты делового письма, 2

5. **Обращение.** Располагается посередине, и пишут с большой буквы. Обращение должно содержать указание должности, фамилии или имени и отчества. Традиционным считается обращение «Уважаемый».

<i>Правила написания обращения</i>	<i>Пример</i>
<i>Уважаемый (-ая) + Имя Отчество (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>
<i>Уважаемый (-ая) + господин (-жа) Фамилия (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый господин Грозный!</i>
<i>Уважаемый + должность органа власти!</i>	<i>Уважаемый генерал-майор!</i>
<i>Уважаемые + господа!</i>	<i>Уважаемые дамы и господа!</i>
<i>Уважаемый + Имя Отчество!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>

Реквизиты делового письма, 3

- 6. Преамбула или вводная часть.** В этой части поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. Часто в этой части ссылаются на даты, документы и факты, напоминающие адресату необходимую информацию. Информация, изложенная в преамбуле, должна подвести читателя к адекватному восприятию основной части письма. По объему эта часть варьируется: может быть краткой (одно предложение) и развернутой (несколько предложений и даже абзацев).
- 7. Основная часть** текста письма варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма, излагаются аргументы и факты.
- 8. Заключение** чаще всего представляет собой формулы вежливости.

Реквизиты делового письма, 4

9. **Подпись.** Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Также возможны варианты: «Искренне Ваш», «С надеждой на продуктивное сотрудничество», «С благодарностью за сотрудничество» и т.п.
10. **Постскриптум.** Это необязательный вспомогательный элемент. Служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.
11. **Приложения** являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

Классификация деловых писем по тематическому признаку и особенности оформления



Классификация по тематическому признаку:

- **Коммерческие** – используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров:
 - **оферта** (письмо-предложение) – заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;
 - **письмо-запрос** - обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий сделки либо уточнить какой-то вопрос при осуществлении сделки;
 - **рекламация** (письмо-претензия) - претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков

Структура написания оферты

- **шапка** – должность, ФИО получателя и наименование организации;
- **номер и дата регистрации письма**;
- **заголовок** («О ...»);
- обращение (в случае необходимости);
- **текст оферты**– здесь излагается само предложение и указываются основные условия сделки: «Предлагаем Вам заключить договор / услуги по...», «В ответ на Ваш запрос от ...», «Компания «Х» предлагает Вашему вниманию ...», «Рады предложить Вам ...» и т.п.;
- **подпись отправителя** – руководителя организации либо уполномоченного лица с указанием его должности и ФИО.

Оферта, бланк образец

Оферта.

(должность адресата – кому предназначена оферта)

(наименование организации)

« » _____ 20__ г. № _____

О заключении договора

Предлагаем Вам заключить договор о

на следующих условиях: |

- 1) _____ .
- 2) _____ .
- 3) _____ .

Ждем Вашего ответа до “ ____ ” _____ 20__ г.

С уважением,

должность адресанта
наименование организации

подпись адресанта
М.П.

ФИО адресанта

Структура написания письма-запроса

- **реквизиты получателя и отправителя;**
- **дата документа и исходящий номер** (письмо-запрос может быть письмом-ответом, в таком случае необходимо также указать номер и дату документа, на который отвечают);
- **заголовок** (должен отражать суть вопроса);
- обращение;
- цель письма;
- суть вопроса (просьба что-то выслать, сообщить и т.п.);
- выражение надежды на сотрудничество;
- благодарность;
- **подпись отправителя** (должность, ФИО, подпись).

Письмо-запрос обычно подписывает руководитель организации либо уполномоченное лицо. Оформление письма осуществляется на фирменном бланке организации.

Письмо-запрос, пример.

Общество с ограниченной ответственностью «Clubtk.ru»
123456, Санкт-Петербург, улица Правды, дом 1
тел/факс (812)7121212, e-mail: info@clubtk.ru, http://www.clubtk.ru
ОГРН/ ОКПО 1234567891011/ 12345678
ИНН/КПП 1213141516/111111111

Главе администрации
Муниципальное образование «Поселок Степной»
Ложкину Л. Л.

