# Практическое занятие № 4
## ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Служебные письма и факсы

- Формирование информационно-справочных документов

- **Служебные письма** - это самый распространенный вид деловых документов. Составляются письма для осуществления оперативной связи с другими учреждениями и предприятиями по различным вопросам

- По содержанию и назначению письма могут быть **информационные, гарантийные, рекламационные, коммерческие, письма -запросы, письма-приглашения** и т. д.
- **Информационные письма** содержат сообщения, просьбы, напоминания, предложения.

- **Гарантийные** предназначены для извещения о гарантиях оплаты, сроков поставки или качества продукции и услуг.
  В **рекламационных (претензионных) письмах** излагают требования возмещения убытков, нанесенных из-за нарушения условий контракта или договора другой стороной (контрагентом). Рекламация должна подтверждаться прилагаемыми к письму документами в виде актов, справок и т.д.
  **Коммерческие письма** составляют при заключении и выполнении контрактов, часто в них излагают просьбы о предоставлении информации о товарах и услугах у их продавцов, или напротив предлагают поставить товары или услуги.
  В **письмах-запросах** просят у контрагента разъяснить какой-либо факт или действие.

# Правила оформления служебных писем

- 1. Служебные письма оформляются на **бланках для писем**, на которых в отличие от бланков общего вида размещены почтовые и банковские реквизиты предприятия.
- 2. В состав служебного письма входят следующие реквизиты:
- - адресат;
  - дата;
  - индекс документа;
  - ссылка на индекс и дату документа-запроса, если письмо является ответом;
  - заголовок к тексту;
  - текст;
  - возможно отметка о наличии приложения;
  - подпись;
  - фамилия и телефон исполнителя

- 3. Письмо составляется **только по одному вопросу**, например просьба о чем-то или извещение о чем-то. Техническая обработка писем, в которых затрагивается несколько вопросов - и просьба, и извещение в одном письме - затруднена, поскольку разные вопросы могут быть адресованы разным исполнителям. Поэтому лучше по каждому вопросу составлять отдельное письмо.
- 4. Рекомендуемый объем делового письма - **не более 2-х страниц** (в исключительных случаях - до 5 страниц).

- 5. Письма оформляют **в двух экземплярах,** причем оригинал письма печатают на бланке учреждения, а копийный экземпляр на чистом стандартном листе бумаги. Копийный экземпляр не подписывается руководителем, а заверяется секретарем.
- 6. Служебное письмо может быть адресовано учреждению, его структурному подразделению, конкретному должностному лицу или частному лицу. Если письмо адресовано учреждению, то наименование учреждения в адресате печатают в именительном падеже, должность и фамилию должностного лица - в дательном:

- АО «Глория»
  Отдел сбыта

- Или

- АО «Глория»
  Начальнику отдела сбыта
  О.И. Бендеру

- После наименования адресата рекомендуется указывать его почтовый адрес:
- АО «Глория»
  Начальнику отдла сбыта
  О.И. Бендеру
  123100 Москва
  Краснопресненская, 12

- 7. Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала оформляется адрес основного получателя, затем перечисляются другие. На одном письме можно размещать **не более четырех** реквизитов **Адресат**. Если документ направляется более, чем по четырем адресам, составляется список рассылки и на каждом экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.
- 8. В письмах и факсах н**азвание вида документа не указывается**. В заголовочной части письма оформляют следующие реквизиты: **Дата**, **Индекс** и **Ссылка на номер и дату документа-запроса**, если письмо является ответом. Заголовок к тексту письма должен быть максимально коротким и точным. Он формулируется обычно так: «Об изменении …», «О создании …», «О проведении …» и т. д. В письмах, содержание которых не превышает 4 - 6 строк, заголовок

- 9. Текст письма рекомендуется разбивать на две части - вводную и основную:
- - в вводной части указываются причины вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы;
  - в основной части формулируется основная цель письма.

- Например:
- **вводная часть:** «*В связи с тем, что при приеме партии № 7 насосов «Малыш» 26.01.14 по накладной № 238846 в присутствии представителя Вашего предприятия .... была установлена недостача ..... штук насосов на сумму.... (коммерческий акт от 26.01.15 № 245...) наше предприятие не может выполнить свои обязательства перед заказчиками.*
- **основная часть:** «*На основании изложенного просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет.*»

# Рекомендации к составлению служебных писем и факсов

- Начало письма или факса может иметь следующие варианты обращения:
- - Уважаемый Игорь Леонидович!
- - Господин Зорин!
- - Игорь Леонидович!
- - Уважаемый господин Зорин!
- - Уважаемые господа! *(употребляется, когда неизвестны имена получателей письма)*

Затем уместны были бы слова благодарности:

- - Мы были рады получить Ваше письмо.
- - Большое спасибо за факс от 04.06.15.
- - Подтверждаем с благодарностью получение Вашего письма.

