



**БИБЛИОТЕЧКА
ХОЗЯЙСТВЕННОГО
РУКОВОДИТЕЛЯ**

П. В. ВЕСЕЛОВ

**КАК СОСТАВИТЬ
СЛУЖЕБНЫЙ
ДОКУМЕНТ**

ЭКОНОМИКА



**ВИБЛИОТЕЧКА
ХОЗЯЙСТВЕННОГО
РУКОВОДИТЕЛЯ**

П. В. ВЕСЕЛОВ

**КАК СОСТАВИТЬ
СЛУЖЕБНЫЙ
ДОКУМЕНТ**

Ежегодно в стране составляется свыше 60 млрд. управленческих документов, из них только организационно-распорядительных более 6 млрд.

Как составить служебный документ? Как быстро и правильно сформулировать запрос, предложение, обосновать претензию, сделать запись совещания? Экономисты подсчитали, что на составление служебных документов работники аппарата управления тратят от 30 до 70% рабочего времени.

Отсюда видно, сколь важна рационализация этого процесса для улучшения деятельности аппарата управления. Повышение же качества и эффективности управленческого труда является, как подчеркнуто в Материалах XXVI съезда КПСС, составной частью всей работы по совершенствованию стиля и методов руководства хозяйством.

Рационализация составления служебных документов требует знания определенных правил и норм, а также особенностей служебных документов.

Цель настоящей книги состоит в том, чтобы, с одной стороны, показать специфику языка служебной документации, с другой — ознакомить работника аппарата управления с методическими рекомендациями по составлению текстов служебных документов, выработанными на основе передового опыта, сложившихся традиций и новейших достижений в области документной лингвистики.

СПЕЦИФИКА ЯЗЫКА СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Каждому из нас приходится составлять деловые тексты. При поступлении на работу мы пишем заявление о приеме, у многих возникает необходимость подготовить текст служебного письма, составить акт, оформить протокол или написать отчет.

Но чтобы правильно и быстро составить подобный текст, важно хотя бы в общих чертах знать особенности языка служебных документов и предъявляемые к нему требования. Невыполнение этих требований в лучшем случае затрудняет работу с документом, в худшем — лишает его практической и юридической значимости.

Лингвисты единодушны в том, что язык служебных документов — это набор клише, штампов, стандартов. Дело в том, что особенностью современного этапа развития служебных документов является их унификация. Унификация текстов рассматривается как выбор одного языкового варианта из нескольких возможных способов передачи одной и той же единицы информации.

При унификации текстов документов должны соблюдаться следующие принципы:

объективное отражение в тексте содержания служебной ситуации;

строгое соответствие между составом информации и видом документа;

использование текстовых формул — устойчивых оборотов, словосочетаний, моделей предложений, терминов, которые предусмотрены государственными стандартами, принятых сокращений, условных обозначений единиц измерения и т. д.

Унификация текстов документов оправдана с технической точки зрения (открывается возможность машинной обработки информации) и с психологической (облегчается восприятие документа). Она просто необходима с экономической точки зрения, так как упрощаются и ускоряются процессы документирования и документооборота.

Но было бы неправильно рассматривать унификацию лишь как канонизацию отдельных слов и выражений. Такое понимание сковывало бы творческую инициативу составителя служебного документа. Унификация языка — это прежде всего установление и применение правил построения предложений по определенным моделям, соответствующим тем или иным жизненным ситуациям. Поэтому процесс составления служебного документа сводится к конкретному использованию языковых моделей, на базе которых и можно построить предложение¹.

Существует около 60 видов управленческих документов. Каждый вид документации имеет текстовую форму. Однако независимо от их вида документы характеризует тенденция к унификации языка. В настоящее время установлены следующие способы унификации текстов: трафарет, таблица, анкета, текст-аналог и сплошной связный текст.

Трафарет — способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, зависящей от конкретной ситуации. Примеры трафаретных текстов — бланки справок для заводоуправления, отдела кадров, командировочных удостоверений и т. п.

Процесс создания трафаретных документов — это выделение для группы однородных документов постоянных частей текста или реквизитов и определение объемов пробелов для вписывания меняющихся сведений. Опыт показывает, что применение трафаретных бланков сокращает время, затрачиваемое на составление документов, в 9 раз.

При составлении текстов-трафаретов важно помнить следующую закономерность порядка слов в русском языке: постоянная информация всегда предшествует переменной. Поэтому текст-трафарет не может начинаться с

¹ Нельзя не учитывать, что в производственной сфере возможны нестандартные ситуации. В этих случаях текст документа не составляется, а «пишется», поскольку у исполнителя нет языкового эталона.

пробела. Постоянная информация всегда располагается до сказуемого, которое является организующим членом предложения.

Пример текста-трафарета.

Справка

Тов. (фамилия, инициалы) работает (название учреждения) в должности_____ . Оклад _____ .

Справка выдана для представления_____

Начальник отдела кадров _____

Определить, какие члены предложения несут постоянную информацию, а какие — переменную, позволяет вопрос к члену предложения. Та часть информации, которая подразумевается в вопросе, — это новая информация. Слова, содержащиеся в вопросе и повторяющиеся в ответе, будут служить постоянной информацией, а остальные — переменной. Например:

Просим разрешить издать в типографии_____ что?

В_____ экз.
в каком количестве?

Предложение: на_____ л., в _____ экз.
скольких? в каком количестве?

Можно рекомендовать пять способов подготовки служебных документов с использованием трафаретных текстов. Первые два применяются при работе непосредственно со сборником трафаретных текстов, а остальные три — с бланками-трафаретами.

Первый способ. Исполнитель находит в сборнике нужный текст и составляет черновик документа, переписывая дословно постоянную информацию из трафарета и одновременно дополняя ее переменной.

Второй способ. Исполнитель находит в сборнике нужный текст и дает заказ в машбюро. Получив заказ, машинистка также находит в сборнике нужный текст и печатает его на бланке, включая переменную информацию, приведенную в заказе.

Третий способ. Исполнитель находит в сборнике нужный текст и дает заказ в машбюро. Машинистка подбирает соответствующий бланк-трафарет и заполняет необходимое количество экземпляров вставками, текст которых дан в заказе.

Четвертый способ. Исполнитель, имея бланки-трафареты, подбирает нужный, заполняет его от руки и передает в машбюро. Машинистка перепечатывает текст с черновика на аналогичный трафаретизированный бланк, который подписывается и направляется адресату, а черновик подшивается в дело.

Пятый способ. Исполнитель сам заполняет необходимое количество экземпляров бланков-трафаретов (адресуемых, как правило, в подведомственные организации), их подписывают и направляют адресату.

Сборники трафаретных текстов целесообразно создавать при большом документообороте. Такие сборники разработаны в ряде информационных центров страны.

Таблица — способ пространственной организации текста, предполагающий внесение информации (показателей) в соответствующие графы: по горизонтали — общее наименование показателей (постоянная информация), по вертикали — конкретные данные (переменная информация) в цифровом или словесном выражении.

Фраза в документе в виде таблицы по структуре представляет собой предложение, в котором в роли подлежащего выступают показатели документов, а в роли сказуемого — их числовые или текстовые соответствия. Однако если грамматическое предложение выражает одну законченную мысль, то таблица выражает ряд законченных мыслей.

В таблице количественная информация передается словами, цифрами или смешанным способом. При выборе грамматической формы слова следует руководствоваться правилами употребления числительных и существительных, выражающих категорию числа. В виде таблиц составляются документы по кадровым вопросам, вопросам планирования, учета.

Оформление документов в виде таблиц должно отвечать требованиям ГОСТ 2.105—79 ЕСКД «Общие требования к текстовым документам».

Анкета — способ также пространственной организации текста, при котором постоянная информация дана в виде перечня вопросов, предусматривающих строго определенное количество ответов.

В виде анкет составляются личные листки по учету кадров, сводки, личные карточки, различные заказы, отчеты и т. д. Текст анкеты можно рассматривать как регламентированную диалогическую речь.

Тексты-аналоги — это тексты примерно идентичного содержания и языкового оформления. Примером текстов-аналогов может служить решение коллегии министерства и составляемое во исполнение этого решения циркулярное письмо подведомственного института, адресованное базовым организациям по подчиненности.

Целесообразно использовать так называемые типовые тексты. **Типовой текст** — это образцовый или стереотипный текст, на основе которого или с использованием которого может быть построен текст нового документа. Структура фразы в типизированной документации представляет собой устойчивый оборот. Такой текст может быть представлен в виде отдельных фраз, абзацев. Для облегчения его подбора составляют каталог типовых текстов.

Процесс создания типовых текстов для каталога и называется типизацией текста. Применение типовых текстов сокращает время на составление, например, типовых писем в 3, 5 раза.

К сожалению, понятие текста-аналога (типового образца) не предусмотрено ГОСТ 6.15.1—75 «Организационно-распорядительная документация. Основные положения». Все виды текстов документов, установленные в действующих государственных стандартах, интерпретируются как трафареты.

Однако нельзя не согласиться с составителями одной из инструкций по делопроизводству, что индивидуализированный состав информации в служебных документах в аппарате управления всегда имеет место, и поэтому текст-аналог встречается не реже, чем текст-трафарет.

Отечественный и зарубежный опыт показывает, что в большинстве случаев может быть трафаретизирована и типизирована почти половина всех текстов документов, формируемых в учреждениях.

Унификация затрагивает все элементы служебного документа: состав информации, композицию, формуляр, синтаксис, лексику и даже стиль.

Еще не разработаны государственные стандарты на **состав информации** в приказе, протоколе, решении, договоре, но практика составления служебных документов дает все основания утверждать, что каждый документ включает один или несколько стандартных аспектов содержания.

Так, состав информации в приказе о поощрении следующий:

оценка выполненной работы поощряемого;

факт и мера поощрения.

Оценка выполненной работы может и не констатироваться, если ее результаты известны.

Пример такого приказа.

О поощрении...

За исключительную добросовестность и инициативу, проявленные при разработке информационно-поискового тезауруса и информационной части Рабочего проекта ОАСНТИ, объявить благодарность ст. научному сотруднику отдела т. Палей В. И.

Композиция документа — это способ формализации состава информации, содержащейся в нем; композиция или структура текста документа — это последовательность расположения его составных частей (аспектов).

Наиболее рациональна структура текста, состоящая из двух частей. В первой части излагаются факты и события, послужившие основанием для составления документа, во второй части — выводы, просьба, предложения, решения, распоряжения.

Тексты документов могут отражать только один аспект, например, текст приказа — только распоряжение без констатации факта, текст письма — только просьбу без пояснения. Текст многоаспектного документа необходимо условно подразделять на разделы, подразделы, пункты и подпункты, которые должны быть пронумерованы по правилам, предусмотренным ГОСТ 1.5—68.

Так, примерная структура текста должностной инструкции имеет вид: общая часть; функции; обязанности; права; взаимоотношения; оценка работы и ответственность¹.

Примерная структура текста устава: общие положения; управление; имущество; права и обязанности; реорганизация (ликвидация)².

Композиция служебного письма, содержащего запрос, будет такой: обоснование актуальности запроса; содержание запроса, ожидаемый результат, если запрос будет удовлетворен; формулирование гарантии.

¹ Организационно-распорядительная документация: Пособие.

² Там же.

М.: Главархив, 1981.

Вот пример письма-запроса:

Институт русского языка имени А. С. Пушкина готовит сборник статей «Русский язык за рубежом». Составители сборника испытывают острую необходимость в получении информации об изучении русского языка среди нефилологов (инженеров).

Просим подготовить и выслать в наш адрес не позднее 1 июля 1980 г. статью на эту тему.

С уважением. . .

Сопроводительное письмо состоит из двух частей: в первой части — сообщение о высылаемом материале, во второй — уточняющие сведения. Типовое содержание письма, выражающего просьбу, включает: изложение причины, побудившей обратиться с просьбой; изложение просьбы; ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена; готовность к дальнейшему сотрудничеству.

Эти аспекты предопределяют выбор первых и заключительных слов письма и, конечно, структуру и место «ударной» фразы в основном тексте.

Наибольшую трудность вызывает составление письма-ответа, содержащего отказ в просьбе или отклонение предложения. Такое письмо составляется по следующей схеме: повторение просьбы; причины, почему просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято; констатация отказа или отклонения предложения.

Исходя из сказанного, начинающий работник аппарата управления должен до составления служебного документа «набросать» логическую схему его содержания. Можно при этом использовать в качестве аналога документ, составленный ранее.

Каждый документ состоит из отдельных элементов, называемых реквизитами. Состав реквизитов различных видов документов неодинаков, он зависит от содержания документа, его назначения и способа обработки. Например, документ, подлежащий машинной обработке, должен иметь свои специфические реквизиты, не присущие традиционному документу. Каждый реквизит занимает определенное место в документе. Совокупность реквизитов документа, расположенных в определенной последовательности на листе бумаги, называется его **формуляром**. Формуляры на служебные документы гостированы (ГОСТ 6.39—72 «Система организационно-распорядительной документации. Формуляр — образец»).

Предварительное составление и тщательная обработка проекта формуляра любого документа являются эффективными средствами повышения его качества.

Независимо от вида унифицированного документа его **синтаксис**, порядок слов в предложении, должен отражать логическую последовательность элементов содержания и соответствовать традиционным для русского языка нормам словорасположения: группа подлежащего предшествует группе сказуемого. Это — так называемый прямой порядок главных членов предложения.

Обратный порядок допустим в том случае, если в начало предложения выносится обстоятельство или дополнение.

