

Redactare și corespondență în relațiile publice sectoriale

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Corespondența include *forma scrisă pe care o iau relațiile dintre două sau mai multe persoane* (de obicei sub forma unor scrisori).

Corespondența oficială cuprinde *totalitatea scrisorilor și actelor care circulă între persoane juridice sau între o persoană fizică și o persoană juridică, în scopul stabilirii unor relații între ele*. Actele emise de o autoritate (persoană juridică) sunt considerate acte oficiale.

Sfera corespondenței oficiale este **largă**, ea cuprinzând **probleme cu conținut economic, juridic, administrativ, diplomatic etc.**

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Importanța activității de corespondență constă în faptul că:

- este un **element de bază** pentru **stabilirea relațiilor** între unitățile economice, între persoanele fizice și persoane juridice care sunt obligate să-și rezolve anumite probleme în comun;
- oferă posibilitatea **consemnării scriptice** a unei activități;
- constituie un **element de înregistrări contabile**;
- servește ca **probă** în justiție;
- devine o bogată **sursă de documentare**, prin constituirea unui fond arhivistic, redând stadiile evoluției raporturilor economice, precum și ale evoluției vocabularului din domenii diferite de activitate.
- permite, prin asamblarea scrisorilor ce privesc o anumită problemă, **constituirea unui ciclu de corespondență** ce oglindește apariția, modificarea sau stingerea unor relații între persoane juridice sau între persoane fizice și persoane juridice;

Clasificarea corespondenței

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Clasificarea corespondenței

Corespondența oficială se poate clasifica după mai multe criterii.

a) după criteriul de circumscriere:

- **corespondența internă** (între compartimente sau responsabili ai aceleiași organizații);
- **corespondența externă** (către sau de la o instituție spre mediul exterior – altă instituție sau persoană).

b) după domeniul de activitate:

- **corespondența juridică** (*contestația, întâmpinarea, notificarea, plângerea, cererea de chemare în judecată, etc*);
- **corespondența administrativă** (*referatul, raportul, darea de seamă, procesul verbal, decizia, ordinul, dispoziția*);
- **corespondența protocolară** (*invitații, scrisori de felicitare, felicitări, corespondența tehnică a departamentelor de protocol, etc*);
- **corespondența comercială** (*cererea de ofertă, oferta, comanda, reclamația economică, avizul de însoțire a mărfii, scrisoarea de garanție, etc*);
- **corespondența diplomatică** (*nota diplomatică, scrisorile de acreditare, protestul diplomatic, minuta diplomatică, nota verbală, etc*).

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Clasificarea corespondenței (continuare...)

c) după scopul ei:

- **corespondența de solicitare** (*cererea economică, juridică, etc*);
- **corespondența de informare** (*oferta, reclama, raportul, darea de seamă, etc*);
- **corespondența de constatare** (*procesul verbal, ș.a.*);
- **corespondența de decizie, îndrumare, control** (*ordinul, decizia*);
- **corespondența de reclamație** (*reclamația economică, juridică*);
- **corespondența însoțitoare de acte.**

d) după criteriul accesibilității:

- **corespondența secretă** (*transmisă prin mijloace de securitate organizate, folosită în sistemul instituționalizat*);
- **corespondența deschisă** (*transmisă pe cale obișnuită și care poate lua toate formele materiale ale corespondenței – scrisoare, fax, e-mail*).

e) după inițiativa trimiterii scrisorii:

- **scrisoarea inițială;**
- **de răspuns;**
- **de revenire.**

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Clasificarea corespondenței (continuare...)

f) după criteriul suportului:

- **corespondența clasică** – *scrisoarea*;
- **corespondența telegrafică** – *telegrama, telexul*;
- **corespondența electronică** – *e-mail-ul*.

g) după modul de întocmire:

- **documente tipizate**;
- **documente netipizate**.

h) după natura și destinația exemplarelor:

- **originalul** (*primul exemplar care se trimite destinatarului*);
copia simplă (de arhivă sau de dosar) se scrie odată cu originalul la indigo;
- **duplicatul originalului** pierdut se eliberează după publicarea pierderii, se menționează „duplicat”, are puterea originalului;
- **copia după original** (***copia certificată*** – are confirmarea că este valabilă, se folosește pentru păstrarea originalului, se semnează și se eliberează de secretariatul unității care păstrează originalul, se scrie „conform cu originalul pentru conformitate”; ***copia legalizată*** – este eliberată de notariat, conține reproducerea exactă a conținutului actului, sub semnătura notarului și ștampila biroului notarial; ***fotocopia*** – are valoare numai în cazul legalizării de notariat; ***extrasul*** – constituie copia unei părți, a unui pasaj dintr-un act de dimensiuni mai mari, valabilitatea lui este condiționată de certificare).

