

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно–педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Русский язык, литература и лингвокриминалистика»

(наименование)

45.04.01 Филология

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Лингвистическая экспертиза

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему Ответ на обращения граждан в аспекте экспертного лингвистического анализа

Обучающийся

О.И. Андреева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

канд. филол. наук, доцент О.Д. Паршина

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

Тольятти 2025

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Документный текст как объект лингвистического исследования.....	8
1.1 Свойства документа как важный фактор лингвистической экспертизы текста	8
1.2 Лингвистическая экспертиза документного текста.....	16
1.3 Виды экспертизы документного текста: общая характеристика	21
Глава 2 Экспертный поход к анализу ответов на обращения граждан	28
2.1 Ответ на обращение граждан органов исполнительной власти.....	28
2.2. Лингвистические особенности ответа на обращение граждан	37
2.3. Причины коммуникативных неудач в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти.....	43
Заключение	58
Список используемой литературы и используемых источников.....	62
Приложение А – Перечень ответов на обращения и граждан, проанализированных в выпускной квалификационной работе	71

Введение

В современном информационном обществе, в котором каждый гражданин может подать жалобу в соответствующие органы власти, важно уметь грамотно и эффективно реагировать на такие обращения. Компетентный ответ на жалобу не только помогает решить проблему гражданина, но и способствует укреплению доверия к властям.

Сегодня право на обращение является конституционным правом граждан, закрепленным в статье 33 Конституции РФ: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Ответ на обращение представляет собой результат его рассмотрения в органах государственной власти. В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все обращения, поступающие в органы власти или к должностным лицам, подлежат рассмотрению и должны получить ответ, за исключением случаев, указанных в пункте 1 статьи 11 данного закона.

В условиях развития гражданского общества информационная открытость органов власти приобретает важное значение. Особую роль в формировании положительного отношения к органам власти играет качество официальных ответов на обращения граждан. В ответах на эти обращения должны быть соблюдены определенные стандарты и требования, однако часто встречаются ошибки, которые могут привести к ухудшению качества государственной службы и снижению доверия к органам власти. О перспективности изучения официально-деловой коммуникации свидетельствует интерес научного лингвистического сообщества.

Изучению и трактовке понятия «документный текст», его отличительным особенностям посвящены работы С.П. Кушнерука, В.С. Вавиловой, В.Ф. Янковой и др.

Документный текст как объект судебной лингвистической и автороведческой экспертизы рассмотрен в работах А.М. Плотниковой. Для определения видов и методов лингвистической экспертизы документного текста за основу были взяты работы К.И. Бринева, И.Т. Вепревой. Свойства документа как важный фактор лингвистической экспертизы документного текста рассмотрены Т.Н. Бунчук, Ю.Н. Ильина, О.Н. Кушнир. Письменному дискурсу исполнительной власти в жанрово-стилистическом аспекте посвящена диссертация М.А. Ширинкиной. В рамках данного исследования представляют интерес лингвистические особенности ответов на обращение граждан, поэтому ценным источником понимания стали работы Н.Д. Голева. Таким образом, при подборе теоретического материала был применен интегральный подход – рассмотрение заявленной темы с разных сторон.

Цель данного исследования состоит в том, чтобы проанализировать типичные случаи нарушения лексико-грамматических и стилистических норм в ответах на обращения граждан.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты, связанные с документным текстом.
2. Исследовать языковые характеристики ответов на обращения граждан, выявить типичные ошибки.
3. Оценить, насколько эффективно ответы на обращения граждан передают информацию и решают проблемы, с которыми обращаются граждане.
4. Разработать рекомендации по улучшению качества ответов на обращения граждан с точки зрения лингвистического анализа.

В качестве объекта исследования были выбраны тексты официальных ответов на обращения граждан в дискурсе исполнительной власти.

Предметом исследования стали ошибки в ответах на обращения граждан как нарушение языковых норм, рассмотренные в аспекте лингвистического анализа.

В данном исследовании применялись следующие методы: метод сплошной выборки, метод логико-смыслового моделирования, метод структурного анализа, метод контекстуального анализа.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Документный текст необходимо рассматривать как обладающее внутренней организацией и формой целостное речевое произведение, направленное на решение коммуникативной задачи.

2. Лингвистическая экспертиза необходима на стадии проектирования текста документа (ответ на обращение граждан).

3. Систематическая работа над выявлением и исправлением ошибок в официальных документах органов государственной власти и местного самоуправления будет способствовать повышению эффективности социальной коммуникации как инструмента государственного управления.

Теоретической базой послужили работы отечественных и зарубежных ученых К.И. Бринева, И.Т. Вепревой, Н.Д. Голева, С.П. Кушнерука, В.Ф. Янковой, М.А. Ширинкиной, А.М. Плотниковой, Т.А. Литвяковой, Т.Н. Бунчук, Ю.Н. Ильиной, О.Н. Кушнир, И.А. Иванчук, О.С. Иссерс, Питера Тирсма и Лоуренса М.Солана, Негара Момени, Лопеса-Ферреро К., Джеффри Л.Сеглина, Эдварда Коулмана, Брикера Клауса и т.д.

Научная новизна исследования заключается в том, что в нем рассмотрен комплексный подход к изучению типологии, композиционно-содержательных и речевых особенностей документного текста. Кроме того, представлено новое видение работы над проектированием официальных ответов на обращения, которое может улучшить качество письменной коммуникации органов власти и населения.

Теоретическая значимость исследования определена тем, что в научной работе обобщены методы лингвистического анализа письменного дискурса исполнительной власти.

Практическая значимость работы заключается в том, что отобранный языковой материал может стать основой методического пособия для

обучения муниципальных служащих при работе над проектированием текстов ответов на обращения граждан. Представленная методология экспертного лингвистического анализа текстов ответов на обращения граждан может служить подспорьем в работе лингвиста-эксперта. Также практические результаты магистерского исследования были успешно использованы автором на очных занятиях по дисциплинам «Основы лингвистической интерпретации спорных текстов» и «Теория и практика лингвистической экспертизы» в Тольяттинском государственном университете.

Основные положения диссертационного исследования были представлены на Всероссийской студенческой научно-практической междисциплинарной конференции «Молодежь. Наука. Общество» в 2023 году и 2024 году, а также на Всероссийской научно-практической конференции, посвященной памяти проф. Г. Г. Галич (21–23 марта 2024 г.).

Структура выпускной квалификационной работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, разделенных на параграфы, заключения, списка используемой литературы и используемых источников, приложения.

Во введении выпускной квалификационной работы обосновываются актуальность темы исследования, определяется объект, предмет, цель, формулируются задачи работы, характеризуются научная новизна, теоретическая и практическая значимость результатов исследования.

В первой главе выпускной квалификационной работы рассмотрены ключевые аспекты документного текста как объекта лингвистического исследования. В частности, в параграфе 1.1 акцентируется внимание на свойствах документа, которые выступают важным фактором для проведения лингвистической экспертизы текста. Здесь анализируются такие характеристики, как структурная организация, жанровая принадлежность и функциональная нагрузка документа. В параграфе 1.2 осуществляется детальное рассмотрение процесса лингвистической экспертизы документного текста. Этот процесс включает в себя систематическое изучение языковых средств, используемых в документе, а также их соответствие нормам и

стандартам, принятым в конкретной области. Особое внимание уделяется методам и приемам, применяемым для выявления особенностей текстовой структуры и стилистических характеристик, что является необходимым для оценки качества документа. В параграфе 1.3 представлена общая характеристика видов экспертизы документного текста. Здесь рассматриваются различные подходы к классификации экспертиз, включая их цели и задачи, а также методы, используемые в каждой из категорий. Это позволяет сформировать целостное представление о многообразии лингвистических экспертиз.

Во второй главе выпускной квалификационной работы представлены ключевые аспекты экспертного подхода к анализу ответов на обращения граждан, что позволяет выявить как лингвистические, так и коммуникативные проблемы, возникающие в процессе взаимодействия граждан с органами исполнительной власти. В параграфе 2.1 рассматривается специфика ответов на обращения граждан, исходящих от органов исполнительной власти. Акцентируется внимание на важности четкости, прозрачности и корректности формулировок. Параграф 2.2 посвящен лингвистическим особенностям ответов на обращения граждан. В этом контексте анализируются стилистические, синтаксические и семантические характеристики текстов, что позволяет выделить наиболее распространенные языковые конструкции и их влияние на эффективность коммуникации. В параграфе 2.3. исследуются причины коммуникативных неудач в ответах на обращения граждан, что является важным аспектом для понимания недостатков в организации документооборота. Таким образом, в данной главе систематически анализируются различные аспекты, влияющие на качество ответов органов исполнительной власти на обращения граждан, что позволяет выработать рекомендации по улучшению практики документооборота и повышения уровня удовлетворенности граждан.

В заключении представлены доказательства положений защиты и сделаны обобщения по проблеме исследования.

