

DOI 10.15826/qr.2020.1.456
УДК 821.161.1-6+81'42+342.518

**ПЕРЕПИСКА ГРАЖДАН
С ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТЬЮ:
КОРРЕЛЯТИВНЫЙ ТЕКСТОВОЙ АНАЛИЗ***

Тамара Матвеева

Мария Ширинкина

Пермский государственный национальный
исследовательский университет,
Пермь, Россия

**CORRESPONDENCE BETWEEN CITIZENS
AND EXECUTIVE POWER: CORRELATIVE
TEXT ANALYSIS****

Tamara Matveeva

Maria Shirinkina

Perm State National Research University,
Perm, Russia

This article refers to the material of written appeals made by citizens to executive bodies and official responses to the appeals. The authors proceed from the fact that it is possible to objectively assess the quality of written responses to citizens' appeals only when they are considered together with the initial appeals of the citizens. The authors use an innovative method, applying the linguistic textual approach to the analysis of pairs of business letters. Correlative linguistic textual analysis is demonstrated in the field of two text categories: theme and composition. The article shows the thematic correlation between the response and the original business letter and highlights the most common violations of the categorial thematic correlation (shift of the subject matter of the original

* Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научных проектов 17–29–09158 офи_м «Создание корпуса официально-деловых текстов русского языка (ОДКРЯ)» и 18–012–00382 «Речевой быт семьи: аксиологическая реальность и методы исследования (на материале живой речи уральского города)».

** Citation: Matveeva, T., Shirinkina, M. (2020). Correspondence Between Citizens and Executive Power: Correlative Text Analysis. In *Quaestio Rossica*. Vol. 8, № 1. P. 190–202. DOI 10.15826/qr.2020.1.456.

Цитирование: Matveeva T., Shirinkina M. Correspondence Between Citizens and Executive Power: Correlative Text Analysis // *Quaestio Rossica*. Vol. 8. 2020. № 1. P. 190–202. DOI 10.15826/qr.2020.1.456 / Матвеева Т., Ширинкина М. Переписка граждан с исполнительной властью: коррелятивный текстовый анализ // *Quaestio Rossica*. Т. 8. 2020. № 1. С. 190–202. DOI 10.15826/qr.2020.1.456.

letter, incomplete thematic correspondence of the text units in the pair, etc.). The analysis of composition is based on the model composition signs of the letter of appeal and the official reply. Theoretical observations of the linguistic textual character are relevant to the practice of composing official response letters to citizens' appeals. The use of correlative linguistic text analysis opens an opportunity to objectively evaluate the logical and linguistic quality of the official response letter and develop a methodology for composing response letters on the basis of the source texts.

Keywords: official correspondence; text category; theme; composition; correlative analysis.

Статья построена на материале письменных обращений граждан в органы исполнительной власти и ответов на них должностных лиц. Авторы исходят из того, что объективно оценить качество письменных ответов на письма граждан можно только при условии их рассмотрения в соотношении с исходными обращениями. Новизна исследования – в применении лингвотекстового подхода к анализу пар деловых писем. Коррелятивный лингвотекстовый анализ продемонстрирован в области двух текстовых категорий – темы и композиции. Прослежена тематическая корреляция ответного и исходного деловых писем, выделены наиболее распространенные нарушения категориально-тематической корреляции (сдвиг тематики исходного письма, неполное тематическое соответствие текстовых единиц пары). Анализ композиции опирается на типовые композиционные признаки письма-обращения и ответного официального письма. Теоретические наблюдения соотнесены с практикой составления официальных ответных писем на обращения. Применение коррелятивного лингвотекстового анализа открывает возможность объективной оценки логико-лингвистического качества официального ответного письма и разработки методики составления ответных писем в опоре на исходные тексты.

Ключевые слова: деловая переписка; текстовая категория; тема; композиция; коррелятивный анализ.

Обращение к власти – это значимый компонент правового статуса гражданина, установленный Конституцией Российской Федерации. В соответствии с законодательством, «государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо: 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения... 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов» [О порядке рассмотрения обращений граждан, ст. 10]. Иными словами, ответы на обращения граждан обязательны, и они должны быть содержательными, обоснованными. Деловая переписка между гражданами и властными структурами является значимой составляющей дискурса исполнительной власти [Ширинкина].