Большинство писем продолжается далее словами:

- - В связи с ...
- - Согласно контракту от ... № ...
- - В соответствии с ...

Если в заголовочной части письма-ответа заполнен реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа», то не следует повторять ссылку на документ в тексте письма.

В зависимости от темы письма (факса) используются следующие обороты:

***Отправка груза, документа.***

- - Отправляем Вам ...
- - Ставим Вас в известность ...
- - Высылаем Вам ...

***Напоминание***

- - Напоминаем Вам ...
- - По истечении ... срока предложение нашей фирмы теряет силу

***Подтверждение***

- - Предприятие ... подтверждает получение ...
- - Подтверждаем, что партия ТНП получена ...

***Извещение***

- - Сообщаем Вам, что ...
- - Ставим Вас в известность, что ...
- - Извещаем Вас, что ...

***Просьба***

- - Пожалуйста, сообщите ...
- - Просим оплатить в течение ... банковских дней ...
- - Мы будем благодарны, если Вы ...

***Гарантия***

- - Оплату гарантируем.
- - Качество продукции наша фирма гарантирует.

***Предложения***

- - Мы рады предложить Вам ...
- - Предлагаем Вам ...
- - Мы можем рекомендовать ...
- - Мы уверены, что Вы заинтересуетесь ...

***Отказ***

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

***Предупреждение***

- - Фирма оставляет за собой право обратиться ... , если Вы ...
- - Задержка поставок может привести к ...
- - Данные Вами обещания, к сожалению, не выполняются, поэтому мы вынуждены

***Приглашение***

- - Просим принять участие в ...
- - Приглашаем Вас ...
- - Мы рады пригласить Вас ...

***Письма можно закончить фразами***:

- - Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной
- - Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества
- - Мы надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей
- - С уважением

- 10. Оформление реквизита **Подпись** производится в соответствии с общими требованиями и включает в себя наименование должности лица, подписавшего документ, личную подпись и расшифровку подписи.
- 11. Реквизит **Фамилия и телефон исполнителя** проставляется в левом нижнем углу лицевой или оборотной стороны бланка.

# Образец оформления делового письма

**Акционерное общество**
**“СТАРТ”**

115218 Москва ул.Новая, 28 телефон: (095)123-45-89
факс 231-56-78, e-mail: dir@start.msk.ru р./сч. 456789123

12.02.99 № 25/08-15

На №_____

Директору
Выставочного центра
«Экспо-Бизнес»
г-ну Страхову Ю.В.
110020, Москва
ул. Вострякова, 118

Об участии в выставке

Уважаемый Юрий Викторович!

Ознакомившись с рекламой и программой работы Вашего Выставочного Центра, опубликованными в N 5 "Экономической газеты" от 15.11.94, направляем Вам заявку на участие в весенней экспозиции Центра.

Просим включить наше предприятие в число участников выставки.

Приложение: план экспозиции на 3 л. в 2 экз.

Директор О.Н. Некрасов

# Задание:

- **Составить письма:**
- **информационное,**
- **гарантийное,**
- **рекламационное,**
- **коммерческое,**
- **письмо -запрос,**
- **письмо-приглашение**

- **Рекламация** - это претензия, которая составляется при совершении сделки в случае неудовлетворенности одной стороной качеством, количеством, ассортиментом полученного товара, сроками поставки и т.п. Письмо-претензия (рекламация) содержит претензии к стороне, нарушившей свои обязательства по договору и требования о возмещении убытков: о замене некачественного товара, устранении дефектов, снижении цены и прочее.
- Составление *рекламационного письма* целесообразно в следующих случаях:
- при несоответствии качества товара условиям договора, государственным стандартам, техническим условиям;
- при несоответствии количества товара условиям договора;
- при несогласованном изменении цены.
- В договоре купли-продажи, о выполнении работ должен присутствовать раздел о порядке предъявления и способах регулирования претензий.