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Principii ce stau la baza corespondenței:

1) **PROMPTITUDINEA RĂSPUNSURILOR** – implică **OPERATIVITATE** în rezolvarea problemelor ce fac obiectul corespondenței. **Orice scrisoare trebuie să primească un răspuns.** Dacă răspunsul la o solicitare vine prompt (chiar dacă este negativ) și nu cu întârziere, impresia care ne-o facem despre persoana sau instituția respectivă este că știe să-și organizeze activitatea, că este eficientă și că ne respectă.

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Principii ce stau la baza corespondenței (continuare...):

2) ELABORAREA CORESPONDENȚEI LA COSTURI

AVANTAJOASE. Costurile unei scrisori sunt adesea subestimate. Costul real al unei scrisori include nu numai papetăria și timbrele, ci și costul manevrării scrisorii prin sistemul poștal sau alte mijloace de transmitere, ocupând timp, necesitând echipament și spațiu și cel mai important dintre toate este salariul celor care scriu scrisori, al dactilografei sau operatorului ce procesează cuvintele pe calculator.

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Principii ce stau la baza corespondenței (continuare...):

3) **STABILIREA OBIECTIVULUI** – este important să stabilim de la început **obiectivul scrisorii**, ceea ce dorim, deoarece în funcție de aceasta vom aborda diferit destinatarul; obiectivul unei scrisori poate fi: *să informăm sau să aflăm ceva; să motivăm sau să influențăm; să ne scuzăm; să solicităm sau să oferim ceva; să acceptăm sau să refuzăm; să felicităm.*

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Principii ce stau la baza corespondenței (continuare...):

4) ADECVAREA LA NIVELUL IERARHIC – presupune diferențierea și limitarea corespondenței pe paliere ierarhice.

5) EFICIENȚĂ ȘI CREDIBILITATE. Eficiența corespondenței se referă la:

- **promptitudine** (transmiterea la timp a informațiilor);
- **precizia și caracterul complet al informațiilor;**
- **informarea permanentă** a partenerilor cu privire la noile produse și servicii ce pot fi furnizate de firma respectivă.

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Principii ce stau la baza corespondenței (continuare...):

6) CORECTITUDINEA ȘI ASPECTUL PLĂCUT:

- **mecanica textului** (punctuația și gramatica) trebuie să fie corectă, o greșeală de ortografie „vorbește” despre nivelul de profesionalism al celui care scrie;
- **alegerea stilului corespunzător;**
- **asigurarea formatului adecvat** (se referă la cum arată pagina scrisă și dacă respectă anumite reguli).

Secțiunea 1 – Corespondența oficială

Principii ce stau la baza corespondenței (continuare...):

7) **EFFECTUL PSIHOLOGIC**. Textul trebuie să respecte regulile de bază ale psihologiei și va fi astfel formulat încât destinatarul să reacționeze în sensul dorit de expeditor (cazul ideal – motivare și nu manipulare).

8) **ATITUDINEA ȘI EXPRIMAREA POZITIVĂ**. Atitudinea pozitivă presupune o gândire pozitivă, sentimente pozitive și tendința de a acționa în mod pozitiv. Există mai multe modalități de a asigura atitudinea pozitivă prin scriere.

Secțiunea 2 – Stilul corespondenței oficiale

STILUL CORESPONDENȚEI OFICIALE are caracteristicile stilului oficial – administrativ.

Stilul oficial-administrativ se întâlnește în *textele și activitățile administrative, juridice, diplomatice și economice*.

Este mai conservator decât celelalte stiluri; este realizat îndeosebi în forma scrisă monologată, dar poate lua și forma dialogului (în corespondența oficială, în negocieri, în raporturile cetățenilor cu autoritățile sau în acțiunile judiciare), se desfășoară într-un cadru instituțional, local și temporal, precis.

Formele sale textuale pot fi: *normative* (legi, decrete, hotărâri, ordonanțe, instrucțiuni, circulare, etc), *de documentare* (procesul-verbal, memoriul, protocolul, rezoluția, contractul, etc), *de informare* (anunțul, declarația, înștiințarea, notificarea, formularul de înscriere, telegrama), *de serviciu* (tabel nominal, inventarul, factura, diploma), *de corespondență* (scrisoarea, oferta, etc).

În raport cu alte stiluri este închis la influențe, servind ca sursă de împrumuturi îndeosebi stilului publicistic.

Secțiunea 2 – Stilul corespondenței oficiale

Una din condițiile prin care **o scrisoare** sau **document oficial** poate fi bine întocmit și înțeles este *alegerea vocabularului celui mai potrivit cu noțiunile, ideile, faptele sau problemele tratate.*