Исх. № 777 от 27 мая 2021 года

Запрос на предоставление сведений из реестра недвижимости

Прошу предоставить список объектов нежилого фонда, которые администрация может сдать в аренду, безвозмездное пользование, доверительное управление для использования под размещения производства шоколада.

Ответ прошу выдать лично на руки.

Местонахождение: Поселок Степной

Адрес регистрации: ул. Ленина, д. 77, кв. 7

Паспорт: серия 1277, номер 787787, выдан 11.08.2012 г. Ленинский РОВД

27.05.2022

Генеральный директор ООО «Clubtk.ru»

Воронов

Воронов А. В.

Структура написания рекламации

- **дата и номер исходящего документа;**
- наименование стороны, которой предъявляется претензия (**наименование организации**);
- **наименование документа (ПРЕТЕНЗИЯ), номер;**
- основание – номер и дата документа: договора, гарантийного письма, который регулирует отношения между сторонами, накладной, по которой был выдан товар, счета и т.п.;
- наименование товара;
- количество товара;
- основания для предъявления претензий (что конкретно нарушено);
- доказательства нанесенного ущерба;
- требования по возмещению убытка (сумма претензии);
- доказательные документы – приложения к письму: акт приемки товара, акт рекламации, товаротранспортная накладная и прочее.

При получении отказа в удовлетворении требований или истечении установленного срока на рассмотрение претензии (в основном один месяц) необходимо в установленном порядке (общий срок исковой давности - 3 года) заявить иск в арбитражный суд.

Рекламация, пример

Образец письма-претензии (рекламации) о замене товара в магазине

Директору магазина _____

проживающей по адресу:
г. _____

ПРЕТЕНЗИЯ

_____ года в Вашем магазине я купила _____, через 3 месяца, во время гарантийного срока, он сломался.

Я обратилась в сервисный центр с просьбой осуществить ремонт _____.
Необходимых деталей в наличии не было, поэтому мастер не смог его отремонтировать.
Нужные детали в течение месяца в сервисный центр так и не поступили. Таким образом, дефект не может быть устранен без больших затрат времени и относится к существенным, и я имею право на замену _____ другой марки.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу заменить неисправный пылесос на _____ с перерасчетом покупной цены.

Прошу рассмотреть мою претензию в течение 7 дней. В случае игнорирования моих требований я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении я также буду требовать о взыскании с Вашего магазина компенсации морального ущерба.

Приложение:

- 1) копия чека о покупке _____;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия акта осмотра _____.

Дата

подпись

расшифровка

Классификация по тематическому признаку, 2:

- **Некоммерческие** (собственно деловые письма) – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений:
 - **благодарственное письмо** – содержит выражение благодарности по какому-то поводу;
 - **гарантийное письмо** – содержит в себе подтверждение определенных обязательств;
 - **информационное письмо** (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление) - предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые составляют интерес либо могут заинтересовать адресата;
 - **письмо-напоминание** - содержит напоминание о выполнении договоренностей, обязательств и меры, которые будут приняты в случае их невыполнения;

Структура написания благодарственного письма

- **Шапка документа.** Необязательный элемент благодарственного письма – пишется в случае необходимости. Размещается шапка в верхнем правом углу листа. В ней указываются данные человека либо организации, которой выражается благодарность: должность, наименование организации, фамилия и инициалы человека.
- **Обращение.** Указывается ФИО человека, в случае если письмо адресовано какому-то конкретному лицу.
- **Текст благодарственного письма.** Слова благодарности. Шаблонные фразы: «Позвольте выразить искреннюю благодарность», «Выражаем глубокую признательность...», «Выражаем благодарность...» и т.п.).
- **Подпись.** В нижнем левом углу листа ставится подпись лица, которое выражает благодарность, указывается его должность и ФИО.

Благодарственное письмо организации

Уважаемый Андрей Павлович!

Хочу поблагодарить Вас за теплый прием, гостеприимство и увлекательную культурную программу, оказанную нам во время визита.