Глава 1 Документный текст как объект лингвистического исследования

1.1 Свойства документа как важный фактор лингвистической экспертизы документного текста

Объектом лингвистических исследований, как правило, выступает текст, который представляет собой сложное и многоуровневое явление, обладающее как содержательными, так и формальными характеристиками. Текст – объединенная смысловой связью последовательность знаковых единиц, основными свойствами которой являются цельность и связность [56, с.507]. Четкое и однозначное определение объекта исследования является необходимым условием для адекватного подбора методов анализа языкового материала, что, в свою очередь, способствует более глубокому пониманию исследуемых феноменов.

На необходимость разграничения понятий «документ» и «документный текст» указывается в работах многих лингвистов.

Понятие «документ» за время своего существования претерпело значительные изменения. Изначально документы появились как дополнительное средство к устному общению людей. Потребность письменно зафиксировать информацию была связана с разными сферами деятельности человека. Первоначальная цель – зафиксировать, запечатлеть и передать некоторое свидетельство какого-то события. Сам термин «документ» происходит от латинского слова «documentum», означающего образец, свидетельство, доказательство. В значении письменного свидетельства слово «документ» употреблялось от средневековья до XIX в.

В России понятие «документ» стало использоваться при Петре I также в значении «свидетельство» и приобрело уже правовое значение. Однако в нормативных правовых актах чаще всего документы называли «бумагами», «делами», «актами» («Общее губернское учреждение» 1775 г., «Общее учреждение министерств» 1811 г., «Положение о письмоводстве и

делопроизводстве в военном ведомстве» 1911 г.). После 1917 года в некоторых законодательных актах, а также в литературе в качестве синонима документа употреблялся термин «деловая бумага». Однако уже с 30-х годов двадцатого века в официальной речи утвердился термин «документ».

Расширение и изменение семантики слова «документ» в России произошло в 50-е годы двадцатого века, когда оно приобрело дополнительные значения «материальный объект, содержащий информацию для распространения в пространстве и времени, любой материальный объект, несущий информацию» [69].

Позже, в 90-е годы, О.П. Коршунов и Ю. Н. Столяров предложили следующее понятие слова «документ» – «материальный объект – носитель социальной информации» [40].

Неоднозначность и многоаспектность понятия «документ» отмечают многие исследователи. Из-за отсутствия четких границ между терминами «документ» и «документный текст» многие документоведы и лингвисты сталкиваются со сложностями их разграничения и утверждают, что смысловая нагрузка данных терминов одинакова и они могут использоваться как синонимы. Так, А.В. Соколов считает, что «документ – это стабильный вещественный объект, предназначенный для использования в социальной коммуникации в качестве завершеного сообщения» [71, с. 5].

Правила работы с документированной информацией и основные понятия отражены в Федеральном законе от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [80], а также в ГОСТ Р 51141-98. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» [79]. Однако исследователи Т.Н. Бунчук, Ю.Н. Ильина, О.Н. Кушнир отмечают, что объемы понятий «документ» и «документированная информация» в них полностью не совпадают. Так, «документированная информация – это информация, зафиксированная на носителе», а «документ – это зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать» [12, с. 47].

Подробно тема разграничения терминов «документ» и «документный текст» раскрыта в трудах С.П. Кушнерука. Отмечая полисемичность термина «документ», исследователь считает, что он может быть включен в лингвистические координаты «по ряду своих принципиальных признаков» [49, с.85].

С.П. Кушнерук выделяет следующие признаки: 1) регулирование текстовой формы представления документной информации; 2) правила создания документа и его составляющих, в том числе текста документа; 3) правила функционирования документов; 4) унификация и стандартизация документов и средств создания документных текстов.

По мнению исследователя, «документ можно рассматривать как результат реализации комплекса регламентированных действий, включающих мощную лингвистическую составляющую, содержание которой в наибольшей степени проявляется в документном тексте – основном лингвистическом компоненте документа» [49, с. 89].

Таким образом, термин «документ», то есть материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, уместно использовать в юриспруденции, делопроизводстве, теории права и т.д. Для документной лингвистики, изучающей смысловой и языковой аспекты, применим термин «документный текст». Следовательно, основным отличием понятий является именно различие цели коммуникации. Для документа важен содержательный компонент, а для документного текста – коммуникативный.

А.А. Елисеев, А.М. Лялин определяют документный текст как «специальный вид текстовых объектов», возникающий в процессе создания, редактирования и использования» [30]. И выделяют следующие его особенности: формируется под влиянием экстралингвистических факторов (правовые нормы, административные требования); обладает функциональной и структурной завершенностью.

Авторы предлагают рассматривать документы как часть «документной матрицы» общества, где язык выступает инструментом регулирования социальных отношений [30].

М.В. Ермолаева рассматривает документный текст как «содержательную основу документа», обладающую структурной целостностью (связность, завершенность) и коммуникативной направленностью (передача информации в социуме) [31, с. 113]. Текст, по мнению исследователя, «существует только в рамках документа, вне его – теряет юридическую и социальную значимость» [там же].

В исследовании А.П. Белоруковой документ трактуется как формально закреплённый текст, обладающий юридической, управленческой или социальной значимостью [6].

Документный текст является «функционально, содержательно, структурно и нормативно завершенное речевое единство, являющееся основным коммуникативным компонентом документа, скрепленное модальностью, являющейся производной от функционально-нормативных условий документной коммуникации и соответствующее унифицирующим или стандартизирующим правилам» [50, с. 197].

Современная документная лингвистика рассматривает документный текст как сложное, многоаспектное явление, обладающее рядом специфических свойств. Анализ исследований С.П. Кушнерука [50], Т.Н. Бунчук, Ю.Н. Ильиной и О.Н. Кушнир [12], М.А. Ширинкиной [74] позволяет выделить следующие фундаментальные свойства документного текста.

1. Функциональная завершенность. Документный текст представляет собой законченное речевое единство, обладающее четкой коммуникативной целью и практической направленностью. Как отмечают исследователи, он является основным коммуникативным компонентом документа, скрепленное модальностью, являющейся производной от функционально-нормативных условий документной коммуникации.

2. Структурная целостность. Текст документа обладает внутренней организацией, включающей обязательные реквизиты и композиционные элементы. М.В. Ермолаева подчеркивает, что документный текст имеет «начало и конец», а все его языковые единицы связаны «по смыслу и грамматически» [31, с. 113].

3. Нормативная регламентированность. Как отмечает С.П. Кушнерук, «документный текст регулируется двумя системами правил: языковыми нормами и формально-документоведческими требованиями (например, ГОСТ Р 6.30-2003)» [50, с. 56].

4. Ситуативно-типологическая закреплённость. Каждый документный текст создается для конкретной коммуникативной ситуации и соответствует определенному документному жанру. Как отмечает С.П. Кушнерук, «документируемая ситуация проецируется на разработанную заранее матрицу документных текстов» [50, с. 78].

5. Регулятивная функция. Документ обладает способностью управлять поведением адресата. Согласно концепции Сёрля, документы могут выполнять различные иллокутивные функции: директивы (приказы, распоряжения), комиссивы (договоры), экспрессивы (благодарности) и другие [68]. К значимым свойствам документного текста М.В. Косова и К.А. Белоконова относят категорию локальности [41]. В отличие от художественных текстов, в текстах документов локальность формализована и стандартизована.

А. П. Белорукова к одному из свойств документа, отличающего его от других видов текста, относит «терминированность»: «Терминология документных текстов характеризуется большим разнообразием... и не уступает по плотности научно-техническим текстам» [6, с. 388]. Изучению терминосистемы дидактики как лингвистического феномена посвящены работы О.Д. Паршиной, в которых «системный характер дидактической терминологии, обладающей специфическими структурно-семантическими и функциональными характеристиками» [63, с.17].

М.В. Косова к одним из основных свойств документного текста относит системность. По мнению ученого, «системность документного текста проявляется в строгой взаимосвязи всех его компонентов - от графического оформления до синтаксических структур, что обеспечивает его функциональную целостность» [42, с. 7].

Вопрос текстовых категорий, их структуры, условий и средств реализации в современной лингвистике продолжает оставаться актуальным предметом научного обсуждения. В исследованиях Л.Г. Бабенко, сосредоточенных преимущественно на художественном тексте, выделяются и описываются такие категории, как «связность, целостность, завершенность, антропоцентричность, социологичность и диалогичность» [3]. Т.В. Матвеева в своих работах акцентирует внимание на значимых категориях для текстов различных функциональных стилей, включая тематическую цепочку текста, цепочку хода мысли, тональность, оценочность, темпоральность, локальность и композицию [58].

И.Р. Гальперин предлагает более развернутую классификацию текстовых категорий, которая включает в себя членимость (способность текста к разделению на отдельные единицы), когезию (внутритекстовые связи, обеспечивающие логическую последовательность и взаимозависимость отдельных сообщений), континуум (последовательность фактов и событий в пространственно-временном измерении), информативность (наличие различных видов информации в тексте), ретроспекцию (языковые средства, отсылающие к предшествующей информации), проспекцию (языковые средства, указывающие на последующую информацию), модальность (отношение автора к предмету изложения), интеграцию (объединение текстовых компонентов для достижения целостности) и завершенность текста [16, с. 31].