Например:

Проектом программы семинара предусмотрен доклад Вашей организации на секции «Унификация систем документации».

Согласованные определения ставятся перед определяемым словом, а несогласованные — после него. Например: *служебная командировка, основное внимание, вопрос большого значения.*

Распространенное определение ставится после слова, к которому оно относится, и выделяется запятыми. На первом месте в распространенном определении должно стоять прилагательное или причастие, например: *Документ, подготовленный группой специалистов...*

При сочетании согласованного и несогласованного определений первое обычно предшествует второму, например: *актуальный всесоюзного значения вопрос...*

Обстоятельства степени ставят перед прилагательным, а дополнения — после него, например: *исключительно интересный, достойный звания.*

В обычном тексте существительное следует за числительным, в таблицах и анкетах, наоборот, числительное следует за существительным, например: *десять дней, пять человек, две бригады*; но в таблице: *количество штатных единиц — 15.*

Дополнение ставится после сказуемого, например: *Разослать проект.* Если управляющее слово требует нескольких дополнений, то первым следует ставить прямое дополнение (существительное в винительном падеже), например: *Разослать проект завода металлоизделий...*

Уже сложились определенные устойчивые синтаксические конструкции для выражения того или иного аспекта содержания. К примеру, для изложения мотивов, объясняющих предпринятые действия, используется следующий набор синтаксических конструкций:

- В порядке оказания технической помощи...
- В порядке научно-технического сотрудничества...
- В порядке обмена опытом...
- В порядке исключения...
- Ввиду срочности заказа...
- В связи с проведением совместных работ по...
- В связи с указанием Госплана СССР...
- В соответствии с предварительной договоренностью и решением...
- Согласно Вашей просьбе...
- Согласно постановлению Министерства...
- Несмотря на (наши неоднократные устные и письменные напоминания), до сих пор...
- В целях дальнейшей кооперации...
- Испытывая острую потребность...

Выражение отказа часто формулируется так:

Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам...

К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным...

К сожалению, мы не можем удовлетворить Вашу просьбу.

Такого рода устойчивые словосочетания и стандартные выражения облегчают восприятие служебного документа, а также весь процесс его составления, позволяя не тратить времени на поиск формулировок. Кроме того, по отдельным словам, которые принято называть ключевыми, можно определить вид документа и, следовательно, прогнозировать синтаксическую конструкцию в целом.

Для сопроводительных писем ключевыми словами считаются отглагольные формы от слова *отправлять* и т. д.

Для каждого вида документа характерны определенные виды предложений.

Модель предложения, выражающего предупреждение:

По истечении... срока... предложение теряет силу.

...сохраняет за собой право...

Модель предложения, выражающего гарантию:

...предприятие гарантирует (не гарантирует) качество... в течение (по истечении)... срока.

Такие модели позволяют свести процесс составления документа к простому заполнению соответствующего бланка.

Не нужно большого воображения, чтобы составить несколько вариантов писем-запросов по следующему образцу:

Если Вас не затруднит моя просьба, прошу ответить на следующие вопросы:

1. ...

2. ...

Заранее благодарю за консультацию.

Такие обороты отличаются информационной емкостью. Без готовых, проверенных многолетней практикой широко известных словесных формулировок невозможно быстро, грамотно и точно отразить ситуацию, послужившую поводом для составления документа.

В связи с тем что в бланке письма отведено специальное место для указания связи между предыдущим и последующим письмами, не следует текст письма начинать с повторения того, что уже отражено в индексах, дате отправления и заголовке письма.

Таким образом, предложения в служебном документе строятся по определенным моделям, а его язык представляет собой как бы набор «отлитых форм», в которые каждый раз закладывается новое содержание.

Всю информацию, содержащуюся в служебном документе, можно рассматривать как постоянную и переменную. Постоянная выражается в виде моделей синтаксических конструкций и устойчивых выражений, переменная же зависит от конкретной ситуации. Поэтому процесс составления служебного документа можно представить как заполнение действительного или воображаемого трафарета.

В практике нередко возникает вопрос: от чьего лица составляется служебный документ?

В служебной документации выражаются интересы общественные, коллективные. Автором служебного документа является, как известно, лицо не физическое, а юридическое, т. е. коллективный субъект. Поэтому личностный момент в оценке фактов, констатируемых в тексте документа, ослаблен, а тон служебного письма в общем нейтрален. В целом, когда автором документа является лицо юридическое — организация, предприя-

тие, учреждение, его текст излагается от третьего лица, например:

Дирекция ходатайствует...

Совет молодых специалистов выдвигает предложение...

Коллегия решила...

Юридическая часть Минвуза СССР разъясняет...

От первого лица излагаются приказы, заявления, служебные письма, докладные и объяснительные записки. Форма изложения от первого лица в приказе служит отражением принципа единоначалия...

Распорядительная часть приказа начинается со слова *приказываю*, после которого формулируются предписываемые действия. Для этого употребляется глагол в неопределенной форме:

Во исполнение решения Коллегии Министерства угольной промышленности от ... о ... ПРИКАЗЫВАЮ:

вести в действие...

обязать главного инженера предприятия т. ...

утвердить сетевой график...

Контроль за исполнением приказа возложить на ...

Письма, выражающие просьбы, требования или претензии, начинаются со слов *прошу* или *просим*. Слово *просим* употребляется в том случае, когда документ подписан двумя или несколькими лицами.

Сопроводительные письма начинаются с глаголов в первом лице единственного или множественного числа, например:

Сообщаю Вам, что...

Напоминаю, что... и т. д.

При построении словосочетаний следует учитывать, что большинство слов в письменной деловой речи употребляются только с одним словом или с ограниченной группой слов. Например: приказ — *издается*, контроль — *возлагается* на какое-либо лицо или *осуществляется*, должностные оклады — *устанавливаются*, выговор — *объявляется*, порицание — *выносится* и т. д.

Выбор того или иного языкового оборота из числа возможных определяется:

практикой употребления языкового оборота, т. е. степенью его употребительности;

правильностью его с грамматической точки зрения (с учетом особенностей официально-делового стиля);

степенью точности и лаконичности в описании управленческой ситуации.

При выборе устойчивого языкового оборота следует учитывать особенности фразеологии, сложившиеся в официально-деловой речи.

Так, при употреблении сравнительной степени предпочтительней сложная форма: *менее важный, более сложный*.

При выражении превосходной степени наиболее употребима форма с приставкой *наи* (*наибольший эффект, наименьший результат*) или сочетание положительной степени с наречием *наиболее* (*наиболее важный*).

Широко используются так называемые расщепленные сказуемые. Например: *оказать помощь* вместо *помочь, провести проверку* вместо *проверить*.

Из односоставных предложений больше всего используются безличные, например: *Контроль за исполнением возложить на...*, но в приказах наиболее употребимы определено-личные, например: *...приказываю установить заводу 1-ю группу по оплате труда руководящих и инженерно-технических работников*.

Лексика. Слово в тексте документа употребляется только в одном из значений, принятых в официально-деловой письменной речи. Грамматическая форма его должна быть такой, какая признается нормативной для языка управленческой документации вообще, и для вида конкретного документа в частности.

Не следует использовать неологизмы, образуемые по традиционным моделям, если они не имеют терминологического смысла и легко могут быть заменены формами общелитературного употребления, например слова типа *наименее, разбитие*, не являющиеся литературной формой русского языка.

Недопустимо искажение термина или замена его синонимическими формами. Например, замена термина *акцент* выражением *встречное предложение*. Употребляемые термины должны допускать только одно толкование или только одно определение.

В том случае, когда термин может оказаться непонятным адресату, но без него в данном тексте нельзя обойтись, требуется дать его объяснение в тексте.

Необходимо, чтобы каждому понятию соответствовал только один термин. И здесь очень важное значение

имеет использование стандартизированной терминологии.

Необходимость использовать только стандартизованную терминологию обусловлена также тем обстоятельством, что в условиях АСУ многие документы, и прежде всего отчетная документация, обрабатываются на ЭВМ. Термины выполняют роль дескрипторов при лексическом наполнении машинно-ориентированных тезаурусов. Уже выпущено около 300 государственных стандартов на научно-технические термины. Во многих отраслях скомплектованы банки стандартизованных терминов, которые и должны служить терминологическими источниками при составлении служебных документов.

2.

ОСОБЕННОСТИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ДОКУМЕНТОВ

Каждый вид документа имеет свои особенности. Однако все документы в аппарате управления по функциональному назначению можно, как нам представляется, разделить на следующие группы¹:

организационные (устав, положение, инструкция). Эти документы определяют правовое положение и основные задачи учреждений, организаций, предприятий и их структурных подразделений;

инструктивно-распорядительные (должностные инструкции, решения, приказы). Такой документацией оформляется распорядительная деятельность должностных лиц и коллегиальных органов. Распорядительные документы вместе с тем являются средством передачи письменных указаний подчиненным учреждениям и конкретным лицам;

справочные (сводка, акт, протокол, ведомость);
оперативные (служебные письма, записки).

¹ Общепринятой классификации систем документации и видов документов в настоящее время не существует.

Наиболее распространенный вид организационных документов — это **положение о структурном подразделении**. Оно представляет собой документ многоаспектный. Каждый аспект реализуется по единой модели, например:

Основные задачи и функции

Отдел автоматизированных и информационно-поисковых систем осуществляет:

избирательный поиск информации по постоянно действующим запросам;

ретроспективный поиск информации по разовым запросам;

автоматическое тиражирование периодических изданий;

отладку рабочих программ с учетом новой технологии...

Самым распространенным видом распорядительных документов является **приказ**. Это — правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующим на основе единоначалия в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях приказ может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности.

По содержанию приказы делятся на два вида: приказы по вопросам общей деятельности; приказы по личному составу.

В распорядительной части приказа следует избегать неконкретных выражений, таких, как: *поднять, повысить, усилить, улучшить, принять меры* и т. д. Пункты, содержащие такие задания, расплывчаты, и проверить их выполнение практически невозможно.

Приказы по личному составу имеют некоторые особенности и составляются отдельно от приказов по общим вопросам. В приказах по личному составу может опускаться констатирующая часть. В распорядительной части, как правило, сначала идут параграфы о назначении на должность, затем о переводе, освобождении от занимаемой должности, изменении фамилии и т. д. Естественно, что в одном приказе могут быть не все перечисленные пункты. Изложение содержания таких приказов должно быть единообразным, что облегчает их использование в справочных целях.

Каждый пункт приказа по личному составу начинается с глагола, обозначающего действие, — **НАЗНАЧИТЬ, ПЕРЕВЕСТИ, ОСВОБОДИТЬ, ОБЪЯВИТЬ (БЛАГОДАРНОСТЬ, ВЫГОВОР и т. д.)**. Эти слова

пишутся прописными буквами. Затем указываются с новой строки и прописными буквами фамилия, имя, отчество лица, о котором издается приказ, его должность, структурная часть, куда он назначается.

Из справочной документации наибольшее распространение получили **протокол** и **акт**.

Протокол — документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

После заголовка протокола указываются фамилии и инициалы председателя и секретаря заседания. В протоколе заседания постоянно действующего коллегиального органа состав присутствующих перечисляется персонально по фамилиям в алфавитном порядке. После фамилий постоянных членов идут фамилии приглашенных с указанием их должности и названия учреждения. На расширенных заседаниях состав присутствующих указывается количественно, а пофамильный список прилагается к протоколу.

На конференциях, съездах и собраниях, где принятие решения требует определенного кворума, указывается, сколько человек должно было присутствовать.

Текст протокола строится по разделам в соответствии с пунктами повестки дня. Каждый раздел состоит из трех частей — слушали, выступили, постановили (решили).

С этих слов начинается каждая часть раздела, они пишутся прописными буквами, после них ставится двоеточие и на следующей строке с абзаца указываются инициалы и фамилия докладчика или выступающего, а через тире — текст выступления.

Запись раздела **ПОСТАНОВИЛИ** начинается через три межстрочных интервала после последней строки предыдущего текста. В этой части протокола полностью записывается принятое решение.

Если по окончании сообщения или доклада докладчику задаются устные вопросы, то после слова **СЛУШАЛИ** в протоколе могут быть записаны **Вопросы**, а затем **Ответы** на вопросы. Лишь после этого идет запись **ВЫСТУПИЛИ**.

Протоколы делятся на подробные и краткие. В кратких протоколах указываются фамилия докладчика и тема его доклада, фамилии выступивших в прениях и принятое решение. Краткие протоколы не дают представле-

ния о ходе обсуждения вопроса, поэтому их рекомендуется вести только тогда, когда заседание стенографируется или когда тексты докладов и выступлений готовы заранее и будут приложены к протоколу. Кратко протоколировать можно и некоторые совещания, в основном оперативного характера.

Во всех остальных случаях протокол должен быть полным, т. е. содержать запись всех выступлений. Выступление основного докладчика, если текст доклада имеется, не протоколируется, а в протоколе после фамилии докладчика указывается тема выступления и делается запись «Текст прилагается». Вот пример протокола.

Протокол

от 01.07.74 №

Технического совещания

Председатель: заместитель начальника Технического управления Госкомиздата СССР Л. С. Курганов

Секретарь: ст. инженер технологического отдела П. Н. Тишин

Присутствовали: ст. инженер Управления А. И. Смирнов, начальник отдела главного механика, энергетика и техники безопасности А. М. Ванюшина, ст. инженер Управления Н. С. Сафронов, зам. директора ВНИИполиграфии Ю. М. Овчинников, д.т.н. профессор МПИ Б. М. Мордвин, к.т.н. МПИ А. Д. Пергамент, ст. инженер Первой Образцовой типографии Н. Н. Филиппова

Повестка дня:

Разработка, испытание и внедрение технологии изготовления книг двойниками на существующем оборудовании.