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

Директору магазина «Freedom»
Селезневой С.Ю.
проживающей по адресу:
г. Москва, ул. Ленина, 254, кв. 122

ПРЕТЕНЗИЯ

05 ноября 2014 года в Вашем магазине я купила пылесос "Vitek", через 3 месяца, во время гарантийного срока, он сломался.

Я обратилась в сервисный центр с просьбой осуществить ремонт пылесоса. 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 пылесоса другой марки.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу заменить неисправный пылесос на пылесос "Samsung" 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 пылесоса;

2) копия гарантийного талона;

3) копия акта осмотра пылесоса.

20 марта 2014 года *Селезнева* С.Ю. Селезнева

- **Информационное письмо** – некоммерческое деловое письмо, основной целью которого является информирование, реклама, извещение о дальнейшем сотрудничестве, о сроке действия договора, об аспектах деятельности компании, продукции компании и т. п. **Информационное письмо** может выступать в качестве маркетингового инструмента на пути продвижения продукции компании, привлечения новых клиентов и увеличения продаж.

**Образец информационного письма о выставке**

Уважаемые участники!

Просим вас ознакомиться с условиями участия в выставке «Город моими глазами» и подтвердить ваше согласие на участие **в течение 5-ти дней**.

1. Выставка состоится 09 февраля 2014 года с 9.00 до 19.00 на Гоголевском бульваре в здании «Фотоцентра» Союза журналистов России.
2. Минимальный размер изображения по короткой стороне - 20см (напр. отпечаток 20х30), максимальный по длинной стороне – 45см (напр. отпечаток 30х45).
3. Фотографии будут размещаться на стендах, на ватмане.
4. Каждый участник выставки может разместить до 10 работ. Просьба сообщать о количестве фотографий заранее.
5. Определиться в количестве и формате фотографий и выслать нам на электронный адрес exhibition@mail.ru для предварительного ознакомления их мини-изображения (preview 800х600 точек) с названием и фамилией автора вам необходимо **до 01 февраля**.
6. Готовые и утвержденные работы можно будет принести **07 февраля**.

С уважением, оргкомитет

Приложение. Сведения о фотовыставке (жюри, партнеры).

**Образец гарантийного письма**

Исх. № 190913-1

Директору

ООО «Транстрой»

от «19» сентября 2013 г.

А.В. Куйбышеву

ООО "Экспедиция", ОГРН 1116511111121, как исполнитель работ на объекте, расположенному по адресу: г. Москва, ул. Петрозаводская, 25, на основании Договора исполнения работ № 35/2013 от 22 августа 2013 года (далее - Договор), заключенного с ООО "Транстрой", настоящим письмом гарантирует завершение строительных работ, в соответствии со Спецификацией к Договору в срок до 30 декабря 2013 г.

Директор ООО «Экспедиция» *Ермаков* О.И. Ермаков

**Образец гарантийного письма**

Общество с ограниченной
ответственностью «Камелия»
(ООО «Камелия»)

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

Тверской государственный
университет
Зав. кафедрой
документационного обеспечения
управления
д.и.н., проф. Н.В. Середа

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

15.05.2014 № 34/23-01
На №13-02 от 10.05.2014

О предоставлении базы практики

ООО «Камелия» гарантирует предоставление базы для прохождения учебной практики студенту группы специальности "Документоведение и ДОУ" факультета управления и социологии Иванову Антону Викторовичу в период с 24.05.2014 по 20.06.2014 г.

Генеральный директор *подпись* И.А. Савельев

МП

**Образец письма-запроса**

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 «Вента»
П.П. Петрову

12.03.2008 № 29
На №_____от_____

О запросе сведений

В связи с проведением конкурса на замещение вакантной должности старшего менеджера фирмы, просим Вас предоставить нам информацию о Вашем бывшем сотруднике А.А. Алексееве.

Просим дать характеристику его профессиональных, личных, коммуникативных качеств.

С уважением,

Заместитель директора *подпись* Г.Г. Глебов

## Образец коммерческого письма

Общество с ограниченной ответственностью «Камелия»

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

АО «Вента»

23.06.2014 № 78
На № ..... от

О запросе предложения
на поставку персональных
компьютеров

Просим вас выслать в наш адрес предложение в трех экземплярах на поставку персональных компьютеров.

В предложении просим указать полное наименование, технические характеристики, цену, а также возможные сроки поставки.

Отдельно просим указать стоимость упаковки и транспортировки груза.

В случае, если вы по каким-то причинам не сможете направить нам предложение, просим сообщить об этом в минимальный срок.

Генеральный директор подпись И.А. Жданов