По мнению И.В. Матыциной, лингвистическая структура документа определяется доминированием стандартных фраз, нейтральной лексики и

строгой организацией, что снижает вероятность возникновения неоднозначностей [59].

При анализе документных текстов следует отметить их специфический набор категорий, среди которых особую значимость приобретает категория информативности. Текст документа представляет собой информацию, закреплённую средствами письменности и содержащую основную речевую информацию документа. В данном контексте информация рассматривается как содержательная составляющая текста.

При исследовании документных текстов важным становится определение характера передаваемой информации и инвентаря языковых средств ее выражения. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» трактует информацию как «сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления». Анализ различных видов документных текстов позволяет выделить количественные и качественные параметры содержащейся в них информации.

Количественные характеристики связаны с понятием информационной насыщенности текста, которая варьируется в зависимости от функционального назначения документа и его жанровой принадлежности. Оптимальная степень информационной насыщенности является важнейшим свойством документа, обеспечивающим его адекватное восприятие и эффективность деловой коммуникации. Как отмечают исследователи, существенным признаком информации является ее новизна: «Категория информации охватывает ряд аспектов, выходящих за рамки чисто лингвистического анализа. Ключевой проблемой остается вопрос о новом (неизвестном). Для одного реципиента сообщение может содержать новую информацию, в то время как для другого то же сообщение окажется информационно пустым в силу его предварительной осведомленности или непонимания содержания [16].

В сфере деловой коммуникации информационная точность требует строгой фиксации информации и стандартизации языкового выражения. Возможность измерения информационной насыщенности документа позволяет осуществлять ее регуляцию, что способствует созданию документных текстов, соответствующих условиям коммуникативной ситуации и требованиям эффективного делового взаимодействия.

Одним из ключевых аспектов, определяющих функциональную целостность документного текста, является его функционально-смысловая определенность. Данная характеристика подразумевает наличие четкой и однозначной интерпретации содержания документа, что, в свою очередь, способствует эффективной коммуникации между его участниками. Для достижения этой определенности необходимо применять специфические документные средства, которые не только соответствуют тематике и стилю текста, но и органично вписываются в его структуру.

Учет перечисленных свойств документного текста имеет принципиальное значение для проведения лингвистической экспертизы. Так, на стадии проектирования документов необходимы анализ соответствия текста нормативным требованиям, проверка полноты и правильности реквизитов; оценка точности языковых формулировок.

На стадии применения документов при проведении лингвистического анализа основными становятся толкование возможных вариантов понимания текста, выявление скрытых смыслов и потенциальных двусмысленностей; оценка коммуникативной эффективности документа.

Особое значение имеет свойство иерархичности документов, которое, как отмечают исследователи, должно учитываться при экспертизе. Т.Н. Бунчук обращает внимание на то, что при проведении экспертизы необходимо учитывать соотнесенность анализируемого текста с образцом, то есть официально зафиксированном видом документа, и «руководствоваться теоретико-методологическими основами документоведения как практически ориентированной отрасли науки» [12, с. 49].

Таким образом, можно утверждать, что разные уровни документной иерархии (законы, подзаконные акты, ведомственные документы) требуют различных подходов к лингвистическому анализу.

1.2 Лингвистическая экспертиза документного текста

В современной лингвоэкспертной практике наблюдается терминологическая и методологическая дивергенция между лингвистической экспертизой как общей исследовательской процедурой и специализированной экспертизой документных текстов. В данном исследовании предпринята попытка систематизировать ключевые различия между этими направлениями.

Н.Д. Голев предлагает следующее определение лингвистической экспертизы: «...это специальное исследование, проводимое экспертом на основе научных методов лингвистики для установления обстоятельств, имеющих юридическое значение, путем анализа языковых единиц и речевых произведений» [19, с. 18].

К.И. Бринев при определении лингвистической экспертизы делает акцент на междисциплинарности: «Лингвистическая экспертиза находится на стыке языка и права: она не только анализирует текст, но и интерпретирует его в контексте правовых норм, что требует от эксперта знаний в обеих сферах» [11, с. 47].

На прагматический подход лингвистической экспертизы в своих трудах указывает О.С. Иссерс, отмечая, что ее основная цель – это выявление коммуникативных интенций автора текста и их соответствия/несоответствия законодательным дефинициям. [35, с. 32].

О проблеме субъективности при проведении лингвистической экспертизы говорит в своих работах Г.Ч. Гусейнов, так как это «всегда перевод языковых явлений на юридический язык, что неизбежно связано с интерпретационной вариативностью и требует строгой методологической дисциплины» [25, с. 89].

Е.В. Рахилина обращает внимание на то, что в «цифровую эпоху лингвистическая экспертиза охватывает не только традиционные тексты, но и мультимодальные коммуникации (мемы, эмодзи, аудиовизуальный контент), где вербальный компонент взаимодействует с невербальным». [65, с. 114.].

В работе А.Ю. Бельчикова, М.В. Горбаневского, И.В. Жаркова приводится следующее определение лингвистической экспертизы «это специальное исследование, проводимое экспертом-лингвистом с целью установления смыслового содержания текста, выявления его языковых особенностей и возможного воздействия на адресата. Она направлена на объективный анализ языковых единиц, их семантики, стилистики и прагматики в контексте коммуникативной ситуации» [7, с.15].

А.М. Плотникова считает, что «лингвистическая экспертиза документов играет ключевую роль в судебной практике, поскольку обеспечивает объективную оценку текста как доказательства, исключая субъективную интерпретацию его содержания» [64, с.41].

За основу нашего исследования мы взяли определение понятия «лингвистическая экспертиза», данное А.Н. Барановым, «это исследование текста, направленное на установление его смысла, коммуникативных задач и соответствия языковым и правовым нормам, проводимое специалистом-лингвистом по запросу суда или других инстанций» [4, с. 12].

Документные тексты, обладающие юридической, административной или деловой значимостью, требуют особых методов лингвистического исследования. В отличие от публицистических или разговорных текстов, их анализ направлен на установление точности формулировок, соответствия нормативным требованиям и выявление возможных противоречий [4]. Лингвистическая интерпретация способна декодировать неопределенности в юридических процессах и проводить анализ дискурсивных практик [83]. Лингвистическая экспертиза документного текста, в отличие от анализа публицистических или медийных материалов, рассматривается

исследователями как особый вид экспертной деятельности, требующий специфических методов и критериев оценки.

Лингвистическая экспертиза обычно проводится в отношении документов, обладающих юридической силой. Это значит, что чаще всего анализируются тексты официальных документов, имеющих правовую значимость, поскольку они играют важную роль как в правовой системе, так и в обществе. При этом следует отметить, что юридическая сила может варьироваться в зависимости от типа документа и определяется правовым статусом и компетенцией его автора (авторов), а также его функциональным назначением. По мнению О.Н. Кушнир, уровень юридической силы документа и успешность достижения поставленной коммуникативной цели зависят от правильного выбора его вида, а также от соблюдения всех правил, касающихся его составления и использования.

В своих исследованиях О.Н. Кушнир выделяет два вида лингвистической экспертизы документных текстов: на стадии их проектирования и на стадии применения документа [52].

Объектом лингвистической экспертизы на стадии проектирования являются, в первую очередь, проекты нормативных правовых актов. Следует отметить, что для документов, относящихся к правоприменительной и правореализационной практике, такая экспертиза на этапе проектирования не осуществляется в силу их специфических характеристик.

Лингвистическая экспертиза законопроекта представляет собой процесс оценки соответствия текста нормам современного русского литературного языка с учетом особенностей языка нормативных актов. В рамках этой экспертизы также выявляются и устраняются грамматические, синтаксические, стилистические, логические, редакционные и терминологические ошибки. Данный подход является обоснованным и подлежит расширению: лингвистическая экспертиза должна стать обязательным этапом разработки всех правовых актов, включая не только федеральные законы, но и локальные нормативные документы.

Основные задачи лингвистической экспертизы на стадии применения документа заключаются в установлении возможных вариантов понимания текста в современном дискурсе и решении герменевтических задач через анализ спорных смыслов, как отмечает К.И. Бринев [11]. Ключевым аспектом данного процесса является доказательство наличия или отсутствия нейтрализации противопоставленных смыслов. При этом толкование текста должно соответствовать нормам русского языка как государственного.

Необходимость проведения лингвистической экспертизы на стадии применения документа обусловлена рядом факторов, среди которых можно выделить: разрыв между правоустановлением и реализацией норм, а также рост обращений граждан и организаций за внесудебной экспертизой с целью досудебного урегулирования споров.