Исследование этого материала обычно проводится на субжанровой основе, когда единицей анализа является отдельно взятый текст делового ответного письма [Федюрко; Фэн и др.], в том числе некачественный текст [Жильцов; Алексеева; Пучкова]. Вместе с тем, письмо является одной из сторон диалога, беседы автора и адресата, ведь, как правило, оно требует ответа или само оказывается ответом на более раннее послание. Правы исследователи, которые утверждают, что инициативное и ответное письма нельзя изучать обособленно, поскольку «изолированное письмо, трактуемое вне взаимосвязи встречного и ответного, совокупность которых составляет переписку, во многом может осложнить работу исследователя» [Сметанин, с. 8]. Опорой для нас служит также теория М. Бахтина, обосновавшего диалогичность в качестве фундаментального свойства речи [Бахтин].

Монологическое оформление деловых текстов и официальный характер общения существа диалогических отношений не меняют. Будучи монологом, письмо всегда ориентировано на конкретного адресата и «требует учета адресантом ответного восприятия адресатом, что является особенностью любого устного диалога» [Акишина, с. 57]. Из сказанного следует, что ответ на обращение гражданина, инициировавшего деловой диалог, следует рассматривать в паре с самим этим обращением. Только оперируя структурной текстовой единицей в виде пары деловых писем (далее – ПДП), мы получаем возможность судить о качестве ответного письма, и характер корреляции писем может служить объективным критерием в эпистолярном диалоге. Таким образом, предметом научного исследования становится корреляция смыслов исходного и ответного письма.

При решении проблемы перспективен лингвотекстовый метод анализа материала, соединяющий когнитивный, собственно языковой и коммуникативный аспекты и позволяющий выделить принципиально значимые линии сопоставления текстов-стимулов и текстов-реакций. В данной работе сопоставление единиц текстовой пары опирается на категориально-текстовую концепцию лингвистического анализа [Матвеева, 1990], а исследовательское внимание ограничено двумя опорными тесно связанными друг с другом текстовыми категориями – содержательной категорией темы и структурной категорией композиции текста.

Текстовая категория темы в ПДП

Тема текста – это его содержательное ядро, интеллектуальная база авторского замысла в свернутом виде. В тексте тема реализуется в виде ряда семантически тождественных номинаций предмета речи. Последовательность таких номинаций образует тематическую цепочку, которая проходит через весь текст и обеспечивает его смысловую целостность [Матвеева, 2003, с. 542]. Для ситуации деловой переписки наибольшее значение имеет проблемная тема текста, непосредственно фиксирующая предмет обсуждения, с которым связана та или иная социальная проблема автора инициативного письма.

В корректной деловой переписке наблюдается проблемно-тематическое соответствие ПДП – текста-стимула (1) и текста-реакции (2).

ПДП-1

(1) Уважаемый Владимир Исаевич!

Сообщаю Вам, что по улице Максима Горького в границах придомовой территории дома... действует круглосуточная **автопарковка**. Дом находится на обслуживании управляющей компании... Периодически охранник **автопарковки** предъявляет ко мне требования по оплате за стоянку моей автомашины у подъезда дома.

Прошу рассмотреть **вышеуказанные факты** [Ø] и принять **меры** [Ø] в соответствии с действующим законодательством. О **результатах** [Ø] прошу проинформировать меня в сроки, предусмотренные законодательством.

С уважением...

(2) Уважаемый Александр Сергеевич!

На Ваше обращение по вопросу деятельности **автостоянки** по адресу... сообщаем, что **автостоянка** является несанкционированной, проектной документации на размещение **автостоянки** по данному адресу в администрацию района не предоставлялось. Администрацией района в адрес управления милиции № 1 УВД по г. Перми направлены документы для проведения соответствующих **мероприятий** [Ø] и принятия **мер** [Ø].

На основании решения Пермской городской Думы от 08.11.2005 № 192... ликвидация постов охраны **автостоянок** производится в судебном порядке.

С уважением,

Заместитель главы администрации...

