

# Тема: ИСД. Служебные письма.

Преподаватель: Баканова И.В.



# Служебное письмо

- документ информационно-справочного характера, направляемый органом государственной власти, органом местного самоуправления, организацией, должностным лицом адресату с использованием почтовой и федеральной фельдъегерской связи.



# Служебное письмо

Письмо – это документ управленческого характера, являющийся основой **входящей и исходящей** корреспонденции. Различают самые разные его разновидности. Правила оформления зависят от конкретного вида.

Основная функция писем – **КОММУНИКАТИВНАЯ**, т.е. обеспечение связи с внешними структурами, взаимодействие между подразделениями.

**Переписка** – важнейший элемент делового общения.

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

ул. Пушкинская, 32, г. Харьков,  
61057, Украина  
Тел. 722-22-22, факс 722-22-23  
E-mail: para-llel@para.kharkov.ua  
Код ЕГРПОУ 11122333

14.12.2016 № 06-17/114  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О согласовании договора аренды

Уважаемый Александр Дмитриевич!

Направляем Вам для согласования договор об аренде ООО «Биссектриса» гаража, принадлежащего ООО «Параллель». Просим Вас рассмотреть договор в течение 14 дней.

Приложение: Договор аренды от 07.12.2016 № 14/53 на 3 л. в 2 экз.

Директор

Пилипец

А. С. Пилипец

Тарасенко 722-22-24

В дело № 03-14  
Приобщено к переписке с ООО «Параллель»  
Секретарь Герасимова А. С. Герасимова  
27.12.2016

Генеральному директору  
ООО «Биссектриса»

Змиевскому А. Д.

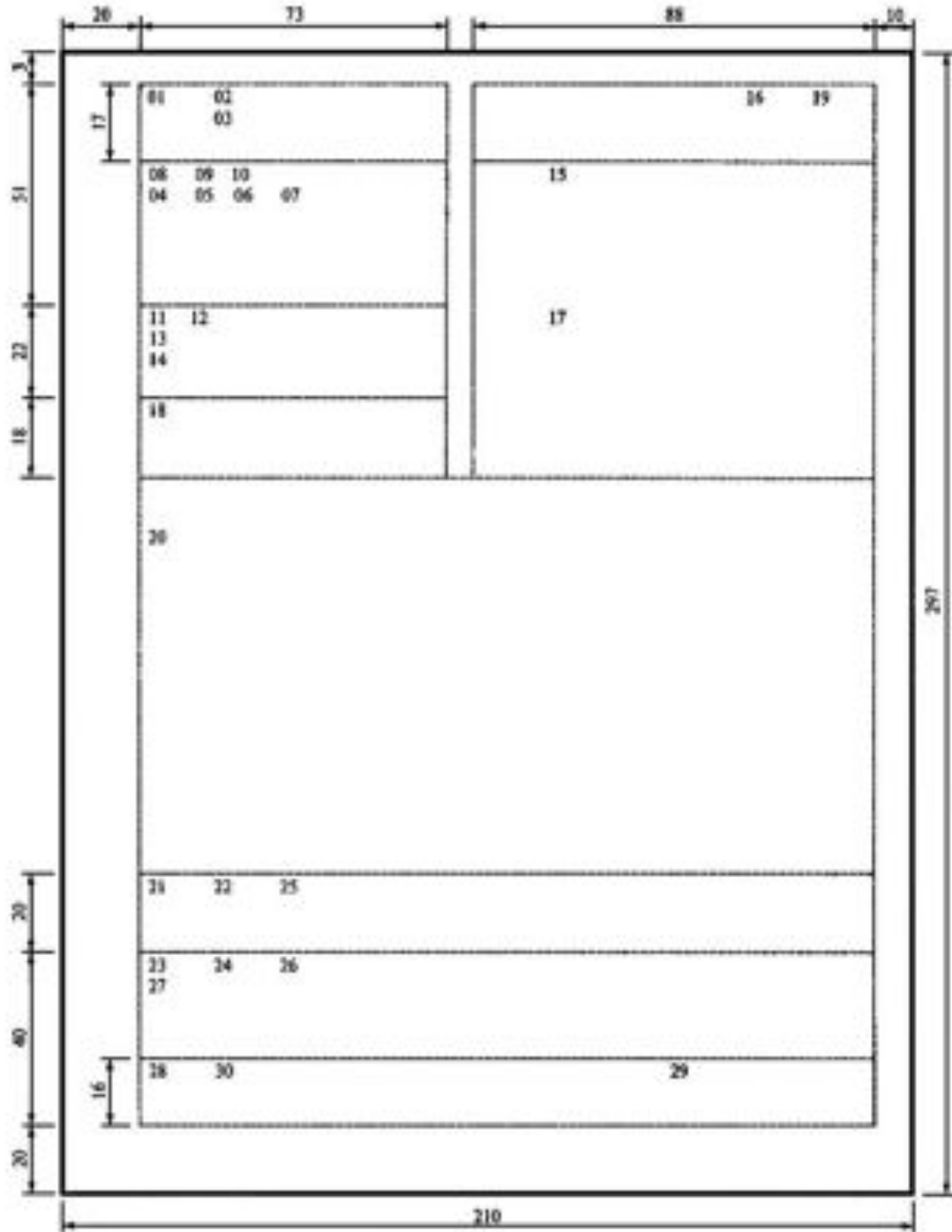
ул. Дружная, 12, оф. 17,  
г. Харьков, 61002, Украина