Документные тексты, обладающие юридической, административной или деловой значимостью, требуют особых методов лингвистического исследования. В отличие от публицистических или разговорных текстов, их анализ направлен на установление точности формулировок, соответствия нормативным требованиям и выявление возможных противоречий [4].

Опираясь на работы ведущих специалистов в области юридической лингвистики [4], [17], [19], [20], [35], [86], мы предприняли попытку систематизировать основные отличия лингвистической экспертизы в широком смысле от лингвистической экспертизы документного текста.

Таблица 1 – Сравнение объектов, целей и задач лингвистической экспертизы и лингвистической экспертизы документного текста

Основные различия	Лингвистическая экспертиза	Лингвистическая экспертиза документного текста
Объект исследования	- устная речь (например, фонетические и просодические особенности)	- договоры, нормативные акты, судебные решения
	- письменные тексты различных жанров (художественные, публицистические, рекламные)	- деловая переписка и процессуальные документы

Продолжение таблицы 1.

Основные различия	Лингвистическая экспертиза	Лингвистическая экспертиза документного текста
	- мультимодальные коммуникативные акты (сочетание вербального и невербального компонентов)	- тексты с заранее обусловленной правовой функцией
Цели и задачи	- установление факта клеветы или оскорбления	- установление соответствия текста нормам юридического дискурса
	- определение авторства текста (идиостилевой анализ)	- выявление латентных смыслов, способных повлиять на правоприменение
	- выявление манипулятивных приемов	- верификация аутентичности документа

Современная экспертная лингвистика выделяет экспертизу документного текста как новое и важное направление работы, связанное с увеличением объема документной коммуникации. В условиях глобализации и активного использования информационных технологий, количество создаваемых и обрабатываемых документов возросло до невиданных ранее масштабов, что поставило перед лингвистами новые вызовы и задачи.

Одним из ключевых аспектов этого направления исследования является понимание понятия «документный текст» как объекта лингвистического анализа, что позволяет более эффективно регулировать практическое взаимодействие между участниками коммуникации.

Документный текст представляет собой не просто набор языковых знаков, а сложную систему, в которой взаимодействуют различные компоненты: содержание, форма, стиль и контекст. В этом контексте следует отметить, что «документный текст» можно рассматривать как «продукт коммуникации, который фиксирует информацию в определенной форме и служит для передачи этой информации между участниками коммуникационного процесса» [44, с. 12].

Понимание документного текста как объекта лингвистического анализа позволяет более эффективно регулировать практическое взаимодействие

между участниками коммуникации. Лингвистический анализ текстов помогает выявить не только их структуру и содержание, но и социальные и культурные контексты, в которых они создавались. Лингвистическая экспертиза документного текста становится важным инструментом для оценки качества и достоверности информации, а также для разрешения конфликтов, возникающих из-за недоразумений или разночтений в интерпретации текстов.

Кроме того, следует отметить, что в рамках лингвистической экспертизы особое внимание уделяется стилю и языковым особенностям текста. Стилистический анализ позволяет выявить индивидуальные особенности автора, а также определить соответствие текста нормам литературного языка. Это важно не только для установления авторства документов, но и для оценки их юридической силы и правомерности [37].

Таким образом, экспертиза документного текста является многоаспектным процессом, который требует комплексного подхода и глубокого понимания как языковых норм, так и контекстуальных факторов. В условиях растущей сложности документной коммуникации необходимость в квалифицированной лингвистической экспертизе будет только возрастать.

1.3 Виды экспертизы документного текста: общая характеристика

Документный текст как объект экспертизы представляет собой сложный феномен, сочетающий лингвистические, правовые и социокультурные аспекты. Экспертиза таких текстов направлена на установление их подлинности, авторства, семантической целостности и соответствия нормативным требованиям.

Отметим, что выбор методов при проведении лингвистической экспертизы текстов, в том числе документных, также является предметом дискуссий среди исследователей [15] [20], [21] [27].

Так, для анализа текста спорного документа необходимо использование не только методов лингвистического анализа, но и возможно привлечение

методов других гуманитарных наук, которые можно рассматривать как смежные с лингвистикой дисциплины, а именно: психолингвистика, социолингвистика и другие.

Изучению методологии лингвистического анализа текста посвящена монография немецкого лингвиста К. Бринкера, в которой предпринята попытка формирования теоретико-методологического аппарата для научного исследования текста как лингвистического феномена [86].

На методологическую «неоднородность» лингвоэкспертной деятельности указывает в своих исследованиях А.Н. Баранов, подчеркивая, что «подобные работы систематизируют накопленный опыт, позволяя в дальнейшем критически переосмыслить применяемые алгоритмы и выработать новые методы решения экспертных задач» [5, с.24].

Ученый, классифицируя экспертов по используемым методам на «глобалистов» и «жертв современной системы лингвистического образования», утверждает, что все методы лингвоэкспертного анализа сводятся к процедуре синонимических преобразований: «Под синонимическими преобразованиями в первом приближении понимается такая модификация исходного текста (в широком смысле), при которой одни аспекты его семантики сохраняются, приобретая более эксплицитную форму, а другие могут редуцироваться вплоть до полной элиминации. Данная процедура также включает экспликацию – представление смысла (или его значительной части) в более явном виде» [5, с. 121].

О.В. Кукушкина, рассматривая семантический подход в качестве методологической базы современной лингвистической экспертизы, предлагает следующее определение общего метода экспертного анализа: «Метод исследования заключается в экспликации смысловых компонентов, релевантных для решения поставленных вопросов (результативный аспект), посредством семантической декомпозиции и синонимического перифразирования (операциональный аспект) на основе лингвистического анализа (научная база)» [47, с. 124].

Методы, применяемые в лингвистических исследованиях, заимствуются из лингвистической науки, однако «разграничение между фундаментальными научными и прикладными экспертными исследованиями не всегда получает должного внимания» [16, стр. 31].

Согласно «Словарю основных терминов судебных экспертиз», метод экспертизы определяется как «система логических и/или инструментальных операций (способов, приемов), направленных на получение данных для решения вопроса, поставленного перед экспертом» [70]. Данные операции отражают практическую реализацию теоретических знаний о закономерностях языка и коммуникации [5]; что согласуется с общеэкспертными принципами познания объективной реальности.

На основе аналитического обзора научных исследований нами был сделан вывод о том, что методологический аппарат лингвистической экспертизы документного текста носит функционально-адаптивный характер, а его формирование требует четкого понимания задач исследования.

Так, А.Н. Баранов подчеркивает, что выбор методов зависит от типа экспертной задачи [5]. М.В. Горбаневский в работах по экспертизе конфликтных текстов утверждает, что методология строится на «триаде»: функция – методика – интерпретация» [23, с. 48].

Е.И. Галяшина утверждает, что классификация методов (лингвостилистический, семантико-когнитивный и др.) производна от целей экспертизы [17]

Т.Ф. Чернышова в исследованиях по медиалингвистике развивает идею целевой адаптивности, отмечая, что методы анализа СМИ отличаются от методов для юридических текстов из-за разницы их функций [73].

Несмотря на споры по поводу определения методологии проведения лингвистической экспертизы, в которой объектом исследования выступают тексты официальных документов, можно выделить основные методы исследований.

Семантический метод занимает центральное место в методологическом аппарате лингвистической экспертизы документных текстов, позволяя выявлять и анализировать смысловые структуры в их нормативном и коммуникативном аспектах. Как отмечает Е.И. Галяшина, «семантический анализ документного текста представляет собой многоуровневое исследование, направленное на установление точного соответствия между языковым выражением и юридически значимым содержанием» [17, с. 57].

Прагматический анализ позволяет исследовать коммуникативную эффективность документных текстов и их юридическую значимость. По мнению С.П. Кушнерука, «прагматический аспект документного текста представляет собой систему отношений между языковыми средствами, коммуникативными целями и правовыми последствиями» [51, с. 78].

Не менее важен лексический анализ, направленный на исследование их словарного состава в аспекте нормативности, точности и соответствия юридическим требованиям. По мнению Е.И. Галяшиной, «лексический слой документного текста образует смысловой каркас, от точности которого зависит юридическая сила всего документа» [17, с. 67]. В условиях стандартизации деловой коммуникации данный метод приобретает особую значимость.

Стилистический анализ позволяет не только выявить соответствие текстов установленным нормам официально-делового стиля, но и оценить их функциональную целесообразность.

Синтаксический анализ служит действенным инструментом обеспечения юридической точности документных текстов. Как подчеркивает С.П. Кушнерук, «инверсия в юридическом тексте может кардинально изменить смысл правовой нормы» [51, с. 89].

Особого внимания при проведении лингвистической экспертизы документного текста заслуживает дискурсивный анализ. Он позволяет исследовать документный текст как сложное коммуникативное событие в институциональном контексте. Перечисленные нами методы в зависимости от

целей и задач используются при проведении следующих видов лингвистической экспертизы документного текста.

1. Судебно-лингвистическая экспертиза.

По мнению М.Н. Кожиной, данный вид экспертизы направлен на «выявление лингвистических признаков, которые могут иметь доказательственное значение в судебном процессе» [38, с. 78].