Secțiunea 2 – Stilul corespondenței oficiale

ETAPELE ÎNTOCMIRII UNEI SCRISORI

- 1) **Stabilirea scopului** (*ce dorim cu această scrisoare*);
- 2) **Documentarea** constă în *culegerea informațiilor necesare pentru tratarea subiectului*; informațiile se pot obține prin:
 - *studiul corespondenței deja existente*;
 - *folosirea documentației interne și externe*;
 - *consultarea actelor normative care reglementează probleme de tipul celor care fac obiectul mesajului respectiv*;
 - *folosirea jurnalului sau a agendei*.
- 3) **Sistematizarea materialului** deja cules *sub forma unei schite* care poate fi simplă sau dezvoltată;
- 4) **Scrierea ciornei**. Uneori pot fi scrise mai multe ciorne până la obținerea formei finale. În această etapă *se acordă atenție deosebită introducerii* (care constituie *cartea de vizită a textului*), *cuprinsului* (care trebuie să se deruleze logic) și *încheierii* (care sintetizează mesajul textului, reprezentând „ultima impresie” cu care rămâne destinatarul).
- 5) **Revizuirea și corectarea** – nu reprezintă o etapă formală. Textul este citit de mai multe ori din perspectiva ansamblului și pe fragmente mai mari sau mai mici, *verificând organizarea textului* (structura, ierarhizarea și adunarea ideilor), *controlând și corectând greșelile gramaticale, de punctuație și stângăciile lingvistice*.
- 6) **Dactilografierea** – scrierea cu ajutorul calculatorului sau a mașinii de scris, apoi formatarea și editarea (listarea la imprimantă).

Secțiunea 2 – Stilul corespondenței oficiale

ELEMENTELE COMPONENTE ALE SCRISORII

Conform uzanțelor internaționale **scrisoarea oficială** are următoarea structură: *antet; numărul și data; referințele; adresa destinatarului; formula de salut/de adresare; obiectul scrisorii; conținutul; formula de încheiere/de salut; semnătura; anexe.*

Secțiunea 3 – Corespondența diplomatică

Un rol deosebit în relațiile internaționale între state îl ocupă corespondența diplomatică.

Emitentul decide asupra genului de document diplomatic: *scrisoare de acreditare, notă verbală, nota semnată, scrisoarea personală, aide-memoire, memorandum, mesajul de felicitare, etc.*

Stilul corespondenței diplomatice este mult mai sobru și mai reverențios.

Modul de transmitere este, în general, curieratul și are întotdeauna forma scrisă în original și presupune semnătura olografă (scrisă de mâna autorului).

Secțiunea 3 – Corespondența diplomatică

TIPURI DE CORESPONDENȚĂ DIPLOMATICĂ

Nota verbală – se folosește în corespondența între o misiune diplomatică și Ministerul Afacerilor Externe sau între Ministerele de Externe. Este o *comunicare scrisă, nesemnată, purtând doar sigiliul Ministrului Afacerilor Externe sau al Misiunii Diplomatice de la care se emite*. **Notele verbale** reprezintă, de regulă, o importanță diplomatică secundară.

Nota semnată – este documentul diplomatic solemn care se adresează de către Ministerul Afacerilor Externe șefului misiunii diplomatice sau invers.

Scrisoarea personală – se folosește între ambasador și ministrul afacerilor externe și nu angajează statele. Este *mai puțin protocolară* și are *caracter personal*.

Nota colectivă este modalitatea prin care mai mulți reprezentanți ai statelor acreditate se adresează unui guvern, și se trimite ministrului afacerilor externe.

– notele identice și notele paralele sunt *note cu același conținut, care sunt prezentate simultan*;

– notele circulare sunt utilizate pentru *a comunica informațiile curente, de ordin particular sau administrativ*.

Secțiunea 3 – Corespondența diplomatică

TIPURI DE CORESPONDENȚĂ DIPLOMATICĂ (continuare...)

Aide-memoire – *documentul diplomatic care rezumă aspecte ale relațiilor dintre state și expune consecințele juridice ale unor fapte. Este o notă diplomatică înmănată de un agent diplomatic celeilalte părți, în cursul unor tratative sau convorbiri, cu scopul de a rezuma problema discutată, a preciza anumite aspecte.* Aide-memoire nu conține formule de politețe și nici nu se semnează, se adresează ministrului afacerilor externe.

Memorandum-ul este *un aide-memoire mai complet* care, spre deosebire de acesta, *prezintă și o istorie a problemei apărute și justifică politica urmată de statul acreditant față de problema în cauză.*

Rapoartele diplomatice – privesc *informarea ministerului de externe de către misiunile diplomatice cu privire la îndeplinirea instrucțiunilor primite.* Rapoartele sunt periodice. Raportul diplomatic poate fi darea de seamă despre executarea misiunii în general.

Scrisoarea de acreditare este prezentată de reprezentantul misiunii diplomatice (ambasadorul) președintelui țării unde a fost acreditat. Scrisoare este semnată de președintele și ministrul afacerilor externe din țara de unde vine diplomatul.

Secțiunea 3 – Corespondența diplomatică

NORME DE REDACTARE A CORESPONDENȚEI OFICIALE (APLICAȚII)

FORMULE DE ADRESARE SAU SALUT

EXEMPLE DE INTRODUCERE ÎN CAZUL CORESPONDENȚEI OFICIALE

EXEMPLE DE ÎNCHEIERE ȘI SALUT

FORMULE PROTOCOLARE UTILIZATE ÎN DIFERITE SITUAȚII