СЛУШАЛИ:

Б. М. Мордвина — ход работ по разработке, испытанию и внедрению технологии изготовления книг двойниками на существующем оборудовании.

ВЫСТУПИЛИ:

А. И. Смирнов

А. Д. Пергамент

А. М. Ванюшина

Ю. М. Овчинников

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Направление работ и выводы по испытанию и внедрению технологии изготовления книг двойниками на существующем оборудовании одобрить.

2. Просить МПИ о представлении в Техническое управление спецификации на оборудование, обеспечивающее успешное внедрение технологии изготовления книг двойниками.

3. МПИ представить в Техническое управление рекомендации по внедрению технологии изготовления книг двойниками на полиграфических предприятиях.

4. Просить Первую Образцовую типографию, Калининский полиграфический комбинат разработать на ротационных машинах приспособление для обрезки хвостовиков.

5. Технологическому управлению при рассмотрении плана внедрения новой техники на 1981 г. предусмотреть возможность расширения технологии обработки блоков двойниками.

6. Просить Союзполиграфпром предусмотреть на ряде предприятий начало внедрения этого способа в 1981 г.

7. МПИ подготовить настоящую работу к сдаче Межведомственной комиссии.

Председатель

Секретарь

Приведем выдержку из нормативного акта.

Водительские удостоверения старого образца обмениваются на единое водительское удостоверение в случаях:

взамен пришедших в непригодное состояние;

по истечении срока лишения права на управление транспортными средствами;

по просьбе владельца удостоверения.

При этом в новом водительском удостоверении разрешающие отметки проставляются в следующих категориях:

при замене удостоверения водителя мотоцикла — в категории «А»;

при замене удостоверения шофера-любителя — в категории «В» с одновременным проставлением в графе «Для особых отметок» штампа «Без права работы по найму»;

при замене удостоверения шофера-профессионала (третьего класса) — в категориях «В» и «С»;

при замене удостоверения шофера второго класса — в категориях «В», «С», «Д»;

при замене водительских удостоверений на право управления трамваем, троллейбусом, мотоколяской, мопедом в едином водительском удостоверении в графе «Для особых отметок» проставляется штамп с соответствующей надписью категории транспортного средства.

Самым распространенным видом оперативной информации является **служебное письмо**¹.

Составителем² служебных писем бывает почти каждый работник управленческого аппарата.

¹ Подробно см. Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности. 2-е изд. М.: Изд-во стандартов, 1970.

² Документы не пишутся, а составляются. Почему? Так сложилось исторически. Дело в том, что в XIX веке было нормой говорить, что автором любого небеллетристического произведения является не писатель, не публицист или журналист и тем более не репортер, а составитель. Например, сочинение под названием «Изобретения и привилегии» с предисловием Л. Н. Толстого было подписано следующим образом: «Составил инженер-механик Петр Константинович Энгельмейер».

В основе служебного письма лежит письмо личное. Личные письма прежде занимали порой много страниц. Автор первого толкового словаря английского языка Самуэль Джонсон считал, что «„короткое письмо“, адресованное далекому другу, оскорбительно, подобно легкому кивку или небрежному приветствию».

К жанру письма обращались И. А. Крылов и Ж.-Ж. Руссо, П. Я. Чаадаев и Ш. Л. Монтескье, Ф. М. Достоевский и Шодерло де Лакло, а также многие другие отечественные и зарубежные писатели.

Телефон и телеграф значительно сузили сферу распространения письма. Однако, несмотря на конкуренцию этих средств связи, письмо сохраняет свою силу и в наши дни благодаря тому, что письмо — это документ.

Письмо — самый массовый оперативный вид документации во всех сферах народного хозяйства. В служебном письме выражаются не личные интересы, а интересы предприятия, организации, учреждения, т. е. юридического лица. Поэтому такие письма, за исключением сопроводительных, которые неверно именуют препроводительными, излагаются не от первого, а от третьего лица, например: *Госплан считает возможным...; Министерство не возражает...; Юридическая часть канцелярии разъясняет...* и т. д.

Эксперты отмечают, что официальное письмо должно уместиться на одной странице. Поэтому необходимы сжатость текста, лаконизм, точность, непротиворечивость формулировок. Официальное письмо, как правило, должно быть посвящено одному вопросу.

В 20-е годы в нашей стране предпринималась попытка разработать общесоюзный стандарт на письмо. Вторая такая попытка была сделана в 1970 г. «Письмо» — так назывался ГОСТ, который год спустя был отменен. Однако необходимость государственного стандарта на письмо остается остро ощутимой. Трудность разработки такого ГОСТа объясняется тем, что границы распространения письма в отличие от других служебных документов установить крайне трудно. Требуется определенная гибкость, такой стандарт должен быть «прогностическим».

Вместе с тем существуют такие закономерности в языке официальной переписки, правда, еще не описанные лингвистами, знание которых облегчает процесс составления официального письма. Этим воспользовались

инженеры-программисты. Курский филиал Института оргтехники, например, разработал пишущий автомат по составлению служебных писем. Его конструкторы определили, что язык служебного письма состоит из стандартных фраз. Вместо цифр автомат проставляет фразы, которые берет из соответствующего словаря. И письмо готово. Само собой разумеется, письма, подготовленные пишущим автоматом, требуют редактирования.

В языке служебных документов все подчинено только логике мысли. Лишь этим можно объяснить такие явления, как параллелизм языковых конструкций, повторы, нанизывание падежей, употребление слов и терминов только в реально-предметном значении.

Специфику языка служебных документов изучает документная лингвистика — сравнительно новая научная дисциплина, цель которой — разработка правил составления служебных документов. Конечно, трудно предусмотреть все правила и нормы, которые полностью гарантировали бы составителя служебного документа от возможных ошибок как в содержании, так и в техническом оформлении документа. Тем не менее их можно свести к минимуму, если в своей работе руководствоваться государственными стандартами на управленческую документацию, пособиями по служебной корреспонденции и справочниками по литературному редактированию.

3.

ЯЗЫКОВЫЕ ПОМЕХИ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Из-за незнания элементарных правил составления служебных документов работники аппарата управления тратят, как уже говорилось, на этот процесс значительную часть рабочего времени.

Но дело не только в затратах времени на составление документа. Каждый работник аппарата управления хорошо знает, сколько минут и даже часов порой требуется, чтобы разобраться во входящей корреспонденции, понять, чего же хочет автор полученного документа. Неред-

ко для этого требуется буквально пробиваться через словесный частокол, распутывать замысловатые фразы.

Можно ли упростить и ускорить работу со служебной документацией? Несомненно. Прежде всего необходимо знать, какие требования предъявляются к документу. Самое общее требование сводится к тому, чтобы на его основе можно было принять определенное решение. Значит, содержащаяся в нем информация должна быть точной, а изложение лаконичным, без общих положений и излишних деталей, уводящих в сторону от основного вопроса. Между тем анализ практики подготовки служебных документов в различных учреждениях показал, что в этом деле имеются очень серьезные недостатки, а следовательно, и большие резервы экономии времени.

К сожалению, составители служебных документов зачастую допускают массу ошибок, являющихся источником всевозможных помех. Последние можно подразделить на следующие виды: технические, структурные, грамматические, семантические, синтаксические, стилистические.

Технические помехи

К этим помехам относятся опiski, ошибки, механические повреждения целостности текста при передаче — надрывы, склеивания с конвертом и т. д. Основная причина возникновения технических помех — составительская небрежность.

Здесь целесообразно рассмотреть механические воздействия, результат которых — опечатки и ошибки. Для того чтобы уменьшить их количество, по-видимому, существует лишь один путь.

Количество описок и ошибок тем больше, чем больше объем сообщения, т. е. чем больше в письме слов и знаков. Очевидно, если число слов в письме свести до минимума, тем самым сократится до минимума и возможность ошибок и описок. Это может быть достигнуто при использовании для написания письма готовых стандартных бланков, в которых оставлены для заполнения специальные места.

Структурные помехи

Источником структурных помех является неверное построение текста служебного документа, несоразмерное расположение его частей. Важно, чтобы каждый аспект

содержания занимал определенное место в логической структуре документа и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение данного условия приводит к длинным введениям и сложным системам мотивировок.

Например, поскольку в формуляре документа отведено специальное место для заголовка, нет необходимости начинать изложение документа с того, что уже сказано в заголовке.

Не следует указывать наименование предприятия рядом с должностью лица, подписавшего документ, поскольку это уже указано на бланке или в прямоугольном штампе, проставленном на документе.

Судя по многочисленным ошибкам, встречающимся в текстах служебных документов, следует рассмотреть подробно вопрос: по какому критерию делится текст на абзацы?

Дело в том, что изложение каждого аспекта содержания рекомендуется начинать с нового абзаца. Новую тему или новый поворот темы следует также выделять красной строкой. Разбивая текст документа на абзацы, мы облегчаем его восприятие.

Лингвисты считают, что типичный абзац состоит из трех частей: абзацного зачина, абзацной фразы и комментирующей части. В абзацном зачине формулируется тема абзаца, как бы сообщается, о чем пойдет речь дальше. В абзацной фразе содержится основная информация абзаца. В комментирующей части подводится итог сказанному в абзаце. Как правило, комментирующая часть вводится словами: *поэтому, таким образом, в этой связи, в результате этого* и т. д. Однако формальные границы между частями абзаца провести не всегда представляется возможным. Здесь большую роль играет интуиция составителя документа.

Считается, что средняя длина абзаца — 4—6 предложений. Однако встречаются абзацы, состоящие из одного предложения, преимущественно в многоаспектных документах.

Часто в служебных документах информация, место которой в приложении, попадает целиком в сам документ. Такие документы занимают порой не один десяток страниц. Отметим, что служебный документ не должен дублировать другой, уже стандартизованный документ, скажем, техническое задание или перспективный план. Информация, которая не может быть выражена в жанре

письма, должна составить содержание приложения к нему. В отличие от письма объем приложения не ограничен.

Чтобы достичь оптимального эстетического эффекта при восприятии текста документа, рекомендуется использовать параллельные языковые конструкции ¹.

Грамматические помехи

Орфография и пунктуация служебных документов должны в целом строго соответствовать ныне действующим правилам. Незнание этих правил и является источником грамматических помех.

Нельзя забывать, что отклонения от общелитературных норм языка допустимы только в отдельных видах документов и в отдельных их частях. Так, наблюдается тенденция к утрате знаков препинания: запятых, точки с запятой, кавычек, тире и др. Например, прямая речь, как правило, уже не употребляется в протоколах, используется косвенная речь, а чаще вариант прямой речи без кавычек, например:

Сидельников: Коллегия комитета рекомендует...

Белкина: Рекомендации Коллегии, несомненно, станут предметом обсуждения на ближайшей конференции.

Как видим, здесь прямая речь дана без кавычек и не проставлены инициалы.

Другим примером утраты знаков препинания является так называемая открытая пунктуация в написании адреса, например:

Москва, Раушская наб., 4
ВНИИИнформации
директору т. Кедровскому О. В.

В многоаспектных документах (постановлениях, решениях, распоряжениях, ведомственных нормативных актах и др.) каждый абзац начинается с прописной буквы, хотя в конце предыдущего абзаца и стоит точка с запятой или запятая.

После обращения, как правило, ставится восклицательный знак. Однако работники сферы внешних сношений вместо восклицательного знака ставят запятую и начинают текст документа со строчной буквы. Эту практику, по нашему мнению, следовало бы сделать нормой для

¹ Пример параллельной конструкции см. на с. 40.

любого служебного письма. Обязательна запятая, а не восклицательный знак в официальных письмах с выражением сочувствия и, конечно, соболезнования. В поздравительных адресах уместен только восклицательный знак (один или три).

В наименованиях различных учреждений первое слово пишется с прописной буквы. Например: *Всесоюзная торговая палата*. Если в состав наименования учреждения входят собственные имена или названия других организаций, то они пишутся так же, как и при самостоятельном употреблении. Например: *Главстройпроект при Госстрое СССР*.

Особые затруднения вызывают случаи с употреблением названий предприятий, организаций, учреждений. Работники аппарата управления склонны давать их в сокращенном виде. Это создает определенные удобства, тем более когда полное название оказывается очень длинным. Но следует помнить, что сокращать названия организаций произвольно нельзя. Сложносокращенные наименования, образованные частично из начальных букв, частично из усеченных слов, пишутся в первой части прописными буквами, во второй — строчными, например: *НИИхиммаш, ВНИИдормаш*.

В названиях высших союзных и республиканских партийных, советских, профсоюзных и комсомольских органов все слова пишутся с прописной буквы, например:

Всесоюзный Центральный Совет Профессиональных Союзов.

Составители служебных документов далеко не всегда учитывают принципиальное различие между действительным и страдательным залогами, между совершенным и несовершенным видами глагола. Замена действительного залога страдательным, а страдательного — действительным обуславливает определенное изменение смысла документа. Например:

Вы не выполняете моего указания по производству текущего ремонта в сети наружного освещения.

И та же конструкция в страдательном залоге:

Мое указание по производству текущего ремонта в сети наружного освещения не выполняется.

В первом случае невыполнение указания вменяется в вину конкретному лицу. Во втором случае внимание концентрируется лишь на факте невыполнения, конкретный виновник прямо не называется, а лишь имеется в виду.