Уверен, что состоявшиеся переговоры поспособствуют укреплению и дальнейшему развитию доверительных партнерских отношений.

Передайте также благодарность всем тем, кто участвовал в организации и проведении нашей встречи.

С уважением,

Директор ООО «Берег»

Соколовский

С.С.Соколовский

Благодарственное письмо СОТРУДНИКУ

Уважаемый Виктор Иванович!

Выражаем Вам свою благодарность за то, что Вы уже 20 лет работаете с нами и вносите огромный вклад в развитие и процветание компании! Благодаря высокому уровню Вашего профессионализма нам совместно удастся выполнять такую важную миссию - вносить свой вклад в успешное развитие машиностроения страны!

В день Вашего 50-летия желаем неиссякаемой творческой энергии, свершения всех начинаний и планов, успехов, крепкого здоровья, радости и счастья!

С уважением,
директор ООО «Стайл»

Попов

Л. Б. Попов


Структура написания гарантийного письма

- **номер и дата исходящего документа;**
- получатель письма (**адресат**) - название организации и ФИО должностного лица, которому оно адресовано. Обычно гарантийное письмо составляется на имя руководителя компании;
- **наименование документа** - заголовок «Гарантийное письмо» писать необязательно, можно просто указать тему письма;
- **текст письма** – здесь указывают, какие обязательства, в каком объеме и в какие сроки организация обязуется исполнить. Текст гарантийного письма может содержать следующие формулировки:
 - Настоящим письмом Гарантируем...
 - Настоящим письмом Компания "Х" гарантирует...
 - Своевременную и полную оплату Гарантируем...
 - Настоящим Гарантируем...Также в тексте письма адресант указывает свои банковские реквизиты, может разместить ссылку на договор, в гарантийном письме на оплату - прописать размер штрафа при нарушении обязательств;
- **подпись – должность**, подпись и расшифровка подписи (**инициалы и фамилия**) составителя гарантийного письма.

Образец гарантийного ПИСЬМА

Общество с ограниченной ответственностью
«Прогрес»

ул. Весенний бульвар, д. 17, г. Москва, 146078
тел. (495) 578-62-19, факс (495) 191-62-11
ИНН 7622362839, ОКПО 14345193, ОКВЭД 33.10
ОГРН 1452347894564

Генеральному директору 
АО «Октава»
Сольфиевой О.П.

03.10.2022 № 123/10-12

На № _____ от _____

Об оплате задолженности

Уважаемая Ольга Павловна!

Гарантируем оплату нашей задолженности перед АО «Октава», имеющейся по состоянию на 03.10.2022 по договору от 05 сентября 2022 г. № 321-г в размере 785 000 (Семьсот восемьдесят пять тысяч) рублей 00 копеек (включая НДС), не позднее 31 октября 2022 г.

Задолженность возникла из-за задержки финансирования со стороны бюджета муниципального образования ремонта детского сада по адресу < . >, в котором мы принимаем участие.

Генеральный директор



Б.А. Бурков

И.А. Волков
(495) 123-45-67, доб. 2021
volkov.ia@progres.ru

Структура написания информационного письма

- Оформление информационного письма осуществляется согласно установленных для деловой переписки правил, его структура соответствует общей структуре делового письма.
- Часто к информационному письму прилагается сопроводительное письмо, где информация предоставляется в развернутом виде и более детально, а также отдельными положениями законодательных и других нормативных правовых документов.
- Подписывает данное письмо руководитель компании, иногда его заместитель или даже секретарь. В случае массовой рассылки (в большом количестве) можно обойтись без подписи либо использовать факсимиле.



Образец информационного письма о смене директора

сх. № 201119-1

от «20» января 2019 г.

Директору ООО «Паровоз»

А.В. Иванову

О смене директора

Настоящим письмом уведомляем Вас о смене директора нашей организации. На основании протокола № 11/В от 20.01.2019 г. с 23.01.2019 г. директором ООО «Аннет» назначена Покровская Елена Павловна.

