

Литература

Гринин Л. Е. Лекция: природный фактор в аспекте теории истории // Философия и общество. 2011. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lektsiya-prirodnyy-faktor-v-aspekte-teorii-istorii> (дата обращения: 15.05.2019).

Норец М. В. Генезис жанра шпионского романа в английской литературе. Симферополь, 2014.

Ширинкина М. А.
Пермь, Россия

КАЧЕСТВО ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ: ЦЕННОСТНЫЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Являясь «неотъемлемым элементом любой деятельности», ценность отражает «отношение между представлением субъекта о том, каким должен быть оцениваемый объект, и самим объектом» [Философия 2004: электронный ресурс]. Материалом нашего исследования являются письменные ответы власти на обращения граждан. Официальные требования к таким письмам закреплены в нормативных документах: ответ должен содержать «конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении», сообщать «о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов, с четким указанием на то, подтвердились или нет эти факты..., о принятых мерах по устранению нарушений», объяснять причины, по которым просьба гражданина не может быть удовлетворена [Регламент 2011: п. 3.1.3.18].

Обращения граждан позволяют реконструировать «народные» критерии оценки соответствующих текстов: *Требуем принять меры в срочном порядке, т. к. на наше устное обращение... меры приняты не были; На сегодняшний день течь не устранена, а люди призванные заниматься решением этих вопросов занимаются формализмом; На нашу просьбу... получили резкий отказ в нецензурной форме; Вашими работниками никаких вразумительных аргументов для обоснования отказа не приводится; Убедительно прошу разобраться, на каком основании администрация... нарушает требования жилищного законодательства РФ..., устанавливая свои собственные требования*

к предоставляемому пакету документов. Такими «народными» критериями официальных писем-ответов оказываются не формальность, а содержательность текста; соблюдение этикетных норм; полноценная аргументация при невозможности решить проблему; соответствие действующим правовым нормам. Кроме того, письмо-ответ обязательно должно сопровождаться действиями власти, направленными на решение проблемы (следовательно, эти действия должны найти отражение в ответе).

Исследование официальных ответов в категориально-текстовом аспекте позволяет выявить содержательные, структурные и тональные нарушения в текстах и судить о качестве последних. Основным правилом для составителей писем-ответов считаем принцип тематической корреляции с обращением гражданина; целесообразной композицией хорошего ответного текста – классическую трехчастную структуру; гармоничной тональностью качественного ответа – сочетание официальной констатации фактов с оттенками рекомендации / совета, сопровождаемое отдельными вкраплениями эмоциональности за счет использования типизированных конструкций и этикетных формул деловой речи.

Литература

Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми (Утв. Постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 № 260). URL: gorodperm.ru/upload/pages/35/PAG_ot_06.06.2011_N260.doc (дата обращения: 15.04.2019).

Философия: Энциклопедический словарь / под ред. А. А. Ивина (2004). URL: https://dic.academic.ru/contents.nsf/enc_philosophy/ (дата обращения: 15.04.2019).