Но совершенно непонятно, зачем понадобилось прибегать к страдательной конструкции явно в ущерб литературным нормам русского языка и сложившимся нормам деловой письменной речи в следующем случае:

По настоящательному требованию завода нами было приступлено к штукатурке и защитной покраске армопенобетонных плит перекрытия горячепрессового цеха.

Хотя в конце предложения стоит точка, создается впечатление, что фраза не окончена. Было бы уместно указать либо дату, когда же, наконец, штукатуры приступили к работе, либо дать интерпретацию этому факту. Применение действительного залога здесь диктуется самим характером ситуации. И следовало бы написать: *По настоянию завода мы приступили к работам по штукатурке и защитной покраске армопенобетонных плит перекрытия горячепрессового цеха 20 мая.*

В тех случаях, когда необходимо подчеркнуть, что факт свершения действия имеет большее значение, чем указание на лицо, совершившее его, прибегают к страдательному залогу. Например:

Оплата гарантируется

Письмо отправлено

Ваша телеграмма получена

Сроки выполнения работ срываются

Ваше предложение единодушно одобрено

Указанная документация будет Вам возвращена вместе с отправленным грузом.

Действительный залог придает динамизм изложению и употребляется в тех случаях, когда необходимо указать конкретное лицо как источник предпринимаемых действий. Например:

Завод «Прогресс» не гарантирует качество изделий по истечении шести месяцев с момента отгрузки.

Главное управление не возражает, чтобы завод «Прогресс» приступил к выпуску самосвалов с ноября 1981 года.

Несмотря на неоднократные напоминания, завод «Электросталь» срывает поставку цветного литья.

Подмена совершенного вида глагола несовершенным, и, наоборот, также приводит к помехам. Работник метрополитена сообщил:

В ближайшее время будут устанавливаться (?) эскалаторы. Правильно: будут установлены.

Здесь важно подчеркнуть не процесс, а результат.

Семантические помехи

Неправильное использование слов и терминов. Основное количество помех в служебных документах относится к семантическим. Природа их в ряде случаев кроется в недостаточной грамотности некоторых адресантов¹. Чем иным можно объяснить эти «перлы»:

Разрешите нехватку конфет «Рица» считать сельдью «Атлантическая» 2 сорта.

Обеспечьте детсаду постоянную няню и шестимесячную уборщицу.

Отметить хорошее состояние ул. Витебское шоссе с присуждением ей денежной премии 200 руб.

Можно ли исходя из этих документов принять толковое решение? Кому выплатить премию?

Порой авторы документов не считают нужным подобрать правильный термин. При чтении отчетов встречаем:

Освободители освободили 400 вагонов с арбузами.

На заводе произошел анонимный случай: кто-то бросил окурок и в результате возник пожар.

Вот, например, письмо:

Частично доставленные заготовки зубчатых колес не имеют маркировки и свидетелей. Прошу принять меры к обеспечению.

Просьба не была выполнена в срок: работникам торговой организации, куда адресовалось письмо, пришлось долго выяснять, что понимал адресант под словом «свидетели». Оказалось, что макеты деталей, прилагаемых к партии. Эти макеты правильно именуется «образцами-свидетелями» и включают целый комплект деталей.

Отдельные термины и профессиональные жаргонные слова бывают знакомы лишь узкому кругу лиц определенной профессии, поэтому требуется обязательная расшифровка их в тексте. Расшифровывать нужно и термины, которые в разных отраслях промышленности имеют различное значение, например: *редуктор* в химической промышленности означает *приспособление для снижения давления газа*, а в машиностроении — *приспособление, снижающее скорости вращения валов*.

Для неискушенного в зоотехнике человека непонят-

¹ Адресант — отправитель письма

ным является термин *деловые поросята*, для незнающего строительное дело — *комнатность, деревянность* и т. д.

Стремление придать словам большую значимость выливается в «терминологическую игру», приводящую к разнообразным стилистическим ошибкам. Часто встречаются обороты, которые в стилистике именуется расщеплением сказуемого: вместо *премировать* пишут *производить премирование*, вместо *монтировать* — *производить монтаж*, вместо *внедрить* — *осуществить внедрение*.

В одном из приказов находим:

Приказываю разрешить приглашение (?) для чтения лекций одного или двух специалистов... Зачем понадобилось отглагольное существительное приглашение?

В служебных письмах очень много отглагольных существительных с окончанием *-ание, -ение*, придающих речи ярко выраженный канцелярский характер. Нередко также встречаются образованные по их образцу слова с отрицанием, которые особенно затрудняют восприятие текста, например: *несогласование, некомандирование*. А пробовал ли кто-нибудь вдуматься в смысл таких часто употребляемых слов, как *недополучение, невыполнение* или (это уже просто из ряда вон выходящее слово) *недоперевыполнение*? Как понять такой приказ:

За допущенные грубые ошибки и игнорирование их, не исправление, а наоборот, допущение неисполнения в сторону улучшения, прораба М. понизить в должности.

Такой документ достоин лишь украсить рубрику «Нарочно не придумаешь» очередного номера журнала «Крокодил».

Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов. Часто в деловой язык попадают иностранные слова, обозначающие понятия, за которыми закреплен уже русский эквивалент. Например, пишут: *срок выполнения может быть пролонгирован* вместо *продлен*; *репрезентовать* вместо *представить*.

При использовании иностранного слова необходимо точно знать его смысл. Например, неверно предложение: *Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы*. Слово *лимит* означает предельная норма. Лимитируются средства, а не расходы, т. е. дается предельная норма денежных средств, в пределах которых ведутся те или другие расходы,

Употребление нескольких слов с одним и тем же значением (*конвенция — условие, экстраординарный — особенный*) часто затрудняет работу с документами, особенно при обработке их на машине.

Неправильное употребление иноязычной лексики, как правило, ведет к тавтологии. Например, часто встречаются выражения: *промышленная индустрия* (в слове индустрия уже заключено понятие «промышленная»); *форсировать строительство ускоренными темпами* (форсировать — и так означает вести ускоренными темпами); *потерпеть полное фиаско* (фиаско и есть полное поражение).

А в следующих примерах иностранные слова привносят нежелательные ассоциации:

Современная витражная продукция Рижского радиозавода известна во всем мире.

Сообщаем наши реквизиты: Москва, 123298, ул. Народного ополчения.

Новый станок — настоящий ас среди своих собратьев.

Во время испытаний станок ДР-1 сохранял свой приоритет.

Займствование иностранных слов — закономерный путь обогащения всякого языка. Однако нет смысла использовать иностранное слово, если есть русский термин, обозначающий данное понятие. Употребление иностранной лексики должно быть обусловлено тремя обстоятельствами, тесно связанными между собой: необходимостью, уместностью и точностью словоупотребления.

Употребление оборотов, содержащих лишние слова.

Недопустимы слишком длинные обороты. Например:

Неправильно

абсолютно новый
необходимо иметь
собранные вместе
продолжающиеся далее
сотрудничать вместе
каждый в отдельности
приложенное при этом
точно совпадающее
повторите снова
все еще остается
по причине

Правильно

новый
необходимо
собранные
продолжающиеся
сотрудничать
каждый
приложенное
совпадающее
повторите
остается
из-за

Неправильное использование предлогов. Наиболее частая ошибка — неправильное использование предлогов. Административные работники нередко не различают случаев, когда речь идет об учреждении, а когда о здании. Например:

В (?) наше предприятие распределены на работу молодые специалисты выпуска 1979 г.

Студенты находятся в (?) предприятии по дипломному проектированию.

В деловой письменной и устной речи получили большое распространение словосочетания с предлогом *о* и с зависимыми существительными в предложном падеже типа: *вопрос о доверии; решение о кадрах; соглашение о* и т. д. Однако наблюдаются случаи неправильного использования предлога *о*, что создает языковые помехи. Например:

Директор завода отметил о важности поставленной проблемы.

Это показывает о том, что мы терпимо относимся к недостаткам.

Цех нуждается в ремонте, о производстве которого мы настоятельно требуем.

Дирекция приняла меры об организации работы на местах.

Имейте об этом в виду.

Широкие обсуждения о возможных путях расширения торговли.

Нет сомнений о том, что проводимая отделом работа большая и важная.

Признаем о том, что проект станка удачный.

Неправильное согласование в падеже.

Рассмотрим следующий пример:

Институт ходатайствует о постоянной прописке в г. Москве сотруднику Петрову Н. А.

В этом случае следовало бы употребить слово *сотрудник* в родительном падеже или использовать выражение *Институт ходатайствует о предоставлении постоянной прописки...*

Неоправданное сокращение слов. Составители служебных документов нередко злоупотребляют сокращениями, не учитывая того, что это может затруднить процесс изучения документа. Трудно догадаться, что аббревиатура *потетери* означает *потенциальные потери*, что *ЛУ* на *БВ* — это *линейный ускоритель заряжен-*

ных частиц на бегущей волне. Подобная аббревиатура недопустима в деловом письменном общении.

По происхождению аббревиатуры могут быть лексическими (*кожимит* — имитация кожи) и структурными (*главк* — главное управление). Часто аббревиатуры настолько прочно входят в язык, что употребляются как самостоятельные слова: комсомол.

Остановимся на правилах аббревиации, которые не встречают возражения ни со стороны лингвистов, ни со стороны практических работников из сферы делопроизводства:

1. Сокращение не должно совпадать по форме с существующим словом, перекрещиваться с известной моделью словосочетания или совпадать с другим сокращением. Например: «*Рифма*» — *рентгеновский иллюминационный материал*.

2. Сокращение должно быть обратимым, т. е. таким, чтобы его можно было всегда развернуть в полное наименование, эквивалентом которого оно является. Однако это правило не распространяется на сокращения, которые уже стали самостоятельными словами, типа *лавсан, прораб, загс*.

3. Сокращения должны соответствовать нормам русского произношения и правописания.

В современной орфографии действуют в основном три способа образования аббревиатур:

по первым буквам слов, входящих в сокращение (*ВИНИТИ* — *Всесоюзный институт научной и технической информации*);

по начальным слогам слов, входящих в сокращение (*главбух*);

соединением одного или двух начальных слогов первого слова с полным вторым словом (*жилплощадь, хозрасчет*).

Стремление к чрезмерному сокращению слов также может вести к языковым помехам. Например, кому не известны такие резолюции на служебных документах: *д/сведения; д/исполнения*, где *д* — сокращение предлога *для*, дающее экономию всего в один знак.

Нарушение специфики употребления деепричастных оборотов¹. Как известно, дее-

¹ Более подробно о варьировании языковых категорий с точки зрения этики говорится в разделе книги «Административный речевой этикет».

причастный оборот служит средством передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другим действием. Используя это обстоятельство, через деепричастный оборот можно передать различные этические моменты, как, например, внимание, оказанное затронутому в письме вопросу в ходе его изучения, заинтересованность в скорейшем завершении работы и т. д. Например:

Внимательно рассмотрев представленный к утверждению проект, Госплан считает...

Пользуясь деепричастными оборотами, можно сформулировать причины, послужившие основанием для принятия того или иного административного решения. Деепричастным оборотом следует начинать, а не завершать фразу. Например: *Учитывая..., Считая..., Принимая во внимание..., Руководствуясь...* и т. д.

Помехи, возникающие в результате незнания структуры сложного предложения.

Трудно представить деловую письменную речь без сложноподчиненных предложений. По поводу их употребления академик-лингвист Л. В. Щерба писал: «Основная разновидность канцелярского стиля имеет своей задачей представить все обстоятельства дела во всех их логических взаимоотношениях вместе с выводом из них в одном целом. Отсюда вытекает культура сложных предложений по способу подчинения в канцелярском стиле». Совмещая просьбу и причины, побудившие обратиться с просьбой, отказ и его убедительную аргументацию в рамках единой конструкции, сложные предложения придают большую убедительность просьбе и смягчают впечатление отказа. Поэтому сложноподчиненные предложения получили распространение в письмах арбитражных, рекламационных, претензионных.

В служебных документах сложноподчиненные предложения, как правило, используются для выражения причинно-следственных связей. При построении сложных предложений следует учитывать, что наиболее употребительны сложные предложения с союзами: *что, который, если, вследствие того что, при условии, чтобы, где, как*. Место придаточного предложения зависит от того, какой член главного предложения оно поясняет.

Если придаточное предложение поясняет только одно слово главного предложения, то оно, как правило, следует за этим словом. Например:

В работе совещания, на котором присутствовало свыше 100 человек, приняли участие...

Если придаточное предложение относится к группе сказуемого в главном предложении или ко всему главному предложению, то различаются два случая. Оно ставится перед главным, когда акцент делается на обстоятельствах свершения действия, и после главного, когда оно поясняет основную мысль сложного предложения. Например:

Ввиду того что литье проводилось ускоренными методами, отжиг длился два часа.

Отжиг длился два часа, ввиду того что...

Придаточные предложения могут быть заменены синонимичными причастными и деепричастными оборотами. Этим достигается сжатость и лаконичность текста. Например:

Направляем Вам для сведения Основные положения Единой государственной системы делопроизводства, одобренные Государственным комитетом СССР по науке и технике вместо: которые одобрены.

Причастный оборот может следовать за определяемым словом (*тема, выполненная институтом*) или предшествовать ему (*выполненная институтом тема*). Наиболее распространено расположение причастного оборота после определяемого слова.