В приведенной текстовой паре запрос содержит в себе тематическую цепочку из четырех единиц – полнозначной номинации *автопарковка*, ее повторения и нулевых номинаций (знак [Ø]), уясняемых из контекста: *вышеуказанные факты* (об автопарковке); *меры* (касающиеся автопарковки); *результатах* (проверки фактов, касающихся автопарковки). В ответном письме неофициальная номинация *автопарковка* заменена тождественной по смыслу стандартной для деловой практики номинацией *автостоянка*, и с этой коррективной текст содержит аналогичную тематическую цепочку: *автостоянка* (четыре повторения) и три контекстно обусловленные нулевые номинации. Столь однозначная взаимосвязь тематических цепочек устраняет всякие сомнения, касающиеся предмета обсуждения. Тематическая корреляция обращения и ответа находится на должном уровне, конкретность темы подчеркивается плотностью тематических цепочек.

В данном случае поднимаемая гражданином проблемная тема (деятельность автостоянки) подана целостно и не разбивается на подтемы, что облегчает текстовый диалог сторон. Чаще же автор письма-обращения, мотивируя положение дел, прибегает к детализации темы, что открывает возможность ее сдвига или неполного тематического соответствия текстов ПДП. В письме-реакции может отражаться не весь набор тем исходного письма, а только та их часть, по которой принято положительное решение властных структур. Неудобные проблемные темы игнорируются.

ПДП-2

(1) Здравствуйте!

Вынуждены обратиться к Вам с жалобой на бездействие владельцев УК «Комфорт»... по защите жильцов дома...

Дело в том, что с сентября 2010 года в нашем доме открыто слуховое окно в подвале... куда проникают **собаки**. Третий месяц жители потеряли покой и сон. **Собаки** создают постоянный вой и лай в течение всех суток, включая ночь! [Ø] Пугают прохожих, особенно страшно за детей. Около дома мусорные бачки, содержание этих бачков растаскивается **животными** вдоль всей придомовой территории.

По этому вопросу [Ø] обращались в УК «Комфорт»... к инженеру... Самостоятельно звонили по вопросу отлова **собак** городскому диспетчеру приюта **бездомных собак** по тел. ... в декабре, январе. Отлов [Ø] был назначен в К-м районе на 26 января. Но **собаки** как бегали стаями, так и бегают и продолжают обитать в подвале нашего дома. Вызывает возмущение такое полное безразличие о состоянии подвала и условиях работы в нем сотрудников УК после пребывания там большого количества **собак**. После всех наших звонков [Ø] сотрудники УК бездействуют...

Убедительно просим помощи в решении нашей проблемы [Ø]:

<...>

Следить за состоянием подвала, в том числе подвальных окон;

Найти возможности для переноса мусорных бачков в другое место либо огородить территорию с бачками высокими сетками;

Тесно работать с организациями по отлову **бездомных животных** и отвечать за безопасность нашего двора.

Жители дома...

(2) На Ваше обращение, поступившее в адрес управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города... сообщаем.

В настоящий момент продухи в подвальном помещении многоквартирного дома по ул. ... закрыты, меры к ограничению доступа в подвальное помещение приняты.

Заместитель начальника управления...

Несмотря на низкое речевое качество данной жалобы жильцов дома на бездействие управляющей компании (УК) и фактические ошибки (подвальное окно-продух названо *слуховым окном*), с содержательно-текстовой стороны оно составлено правильно. В тексте сформирована объектно-тематическая цепочка, характерная для субжанра жалобы. С ее помощью фиксируется объект жалобы жильцов – управляющая компания. В состав этой цепочки входит как базовая номинация УК «Комфорт», так и конкретизированные номинации с эксплицитным или имплицитным указанием на базовую: *владелец УК «Комфорт»; инженер (УК «Комфорт»), зам. управляющего по качеству обслуживания (УК «Комфорт»), сотрудники УК («Комфорт»),* а также, применительно ко второй номинации, субститут *она*.

Данная тематическая цепочка не является основной, поскольку главное в тексте жалобы – формулировка проблемы, ее обоснование и просьба об устранении. Обращение к проблемно-тематическому составу текста показывает ключевую номинацию проблемы – *бездомные собаки*. Номинация проблемной темы проходит через весь текст, она повторяется в тексте восемь раз в прямом (*бездомные собаки*) и таксономически обобщенном виде (*собаки, животные, бездомные животные*), а также в пяти нулевых номинациях (проблемно-тематическая цепочка текста (1) ПДП-2 выделена выше). На предикативной основе уточняется суть проблемы и дифференцируется проблемная тема: *бездомные собаки обитают в подвале дома; бегают стаями, пугая прохожих; растаскивают мусор; воют ночами*. В жалобе указываются также способы изменения данной ситуации, так что предметная тема «бездомные собаки» получает развитие в трех конкретно-предметных направлениях: состояние подвальных окон и подвала здания; реорганизация места сбора мусора в данном дворе; отлов бездомных животных.