К.И. Бринев определяет судебную лингвистическую экспертизу как «специальное исследование, проводимое в процессуальной форме с целью установления обстоятельств, имеющих значение для дела, на основе анализа языковых явлений» [11, с. 15].

Судебная экспертиза документов проводится для установления фактов, имеющих юридическое значение. Ее ключевые задачи включают: выявление двусмысленностей в формулировках договоров или нормативных актов; анализ соответствия текста законодательным требованиям (например, в случаях оспаривания завещаний или трудовых соглашений); определение наличия/отсутствия признаков подделки или искажения информации [17].

Судебная лингвистическая экспертиза применяется в уголовном, гражданском и административном судопроизводстве. Объектами анализа выступают тексты, содержащие признаки экстремизма, клеветы или оскорбления [5], спорные высказывания в средствах массовой информации и интернете [22], а также товарные знаки и патентные споры [23]. Методы исследования включают семантико-стилистический анализ, интерпретацию имплицитных смыслов и прагматический анализ контекста [27].

2. Автороведческая экспертиза.

И.А. Стернин [72], Л.Н. Борисова [10], И.Т. Вепрева [15] отмечают, что при проведении лингвистической экспертизы текста особое значение имеет анализ индивидуально-авторских особенностей языковой личности автора, его стиль.

Для документного текста автороведческая экспертиза имеет особое значение, так как позволяет установить авторство, подлинность и

достоверность документов, выявить признаки фальсификации. Например, выявить в тексте документа неестественные изменения в стиле, лексике или синтаксисе, которые могут указывать на редактирование текста посторонним лицом. Или обнаружить «инородные» фрагменты в виде вставок в договорах или завещаниях, выполненные другим автором» [18, с. 47].

Данная экспертиза направлена на установление авторства анонимных или спорных текстов через анализ идиостиля. Ключевыми параметрами являются лексико-грамматические особенности, синтаксические конструкции и частотность определенных языковых маркеров.

С развитием интернет-технологий, в частности активным использованием искусственного интеллекта (ИИ), возникает необходимость разработки цифровых методов автороведения. В монографии А.В. Иванова «Цифровые методы установления авторства текста» обосновывается необходимость цифровизации традиционных подходов к проведению автороведческой экспертизы в связи с ростом объема цифровых текстов (соцсети, мессенджеры, электронные документы); увеличением числа спорных случаев анонимного авторства и плагиата; ограниченностью классических стилометрических методов при анализе коротких или намеренно искаженных текстов [33].

Еще один подвид лингвистической экспертизы документных текстов исследователи называют или нормативно-стилистической, или технико-юридической экспертизой. О.В. Александрова выделяет нормативно-стилистическую экспертизу как проверку «соответствия текста официально-деловому стилю и конкретным стандартам оформления документов» [1, с. 34].

А.В. Иванов отмечает, что «технико-юридическая экспертиза – это специализированное исследование текстов нормативно-правовых актов, договоров и иных юридически значимых документов, направленное на выявление их соответствия формальным требованиям, терминологической точности и логической непротиворечивости» [33, с. 112]. Данный вид экспертизы занимает промежуточное положение между лингвистическим

анализом и юридической догматикой, фокусируясь на текстуально-структурных аспектах правовых документов.

Классификация видов лингвистической экспертизы документного текста остается предметом дискуссий [35], однако их объединяет междисциплинарный характер и опора на методы корпусной лингвистики, дискурс-анализа и юрислингвистики. Перспективы развития данного направления связаны с цифровизацией (анализ больших данных) и углубленным изучением мультимодальных текстов.

Выводы по первой главе.

Документный текст представляет собой сложный лингвистический феномен, характеризующийся функциональной завершенностью, структурной целостностью и нормативной регламентированностью.

Свойства документа непосредственно влияют на методику проведения лингвистической экспертизы, определяя ее цели и задачи на разных стадиях работы с документом.

Учет ситуативно-типологической закреплённости и иерархичности документов позволяет проводить более точный и объективный лингвистический анализ.

Регулятивная функция документных текстов, проявляющаяся в их способности управлять поведением адресата, требует особого внимания при экспертной оценке их языкового оформления.

Полученные результаты имеют важное значение для совершенствования методики лингвистической экспертизы документов и могут быть использованы в практике документоведения и юридической лингвистики.

Глава 2 Экспертный подход к анализу ответа на обращения граждан

2.1 Ответ на обращение граждан в органы исполнительной власти

Официально-деловая коммуникация представляет собой строго регламентированную область взаимодействия между государственными органами, коммерческими структурами, а также юридическими и физическими лицами. Эта сфера основана на правовых нормах, принципах делового этикета и общепринятых стандартах ведения деловой переписки. В данной системе деловое письмо выполняет роль основного инструмента для фиксации, передачи и формализации информации. Оно обеспечивает документальное подтверждение управленческих, правовых и административных процессов, что делает его незаменимым элементом делового общения.

Деловое письмо выполняет несколько ключевых функций, которые определяют его значение в официально-деловом общении:

1. Информационно-коммуникативная функция – письмо служит средством для передачи информации, запросов, уведомлений и других данных, необходимых для решения профессиональных задач. Оно позволяет сторонам обмениваться мнениями, сообщать о важных событиях и инициативах, а также информировать о результатах деятельности [41].

2. Регулятивная функция – через деловые письма фиксируются договоренности, предписания, отказы и другие действия, обладающие юридической или административной силой. Это особенно важно в контексте соблюдения обязательств и выполнения условий сделок.

3. Документообразующая функция – письмо выступает в роли первичного элемента документооборота, формируя доказательную базу в случае возникновения спорных ситуаций. Оно может служить основой для судебных разбирательств или служебных проверок.

4. Имиджевая функция – качество составления письма отражает уровень корпоративной культуры организации и влияет на её деловую репутацию. Корректное и профессионально оформленное письмо способствует укреплению доверия со стороны партнеров и клиентов.

5. Организационная функция – деловое письмо помогает структурировать информацию и упорядочить процессы внутри организации, позволяя эффективно распределять задачи и обязанности между сотрудниками.

Структура и стиль любого делового письма подчиняются стандартам делопроизводства (ГОСТ Р 51141-98) [79] и традициям документооборота. К основным требованиям относятся формальная строгость, логичная композиция, однозначность формулировок, нейтральный стиль изложения – отсутствие эмоциональной окраски и использование профессиональной лексики, соблюдение правил делового общения.

В письменном деловом общении представлено достаточно широкое видовое разнообразие деловых писем. С этим связана трудность их классификации. Несмотря на достаточную изученность деловых писем, до сих пор не существует единой общепризнанной их классификации.

С.И. Закирова и Р.Р. Фищенко отмечают, что разновидности деловых писем зависят от «различных классификационных признаков, таких как функциональный, структурный, тематический, по признаку адресата» [32, с. 333].

Эта классификация впервые была предложена П. В. Веселовым, который считал целесообразным классифицировать деловые письма в зависимости от производственных ситуаций. Автор полагал, что «брать за основу только тематический признак неверно, так как он не отражает многообразия всей существующей деловой корреспонденции» [14, с.1].

С.П. Кушнерук выделяет шесть классов документов: 1) организационно-правовые, 2) распорядительные, 3) информационно-справочные, 4) документы

по личному составу, 5) гражданско-правовые документы (договор), 6) личные документы [50].

Классификация по Е. А. Наumenко основывается на содержательной направленности и включает в себя 30 видов деловых писем: письма-приглашения, поздравительные письма, благодарственные письма, письма-соболезнования и т.д. [60, с. 273].

И.Н. Кузнецов предлагает разделение деловых писем с учетом особенностей их функционального назначения на официальные деловые письма и частные деловые письма. В официальных деловых письмах И.Н. Кузнецов выделяет 15 видов: письма-подтверждения; письма-предложения, письма-рекламации, информационные письма, гарантийные, сопроводительные и т.д. К частным деловым письмам он относит письма-поздравления, письма-приглашения, рекомендательные письма, письма-ответы, письма-обращения и т.д. [44, с. 7].

Т.А. Литвякова предлагает отнести к информационным письмам как отдельный вид ответ на обращение граждан, так как он содержит официальные сведения, касающиеся затронутой в обращении проблемы [57, с. 106].

О.Н. Эльмари предлагает классифицировать деловые письма по коммуникативной цели на «регулятивные (приказы, распоряжения); информационно-констатирующие (уведомления, сообщения); персуазивные (письма-просьбы, коммерческие предложения); этикетные (благодарности, извинения) [76, с. 26]. Автор систематизирует жанровые признаки делового письма с учетом эволюции деловой коммуникации в условиях цифровизации.

О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова и Е.М. Филиппова разделяют деловые письма по адресату и цели сообщения, по тематическому признаку, по функциональному признаку, по признаку получателя, по композиционному признаку, по структуре и по форме отправления [36].