Не допускается соединять как однородные синтаксические члены причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями. Нельзя писать так: *Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели.*

Нужно писать: *Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и методы, использованные для достижения цели.*

Синонимичны по значению различным придаточным предложениям конструкции с отглагольными существительными, например: *после установления, согласно договоренности, по окончании..., в соответствии с указанием..., в связи с расширением...*

Стилистические помехи

Искусственное удлинение речи. Специалисты советуют: «Не излагайте в письме того, что вы не сказали бы устно». Однако в нашей современной офи-

циальной переписке сплошь и рядом встречаются примеры искусственного удлинения речи. Например:

Мы должны просить Вас освободить нас от обязанности послать Вам предложение.

Надеемся на то, что Вы в ближайшее время ответите нам...

В ожидании благоприятного от Вас ответа...

Остаемся

с уважением
(подпись).

А ведь можно было бы изложить необходимое так: *Ввиду... считаем целесообразным не высылать Вам проект предложения.*

Употребление архаизмов. Стилистические помехи возникают часто при злоупотреблении так называемым канцелярским языком. Деловые письма нередко содержат «осколки» языковых штампов, почерпнутых из пыльных бумаг столетней давности.

При сем препровождаю — так начинаются многие сопроводительные письма. Если бы не упоминание о «разбивках плана» или «штатных расписаниях», то можно было бы предположить, что письмо взято из канцелярии Петра I.

В старину официальные бумаги начинались так: *Сим письмом извещаем...* . Затем последовала смена местоимений и писать стали: *Этим письмом...* . Развитие падежных конструкций привело к многообразию начал делового письма: *В этом письме...* ; *При этом направляю Вам...* .

Указание на данное письмо с течением времени приняло формы не совсем понятных и совершенно излишних идиом: *В настоящем подтверждаем, что...* .

Такое начало письма затрудняет процесс его изучения.

К числу архаичных слов и оборотов, получивших распространение в деловой переписке, следует отнести: *каковой* вместо *который*; *вышепоименованный* вместо *указанный выше*; *на предмет* вместо *для*; *настоящим предлагается* вместо *для*; *отношение* вместо *письмо*; *приобщить к делу* вместо *в дело*; *при сем* вместо *при этом*.

Как избежать стилистических ошибок? Составителю документа нетрудно построить стилистическую конструкцию — предложение или несколько предложений в едином целом, если он будет располагать набором готовых, уже проверенных долголетней практикой конструк-

ций или фраз и словосочетаний, по аналогии с которыми можно было бы сформулировать свою мысль.

Сложились устойчивые модели для выражения стандартных аспектов содержания. Например:

Модель синтаксической конструкции

Ставим Вас в известность, что
Извещаем, что
Сообщаем, что
Уведомляем, что
Доводим до Вашего сведения, что
Напоминаем Вам, что
Еще раз напоминаем Вам, что

Подтверждаем
Подтверждаем с благодарностью

Варианты ее реализации

мы сократили на месяц срок поставки запрошенных Вами деталей;
завод «Прогресс» прекратил производство автосамосвалов прежней конструкции;
по истечении указанного срока завод «Прибор» не несет ответственности за безопасность объекта;
мы до сих пор не получили от Вас протоколы испытания гидроподъемников новой конструкции
получение Вашего письма №... от... по вопросу дополнительных ассигнований;
поступление Вашего письма №... от... со всеми приложениями

Так начинаются письма-напоминания, письма-подтверждения, письма-извещения и другие одноаспектные письма информационного характера. Такое начало писем можно назвать глагольным. Ключевым словом в этих письмах являются глаголы от первого лица единственного или множественного числа.

Устоялись модели выражений, объясняющих мотивы совершения того или иного действия:

В порядке оказания технической помощи...

В связи с тяжелым положением...

Ввиду срочности заказа...

В связи с проведением совместных работ по...

В соответствии с предварительной договоренностью и решением...

Однако любая модель выражения не универсальна. Так, в тех случаях, когда нужно сослаться на какой-либо документ, оправдывающий предпринимаемые шаги, уместно начать деловое письмо с выражения *В соответствии с...* Однако это выражение неуместно в случаях, когда те или иные мероприятия вытекают из уже ранее предпринятых или предпринимаемых действий. Здесь следует употребить выражение *В связи с...*

Предлагаемые варианты являются наиболее распространенным началом стандартного делового письма.

Среди начинающих сотрудников аппарата управления бытует мнение, что якобы стиль служебных документов — столь специфичный стиль литературного языка, что требуются исключительные усилия для овладения им.

В действительности же для этого вполне достаточно той подготовки в знании русского языка, которую дает наша средняя школа. И не следует изощряться в стиле изложения, искать какие-то особые языковые приемы при интерпретации стандартных данных. Пишите просто, лаконично, объективно, и тогда наши служебные документы будут истинно деловыми. Именно эти цели преследует унификация языка служебных документов, проводимая в государственном масштабе.

Рекомендации по устранению помех, возникающих при записи цифровой информации

Отдельные виды управленческой информации передаются в форме смешанной записи, состоящей из цифр и слов. Например, число 509 000 в словесно-цифровой записи будет выглядеть так: 509 тыс., а если вместо 1 000 000 использовать алгебраический показатель, то можно записать — 10^6 . Словесно-цифровая запись не только дает возможность сокращать написание больших и малых чисел, но и значительно облегчает их восприятие.

Простое количественное числительное, обозначающее однозначное число (без указания меры), в записи воспроизводится словом, а не цифрой. Например: *Дефектных изделий должно быть не более трех.*

Аналогично пишутся числительные, обозначающие временные границы или периоды. Например:

Испытания должны продолжаться три — пять дней.

Если однозначное число сопровождается обозначением меры (или отношения), оно пишется цифрой. Например:

Требуется 2 кг гвоздей.

Кран грузоподъемностью 1 тыс. т.

Многочисленные числа (сложные или составные числительные) принято записывать цифрами. Исключение делается в тех случаях, когда такие числа начинают предложение. Например:

Двадцать пять изделий было забраковано (но Было забраковано 25 изделий).

Многочисленные целые числа принято записывать, разбивая цифры пробелами на классы. Места пробелов зависят от системы счисления: при десятичной системе отделяется каждый четвертый знак, например, 100 000 т, 253 720 руб.; при двенадцатиричной — каждый второй.

Запись порядковых числительных отличается от записи количественных. Если запись ведется арабскими цифрами, то порядковое числительное вводится в текст с указанием падежных окончаний. Например:

Радиоприемники 1-го класса обязательно должны иметь радиовещательный прием.

Шероховатость поверхности — по 6-му классу точности.

При перечислении нескольких порядковых числительных падежное окончание ставится только один раз. Например:

Изделия 1, 2, и 3-го сорта.

Некоторые порядковые числительные для отличия обозначаются в документах с помощью римских цифр, но уже без падежных окончаний. Порядковые номера кварталов по традиции принято писать римскими цифрами.

С помощью цифр в управленческой документации можно записывать определения, выраженные сложным словом, включающим в себя некоторые формы числительных, например: *100-процентный, 20-километровый, 5-миллиметровый*. Допускается сокращать вторую часть прилагательного, выражающегося единицей измерения: *20-км, 5-мм, 10-кг*.

4.

ИНФОРМАТИВНОСТЬ И УБЕДИТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖЕБНОГО ДОКУМЕНТА

Язык, как и другие знаковые системы, служит средством фиксации содержащейся в документе информации. Язык и состав информации в документе находятся в

диалектическом единстве как форма и содержание. С одной стороны, состав информации в документе определяет язык документа, т. е. его форму, с другой — сложившиеся текстовые формулы документов предопределяют состав информации. Например, приказ о соблюдении правил техники безопасности имеет постоянный состав информации независимо от того, на каком предприятии или в организации и учреждении он издается. Поэтому такой приказ строится по определенной структуре, текстовой формуле. Очевидно, назрела необходимость в централизованном порядке установить состав информации для приказов, распоряжений, решений, актов и других документов, охватывающих наиболее типичные ситуации. Эти документы следовало бы выпускать в виде трафаретов или текстов-аналогов.

В любом служебном документе содержится текстовая формула, пользуясь которой можно быстро и правильно составить документ в целом. Так, в договоре текстовой формулой является конструкция: *Заказчик, с одной стороны, Исполнитель, с другой, заключили настоящий договор о нижеследующем: ...* Далее излагается предмет договора и условия его выполнения.

Текстовой формулой акта служит конструкция: *Мы, нижеподписавшиеся, составили настоящий акт в том, что...*

Для справки текстовую формулу составляет фраза: *Настоящая справка выдана (кому) в том, что (предмет справки), для представления (куда).*

Использование сложившихся формулировок: *освободить от занимаемой должности; контроль за исполнением возложить; с контроля снять; оплата гарантируется; в порядке оказания технической помощи; во исполнение решения (постановления)* и т. д. — облегчает процесс составления служебного документа и обеспечивает ему нужную информативность, поскольку такие формулировки, проверенные многолетней практикой, воспринимаются как «буква закона».

Сложившиеся обороты (идиомы) составляют основную часть синтаксиса служебного документа. В целом его синтаксис должен быть структурно организован. Важно, чтобы служебный документ был не случайным набором пусть даже правильных с лингвистической точки зрения фраз.

Например, текст документа не должен состоять толь-

ко из одних сложных или одних простых предложений. Этого требует ритм. Следует помнить, что служебный документ предназначен для восприятия определенным адресатом.

Особенно в приказах нужно избегать сложных предложений. Ведь приказы в ряде случаев зачитываются перед аудиторией, а искусственное удлинение речи лишь затрудняет восприятие на слух. Обладая распорядительной силой, приказ имеет воспитательное значение. Поэтому важно, чтобы его язык отличался лаконизмом и точностью формулировок.

Нельзя не учитывать, что построение всего текста документа по одной модели обуславливает параллелизм синтаксических конструкций, повторы. Но эти параллельные конструкции и повторы не должны быть случайными.

Параллельные синтаксические конструкции облегчают восприятие текста и позволяют значительный объем информации представить в виде одного распространенного предложения. Например:

Размер причиненного материального ущерба определяется в следующем порядке:

а) *если машина или оборудование вышли из строя или не обеспечивают должной производительности или качества выполняемой работы, в результате чего произошла полная или частичная порча или потеря продукции, материальный ущерб определяется стоимостью этой продукции или разницей в ценах на доброкачественную и испорченную продукцию;*

б) *если машина или оборудование не обеспечивают только необходимой производительности, то материальный ущерб определяется в размере плановой стоимости машино-дней, дополнительно затраченных на производство работ;*

в) *если в машине допущена необоснованная замена отдельных деталей, узлов или агрегатов, то материальный ущерб определяется стоимостью затрат на приобретение и установку таких же деталей, узлов или агрегатов;*

г) *если машина или оборудование были преждевременно списаны, то материальный ущерб определяется суммой недоначисленных амортизационных отчислений;*

д) *если со списанных с баланса машин годные для дальнейшего использования детали, узлы или агрегаты не были сняты и оприходованы на складе и они вследствие небрежного хранения пришли в негодность или сданы в металлолом, то материальный ущерб определяется остаточной их стоимостью за вычетом стоимости сданного металлолома;*

е) *если машина или оборудование уничтожены либо испорчены вследствие аварии, то размер материального ущерба определяется балансовой стоимостью уничтоженных машин или оборудования либо затратами на их восстановление.*

Преднамеренное употребление параллельных конструкций оправдано только в том случае, если этот прием используется для большей убедительности или облегчает выборочное прочтение. Параллелизм синтаксических структур характерен для нормативных актов, распоряжений, решений, постановлений и других многоаспектных документов.

Документ — это «память» учреждения. И совсем не безразлично, в какой языковой оболочке «хранится» информация. К документу могут обращаться неоднократно, поэтому его текст должен быть организован таким образом, чтобы каждый раз требовалось минимальное время на ознакомление с ним.

Независимо от того, излагается ли в служебном документе просьба или предложение, формулируется ли претензия или предупреждение, направляется ли служебный документ в арбитраж или в отдел сбыта, служебный документ должен быть прежде всего достоверным и убедительным.

Первым и основным условием убедительности документа является его доказательность. «Точные факты, бесспорные факты...» — указывал В. И. Ленин, — вот что особенно необходимо, если хотеть серьезно разобраться в сложном и трудном вопросе...»¹

Убедительность служебного документа приобретает особую актуальность тогда, когда нужно увязать его с возможностью принятия адресатом определенных управленческих действий. Поэтому очень важно, чтобы составитель служебного документа знал условия работы, возможности предприятия, которому адресуется документ.

Убедительность служебного документа зависит от умения его составителей не только выразить интересы своего предприятия, но также учесть интересы того предприятия, в адрес которого направляется служебный документ. Проявление узкоместнических интересов, тенденциозный подбор фактов с целью оправдать позицию своего предприятия, организации, отдела создают натянутость в сфере деловых отношений. Этим недостатком порой страдают рекламационные и претензионные письма, документы, адресуемые в арбитраж, официальные жалобы и другие документы, описывающие конфликтные ситуации.

¹ Ленин В. И. Полн. собр. соч., т. 30, с. 350.

Необходимо, чтобы текст служебного документа был коротким и содержал лишь основные данные. Дополнительные сведения следует включать в приложение. Аргументация в служебном документе должна быть не столько исчерпывающей, сколько достаточной.

В каждом служебном документе в той или иной степени затрагивается правовая сторона вопроса. Поэтому даже опытные административные работники при составлении служебного документа нередко обращаются к помощи юристов. Юридические формулировки отличаются непротиворечивостью суждений, лаконичностью и вместе с тем простотой. Было бы неправильно в юридически грамотно построенной фразе видеть только следы равнодушия, бюрократизма.

Одной из языковых формул, имеющих глубокий юридический смысл, является утверждение через отрицание. Например:

Министерство не возражает...; Коллегия не отклоняет...; Ученый совет не отвергает...; Исполнительный совет не отказывает... .