В ответном официальном письме должны быть отражены все названные темы в их иерархии, а также определено отношение администрации района к бездействию управляющей компании. Однако в ответе отражена только одна подтема исходного текста (продухи в подвальных помещениях), относительно двух других применяется фигура умолчания. Основная же тема – *бездомные собаки* как источник неудобств и даже опасности для жителей – даже не упомянута.

Крайний случай тематического несоответствия текстов деловой переписки с гражданами связан с полным игнорированием заданной в письме-стимуле проблемной темы. Именно такое ответное письмо в полном смысле является бюрократической отпиской. В нашем материале, включающем 120 ПДП, полное тематическое несоответствие текста-реакции тексту-стимулу зафиксировано лишь трижды.

Переведем наблюдения над категорией темы в ПДП в практический план. Работа должностного лица с проблемой, зафиксированной в полученном письме, предполагает осмысление тематического состава исходного письма, выявление его основной проблемной темы и определение ее структуры, если тема структурирована.

Лингвосмысловая методика данных действий опирается на вербальный состав текста и несколько постулатов, вытекающих из общих закономерностей организации текста. Первый из них заключается в том, что основная проблемная тема письма-обращения проходит через весь текст (что не означает повторения одной и той же вербальной номинации; тема может номинироваться разными лексическими единицами, тождественными семантически). Второй постулат связан со структурированием темы, он заключается в том, что это логическое действие автора исходного письма может осуществляться как на номинативной, так и на предикативной основе (обычно путем фиксации событий, мотивирующих постановку проблемы: *охранник требует оплаты парковки; бездомные собаки пугают жителей* и т. п.).

Профессиональной обязанностью должностного лица является отражение в ответном письме всего проблемно-тематического состава исходного письма с учетом иерархии тем и преимущественным вниманием к основной проблемной теме текста. Тематическое несоответствие парных писем является грубым недостатком деловой переписки.

Текстовая категория композиции в ПДП

Композиция – структурная текстовая категория, регламентирующая последовательность содержательных частей текста, мотивированную замыслом автора [Купина, Матвеева, с. 127–128]. Типовой авторский замысел закреплён в жанре текста: понятие жанра предполагает наличие типовой цели его создания и более или менее стандартной группировки содержательных компонентов текста, отражающей вербальное движение к этой цели. При статическом подходе к тексту универсальным стандартом структурирования является трехчастная композиция, предполагающая наличие в тексте введения, основной части и заключения.

Официально-деловой стиль речи характеризуется клишированной композицией с жестко закрепленным содержанием и последовательностью компонентов текста. Хотя авторы писем-обращений не обучены технологии их создания, на уровне общей логики изложения развертывание темы осуществляется в них сходным образом. В основной части письма-обращения выделяется тезисный компонент – описательная часть обращения [Сологуб, с. 130], в котором формулируется проблемная тема текста (см. выше: незаконная деятельность автостоянки; опасность, исходящая от бездомных собак). Обязательной приметой тезисного компонента является использование проблемно-тематической номинации целого текста. За описательной частью следует мотивировочная, содержащая обоснование обращения (факты и аргументы) и, наконец, просительная часть – запрос действий со стороны административной власти по представленной проблеме. Эта часть может содержать повторение тезиса письма [Там же].

Описанная структура текстов-обращений воспроизводится в письмах граждан далеко не всегда. Отклонения от композиции «правильного» письма-обращения разнообразны. Наиболее распространено отсутствие заключительной части, в которой фиксируются ожидания гражданина, часто встречаются случаи избыточной детализации событий. Увлечшись описанием проблемной ситуации, автор может вообще забыть о формулировке просьбы к должностному лицу. Структура исходного письма-обращения оказывается неполной или непроявленной.