Таким образом, в современной научной литературе отсутствует унифицированная классификация деловых писем, что обусловлено разнообразием их функций, целей и сфер применения. Исследователи М.В.

Колтунова [39], С.П. Кушнерук [49], [50], М.В. Ларин [54], О.А. Казакова [36], И.Н. Кузнецов [44], М.В. Косова [43], В.Ф. Янковая [78], Г.В. Бойчиук [9], Джеффри Сеглин и Эвард Колман [85], Клаус Бринкер [86] и другие предлагают различные критерии систематизации, включая целевое назначение, юридическую значимость, адресность и стилистические особенности. Однако отсутствие консенсуса в данной области приводит к вариативности терминологии и дублированию классификационных признаков.

Изучение научной литературы по документоведению и официально-деловому стилю позволило сделать вывод о том, что распространенными основаниями для типологизации деловых писем являются: по функции (информационные, распорядительные, гарантийные и др.); по статусу отправителя и адресата (внутренние, внешние, вертикальные, горизонтальные); по степени стандартизации (шаблонные, индивидуальные).

На основе изученного материалы нами была предпринята попытка разграничить ключевые функциональные различия между видами деловых писем. Отметим сразу, что в зависимости от корпоративных стандартов и отраслевых особенностей возможны дополнительные подвиды и вариации.

Таблица 2 – Ключевые функциональные различия между видами деловых писем

Тип письма	Основная функция	Пример использования	Степень формальности
Информационное	Передача сведений, уведомлений	Письмо-сообщение о проведении собрания	Средняя / Высокая
Распорядительное	Изложение указаний, требований	Письмо-приказ о внесении изменений в регламент	Высокая
Гарантийное	Подтверждение обязательств	Письмо о гарантии оплаты	Высокая

Продолжение таблицы 2.

Тип письма	Основная функция	Пример использования	Степень формальности
Рекламное	Продвижение товаров/услуг	Коммерческое предложение	Низкая / Средняя
Претензионное	Фиксация нарушений, требование исправлений	Письмо-претензия о недопоставке товара	Высокая
Письмо-запрос	Получение информации	Официальный запрос в госорган	Высокая
Письмо-ответ	Реакция на полученное обращение	Ответ на запрос клиента	Средняя / Высокая
Сопроводительное	Передача документов, пояснение их содержания	Письмо с приложением договора	Средняя

Удовлетворенность населения работой органов местного самоуправления во многом зависит от качества и полноты ответов на обращения граждан. Конституция Российской Федерации (статья 33) гарантирует право граждан общаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Правоотношения в сфере реализации права гражданина на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления регулируются Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2.05.2006 № 59-ФЗ [81]. В данном законе определен термин «обращение гражданина» как «направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления».

Согласно действующему законодательству, все обращения делятся на три вида: предложение, заявление и жалоба. Данные понятия раскрываются в Федеральном законе №59-ФЗ, но при этом в законодательстве нет дифференцированного подхода к их рассмотрению – для всех трех видов применяется единый подход. В законе определены только общие сроки регистрации и рассмотрения обращений граждан, порядок работы с ними. Требования к оформлению ответов на обращения нет.

В соответствии с положениями Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регламентируется процедура рассмотрения обращений, подаваемых гражданами в различных формах: устной, письменной и электронной [81]. Законодательный акт устанавливает обязательные требования к содержанию письменного обращения, а также определяет четкие процедурные нормы, касающиеся сроков регистрации и рассмотрения поступающих обращений.

Законодатель дифференцирует обращения граждан на три основных вида: 1) предложения; 2) заявления; 3) жалобы.

Первоначальная редакция закона регулировала исключительно порядок взаимодействия граждан с органами государственной власти и местного самоуправления. Однако после внесения изменений в 2013 году (Федеральный закон №80-ФЗ) сфера действия нормативного акта была существенно расширена. В новой редакции предписания закона распространились также на учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции, что потребовало от них соблюдения установленного порядка работы с обращениями граждан.

Все поступающие в органы исполнительной власти обращения (заявления, жалобы, предложения, запросы) должны быть рассмотрены в установленные законодательством сроки, а обратившемуся гражданину должен быть предоставлен письменный ответ и направлен либо по почте, либо в электронном виде.

Как правило, текст ответа составляется конкретным специалистом от имени органа исполнительной власти или ее официального представителя – должностного лица, на имя которого было направлено обращение.

В системе деловой коммуникации ответы на обращения граждан не выделяются в отдельную группу. С.П. Кушнерук, М.В. Колтунова, М.А. Ширинкина включают их в отдельную типологическую группу «служебные документы».

М.А. Ширинкина отмечает, что «ответные письма на обращения граждан не обладают признаками нормативных правовых актов» [74, с. 73].

Автор впервые вводит в лингвистику термин «дискурс исполнительной власти»: «Дискурс исполнительной власти - речевая реализация когнитивно-коммуникативной деятельности должностных лиц органов исполнительной власти при осуществлении ее функций (государственного управления, правотворчества, правоприменения, контроля и надзора за исполнением законов и др.) [74, с. 73].

М.А. Ширинкина обращает внимание на то, что особую позицию в рамках дискурса исполнительной власти занимает письменный текст «как фиксированный результат коммуникативного взаимодействия исполнительной власти с ее адресатом» [там же].

Опираясь на совокупность интенциональных и ситуативных факторов, а также на функции и соответствующие виды деятельности исполнительной власти, установленные в правоведении, автором была осуществлена классификация жанров письменного дискурса данной власти. Данная классификация служит основой для категориально-текстовых исследований и сопоставлений, которые проведены отдельно для каждой из указанных жанровых групп: предписательной, информационной, эпистолярной и PR-текстовой. Ответ на обращение граждан М.В. Ширинкина относит к эпистолярной жанровой группе.

В российской лингвистике изучение ответов на обращения граждан как жанра деловой переписки не является центральной темой, но отдельные

исследователи затрагивали этот вопрос в контексте анализа официально-делового стиля, документоведения и политической коммуникации.

Так, в работах по стилистике русского языка М.Н. Кожиной при описании официально-делового стиля, автор рассматривает жанр переписки [38]. Однако конкретно ответы на обращения граждан как отдельный объект не выделены.

В.П. Веселов при анализе деловой переписке исследует ответ на обращение с точки зрения структуры и речевых клише [14]. О.С. Иссерс в работе «Коммуникативные стратегии и тактики русской речи» обращает внимание на то, что ответы на обращения часто строятся по модели «отказ-обоснование» или «согласие-инструкция» [35]. Анализ жанровых моделей реализации текстовых категорий в деловых представлен в работах некоторых зарубежных лингвистов [82], [84], [85].

Более подробно письменные ответы государственных структур рассмотрены в трудах А.Н. Баранова [5], Е.Г. Казаковой, О.А. Серебренниковой и А.Н. Филипповой [36], М.А. Ширинкиной [75]. Ответ на обращение граждан как жанр деловой переписки изучен фрагментарно, в основном в рамках анализа официально-делового стиля, документоведения, политической коммуникации.

Из работ, посвященных именно этому виду письма, особого внимания заслуживает диссертационная работа М.А. Ширинкиной, в которой автор подробно рассматривает ответ на обращение граждан в аспекте дискурса исполнительной власти. Автор отмечает необходимость рассматривать при проведении лингвистического анализа не сам ответ, а пару «обращение – ответ»: «без учета инициативного письма анализ ответного текста не может быть полным и объективным, наличие пар писем и корреляции писем, образующих пару, несомненны» [74, с.218].

В связи с задачей по повышению уровня доверия населения к органам власти институт обращений граждан в органы государственной власти, в том

числе в органы местного самоуправления, становится все более значимым и привлекает внимание исследователей.

Анализ публикаций по данной теме показал, что за последние десять лет тема письменной коммуникации населения и органов власти вновь оказалась в центре внимания научного сообщества.

Так, А.Е. Лапин и Н.И. Борисов, анализируя основные проблемы в организации работы с обращениями граждан, приходят к выводу о том, что в действующем законодательстве отсутствуют четкие критерии оценки качества ответов на обращения граждан, в связи с чем «органы государственной власти или местного самоуправления могут отвечать так, как им кажется правильным на данный момент и в данной ситуации, согласно их компетентности и возможности решения, той или иной проблемы в данный период времени» [53, с. 67].

Несмотря на отсутствие четких критериев качества оценки ответов на обращения граждан, число исков от граждан, неудовлетворенных полученными ответами, поступивших в суды разных инстанций, растет: «правовая оценка судами ответа на обращение гражданина в орган государственной власти или местного самоуправления подразумевает установление его соответствия четырем критериям: своевременности, объективности, мотивированности, полноты» [26, с. 95].

Таким образом, изучение ответов на обращения граждан как лингвистического и коммуникативного феномена обладает значительным научным потенциалом. Дальнейшие исследования позволят не только углубить теоретические представления о официально-деловом стиле, но и внести практический вклад в совершенствование государственного управления и корпоративных коммуникаций. Особенно актуальной представляется разработка критериев эффективности таких ответов на стыке лингвистики и теории управления.