Утверждение через отрицание означает, что адресант санкционирует административные действия, инициатива которых исходит не от него. За такой языковой формулой может последовать, например, комментарий с просьбой сообщить дополнительные сведения с тем, чтобы аргументировать необходимость вторичного рассмотрения вопроса.

Хорошо аргументированный служебный документ, содержащий конкретные предложения, выражающий готовность помочь выйти из затруднительного положения, позволит даже устранить уже, казалось бы, неизбежную перспективу судебного разбирательства. Такие служебные документы способствуют укреплению отношений взаимопомощи между предприятиями.

Юридически грамотно излагать свои мысли еще не означает того, что составитель служебного документа должен выражаться только языком юристов. Можно не знать юридических формул и вместе с тем правильно осветить правовую сторону вопроса.

Точность в подборе фактов, цифровых данных, четкость словесных формулировок особенно необходимы в служебной документации, отражающей наиболее «драматические» (конфликтные) моменты в сфере деловых отношений между предприятиями. Однако служебную

документацию не следует превращать в таблицу или перечень статистических данных. Порой здесь психологические доводы имеют гораздо большую убедительность, чем сметы, таблицы, длинные перечни статистических данных. Например:

На Ваш №... от ...
по вопросу дополнительной поставки конических шестерен.

С целью увеличения выпуска конических шестерен завод «Прогресс» вводит новую линию зубофрезерных станков. Освоение нового оборудования потребует значительных затрат времени.

В связи с этим мы не можем удовлетворить Вашу просьбу о дополнительной поставке конических шестерен в количестве 400 штук в III квартале с. г.

В приведенном письме отказ составлен не в резкой форме, поскольку ему предшествует убедительное логическое объяснение. Это свидетельствует о желании сохранить в будущем хорошие деловые отношения.

Не следует начинать письмо с констатации отказа. Прежде чем сформулировать отказ, необходимо объяснить, чем он вызван.

Служебная документация должна оказывать определенное воздействие на работников. Отсюда отнюдь не следует, что, например, наречие *очень* в любом случае придаст документу большую убедительность. Наоборот, повторяясь из документа в документ, слова *очень*, *убедительно*, *настойчиво*, *еще раз* лишь утрачивают свою первоначальную функцию быть «ускорителями» административных действий. Только четкая регламентация в употреблении этих слов может обеспечить их эффективность. И слово *очень* должно быть использовано лишь тогда, когда производственный момент действительно очень тяжелый, когда досрочная поставка изделий очень помогла бы делу, когда техническая помощь очень нужна.

Говоря об убедительности служебного документа, особо хочется остановиться на резолюциях. На всех сопроводительных письмах к документам и, конечно, в левой части служебных писем ставится резолюция. В резолюции выражается предполагаемое или принимаемое решение. К сожалению, должностные лица вместо четких указаний зачастую ограничиваются резолюциями примерно следующего содержания: *Прошу переговорить...; Для сведения...; К исполнению...* и т. д. Не проще ли было бы указать исполнителя документа и поставить свою

подпись, которая свидетельствовала бы о факте ознакомления с документом.

Резолюции с конкретными указаниями выражаются в повелительном наклонении или в неопределенной форме глагола и адресуются подчиненным лицам. Например:

Срочно примите меры по обеспечению...

Разберитесь...

О результатах и принятых мерах сообщите заявителем...

Срочно командуйте...

Немедленно подготовьте письмо...

В 10-дневный срок подготовить отчет...

Рассмотреть и доложить...

Резолюция может содержать указания нескольким лицам:

Тов. Васильеву А. И.

Примите меры по устранению недоделок на стройучастке.

Тов. Абрамову В. В.

Предусмотрите в плане на следующий год дооборудование участка.

Тов. Голубевой А. Р.

Срочно подготовьте письмо-рекламацию в арбитраж.

После указания может стоять ремарка, содержащая личное мнение о состоянии дел. Такие ремарки ориентируют подчиненное лицо на то или иное решение. Например:

Тов. Васильеву А. И.

Разберитесь и доложите.

На мой взгляд, руководство СМУ недостаточно проинформировано о состоянии дел на стройучастке. Свяжитесь с главным диспетчером.

Указание может быть смягчено добавлением слова *прошу*.

Резолюция должна вытекать из сущности затронутого в документе вопроса и свидетельствовать о внимательном его прочтении.

Убедительно составленный служебный документ может ускорить принятие правильного технического решения, предотвратить назревающий конфликт, создать условия для заключения договора и, по желанию сторон, сдвинуть сроки выполнения обязательств.

Административные работники отмечают резкое увеличение количества служебных документов, содержащих инициативные предложения. Причина этого — совершен-

ствование стиля и методов хозяйственного руководства. Такая тенденция повышает роль служебного документа как гибкого инструмента в проведении хозяйственной политики.

5.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

В условиях социалистических производственных отношений административный речевой этикет служит средством установления благоприятного психологического климата в коллективе предприятия, организации, учреждения.

Уже сложились устойчивые формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в наиболее «драматических» производственных ситуациях. Однако административный речевой этикет не исчерпывается перечисленными элементами формального этикета.

Административный речевой этикет наиболее ярко проявляется при выборе слов и словосочетаний, когда требуется учитывать особенности той или иной грамматической категории.

Категории одушевленности и неодушевленности

Зачастую административные работники не различают категории одушевленности и неодушевленности. Только этим обстоятельством и можно объяснить следующую выдержку:

Больные, не посетившие амбулаторию в течение трех лет, выписываются в архив.

Лингвист сказал бы, что допущена ошибка: смешение категорий одушевленности и неодушевленности. А на обычном языке это называется так: со стороны медицинских работников нанесена обида тем, кто, может быть, не обременял их своими недугами.

Выбор залога

Составители служебной документации порой не догадываются, какие потенциальные возможности для выражения этической оценки действий другой стороны скрываются в такой глагольной конструкции, как залог.

Действительный залог употребляется тогда, когда следует выделить, как уже говорилось, оттенить субъект действия — юридическое или должностное лицо как источник предписываемых или фиксируемых действий.

В этом случае фраза начинается с подлежащего. Например:

Юридическая часть министерства высшего и среднего образования СССР разъясняет... .

В таком виде документа, как сопроводительное письмо, субъект действия не указывается, а подразумевается. Поэтому в сопроводительных письмах подлежащее отсутствует. Например: «*Высылаю Вам наложенным платежом...».*

Нельзя не учитывать при этом того обстоятельства, что субъект действия должен отождествляться не с «физическим», а с юридическим лицом, а именно: *Фабрика нуждается, а не Мы нуждаемся... .*

Обычно предложения с действительным залогом употребляются в настоящем времени, что придает динамизм стилю изложения и производит впечатление обмена информацией между адресатом и адресантом. Исключение составляет практика составления решений. В решении сказуемое выражается в прошедшем времени. Например: *Коллегия решила... .*

В документах, отражающих принцип единоначалия, т. е. в приказах, распоряжениях, употребляется только действительный залог с ключевым словом *приказываю*. Факультативность предписываемых действий достигается за счет употребления глаголов, лишенных категоризма в тоне изложения (*рекомендую...*). Конструкции с глаголом *рекомендую* оправданы в тех случаях, когда, например, предписываемые действия могут быть выполнены в довольно широком диапазоне вариантов, хотя и в полном соответствии с положением о юридическом лице или должностной инструкцией. В приказах не уместен глагол *предлагаю*. Действительный залог получил широкое распространение прежде всего в распорядительной документации.

Он обязателен в заявлениях граждан. Например: *Мы, нижеподписавшиеся, настоятельно просим...* . Действительный залог оправдан также в тех случаях, когда необходимо указать виновника нарушения профессиональной или административной этики. Например: *Главный механик завода т. Гаврилов грубо нарушил правила техники безопасности...* .

Употребление действительного залога придает принципиальный тон критике.

Страдательный залог употребляется тогда, когда факт свершения действия имеет большее значение, чем указание лиц, совершивших действие. Например: *Оплата гарантируется; Выполнение плана срывается.*

Он используется также и в тех случаях, если источник предпринятых действий очевиден. Например:

Сроки, в которые будут установлены эскалаторы, еще не определены.

Сооружение Калининского радиуса метрополитена решено начать... .

Роль вида глагола

Когда нужно подчеркнуть, что действие свершилось, используется совершенный вид глагола. Например:

Коллектив завода построил своими силами пять жилых домов по улице Институтской.

Если же необходимо подчеркнуть, что, например, незаконные действия совершаются неоднократно, используется несовершенный вид глагола. Так:

Вы не выполняете моих распоряжений по укреплению финансовой дисциплины.

Формы обращения

Уже сложились формы обращения в официальной письменной речи. *Уважаемый...*, или *Уважаемый...!* — наиболее распространенные формы обращения. Запятая после обращения придает, например, письму будничность характер. Знак восклицания, наоборот, указывает на то, что факту обращения к данному лицу или затронутому в документе вопросу придается особое значение. *Уважаемые коллеги, ...* — такая форма обращения уместна среди лиц одной профессии. Более эмоциональный оттенок несет выражение: *Дорогие коллеги!* ... Совершенно

нейтральный тон документа сохраняется в том случае, когда, например, письмо начинается так: *Коллега...*

Если в обращении указываются имя и отчество, а фамилия не называется, то обращение приобретает несколько личный характер. Включение в формулу обращения фамилии адресата придает тексту документа вежливо-официальный оттенок.

Нередко возникает вопрос, как сокращается слово товарищ, нужно ли в подписи указывать инициалы адресанта. ГОСТ 6.39—72 «Система организационно-распорядительной документации. Формуляр-образец» в качестве текстового сокращения от слова *товарищ* вводит букву *т* с точкой. Такая форма сокращения слова *товарищ* вместо бытующего тов. облегчает употребление сокращений при указании нескольких фамилий, как, например, в таком случае: тт. И. П. Гаврилов, А. П. Добров. Хотя в научной документации и в языке газет обычно употребляется текстовое сокращение *тов.*, работники аппарата управления при составлении текстов служебных документов должны строго придерживаться указанного ГОСТа.

Не следует употреблять текстовое сокращение *т.* при указании фамилии в подписи.

Не употребляется это сокращение при обращении к тому или иному лицу, если его имя и отчество называются полностью или указывается ученая степень (ученое звание), что особенно следует учитывать при формулировании обращения. Данное замечание относится и к тем случаям, когда указывается лицо, чьи личные качества получили исключительную значимость. Например, в газетах «Правда» и «Известия» никогда не ставится сокращение *т.* перед фамилиями космонавтов.

Текстовое сокращение *т.* используется наряду с текстовым сокращением *гр.* (от слова *гражданин*). Но в практике официального письменного обращения текстовое сокращение *гр.* применяется тогда, когда то или иное лицо рассматривается как субъект гражданских правоотношений.

Если перед фамилией стоит сокращение *т.*, то инициалы могут не указываться. Это оправдано в тех случаях, когда фамилия в тексте документа повторяется неоднократно.

Упомянутый ГОСТ указывает, что в адресе инициалы должны ставиться после фамилии,

И текстовое сокращение *т.*, и само слово *товарищ* употребляются в нашей стране при адресовании к лицам, достигшим 16 лет — возраста, дающего право на получение паспорта.

В официальной письменной речи текстовое сокращение *т.* является нормой гражданского обращения.

Употребление вводных слов и оборотов

Вводными называются слова, не связанные формально грамматически с другими словами в предложении, не являющиеся членом предложения и выражающие отношение говорящего (адресанта) к высказываемому. Удачно найденное вводное слово, кстати сделанное обособление снимают, как уже говорилось, напряженность тона изложения, что видно при сопоставлении следующих примеров:

Просим предоставить имеющийся на Вашем предприятии материал.

Эта же фраза с вводным словом:

Просим предоставить материал, по-видимому, имеющийся на Вашем предприятии.

Или:

Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам.

К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена.

С помощью обособления можно указать на связь с предшествующей перепиской и тем самым передать характер хорошей осведомленности относительно затронутого вопроса. Например:

Как Вам уже известно, мы очень заинтересованы в Ваших новых станках марки... .

Вводные конструкции устраняют категоричность в тоне изложения и тем самым вносят теплоту в сферу официального письменного общения. Например:

Кафедра просит, если это возможно, выслать «методические» указания, которые будут весьма полезны в нашей работе.

Местоимение *я* в служебной документации

Имеет место тенденция к утрате местоимения *я* в практике ведомственной письменной речи. Например, вместо *я прошу* пишут просто *прошу*. Вместо *я выполнил*

пишут *мною выполнено*. Однако нельзя сказать *мною решено*. Правильно: *я решил*. В целом местоимение *я* употребляется только в докладных и объяснительных записках.

Своеобразие русского языка заключается в том, что субъект действия необязательно выражается местоимением *я*. Указание на первое лицо единственного числа выражается окончанием.

Употребление местоимения *он*

Административный речевой этикет предусматривает умение пользоваться местоимением *он*. Это местоимение, будучи универсальным обозначением для лиц и предметов, сохраняет в себе также и указательное значение. Оно может быть средством обезличивания, фамильярности и т. д., поэтому требует особой осторожности при пользовании им в служебных документах. Вполне очевидно, что в приказе, постановлении, решении, распоряжении, характеристике следует указать фамилию лица и его инициалы. Например, в характеристике в каждом абзаце повторяются фамилия и инициалы лица, на которое составляется характеристика.

