**Лекция №5**

**Тема: Основы культуры деловой переписки**

Все деловые бумаги должны быть лаконичны, конкретны, продуманны и соответствовать установленным нормам.

*Письмо не обладает качествами современной связи - немедленной скоростью доставки информации,* ***но выигрывает как оформленный документ, который можно перечитать и хранить любое время****, а в сочетании с новейшими средствами передачи копии (факс и т. п.) превосходит все остальные виды деловой связи.*

**Основные правила переписки сводятся к следующему.**

1. Тон письма обязан быть корректным. В тексте письма не должно быть неточностей, сокращений, намеков, двусмысленности. Текст необходимо располагать аккуратно, с полями, только на одной стороне листа; бумага должна быть только белого цвета и стандартного размера.
2. Все подписи должны быть подлинными и от руки. Копии (в том числе и факс) не имеют юридической силы и, если это необходимо, должны быть заверены подписью от руки и печатью.
3. Желательно адресату направлять письмо на его родном языке или дать резюме на этом языке. Недопустимо ради амбиций направлять письмо на языке малораспространенном и, возможно, неизвестном адресату.
4. Если Вы должны отвечать на письмо, то неделя - это максимальный срок.
5. Адрес обязательно пишется на языке и по правилам страны получателя. Так, большинство стран используют следующую последовательность строк в адресе:
   * фамилия
   * учреждение (организация)
   * улица, номер дома
   * город, индекс
   * страна

8. Цветные, украшенные различным образом бланки и открытки используются как приглашения или для поздравления.

9. Вся официальная переписка ведется на бланках организации имеющих угловое (слева) или продольное (сверху) расположение реквизитов, называемых "штамп".

* Штамп включает в себя полное и сокращенное название организации, полный почтовый и телеграфный адреса, телефон, телетайп, факс.
* *Ниже даются две строчки для указания даты и регистрационного (исходящего) номера письма и номера и даты документа, ответом на который является данное письмо.*
* *Если бланк относится к государственному учреждению, то на бланке выше названия указывается полное наименование министерства (ведомства).*

10. Адрес на письме указывается справа. Сначала с указанием должности и званий в дательном падеже пишется адресат, а под ним черта, под которой полный адрес.

11. Слева внизу под текстом письма, ниже подписи руководителя указывается фамилия и телефон конкретного исполнителя по тексту письма.

12. Современный уровень делопроизводства требует исключительно машинописного текста, от руки возможен короткий текст или приписка на поздравительном бланке.

13. Текст письма необходимо уместить на одной странице. Исключение возможно лишь в крайнем случае. Все разъяснения, дополнения и справочный материал, списки и т.п. даются в качестве приложения. В этих случаях в тексте письма ниже подписи, как правило, справа дается строка: "Приложение на ... страницах".

Собственно письмо состоит из пяти частей:

- обращение (в определенных случаях не обязательно);

- вступительной части из одной-двух фраз, в которой адресату напоминают, о чем идет речь, или ссылаются на прежнюю переписку;

- основной, содержательной части, в которой сообщается отношение к предмету обсуждения;

- заключительной, в которой кратко сообщается решение или конкретное предложение;

- подписи.

В переписке могут быть использованы особые формы писем.

* Благодарственное письмо посылается в случае невозможности выразить благодарность лично в краткой форме за конкретное действие.
* Поздравительное письмо может быть кратким и официальным, а может быть свободным по форме и пространным по содержанию.
* Соболезнование должно быть кратким, в сердечных выражениях, но без банальностей и содержать фразу утешения.
* Извинения лучше принести лично, но в ряде случаев целесообразнее их сделать письменно, чем не делать вообще. Такое письмо не должно быть ни формальным, ни самоуничижительным.
* Гарантийное письмо Оно направляется как обязательство оплаты за покупку, услуги и т.д. и состоит из заголовка, содержательной части, в которой указывается конкретно и точно вид операции, которую предстоит оплатить, и заканчивается фразой:"Оплату гарантируем. Наш расчетный счет: (указываются полные бухгалтерские реквизиты)." Это письмо обязательно имеет две подписи: руководителя и главного бухгалтера.

**Деловые служебные документы:**

**Заявление** пишется на обычном белом листе. В правом верхнем углу указывается адресат и заявитель (если в свою организацию, то с указанием должности и подразделения, а если в государственную структуру, то с указанием домашнего адреса или места работы).

*В заявлении указывается конкретная просьба и обоснование этой просьбы. Заявление подписывается заявителем с указанием даты, как правило слева под текстом, справа - подпись.*

***Протокол -*** *это стенографический или иной отчет о проведенном мероприятии.*

*Протоколом называют также документ, в котором фиксируют факт, содержание и итоги переговоров. Он содержит полное название и состав делегаций, изложение существа переговоров, позиций сторон и принятые решения. Протокол подписывают руководители делегаций.*

***Служебная (докладная) записка*** *- это письменная форма изложения мнения, просьбы, предложения подчиненного начальнику или нижестоящего руководителя от своего имени или имени возглавляемого им подразделения вышестоящему.*

*В правом верхнем углу пишется должность и фамилия адресата, далее заголовок "Служебная (докладная) записка", основной текст и подпись с указанием должности и даты.*

***Приказ*** *- правовой акт и юридический документ, письменно (печатно) издаваемый руководителем учреждения (организации, фирмы, предприятия) на основе единоначалия и оформляющий распоряжения руководителя, кадровые вопросы и другие решения.*

*Приказ выпускается на специальном бланке, имеющем штамп организации, дату регистрации и порядковый номер. Первый экземпляр приказа подшивается в дело, а второй вывешивается на доске приказов. Копии приказов направляются во все подразделения или только лицам (подразделениям), в нем указанным и имеющим к нему отношение.*