

# «Ведение деловой переписки и подготовка служебной документации»

**Для кого предназначен** - Государственных гражданских и муниципальных служащих, сотрудников государственных и иных организаций, занимающихся подготовкой деловых писем, служебных записок, поручений, ответов на обращения граждан.

**Цель обучения** - Приобрести навыки составления, оформления, редактирования различных видов официальных деловых писем, усовершенствовать навыки работы со служебной документацией, повысить уровень владения современным русским языком в различных ситуациях письменного делового общения.

**Особенности программы** - Обучение на курсе предусматривает отработку навыков подготовки деловых писем основных типов (информационное письмо, письмо-запрос, ответ на претензии и возражения, этикетное письма, инициативное письмо и письмо — ответ) и анализ деловых текстов из практики государственной службы.

## **1. Нормативно-методическая база оформления деловых писем.**

- 1.1 Классификация и особенности различных видов служебных писем.
- 1.2 Юридическая значимость письма.
- 1.3 Оформление основных видов писем в соответствии с требованиями ГОСТ Р7.0.97—2016.
- 1.4 Правила адресования деловых писем в органы государственной власти и другим организациям.
- 1.5 Направление письма нескольким адресатам.
- 1.6 Значимость заголовка к текстам деловых писем в системах электронного документооборота.
- 1.7 Правила оформления приложений к деловым письмам, в т.ч. в электронной форме.
- 1.8 Правила согласования (визирования) деловых писем.
- 1.9 Правила подписания деловых писем.

## **2. Требования к текстам деловых писем.**

- 2.1 Структура делового письма, принятая в Российской Федерации.
- 2.2 Обращение и заключительная формула вежливости.
- 2.3 Правила составления текста в соответствии с требованиями официально-делового стиля.
- 2.4 Устойчивые слова и словосочетания в деловых письмах.
- 2.5 Ошибки в текстах деловых писем, приводящие к двусмысленности текста.
- 2.6 Ошибки в деловых письмах, затрудняющие понимание смысла письма.
- 2.7 Особенности стиля письма при ответе на обращения граждан.

## **3. Психологические особенности коммуникации при ответах на негативные сообщения.**

- 3.1 Прием присоединения, использование позитивных слов и выражений вместо отрицаний.
- 3.2 Инструменты формирования позитивного имиджа.
- 3.3 Письма-ответы. Как написать ответ на письмо-претензию, жалобу или рекламацию.

## **4. Правила переписки по электронной почте и делового общения в мессенджерах.**

## **5. Современные требования к составлению и оформлению служебных документов.**

- 5.1 Виды документов, применяемых в государственном и муниципальном управлении.
- 5.2 Подготовка государственного/муниципального нормативного правового акта: виды, структура и правила оформления.

## **6. Деловой русский язык при подготовке служебных документов. Стилистика русского языка в деловых письмах.**

## **7. Итоговая аттестация.**