Тон служебного документа

Основное требование, предъявляемое к служебному документу, — объективность содержания, что обуславливает, как правило, нейтральность тона изложения. Следует учитывать, что служебные документы пишутся в доброжелательном тоне, не допускается иронизирование, проявление грубости и т. п.

Однако эти требования соблюдаются не всегда. Например:

Срочно прошу ответить мне в письменном виде на нижеприведенный вопрос.

Не говоря уже о допущенных стилистических ошибках, вызывает отрицательное отношение тон письма.

Вот еще пример:

Институт просит Ваши экспонаты для ВДНХ представить в приемлемом (?) для экспонирования виде.

Это пример бестактности.

Есть служебная разница в тоне следующих выдержек из служебных документов, раскрывающих один и тот же факт:

Обещанные Вами трубы мы до сих пор не получили.

Вы сорвали поставку труб, что вызвало... .

И еще более резко:

Вы не сдержали своих обещаний по части поставки труб.

И совсем резко:

Вы не первый раз срываете поставку труб.

Не следует впадать в другую крайность — использовать вычурные обороты с выражением чрезмерной вежливости. К сожалению, некоторые работники псевдоэтикет предпочитают чувству собственного достоинства. Возможно, что причина этого кроется в незнании своих гражданских и служебных прав. Например:

Момское районное управление просит выделить от Вас (?) одно внеконкурсное место... .

Создается впечатление, что автор этого письма имел в виду не министерство, а некоего чиновника, который может выделить, а может и не выделить для далекого периферийного городка запрашиваемое «внеконкурсное» место, может быть, для лучшего производственника комбината. Отсюда и появилось это выражение *от Вас*, написанное с прописной буквы. Юрист по этому поводу сказал бы, что составитель письма смешивает юридическое лицо с физическим.

Неправильное представление о речевом этикете может привести к ложной вежливости. Совершенно неуместны в служебной документации обороты типа *Не откажите в любезности...* . Следует отметить, что современной отечественной служебной документации скорее присуща сухость, чем увлечение чрезмерной вежливостью.

По мнению отдельных специалистов, «словесные» формулы вежливости, повторяясь из документа в документ, тем самым приобретают формальное значение и лишь вносят нежелательную избыточность в информацию документа. Однако упрощение делового документа выразилось не столько в отказе от отдельных традиционных выражений, так или иначе касающихся речевого этикета, сколько в замене их современными идиомами. Как показывает зарубежный опыт, целесообразно выпускать пособия по деловой документации, в которых выделялся бы раздел, посвященный этикету и содержащий список особых идиом, создававшихся и «шлифовавшихся» на протяжении многих десятилетий и даже столетий.

К сожалению, еще не стало прочной традицией в

практике делового общения просто поблагодарить в письме за своевременный ответ, готовность помочь другому предприятию выйти из затруднительного положения, проявленную оперативность в работе. Редко встречаются в служебной документации фразы типа:

Благодарим за своевременный ответ.

Весь коллектив завода с одобрением встретил Ваше предложение.

Составителям служебных документов нередко приходится давать оценку действиям другого предприятия или организации, объяснять собственное поведение, наказывать виновников, предупреждать и даже обвинять. И тогда нейтральный тон повествования может уступить место взволнованной речи, а словам можно придать экспрессивный оттенок.

Например, строительно-монтажное управление срывало поставку заводу «Рассвет» строительных материалов. В адрес Госстроя было направлено письмо, в котором говорилось:

Считаем нетерпимым такое положение, когда руководство СМУ-1 отделяется только письмами заводу и не принимает решительных мер по обеспечению пусковых объектов строительными материалами. Между тем завод оказывает СМУ-1 огромную помощь.

Так, завод взаимобразно выдал СМУ-1 500 тыс. штук кирпича на пусковой дом № 4, а этот кирпич с большими трудностями был приобретен для строительства домов своими силами. СМУ-1 не возвратил до сих пор взятый кирпич и тем самым подвел коллективы цехов, начавших строительство домов.

Незначительная вставка *между тем* и тактичное напоминание о неоднократно оказанной СМУ помощи со стороны работников завода «Рассвет» как нельзя лучше подчеркивают недобросовестность работников СМУ по отношению к заводу.

В служебной документации встречаются примеры когда ожидаемый результат как бы навязывается адресату. Например:

Направляем Вам откорректированный вариант проекта нового положения... Просим рассмотреть и утвердить (!!).

Нарушение административного этикета в данном случае проявилось в том, что адресант как бы не допускал варианта, что положение может быть и не утверждено.

Явно не уместен элемент сомнения, переданный с помощью вводного слова, в следующей выдержке:

Институт просит высказать методические рекомендации, которые, по-видимому, будут полезны в работе.

Отдельные ошибки обусловлены тем, что составители документов стремятся «онаукообразить» фразу. А это может придать лишь комический оттенок всей фразе. Например:

Ввиду полученной травмы рабочим Фоминым оставшуюся трудоспособность использовать для изучения правил техники безопасности.

Разумеется, никакой список рекомендуемых выражений не позволит полностью решить проблему административного речевого этикета. Только внутренний такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций могут подсказать выбор слов и выражений.

Подобно тому как существуют военный, дипломатический церемониалы, существует свой церемониал в делопроизводстве, который проявляется, например, в практике подписания деловых бумаг: этикет требует соблюдения должностного уровня при подписании документов. Например, ответ на письмо, подписанное директором, должен также быть подписан директором, а не его заместителем. Однако ответ на письмо, подписанное заместителем директора, может быть подписан директором.

Нельзя не остановиться на вопросе ложного этикета, являющегося одним из источников проникновения в деловую речь нестандартной терминологии, всякого рода ведомственных номенклатурных наименований, имеющих узкую сферу применения. Ложный этикет проявляется в том, что составители, как правило, стремятся придерживаться в ответной документации той же терминологии, что и в исходной документации. Ложный этикет, рожденный боязнью, как бы у организации, приславшей документы, не сложилось впечатление, что другая сторона намеревается ее «поправить», и является одной из причин засоренности, неупорядоченности словаря современной служебной документации.

Как построить фразу — от этого во многом зависит психологический климат в коллективе, который должен быть благоприятным и вызывать положительные эмоции. Еще Френсис Бэкон утверждал, что вести деловой диалог в доброжелательном тоне более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке.

Как видим, в целом формальный речевой этикет уже сложился. Есть все основания считать, что и аспекты содержательного административного речевого этикета могут стать нормой для самого широкого круга работников аппарата управления.

Деловая коммуникация эффективна тогда, когда составитель документов учитывает все этические моменты при констатации и интерпретации ситуаций, возникающих в управленческой деятельности. Поэтому административный речевой этикет приобретает все большее значение.

6.

МАШИНООРИЕНТИРОВАННЫЕ ТЕКСТЫ ДОКУМЕНТОВ

Любой современный служебный документ, как уже говорилось, может быть составлен из набора стандартных фраз. Это обстоятельство позволяет использовать пишущие автоматы для подготовки различных служебных документов.

С помощью пишущего автомата можно без участия человека создать тексты служебных документов с типовой текстовой частью или текст, состоящий из типовых фраз и абзацев.

Пишущий автомат представляет собой совокупность электромеханических, электронных устройств и блоков, служащих для одновременного печатания, кодирования и записи алфавитно-цифровой информации, логической обработки кодированной информации, расшифровки и воспроизведения (печатания) информации с носителя.

Работа пишущего автомата основана на том, что одновременно с изготовлением текстового или табличного документа, непосредственно воспринимаемого человеком, формируется носитель записи для машинного автоматического воспроизведения, который может быть использован при логической или вычислительной обработке, про-

ходящей либо с минимальным участием человека, либо автоматически.

Основную предпосылку для автоматизации подготовки служебных документов составляет унификация их языка.

Важнейшими операциями являются автоматизированный поиск документа и автоматизированный контроль за его исполнением. Эти операции осуществляются по ключевым словам (дескрипторам), содержащимся в заголовке и в самом тексте документа.

Ключевыми словами, содержащимися в самом тексте документа, являются слова и термины, отражающие управленческую функцию или тематическую направленность документа. Поэтому необходимо придерживаться государственных стандартов на научно-техническую терминологию.

Одной из первых организаций в СССР, внедривших перфокартный метод учета и анализа деловой переписки, является Центральный институт научно-технической информации Казахской ССР.

Письменные информационные запросы также могут быть объектом автоматизации.

Все запросы подразделяются на библиографические, фактографические, аналитические, посреднические.

Примером посреднического запроса может служить просьба о снятии копий.

Опыт разработки информационных запросов показывает, что для их потока характерны две составляющие, одна из которых «полезная», а другая — «паразитическая». Полезной является часть запроса, которая согласована с тематикой справочно-информационного фонда (СИФ). Паразитической считается часть запроса, не связанная с темой СИФа или оформленная неудовлетворительно. Например, один из ленинградских заводов просил выдать информацию по 15 индексам. В запросе были названы классы материалов, но не указаны виды информации (рабочие чертежи, патенты, материалы НИИ и т. д.). Запрос, конечно, не был удовлетворен.

Современные унифицированные системы документации, используемые в АСУ, разработаны с учетом их применения в Общегосударственной системе отбора и обработки информации для учета, планирования и управления народным хозяйством (ОГАС). Они обеспечивают органы управления необходимой и достаточной инфор-

мацией для принятия оптимальных решений, а также эффективное использование электронно-вычислительных машин, средств передачи, хранения информации и средств оргтехники с целью выполнения комплекса задач, специфичных для конкретных АСУ.

Несомненно, язык документов, предназначенных для ввода в ЭВМ, имеет особенности. В печати высказывались мнения о необходимости его коренной перестройки в условиях АСУ. Но с такой точкой зрения нельзя согласиться. В целом не язык документа должен адаптироваться к условиям АСУ, а программное обеспечение ЭВМ следует приспособлять к законам языка. Именно такой методический подход даст существенный экономический эффект и будет отвечать традициям развития национальных языков.

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ РАБОТНИКА СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ

Работник службы управления делами — секретарь, референт, инспектор — должен владеть специальной терминологией. Ему крайне необходимо знать терминологию из области почтово-телеграфных сношений, документирования, делопроизводства, информатики и даже лингвистики. Предлагаемый ниже словарь наиболее употребительных терминов в сфере управления делами составлен с учетом значений, которые получили отражение в государственных стандартах, рекомендациях Международной организации по стандартизации, нормативно-методических разработках и руководящих материалах Главного архивного управления при Совете Министров СССР. В словаре зафиксированы лишь ключевые понятия.

Адресат — получатель.

Адресант — отправитель.

Аккредитив — документ, содержащий распоряжение одного кредитного учреждения другому об уплате держателю указанной в нем суммы.

Акт — документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события.

Анкета — документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме, и место для ответов (или ответы) на них.

Аннотация — краткое изложение первоисточника.

Архивная выписка — дословное воспроизведение части текста документа, хранящегося в архиве, заверенное в установленном порядке.

Архивная справка — справка об имеющихся в документальных материалах архива сведениях по определенному вопросу, теме, предмету или биографических сведениях, заверенная в установленном порядке.

Аспект — точка зрения, с которой производится поиск документа или извлечение из него необходимых сведений.

Бланк — белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, которые заполняются актуальной информацией, например анкетные бланки.

Ведомость — перечень каких-либо данных (сведений), расположенных в определенном порядке (платежная в., оборотная в. и т. д.).

Виза — подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом.

Внутренний документ — документ, предназначенный для использования тем учреждением, в котором он создан.

Входящий документ — документ, поступивший в учреждение.
Входящий номер документа — регистрационный номер документа, проставляемый адресатом.

Выписка — копия части текстового документа.

Гарантийное письмо — письмо, выражающее гарантию.

График — текстовый документ, отражающий, как правило, план работы с точными показателями норм и времени выполнения.

Гриф — пометка, указывающая на особый характер или особый способ пересылки деловой корреспонденции («секретно», «срочно», «не подлежит оглашению», «лично»).

Дата — число, месяц и год составления или подписания документа, указанные на нем арабскими цифрами.

Дежурный лист — талон для регистрации деловой корреспонденции.

Деловое письмо — документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица.

Делопроизводство — ведение канцелярских дел, совокупность работ по документированию управленческой деятельности учреждений и по организации документов в них.

Депонирование документов — установленный порядок их хранения в справочно-информационном фонде.

Директивный документ — документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов.

Доверенность — документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя.

Договор — документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

Договорное письмо — один из видов сопроводительного письма, указывающего на факт отправки договора.

Докладная записка — документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

Документ — информация на материальном носителе, имеющая юридическую силу.

Документная лингвистика (прикладная лингвистика, прикладная стилистика) — научная дисциплина, изучающая язык и стиль служебных документов с целью их нормализации (унификации), что обеспечивает экономию трудовых затрат на процесс составления служебных документов.

Дело — единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку.

Документооборот: 1. Движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки.

2. Количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

Досье — документы, относящиеся к какому-нибудь делу.

Дублетный документ — один из экземпляров размноженного документа.

Дубликат — экземпляр документа, составляемый взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

Записка — краткое изложение какого-либо вопроса или пояс-

нение содержания какого-либо документа, факта, события (например, служебная з., памятная з., докладная з., объяснительная з.).

Заявление — документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу.

Извещение — документ, информирующий о предстоящем мероприятии (заседании, собрании, конференции) и предлагающий принять в нем участие.

Инвентаризационная опись (ведомость) — перечень имущества учреждения, предприятия, организации или лица с указанием выявленного количества, состояния предметов и их стоимости.