Копия протокола № 11/В от 20.01.2019 г. прилагается.

С уважением,

Директор ООО «Аннет»

Покровская

Е.П.Покровская

Структура написания письма-напоминания

- ссылки на пункты договора или другого документа, в которых прописаны основные обязательства сторон сделки;
- просьба выполнить условия контракта;
- основные действия, которые будут приняты к стороне в случае невыполнения обязательств (указываются по мере необходимости).

Примеры фраз письма-напоминания:

- Напоминаем Вам...
- Ставим Вас в известность ...
- Обращаем Ваше внимание...
- ...

Если сторона сделки не реагирует на письмо-напоминание, ей отправляется письмо-предупреждение, где в более жесткой форме указываются санкции в случае невыполнения обязательств.

Образец письма-напоминания

Общество с ограниченной ответственностью
«СТРОЙ-КОМПАНИ»
г.Москва, ул. Багрицкого, д. 7/4
тел.: (495) 329-98-217
e-mail: stroycompany@mtu-net.ru
ОКПО 03457689, ОГРН 1670487531980
ИНН/КПП 780345678/771002001

НАПОМИНАНИЕ О ВЫПОЛНЕНИИ УСЛОВИЙ договора поставки от 10.08.2020 № 6/120

В соответствии с договором поставки от 10.08.2020 № 6/120 Ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес цемент в мешках по 50 кг равными партиями по 30 мешков от момента заключения договора до конца 2020 года ежемесячно. Но, к сожалению, партия, предназначенная для поставки в сентябре текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем, что конечной датой отгрузки изделий является 30.09.2020 года.

Убедительно просим срочно обеспечить отгрузку партии цемента, в противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п. 3.6 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,01% от общей стоимости партии за каждый день задержки.

Генеральный директор
ООО «Строй-компани»

/Добронравов/

С.И.Добронравов

Классификация по тематическому признаку, 3:

- **письмо-подтверждение** – содержит подтверждение получения какого-то товара, согласия с чем-либо, какого-то факта и т.п.;
- **письмо-поздравление** – содержит поздравление по какому-то поводу;
- **письмо-приглашение** – содержит приглашение на какое-то мероприятие;
- **письмо-просьба** – содержит просьбу совершить либо прекратить какое-то действие, побудить к действию и т.п.;
- **письмо-соболезнование** – содержит сочувствие по какому-то поводу;
- **сопроводительное письмо** – составляется для сообщения адресату о направлении каких-то сопроводительных документов, материальных ценностей и т.п.

Структура написания **письма-подтверждения**

Структура письма-подтверждения соответствует общей структуре делового письма.

Написание данного вида делового письма сопровождается следующими шаблонными фразами:

- Сообщаем Вам, что мы получили ...
- Подтверждаем получение ...
- С благодарностью подтверждаем...
- ООО «Х» подтверждает согласие на... и т.п.

Образец письма- подтверждения

ООО «Альянс»
Россия, г.Новосибирск
Ул. Маяковского, 34
Тел. (383) 222-22-22

Директору
ООО «Звезда»
А.А.Николаеву

23.09.2021
Исх. № 1234

О получении товара

Уважаемый Андрей Андреевич!

ООО «Альянс» подтверждает получение товара, обозначенного в договоре №34. в необходимом количестве, благодарит за быстрое выполнение заказа и выражает надежду на продолжение установившихся взаимовыгодных отношение.

С уважением

Петров

А.А. Петров

Директор

ООО «Альянс»

Структура написания письма-поздравления

Жестких требований к написанию данного вида делового письма не существует. Его составляют в свободной форме, с применением индивидуального творческого подхода. Письмо-поздравление может быть направлено одному человеку (персональное поздравление с Днем Рождения, юбилеем, повышением по службе, рождением ребенка и т.п.) или многим (массовое поздравление). В случае персонального поздравления необходимо указать в письме обращение - фамилию, имя, отчество человека, которому оно направлено. В конце письма-поздравления ставится подпись руководителя организации (живая подпись либо факсимиле – в случае массовой рассылки).