ПДП-3

(1) SOS! Тонем в своей квартире! Координаты... Кто-то очень умный в УК решил делать капитальный ремонт крыши в конце сентября, но неожиданно осенью пошли дожди и снега (почему-то). Понятное дело – деньги пилят. Сейчас по всей квартире дожди – тазов и кастрюль не хватает. Льет даже через лампы. От сырости вонь. <...> Обои отходят. В администрациях говорят – все вопросы к УК. В УК говорят – ремонт закончим, тогда и в квартире лить перестанет, а ремонт закончат, когда сухая погода будет. Правда, обещали и в квартире ремонт сделать. А до этого будем тонуть... SOS!

(2) Здравствуйте. Действительно, в процессе проведения работ по капитальному ремонту крыши во время атмосферных осадков произошло **затопление жилых помещений** в многоквартирном доме...

Управляющей компанией совместно с подрядной организацией, выполняющей капитальный ремонт кровли, составлены акты осмотра по **затопленным квартирам**. В целях недопущения дальнейшего **затопления квартир** от атмосферных осадков подрядной организацией выполнены работы по закрытию поверхности кровли защитным материалом. Ответственность по причиненному ущербу, нанесенному собственникам и нанимателям **жилых помещений**, в период проведения ремонта крыши в соответствии с договором подряда возложена на организацию, осуществляющую капитальный ремонт. После выполнения капитального ремонта кровли в полном объеме подрядной организацией будет осуществлен ремонт **квартир, пострадавших от затопления**.

С уважением,
Заместитель начальника управления...

Письмо-обращение в ПДП-3 характеризуется повышенной эмоциональностью: применяются лексемы с семантикой оценки и усиления (*тонуть, даже, вонь*); разговорный фразеологизм *пилить деньги*; стилистический прием иронии (лексемы *умный, неожиданно* используются в противоположном смысле по отношению к их словарному значению); восклицательные синтаксические конструкции. Эти сред-

ства эксплицируют негативную оценку работы управляющей компании, при этом гражданин не формулирует просьбу к представителям власти официальным языком, а применяет для этого международный сигнал бедствия, принятый в радиотелеграфной связи: SOS!

Таким образом, в композиционном отношении (как и в стилистическом) данный текст обращения составлен неправильно, его описательная часть раздута, а тезисная и просительная не выделены как таковые. Практическая проблема логико-лингвистического характера, встающая перед специалистом на первом этапе подготовки ответного письма, состоит в приведении содержания «неправильного» исходного письма к композиционно-тематическому стандарту письма-обращения.

Проблемная тема текста определяется через вопрос, в чем состоит затруднительное положение гражданина (затопление квартиры, в результате – испорченное жилище) и каковы причины данного положения вещей (дожди во время проведения ремонта крыши). Столь эмоционально выраженная просьба жильцов сводится к деловым позициям с помощью вопроса о том, чего хотят авторы жалобы: защитить квартиру от течи и отремонтировать пострадавшие помещения. Оказывается, вся необходимая для письма-жалобы информация в данном тексте есть. Его недостатки носят стилистический, а не логический характер. Лингвосмысловая задача сотрудника администрации состоит в обработке тематического содержания («перевод» проблемы на язык деловых отношений), что легче делать в опоре на типовую композицию текста письма-обращения и с учетом типовой функциональной нагрузки каждой его части.

В свою очередь, правильное служебное письмо-ответ должно включать следующие обязательные структурные компоненты: введение (содержит ссылку на письмо гражданина с кратким указанием его темы), основную часть (представляет собой сообщение о решении проблемы или аргументацию отказа заявителю), заключительную часть (вывод, перспективы, советы).

В ПДП-3 официальный ответ начинается с констатации факта описанной гражданином проблемы (*В процессе проведения капитального ремонта крыши произошло затопление жилых помещений*). Таким образом, администрация полностью признает наличие проблемы. Этот фрагмент текста выделен в отдельный абзац. Можно констатировать соответствие данной вводной части ответного письма тезисному фрагменту письма исходного.

Далее в ответном письме перечисляются меры, принятые для устранения проблемы (*управляющей компанией и подрядной организацией составлены акты; подрядной организацией выполнены работы по закрытию кровли защитным материалом*). Автор письма определяет ответственного за нанесенный жильцам ущерб (ответчиком является подрядная организация, выполняющая ремонт кровли) и дает обещание выполнить ремонт пострадавших квартир по окончании

капитального ремонта крыши. В данной композиционной части отсутствует весьма существенная для гражданина информация о сроках выполнения работ, что снижает качество ответа, однако в целом эта часть соответствует детализирующей части исходного письма.