Индексы — условные обозначения, присваиваемые документам в процессе учета (регистрации) и исполнения.

Индекс дела — порядковый номер дела по номенклатуре и условное обозначение структурной части учреждения, в которой оно образовалось, проставляемые на обложке дела.

Индексация — проставление индексов.

Инициативный документ — документ, послуживший началом рассмотрения определенного вопроса.

Исходящий документ — документ, отправленный из учреждения.

Исходящий номер документа — регистрационный номер документа, проставленный отправителем.

Картотека по личному составу — каталог документальных материалов, содержащий сведения о трудовом стаже, образовании, зарплате, службе в армии, социальном положении и т. д. отдельных лиц.

Классификационный индекс — условное обозначение (цифровое, буквенное, смешанное), присваиваемое классификационным делениям схемы классификации и проставляемое на карточках систематического и других каталогов. Он может проставляться и на документах и делах.

Ключевые слова — слова, каждое из которых необходимо, а все вместе достаточно для отражения содержания документа.

Консервация документа — предохранение документа от разрушающего действия внешней среды.

Контракт — договор об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

Контрольный лист — талон для индивидуальной регистрации документов, включающий резолюцию и тему письма.

Корреспондент — учреждение или отдельное лицо, с которым ведется переписка.

Краевой компостер — ножницы для вырезки края перфокарт в соответствии с принятой системой записи информации.

Кредит — включенная в смету сумма, в пределах которой разрешен расход на определенную потребность.

Легенда — сведения об издаваемом документе, содержащие поисковые данные, указание на подлинность, способ воспроизведения, внешние особенности и предыдущие издания документа.

Лимит — документ, определяющий предельный размер ассигнований денежных средств, отпуска материалов и т. д. из государственных фондов.

Лицевой счет — бухгалтерский документ, отражающий передачу какого-либо конкретного вида средств (материалов, инстру-

ментов, продукции, зданий и т. д.) определенной организации или лицу и содержащий денежные расчеты с ними.

Личное дело — дело, включающее документы о каком-либо лице (о биографии, образовании, трудовой или общественной деятельности).

Маркировка — индексация технических документов.

Машиночитаемый текст — документ, использование которого требует применения специально предназначенных технических средств.

Накладная — документ, которым оформляются прием и отправка груза, перемещение или отпуск материальных ценностей.

Наряд — документ, содержащий сведения о распределении работ между рабочими-сдельщиками, учете выработки и расчет причитающейся им зарплаты.

Наряд-заказ — плановое задание руководителя учреждения подчиненному предприятию или руководителя предприятия цеху о выполнении определенной работы.

Номенклатура — перечень наименований.

Номенклатура дел — систематизированный перечень или список наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения или его структурного подразделения с указанием сроков хранения.

Нормативные документы — документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

Нормативы — документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, показатели изготавливаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию и т. д.).

Нормы — документ, содержащий сведения об установленных величинах чего-либо (н. выработки, н. выдачи чего-либо).

Объяснительная записка — 1. Документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта).

2. Сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

Опись — юридически оформленный перечень документов.

Оригинал документа — 1. Первоначальный экземпляр документа.

2. Экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

Отчет — документ, содержащий сведения о подготовке, проведении и итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению или должностному лицу.

Официальные документы — документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

Письмо — обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами.

Письмо-подтверждение — письмо, подтверждающее факт отправки документов, состоявшийся ранее разговор и т. д.

Письмо-напоминание — письмо, в котором вторично содержится информация о каком-либо факте. Такое письмо приближается к телеграмме.

Письмо-извещение — письмо, в котором что-либо сообщается или утверждается. Обычно письма-извещения являются ответом на запрос и начинаются со слов: «Сообщаем (Извещаем)», «Доводим до Вашего сведения», «Ставим Вас в известность».

Информационное письмо — письмо, своевременно информирующее другое предприятие или заинтересованное лицо о свершившемся факте. Для такого письма бывает достаточно подписи референта или секретаря.

Письмо-приглашение — такие письма адресуются конкретному лицу или нескольким лицам.

Повестка — официальное сообщение частному лицу с предложением явиться куда-либо или учреждению — выслать своего представителя.

Подлинник документа — 1. Документ официального происхождения в окончательной редакции, удостоверенный соответствующим образом.

2. Рукопись.

Подпись документа — подпись должностного лица или автора документа, удостоверяющая подлинность или заверяющая копию документа.

Поисковые данные документа — сведения о месте хранения документа, включающие архивный шифр и ссылку на номер листа (страницы) документа.

Положение — 1. Правовой акт, устанавливающий основные правила организации и деятельности государственных органов, структурных подразделений органа, а также нижестоящих учреждений, организаций и предприятий.

2. Свод правил, регулирующих определенную отрасль государственного управления, политической, общественной, культурной или хозяйственной жизни.

Предложение — письменное заявление от имени предприятия, адресованное другому предприятию о готовности заключить с ним договор на определенных условиях.

Предметный каталог — каталог документальных материалов, содержащий сведения о предметах (фактах, событиях, географических наименованиях) и лицах, которые упоминаются в документах расположенных в алфавитном порядке.

Предметный указатель — указатель основных предметных (тематических) обозначений, расположенных в алфавитном порядке.

Представление — документ, содержащий предложение о назначении, перемещении или поощрении личного состава, а также рекомендацию определенных действий и мероприятий по вопросам деятельности учреждения.

Прейскурант (ценник) — перечень видов работ, услуг, продукции, товаров и т. д. с указанием их цены или расценок на них.

Претензионное письмо — письмо, отправляемое виновной стороне в случае невыполнения ею заключенных ранее договора и разного рода обязательств.

Приказ — 1. Правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующим на основе единоначалия в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности.

2. Документ, выдаваемый органами государственного и ведомственного арбитража на обязательное исполнение его решения.

Приказание — документ, издаваемый в воинских и некоторых других учреждениях от имени командира (начальника).

Программа — документ, излагающий основные направления работы учреждения или предприятия на определенный период времени (производственная п.) или этапы и сроки осуществления крупных работ, испытаний.

Проект документа — предварительный вариант документа, предназначенный для рассмотрения.

Производственный график — календарный план выпуска продукции.

Протокол — документ, содержащий последовательную запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов.

Распорядительные документы — документы, в которых фиксируется решение в учреждении административных и организационных вопросов.

Расписание — объявление о времени, месте и последовательности совершения чего-либо.

Распоряжение — 1. Правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом коллегиального органа государственного управления, в целях разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга должностных лиц и граждан.

2. Приказание.

Регистрационный штамп — штамп, содержащий следующую информацию: название учреждения, дату регистрации, регистрационный индекс, номер дела, в которое будет помещен документ.

Регистрационная карточка — карточка, предназначенная для регистрации документов в делопроизводстве учреждения.

Регистрационный номер документа — порядковый номер, присваиваемый входящему или исходящему документу при его регистрации, являющийся частью делопроизводственного индекса или заменяющий его.

Регистрация документов — запись в учетных формах (журналах, карточках и т. п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации.

Реестр — перечень (список) чего-либо, применяемый в бухгалтерском учете и делопроизводстве (р. описей).

Резолюция — решение, принятое совещанием, съездом, конференцией и т. п. по обсуждаемому вопросу.

Резолюция на документе — письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

Реквизиты — обязательные элементы служебного письма.

Реквизит документа — обязательный информационный элемент (автор, дата и т. п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

Рекламационное письмо — заявление об обнаружении недостатков, дефектов в полученной продукции или в выполненной работе.

Реферат — краткое письменное изложение первоисточника.

Решение — 1. Правовой акт, принимаемый исполкомами местных Советов народных депутатов в коллегиальном порядке в

целях разрешения наиболее важных вопросов их компетенции. Решениями именуются также совместные акты, издаваемые несколькими неоднородными органами — коллегиальными и действующими на основе единоначалия, государственными органами и общественными организациями и т. д.

2. Документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела в суде или спорного вопроса в арбитраже.

3. Резолюция собрания, совещания и т. д.

Сдаточная опись разг. — опись документальных материалов, составленная учреждением при передаче дел в архив.

Система документирования — принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

Служебная записка — записка о выполнении какой-либо работы, направляемая должностным лицом другому должностному лицу.

Сопроводительное письмо — письмо, указывающее на факт отправки приложенных к письму документов и других материальных ценностей.

Спецификация — документ, содержащий подробное перечисление узлов, групп и деталей какого-либо изделия, конструкции, установки и т. д., входящих в состав сборочного или монтажного чертежа.

Список — перечисление лиц или предметов в определенном порядке, составленное в целях информации или регистрации.

Справка — 1. Документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий.

2. Документ, подтверждающий факт биографического или служебного характера.

Справочно-информационный фонд — совокупность систематизированных произведений печати и неопубликованной научной и научно-технической документации, использующихся в целях отраслевого информационного обслуживания.

Стандарт — документ, устанавливающий единые нормы и требования к продукции, документам и т. д., обязательные к применению в той или иной отрасли народного хозяйства.

Стенограмма — дословная запись докладов, речей и других выступлений на собраниях, совещаниях и заседаниях коллегиальных органов, осуществленная методом стенографии.

Счет — документ, в котором указана причитающаяся за что-либо денежная сумма.

Табель — перечень каких-либо показателей, составленный в определенном порядке (например, т. отчетности, т. успеваемости).

Таблица — документ, содержащий текстовые или цифровые сведения, размещенные по графам.

Табуляграмма — таблица, составленная табулятором на основе автоматического восприятия данных с перфокарт, перфолент, и т. д.

Талон обратной связи — документ на право получения чего-либо.

Тезаурус — словарь-справочник, в котором перечисляются все лексические единицы информационно-поискового языка (дескрипторы) с их связями, а также синонимические дескрипторы и ключевые слова и словосочетания естественного языка.

Тезисы — краткое изложение текста документа или выступления.

Телеграмма — обобщенное название различных по содержанию документов, переданных по телеграфу.

Текстовый документ — документ, содержание которого изложено посредством любого вида письма.

Техническая документация — обобщающее название документов, отражающих результат строительного и технологического проектирования, конструирования, инженерных изысканий и других работ по строительству зданий и сооружений и изготовлению изделий промышленного производства.

Технологическая документация — обобщающее название документа (чертежей, спецификаций, карт, инструкций и т. д.), предназначенных для описания и графического оформления технологических процессов.

Типовые документы (текст-аналоги) — 1. Документы, отражающие однородные вопросы и составляемые по одинаковым образцам.

2. Нормативные и распорядительные документы, определяющие порядок работы учреждений (типовой устав, типовая структура) или отдельных ее сторон (типовой договор) и являющиеся образцами для составления учреждениями одноименных документов с учетом специфики их деятельности.

Графаретный документ — документ, имеющий заранее отпечатанный стандартный текст (часть текста) и дополняющее его конкретное содержание (трудовое соглашение, арендный договор, справка о зарплате, местожительстве и т. п.).

Указание — 1. Правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного органа и вышестоящих органов управления.

2. Документ, содержащий требования и необходимые разъяснения по отдельным вопросам проектирования и строительства.

Указатель — систематизированное перечисление наименований, имен, предметов со справочными данными о них.

Факсимиле — 1. Воспроизведение техническими средствами точного изображения подписи (текста), сделанного от руки.

2. Клише, печатка, позволяющая многократно воспроизводить собственноручную подпись на деловом документе.

Формуляр документа — совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа (автор, адрес, разновидность, дата, заголовок, содержание и т. п.).

Циркулярное письмо — письмо, направленное из одного источника в несколько адресов.

Экспедиция — специальный аппарат учреждения по приемке документов.

Юридическое лицо — учреждение, предприятие или организация, выступающие в качестве самостоятельного носителя гражданских прав и обязанностей.

1. Специфика языка служебных документов	4
2. Особенности отдельных видов документов	16
3. Языковые помехи и способы их преодоления	22
4. Информативность и убедительность служебного документа	38
5. Административный речевой этикет	45
6. Машиноориентированные тексты документов	54
Краткий словарь работника службы управления делами	57

Петр Васильевич Веселов

КАК СОСТАВИТЬ СЛУЖЕБНЫЙ ДОКУМЕНТ

Зав. редакцией Н. А. ЛАВРЕНОВ
Редактор А. С. ВОРОНИН
Мл. редактор А. И. ФИЛИМОНОВА
Худож. редактор А. Н. МИХАЙЛОВ
Техн. редактор Г. В. ПРИВЕЗЕНЦЕВА
Корректор Л. Д. СЫСОЕВА

И.Б. № 1797

Сдано в набор 06.09.82. Подписано к печати 29.10.82. А04521.
Формат 84×108^{1/32}. Бумага книжно-журн. Литературная гарнитура.
Высокая печать Усл. печ. л. 3,36/3,675 усл. кр.-отт. Уч.-изд. л. 3,68
Допечатка тиража 80 000 экз. Зак. 1097. Цена 20 к. Изд. № 5187.

Издательство «Экономика»
121864, Москва, Г-59, Бережковская наб., 6.

Московская типография № 32 Союзполиграфпрома при
Государственном комитете СССР по делам издательств,
полиграфии и книжной торговли.
Москва, 103051, Цветной бульвар, 26.

Сканирование - Лукас
DjVu-кодирование - Беспалов





**БИБЛИОТЕЧКА
ХОЗЯЙСТВЕННОГО
РУКОВОДИТЕЛЯ**

П. В. ВЕСЕЛОВ

**КАК СОСТАВИТЬ
СЛУЖЕБНЫЙ
ДОКУМЕНТ**

ЭКОНОМИКА