ООО «Биссектриса»  
Дата 16.12.2016  
№ 221

# Бланк письма

В зависимости от расположения реквизитов бланк письма может быть: **угловым и продольным**

В ГОСТ Р  
7.0.97-2016  
содержатся  
рекомендации, как  
располагать РЕКВИЗИТЫ  
деловых писем на  
бланках.



# Виды писем

- По предмету: **коммерческие** и **деловые** письма.

**Коммерческие** обычно составляются от имени ЮЛ. Применяются при оформлении коммерческих сделок, заключении контрактов.

**Деловые** письма нужны для решения *управленческих, организационных* и *юридических* вопросов.

- По цели составления: **информационные** и **рекламные** письма.

**Информационные** нужны для информирования корреспондента о чем-либо, **рекламные** — для стимулирования продаж.

- По функциям: **инициативные** (отправитель будет ждать от получателя письма какой-либо реакции - принятия решения, письменного ответа) и **письма-ответы**.

# Виды писем

- По адресату: **обычные** (направляемые одному получателю) и **циркулярные** (получателей несколько).
- По форме: **электронные и обычные.**
- По содержанию. Есть письма, в которых рассматривается только один вопрос. Но документ может содержать и сразу несколько вопросов.
- По структуре. Регламентируемые ГОСТ и составляемые в свободной форме.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ  
«ПРИВИЛЕГИЯ»

Героя Аверкиева А.А. ул., 4, г. Краснодар, 353819; тел. (861) 210-00-34  
ОГРН 12347654239879; ИНН/КПП 2365679801/2300943567

04.04.2018 № 97/02-07  
На № 01-02/86 от 09.03.2018

О заключении договора

Директору  
ООО «Кристалл»  
Григорьеву А.Г.  
Камская ул., д. 5,  
г. Краснодар, 350059

Уважаемый Александр Григорьевич!

Сообщаем, что готовы заключить с Вами договор на поставку 19-литровых пластиковых бутылок для воды в количестве 5000 штук.

Просим Вас прислать договор на согласование и сообщить ближайшую возможную дату поставки.

С уважением,

Генеральный директор

*Буков*

А.Д. Буков

# Информационное письмо

- деловое письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.
- Информационные письма нередко носят типовой характер и рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственным организациям или организациям определенного типа.
- В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные положения законодательных и иных нормативных правовых документов, могут содержаться рекомендации и предложения по их применению или разъясняться правила поведения официальных лиц в определенных управленческих ситуациях.