2.2 Лингвистические особенности ответа на обращение граждан

Письмо-ответ как жанровая разновидность официально-деловых писем имеет четкую структуру, в которой обязательно наличие обращения к адресату, вводной части, основной части текста, заключения, подписи [85]. Одним из обязательных элементов делового письма являются начальные и заключительные фразы этикетного характера. Этикетная рамка обрамляет текст, устанавливая непосредственный контакт с адресатом и регулируя отношения корреспондентов [67, с. 77].

Вводная часть писем ответов начинается с фраз-клише *«В ответ на Ваше обращение, поступившее...», «В ответ на Ваше письмо №...»* и заканчивается стандартным словосочетанием *«...сообщаю следующее»*.

Вся композиционная структура письма-ответа подчинена общей цели – установить контакт с заявителем, чтобы донести до него необходимую информацию.

В ответах на обращения граждан выделяется следующая последовательность текстовых фрагментов: вступительный фрагмент, основная часть, заключение. Персонализация текстов связана не только с адресацией, но и с обращениями, которые имеют стандартную форму - клише: *Уважаемый (-ая) имя-отчество!*».

Вторая часть – вступление, в котором формулируется тема и объясняются причины написания документа. Чаще всего стандартная формулировка включает в себя речевой оборот *«в ответ на Ваше обращение...»*. Вступление может также содержать констатацию факта, события или сложившейся ситуации. Третья часть – основное содержание, которое включает в себя описание события или ситуации, их анализ и представленные доказательства. Как правило, объем основной части не превышает двух-трех абзацев. Абзац в ответе на обращение граждан представляет собой отдельную логико-смысловую единицу, связанную общей темой с другими частями текста и подчиненную общей коммуникативной цели. Наконец, заключительная часть представляет собой выводы,

оформленные в виде предложений, мнений, требований, просьб, отказов или напоминаний.

По мнению О. Н. Эль-Амари, «текст письма строится на основе иерархии целей сообщения, и его структура зависит прежде всего от преобладающей цели» [76, с. 26].

Письмо-ответ на обращение должно отвечать этике письменной деловой коммуникации. Дж.М. Лейхифф и Дж.М. Пенроуз предлагают «10 правил эффективной коммуникации: тактичность, персональность, позитивность, энергичность, цельность, связность, ясность, краткость, удобочитаемость, элементы унификации» [55, с. 140].

Официальный ответ власти на обращение гражданина должен содержать информацию о возможности или невозможности поставленной в обращении задачи. Как отмечает М.А. Ширинкина, «при этом представитель власти не предписывает ему порядок действий, а лишь объясняет, как лучше действовать» [75, с. 109].

Как правило, обращения, направляемые гражданами в органы местного самоуправления, субъективны, эмоциональны, могут содержать негативную оценку действий органов местного самоуправления, не всегда композиционно выдержаны. В текстах обращений могут встречаться прямые обвинения в адрес органов власти, оскорбления. Однако независимо от эмоциональной окрашенности и тона обращения, поступившего в органы местного самоуправления от гражданина, письмо-ответ должно строго соответствовать требованиям официально-делового изложения. Недопустимо использование профессионально-жаргонных слов, разговорных синтаксических конструкций, экспрессивной лексики, диалектизмов и т.д. [57].

Для выполнения вышеназванных требований в письменных ответах используются следующие лексические и грамматические средства: нетерминологические слова, употребляющиеся преимущественно в административно-канцелярской речи (*вышеуказанный, вышеназванный*); отглагольные существительные (*неисполнение, несоблюдение, проведение,*

нахождение); сложные предлоги (в соответствии (с чем?), в целях (чего?), в отношении (чего?), в силу (чего?), в связи с (чем?), на основании (чего?), согласно (чему?), благодаря (чему?); устойчивые словосочетания «прилагательное + существительное» (вышестоящие органы, назначенное время, установленный порядок), «расщепленные» сказуемые (выразить благодарность, обратить внимание, оказать помощь/поддержку/содействие, произвести реконструкцию, провести расследование).

В зависимости от тематики обращений граждан, поступающих в органы местного самоуправления, и от резолюций руководства письма-ответы можно условно разделить на следующие группы: 1) письма-отказы; 2) письма-разъяснения; 3) письма о принятии к сведению; 4) письма о положительном решении; 5) письма-переадресация.

Функциями ответа на обращения граждан является не только передача информации, но и создание положительного впечатления об организации, расположение к себе адресата.

И хотя в целом официально-деловой стиль предполагает безэмоциональность, в ответах на обращения граждан важно проявить вовлеченность в обсуждение важных для обратившегося проблем.

Для осуществления этого Т.А. Литвякова рекомендует использовать элементы эмотивности [57, с. 104]. Например, для поощрения гражданской активности в официальном ответе на обращение допустимо использовать следующие речевые обороты: *«Благодарим за внимательное отношение к вопросам благоустройства», «Благодарим Вас за интерес, проявленный к ...».*

Характерной чертой языка ответов на обращение граждан является клишированность речевых норм. Документные клише являются показателем уровня языковой культуры документов [61]. Однако это возможно в случае их корректного употребления. Этот постулат относится и к использованию терминов и аббревиатур, характерных для официально-деловых писем. Злоупотребление составителем письма терминов и аббревиатур влияет на

коммуникативную цель ответа на обращение, делая текст трудночитаемым и непонятным для адресанта.

Подбор лексики является одной из ключевых характеристик любого стилистического направления. Словоупотребление в значительной степени способствует определению стилевой принадлежности конкретного текста. В ходе анализа ответов на обращения граждан можно заметить, что в силу требований к ясности и четкости изложения основную часть лексического состава составляют стилистически нейтральные, общелитературные слова. В данном контексте наблюдается недостаток стилистически маркированных элементов, характерных для деловой переписки, что делает особенно актуальным исследование частоты употребления тех или иных лексических единиц, заимствованных из общелитературного языка. Именно частота употребления и формирует определенную специфику данного стиля.

Следует также учитывать, что глаголы, прилагательные и их фразеологические синонимы используются в деловой переписке с различными целями, в отличие от имен существительных. Выбор конкретного глагола или прилагательного зачастую определяется необходимостью точного отражения предметного содержания, тогда как существительные выбираются на основе их коннотативных значений. Обычные слова в контексте документальных текстов обретают специфическую окраску: например, «информация» сообщается, «контроль» возлагается и обеспечивается, «работа» производится, «требование» предъявляется, «меры» принимаются и т.д.

Ограниченный репертуар языковых средств, допустимых в деловой коммуникации, детерминирует ключевую характеристику официально-делового стиля – выраженную частотную концентрацию определенных языковых форм на специфических участках документальных текстов. Уровень воспроизводимости отдельных лингвистических единиц в данном случае существенно превышает соответствующие показатели иных функциональных стилей, что обусловлено целенаправленной ориентацией на стандартизацию

языкового выражения типовых ситуаций управленческой и организационной деятельности.

При соблюдении композиционной структуры письма-ответа синтаксические лексико-семантические конструкции могут варьироваться в зависимости от коммуникативной цели.

Изучение структурных и языковых особенностей каждой группы писем-ответов позволит выявить причины коммуникативных неудач и повысить степень удовлетворенности работой органов местного самоуправления.

Таблица 3 – Лингвистические особенности ответов на обращения граждан

Уровень анализа	Характеристики	Примеры	Функции
Лексико-фразеологический	Стандартизированные клише Ограниченный эмотивный компонент Использование полисемичных терминов	<i>«На Ваше обращение сообщаем...» «Сожалею о возникшей ситуации» «Приняты соответствующие меры»</i>	Обеспечение формальной корректности Смягчение негативной информации Минимизация ответственности
Морфолого-синтаксический	Преобладание пассивных конструкций Высокая частотность отглагольных существительных Сложные синтаксические структуры	<i>«Обращение рассмотрено» «Принятие решения» «В связи с отсутствием оснований, указанных в п. 3 ст. 5...»</i>	Подчеркивание безличности решения Формализация содержания Соккрытие субъекта действия
Стилистический	Смещение нейтральных и оценочных элементов Вариативность клише в зависимости от типа ответа	<i>«Благодарим за бдительность» (позитивный ответ) «Не усматриваем нарушений» (отказ)</i>	Поддержание имиджа вежливого госоргана Дифференциация тональности

Продолжение таблицы 3.

Уровень анализа	Характеристики	Примеры	Функции
Прагматический	Ритуальный характер коммуникации Стратегии уклонения от прямых ответов	<i>«Вопрос будет рассмотрен в установленном порядке» «В настоящее время не представляется возможным»</i>	Демонстрация соблюдения процедур Снижение конфликтности

Таким образом, при подготовке текстов ответов на обращения граждан важно учитывать некоторые ключевые аспекты. Во-первых, важна унифицированность документального текста, что подразумевает последовательное расположение коммуникативно-смысловых компонентов, а также выбор соответствующих слов, словосочетаний и языковых конструкций [13]. Во-вторых, следует обращать внимание на терминированность, то есть на применение специализированных лексико-фразеологических единиц. В-третьих, концептуальность текста отражает его информативность и непрерывность изложения. Также важно учитывать эксплицитные и имплицитные связи внутри текста, что способствует его логичности.