Таким образом, композиционное соотношение в рамках данной ПДП адекватно и в основном отвечает стандарту такого рода текстов. Отметим, однако, отсутствие в ответном тексте заключительной части, что могло бы сообщить ему смысловую законченность. По логике текстового соответствия, заключение должно согласовываться с просительной частью письма заявителя, в другом случае – носить дополнительный проспективный характер.

Заключение официального ответного письма может содержать вывод по данному инциденту, информацию о сроках намеченных действий, средствах связи с непосредственными ответственными за проблемную ситуацию, перспективных действиях заявителя в спорном случае и т. п. Состав этой части официального ответного письма в лингвотекстовом отношении не исследован, есть лишь отдельные замечания в учебных пособиях по деловой речи и инструкциях по делопроизводству [Деловое письмо, с. 90; Инструкция, п. 5.7.5]. Этикетные концовки, содержащие извинение в случае признания отмеченной заявителем проблемы, в русской официальной переписке, как правило, не используются (в отличие от переписки коммерческой).

Опора на представление о типовой композиции письма-обращения и ответного письма, композиционное сопоставление текстов одной ПДП открывают возможность лингвосмыслового структурирования пар текстов по единым правилам.

* * *

Обращения граждан в органы власти и ответы на них должностных лиц тесно связаны содержательно и композиционно. Как научное осмысление, так и деловая практика переписки такого рода требуют одновременной работы с парой деловых писем. Структурно-содержательные и языковые показатели качества или некачества ответного письма устанавливаются путем коррелятивного анализа ответных и исходных писем по текстовым категориям темы и композиции. Сравнение содержательного наполнения парных писем обнаруживает их тематическое соответствие либо несоответствие (подмену предмета обсуждения, неполноту ответа заявителю и др.), последнее является свидетельством некачества ответного текста. Некачественный текст может также характеризоваться композиционным несоответствием, в том числе отсутствием необходимых структурных компонентов текста.

Категориально-текстовый подход к анализу пар деловых писем открывает возможность сопоставления исходного и ответного писем

на общих логических основаниях, вне зависимости от их конкретной проблематики и стилистического качества. На этой основе могут быть выработаны лингвотекстовые правила анализа исходных и составления ответных официальных писем. Общее правило состоит в установлении лингвосмысловой корреляции единиц текстовой пары, общая рекомендация – в опоре ответного письма на тематический состав и композицию исходного.

Первоначально осуществляется лингвотекстовой анализ исходного письма. Специалист должен оценить исходный текст с тематической точки зрения: выделить объектную и проблемную темы, определить проблемные позиции, понять суть просьбы гражданина относительно сложившейся проблемной ситуации. За каждой из этих операций просматривается композиционный фрагмент будущего письма-ответа. Дополнительной необходимостью официального лица в случае стилистического и смыслового несовершенства исходного письма является стилистическое приведение данного текста к жанровым стандартам письма-обращения, что предполагает вербализацию не эксплицированной или нестандартно эксплицированной в письме-обращении смысловой позиции.

При составлении ответного письма специалист следит за отражением проблематики инициативного письма и просьбы/предложения гражданина в официальном ответе на него. При этом частные проблемные темы, поставленные в исходном письме, могут группироваться по смысловому или функциональному принципу, но его тема и подтемы должны быть отражены в официальном ответном письме под углом решения основной проблемы исходного письма.

Категориально-текстовой подход к анализу пар деловых писем не исчерпывает собой лингвосмыслового сопоставления текстовых составляющих пары, но может составить основу этого сопоставления. Композиционно-тематическое развертывание официального письма формирует его структурно-логический базис, в опоре на который могут ставиться все дальнейшие логико-лингвистические и стилистические вопросы, связанные с качеством официальной переписки граждан и административной власти.

Список литературы

Акишина А. А. Письмо как один из видов текста. Статья первая : Общие сведения об эпистолярном жанре // Русский язык за рубежом. 1982. № 2. С. 57–63.

Алексеева А. В. Порождения и восприятия русскоязычного документа в современной концепции научных исследований (на примере ответов должностных лиц на обращения граждан) // Евразийский союз ученых. 2014. № 5. С. 10–12.

Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. М. : Искусство, 1986. 445 с.

Деловое письмо : учеб.-справ. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. М. : Дашков и К^о, 2012. 196 с.

Жильцов С. Типология бюрократических отписок по итогам анализа эмпирических данных и опроса экспертов // Экономика и жизнь регионов Черноземья : [сайт]. 2015. 13 июля. URL: <http://www.eizh.ru/articles/analitika/tipologiya-byurokraticheskikh>

otpisok-po-itogam-analiza-empiricheskikh-dannykh-i-oprosa-ekspertov/ (дата обращения: 10.03.2018).

Инструкция по делопроизводству в администрации города Перми (в ред. распоряжения Администрации г. Перми от 17.07.2017 № 108) // Консорциум Кодекс : электрон. фонд правовой и нормативно-тех. документации : [сайт]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428691174> (дата обращения: 15.08.2018).

Купина Н. А., Матвеева Т. В. Стилистика современного русского языка. М. : Юрайт, 2013. 415 с.

Матвеева Т. В. Функциональные стили в аспекте текстовых категорий. Свердловск : Изд-во Урал. ун-та, 1990. 170 с.

Матвеева Т. В. Тема текста // Стилистический энциклопедический словарь русского языка / под ред. М. Н. Кожинной. М. : Флинта : Наука, 2003. С. 542–544.

О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федер. закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) // КонсультантПлюс : [сайт]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=283578&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.16863101020409088#08270987817680018> (дата обращения: 15.07.2018).

Пучкова А. В. Речевой жанр *канцелярская отписка*: лингво-аргументативный анализ : автореф. дис. ... канд. филол. наук. Тверь : [Б. и.], 2011. 18 с.

Сметанин В. А. Новое в развитии представлений об эпистографии // Античная древность и Средние века. Свердловск : Изд-во Урал. ун-та, 1980. Вып. 17. Античные традиции и византийские реалии. С. 5–18.

Сологуб О. П. Особенности проявления тенденции официализации в различных типах деловых текстов (на материале обращений в официальные инстанции) // Вестн. Челябинск. гос. ун-та. 2008. № 26. С. 126–136.

Федюрко С. Ю. Стилистические особенности русского делового письма как жанровой разновидности официально-делового стиля : автореф. дис. ... канд. филол. наук. Воронеж : [Б. и.], 2002. 21 с.

Фэн Х. Жанр делового письма и его субжанры : автореф. дис. ... канд. филол. наук. М. : [Б. и.], 2006. 24 с.

Ширинкина М. А. Документы исполнительной власти в функционально-стилистической системе русского языка // Изв. Урал. федерал. ун-та. Сер. 2, Гуманитарные науки. Т. 19. 2017. № 2 (163). С. 134–146. DOI 10.15826/izv2.2017.19.2.030.

References

Akishina, A. A. (1982). Pis'mo kak odin iz vidov teksta. Stat'ya pervaya. Obshchie svedeniya ob epistol'yarnom zhanre [The Letter as One of the Types of Text. Article 1. General Information on the Epistolary Genre]. In *Russkii yazyk za rubezhom*. No. 2, pp. 57–63.

Alekseeva, A. V. (2014). Porozhdeniya i vospriyatiya russkoyazychnogo dokumenta v sovremennoi kontseptsii nauchnykh issledovaniy (na primere otvetov dolzhnostnykh lits na obrashcheniya grazhdan) [Generations and Perceptions of the Russian-Language Document in the Modern Concept of Scholarly Research (with Reference to Responses of Officials to Citizens' Appeals)]. In *Evraziiskii Soyuz uchenykh*. No. 5, pp. 10–12.

Bakhtin, M. M. (1986). *Estetika slovesnogo tvorchestva* [The Aesthetics of Verbal Creativity]. Moscow, Iskusstvo. 445 p.

Fedyurko, S. Yu. (2002). *Stilisticheskie osobennosti russkogo delovogo pis'ma kak zhanrovoi raznovidnosti ofitsial'no-delovogo stilya* [Stylistic Features of Russian Business Writing as a Genre Variety of Official and Business Style]. Avtoref. dis. ... kand. filol. nauk. Voronezh, S. n. 21 p.