# Письмо-приглашение

- Письма-приглашения и письма-извещения составляют близкие разновидности писем. Общим для них является то, что они информируют о каком-либо событии и одновременно приглашают принять участие в этом событии. Различие между ними состоит в том, что приглашения, как правило, обращены к конкретному лицу, а извещения носят общий характер.
- Можно также сказать, что извещения в первую очередь информируют о событии, а в приглашениях на первое место выступает обращенное к конкретному лицу приглашение. Письма-извещения оформляются на бланке письма, а приглашения могут составляться как на бланке письма, так и не на бланке, в этом случае они могут иметь различный формат, цвет, элементы художественного оформления. При их оформлении могут использоваться различные шрифты и элементы украшения текста - орнамент, рисунки и т. п.
- В письмах-приглашениях, как правило, используется личное обращение к адресату: - Уважаемый...!, ключевым глаголом является глагол приглашаем:
  - Приглашаем Вас посетить выставку...;
  - Приглашаем Вас принять участие в...



# Письмо-запрос

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

В коммерческой деятельности запрос - обращение покупателя к продавцу (импортера к экспортеру) с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах) или направить предложение на поставку определенной партии товара (оказание определенных услуг). Используются на предконтрактной стадии.

# Письмо-запрос

- 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, т. к. организация не имеет права запрашивать сведения, не обусловленные характером и содержанием ее деятельности.
- Письма-запросы, как правило, **подписываются руководителем организации** или официально уполномоченным на это должностным лицом. **Письмо-запрос требует письма-ответа.** В коммерческом запросе, как правило, указывают: наименование товаров (услуг), условия, на которых желательно получить товар (наименование товара, количество, качество товара, сроки поставки, модель, марка, цена, условия поставки и др.).

# Гарантийное письмо

- **Гарантийные письма содержат обязательство оплаты, выполнения работ, возврата кредита и т.п. Гарантийное письмо всегда одновременно является и письмом-просьбой.** и т. п. Такие письма адресуются организациям или лицам. Юридически значимый характер гарантийному письму придают устойчивые языковые обороты: "Оплату (предоставление услуг и т. п.) гарантируем", "Возврат кредита гарантируем" и др. В гарантийном письме указываются **банковские реквизиты автора.**
- Гарантийные письма подписываются двумя лицами: **руководителем организации и главным бухгалтером** или иным должностным лицом и удостоверяются **печатью организации.**
- Подобные письма создаются в каждой организации в различных ситуациях, поэтому целесообразно иметь унифицированные формы писем с трафаретным текстом, чтобы сократить время на их составление.

# Письмо-извещение

- служебное письмо, информирующее о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т. п.).

Письма-извещения, как правило, рассылаются широкому кругу организаций, учреждений, предприятий с целью их привлечения или приглашения к участию в проводимых мероприятиях.

В зависимости от конкретной ситуации письма-извещения могут только сообщать о проводимом мероприятии, времени и месте проведения, но могут одновременно приглашать к участию, сообщать об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.

# Формуляр-образец письма

- Наименование организации
- справочные данные организации-автора документа,
- наименование вида документа (только для некоторых видов писем, например, гарантийное письмо)
- дата документа,
- регистрационный номер,
- ссылка на номер и дату документа (для писем-ответов),
- адресат,
- текст,
- заголовок к тексту
- подпись,
- печать

# Требования к оформлению текста письма

- Текст должен излагаться грамотно, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения; текст письма не должен допускать различного толкования;
- События и факты в необходимых случаях должны иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

# Требования к оформлению текста письма

- В зависимости от типа письма и его содержания **текст письма** может быть **простым** или **сложным**.

*Простые* письма состоят из одной-двух частей — вступления (мотивы приготовления письма) и содержательной части.

*Сложные* в композиционном плане письма содержат мотивирующую часть, основную (изложение просьбы, выводов и т. п.), заключение (приводится ожидаемый результат, констатируются отказ, отклонение предложения и т. п.).

# Требования к оформлению текста письма

- **Во вступлении** дается обоснование вопроса: причина возникновения вопроса или его краткая история. Если поводом для составления письма послужил какой-либо документ, дается ссылка на него.
- **В основной части** (доказательстве) излагается сущность вопроса, приводятся доказательства или опровержения. Основная часть должна быть убедительной, чтобы не возникало сомнений в обоснованности предлагаемого решения.





# Формы изложения текста служебного письма

- от первого лица множественного числа (направляем на согласование, про-сим рассмотреть);
- от третьего лица единственного числа (компания не возражает).
- От первого лица единственного числа (прошу направить, считаю необходимым).