Образец письма- поздравления

Акционерное общество «АКСИД»
Рязанский просп., 36, Москва, 109542
Тел. (495) 371-39-22; факс (495) 377-82-27
E-mail: aksid@mail.ru
ОКПО 02842708; ОГРН 1027700380795;
ИНН/КПП 7708033140/771001001

Председателю совета директоров
АО «Экспорост»
Елисееву И.С.
Житная ул., 10, стр. 2,
Москва, 127566

12.11.2018 № 305/01-18

На № _____ от _____

Уважаемый Иван Сергеевич!

Искренне поздравляем 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

Семенов

И.Л. Семенов

Структура написания письма-приглашения

- Текст приглашения должен содержать четкую и конкретную информацию о дате и месте проведения торжества. Письмо может быть адресовано как одному лицу, так и нескольким одновременно.
- Отправляется письмо-приглашение, как правило, за несколько дней или даже недель до проведения мероприятия, чтобы приглашенный человек имел время и возможность принять решение и собраться на торжество.
- Желательно отправлять письмо-ответ на предложение, даже в случае отказа от предложения. Отказ необходимо сформулировать вежливо, указать причину отказа, пусть даже выдуманную. Оформление письма-приглашения осуществляется согласно правил, установленных для делового письма.

Образец письма-приглашения

14 октября 2021 года
исх. № 11-П

Руководителю
ООО «Цветы»
Данилову С.В.

Уважаемый Сергей Вячеславович!

14 ноября 2021 года в 14 часов 00 минут в выставочном центре «Цветочный сад» ООО «Маргарита» проводит мероприятие, посвященное 10-летию предприятия и открытию нового салона «Маргаритка».

Приглашаем Вас принять участие в данном мероприятии. В программе: торжественное открытие салона, фуршет.

Прошу подтвердить участие в срок до 24 октября 2021 года.

Директор

Алексеева О.Ф.

Структура написания письма-просьбы

- Письмо-просьба имеет структуру, схожую с общей структурой делового письма и по своей форме практически идентично письму-запросу. Его оформление осуществляется на фирменном бланке организации. Оно обычно подписывается руководителем организации либо уполномоченным лицом.
- Может содержать следующие типовые фразы:
 - В связи с...
 - Учитывая...
 - Ввиду...
 - Просим Вашего содействия в...
 - Просим Вашего согласия на...
 - Также просим Вас.....

Образец письма-просьбы

ООО «Мобайл»

г.Киев, ул. Авиационная, 45

Тел. (044) 11-11-11

Директору

ООО «Стимул»

С.Е. Коробову

Сообщаем Вам, что господин Лесков Н.С. прибудет в Москву 15 марта, любезно просим Вас организовать встречу и зарезервировать номер в гостинице на 2 дня. Господин Лесков Н.С. прибудет самолетом рейс 1583.

Также мы были бы признательны, если бы Вы организовали для него встречу с Вашими клиентами во время его визита.

С уважением,

Генеральный директор ООО «Мобайл»

Головка

С.Ю. Головка

Структура написания письма-соболезнования

- Письмо-соболезнование составляется в свободной форме, оформление осуществляется на фирменном бланке организации либо на открытке, подписывается руководителем компании либо другим уполномоченным лицом. Письмо-соболезнование должно содержать теплые и искренние слова поддержки.
- Может содержать следующие типовые фразы:
 - Хотим выразить нашу глубокую скорбь по поводу ...
 - Мы были глубоко огорчены, узнав о ...
 - Нам трудно поверить печальному известию о ...

Образец письма- соболезнования

Генеральному директору
ООО «Сигма»
Д.В. Ягодину

Уважаемый Дмитрий Владимирович!

Для нас было огромным потрясением известие о скоропостижной смерти финансового директора Вашей компании г-на Крупнова Валерия Яковлевича, который верно служил интересам компании многие годы. Передаем Вам свои соболезнования по поводу потери такого талантливого сотрудника.

С уважением,
директор ООО «Крокус»

Беликова

Е.В. Беликова



Спасибо за
внимание!