Fen, Kh. (2006). *Zhanr delovogo pis'ma i ego subzhanry* [The Genre of a Business Letter and Its Sub-Genres]. Avtoref. dis. ... kand. filol. nauk. Moscow, S. n. 24 p.

Instruktsiya po deloproizvodstvu v administratsii goroda Permi (v redaktsii rasporyazheniya Administratsii goroda Permi ot 17.07.2017 № 108) [Guidelines for Office Work in the Administration of the City of Perm (In the Edition of the Order of the City

Administration of Perm as of 17 July 2017, No. 108)]. In *Konsortsium Kodeks. Elektronnyi fond pravovoi i normativno-tehnicheskoi dokumentatsii* [website]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428691174> (mode of access: 15.08.2018).

Kupina, N. A., Matveeva, T. V. (2013). *Stilistika sovremennogo russkogo yazyka* [Stylistics of the Modern Russian Language]. Moscow, Yurait. 415 p.

Kuznetsov, I. N. (Ed.). (2012). *Delovoe pis'mo. Uchebno-spravochnoe posobie* [Official Letter: Study Guide]. Moscow, Dashkov i K°. 196 p.

Matveeva, T. V. (1990). *Funktional'nye stili v aspekte tekstovykh kategorii* [Functional Styles in the Aspect of Text Categories]. Sverdlovsk, Izdatel'stvo Ural'skogo universiteta. 170 p.

Matveeva, T. V. (2003). Tema teksta [The Theme of the Text]. In Kozhina, M. N. (Ed.). *Stilisticheskii entsiklopedicheskii slovar' russkogo yazyka*. Moscow, Flinta, Nauka, pp. 542–544.

O poryadke rassmotreniya obrashchenii grazhdan Rossiiskoi Federatsii. Federal'nyi zakon ot 02.05.2006 № 59-FZ (redaktsiya ot 27.11.2017) [On the Procedure for Examining Applications from Citizens of the Russian Federation. Federal Law No. 59-FZ of 02.05.2006 (as Amended on November 27, 2017)]. In *Konsul'tantPlyus* [website]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=283578&fld=134&dst=100000001,0&rnd=0.16863101020409088#08270987817680018> (mode of access: 15.07.2018).

Puchkova, A. V. (2011). *Rechevoi zhanr kantselyarskaya otpiska: lingvoargumentativnyi analiz* [The Speech Genre of a Bureaucratic Formal Reply: Linguistic and Argumentative Analysis]. Avtoref. dis. ... kand. filol. nauk. Tver', S. n. 18 p.

Shirinkina, M. A. (2017). Dokumenty ispolnitel'noi vlasti v funktsional'no-stilisticheskoi sisteme russkogo yazyka [Executive Documents in the Functional Styles System of the Russian Language]. In *Izvestiya Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Gumanitarnye nauki*. Vol. 19. No. 2 (163), pp. 134–146. DOI 10.15826/izv2.2017.19.2.030.

Smetanin, V. A. (1980). Novoe v razvitiu predstavlenii ob epistolografii [New Findings about the Development of the Idea of Epistolography]. In *Antichnaya drevnost' i Srednie veka*. Sverdlovsk, Izdatel'stvo Ural'skogo universiteta. Vol. 17. Antichnye traditsii i vizantiiskie realii, pp. 5–18.

Sologub, O. P. (2008). Osobennosti proyavleniya tendentsii ofitsializatsii v razlichnykh tipakh delovykh tekstov (na materiale obrashchenii v ofitsial'nye instantsii) [Features of Manifestation of the Tendency of Officialisation in Various Types of Business Texts (Based on Appeals to Official Structures)]. In *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta*. No. 26, pp. 126–136.

Zhil'tsov, S. (2015). Tipologiya byurokraticheskikh otpisok po itogam analiza empiricheskikh dannykh i oprosa ekspertov [A Typology of Bureaucratic Formal Replies according to the Analysis of Empirical Data and Expert Surveys]. In *Ekonomika i zhizn' regionov Chernozem'ya* [website]. July 13. URL: <http://www.eizh.ru/articles/analitika/tipologiya-byurokraticheskikh-otpisok-po-itogam-analiza-empiricheskikh-dannykh-i-oprosa-ekspertov/> (mode of access: 10.03.2018).

The article was submitted on 03.04.2019