Официально-деловой стиль, используемый при составлении ответов на обращения граждан, исключает употребление вариантов нормы, так как его доминантой является «фактическая и смысловая точность, не допускающая инотолкований» [28, с. 187].

Анализ сложных случаев употребления слов, грамматических конструкций, орфографии и пунктуации является ключевым элементом государственной языковой политики. Важность скорейшей реализации задачи по интеграции «корпоративных» (традиционных) норм русского языка, которые возникли в контексте государственной службы, особенно в сфере административного права, с нормами, установленными в современных словарях, становится все более очевидной. Существующие на практике «корпоративные» нормы требуют кодификации – то есть их описания и

закрепления в словарях, справочных изданиях и учебных материалах как альтернативных вариантов, что подразумевает диспозитивный характер этих норм. В других случаях такие нормы должны быть заменены общепринятыми формами написания и употребления, зафиксированными в академических словарях, а также исключены из служебных инструкций как языковые ошибки.

2.3 Причины коммуникативных неудач в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Рассмотрим основные коммуникативные неудачи в ответах на обращения граждан, вызванные речевыми ошибками. На основе лингвистического анализа официальных ответов органов исполнительной власти предпринята попытка типологизации нарушения языковых норм.

В научной литературе выделяются несколько типов коммуникативных неудач, имеющих институциональную природу [19], [13], [18], [24], [62], [67].

1. Языковые нарушения, такие как:

- гиперболизация бюрократического кода: злоупотребление канцеляризмами, сложными синтаксическими конструкциями, что «приводит к нарушению принципа ясности языка» [18];
- нарушение лексической сочетаемости;
- семантическая избыточность.

2. Прагмалингвистические дисфункции:

- игнорирование принципа кооперации в частности нарушение максимы количества (избыточная информация), максимы качества (неконкретные формулировки) и максимы релевантности (уклонение от ответа) [24];
- несоблюдение «иллокутивного баланса между директивностью, вежливостью и информативностью» [13].

В современных условиях развития гражданского общества информационная открытость органов власти приобретает важное значение.

Особую роль в формировании положительного отношения к органам власти играет качество официальных ответов на обращения граждан. В ответах на эти обращения должны быть соблюдены определенные стандарты и требования, однако часто встречаются ошибки, которые могут привести к ухудшению качества государственной службы и снижению доверия к органам власти. Данная статья посвящена анализу типичных ошибок, допускаемых при ответах на обращения граждан, а также возможным путям их минимизации.

При подготовке официальных ответов на обращения граждан следует руководствоваться Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [81]. Данный нормативно-правовой акт устанавливает основные положения, которые определяют порядок рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления, а также иных организациях и учреждениях, которые взаимодействуют с физическими лицами.

Проблеме качества подготовки официальных ответов на обращения граждан посвящены исследования Т.А. Литвяковой [57], Н.Д. Голева и О.П. Сологуб [19], Ю.Р. Кутлубаевой и М.Ф. Загидуллиной [48], А.Н. Долгенко [29], М.А. Ширинкиной [75], А.В. Дегальцевой [28], Е.Л. Куксовой [46], Л.В. Рахманина [66], В.Ф. Янковой [77].

Т.А. Литвякова отмечает, что «ответ на обращение должен отвечать требованиям официально-делового стиля, быть максимально информативным и эмоционально нейтральным» [57, с. 108]. М.А. Ширинкина выделяет проблемы, которые возникают в письменном общении государственных органов: избыточная формализация или, наоборот, недостаток конкретности в некоторых документах [74, с. 110].

Потенциальными носителями неясности в ответах оказываются следующие языковые средства: лексика ограниченного употребления (термины, канцеляризмы, заимствования, устаревшие и новые слова и др.), лексемы с семантикой неопределенности, абстрактные существительные,

многочленные словосочетания, предложения с несколькими видами осложнения, пассивные и безличные синтаксические конструкции [11, с. 180].

По мнению Н. Д. Голева и О. П. Сологуб, чаще всего ошибки возникают, когда ответ формулируется сложным, чрезмерно юридизированным или техничным языком, который трудно понять [19, с. 11].

Ю. Р. Кутлубаева и М.Ф. Загидуллина указывают на чрезмерное употребление юридической или профессиональной терминологии, что усложняет восприятие текста адресатом [48, с.532].

А.В. Дегальцева анализирует ситуации, когда в деловой переписке нарушается принцип кооперации, что может привести к недоразумениям или даже конфликтам. Нарушение кооперации часто проявляется в недостаточности информации, неясных или запутанных формулировках, а также в недостаточной аргументации при высказываниях [28, 107].

Г.А. Боброва отмечает, что «из всех сфер публичной речи любые ошибки более всего противопоставлены официально-деловой речи» [8, 179].

Активный интерес исследователей к проблеме корректности и грамотности ответов государственных органов на обращения граждан свидетельствует о перспективности изучения данной темы и ее актуальности.

Объектом нашего исследования стали тексты официального ответа органа местного самоуправления на обращения граждан. Предмет исследования: выявление наиболее распространенных ошибок в текстах на обращения граждан.

С помощью метода сплошной выборки было проанализировано 100 текстов официальных ответов органа местного самоуправления на обращения граждан. Были выделены следующие группы ошибок.

Причины коммуникативных неудач, выявленных в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти, представлены в синоптической таблице 4.

Таблица 4 – Причины коммуникативных неудач, выявленных в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Тип коммуникативных неудач	Количество выявленных случаев (ед.)	Примеры
Логико-текстовые ошибки	16	<i>Ваша проблема решена, но для решения вопроса потребуется дополнительная проверка.</i>
Речевая избыточность	24	<i>Сообщаем вам, что в ответ на ваше обращение, поступившее в наш адрес...</i>
Пунктуационные ошибки	10	<i>Также, в ходе проверки работ вышеуказанной подрядной организации</i>
Орфографические ошибки	8	<i>Сообщаю о необходимости предоставить указанный пакет документов в течении 30 календарных дней с момента обращения.</i>
Грамматические ошибки	6	<i>Комиссия сделала заключение о несоответствии нормативам.</i>
Некорректное оформление печатного текста (опечатки)	4	<i>Гр... Иван Сергеевич, 21.09.20215 г.р., является... В ходе телефонных разговоров им пояснили: «Что сильный гул непонятного происхождения был слышен в течение недели».</i>
Итого:	68	

Далее рассмотрим подробнее каждую причину коммуникативных неудач, выявленных в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти.

2.3.1 Логико-текстовые ошибки в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Логико-текстовые ошибки в ответах на обращения граждан выявлены в 16 случаях, что составляет 23,8% от общего числа причин коммуникативных неудач.

Логико-текстовые ошибки в ответах на обращения граждан – это нарушения связности, последовательности и ясности изложения, которые мешают понять суть ответа. Они часто встречаются в официальных документах и снижают доверие к работе органов власти.

К основным типам логико-текстовых ошибок относятся, которые были выявлены в результате анализа текстов ответов на обращения граждан, можно отнести следующие:

а) нарушение причинно-следственных связей, например: *Бюджетом... на 2025 год предусмотрены финансовые средства на проведение работ по вывозу бетонолома, расположенного на территории общего пользования. В случае достаточного финансирования работы по вывозу бетонолома, расположенного в сквере по пр-ту Ст. Разина будут организованы в 2025 году* (О1).

В первой части предложения в форме утверждения адресату сообщается о том, что средства на проведения работ предусмотрены в 2025 году. Однако уже в следующем предложении присутствует условная конструкция «в случае достаточного финансирования», которая подразумевает возможность неопределенного исхода. Это создает впечатление, что выполнение работ зависит от обстоятельств, которые могут быть вне контроля органов власти или организаций, ответственных за вывоз бетонолома. Неопределенность формулировки может снизить уверенность в осуществлении заявленных действий.

б) подмена тезиса, то есть ответ не на тот вопрос, который был поставлен гражданином в своем обращении. Так, на вопрос о том, почему не отремонтировали внутриквартальный проезд, следует ответ *«Дорожные работы запланированы на 2025 год»*;

в) логические противоречия: *Ваша проблема решена, но для решения вопроса потребуется дополнительная проверка.* Первоначальное утверждение о том, что «ваша проблема решена», подразумевает завершенность процесса разрешения данной проблемы. Однако последующее утверждение о необходимости «дополнительной проверки» вводит элемент неопределенности и подразумевает, что решение проблемы еще не является окончательным. Это создает внутреннее противоречие: если проблема действительно решена, то возникает вопрос о том, зачем требуется дополнительная проверка. В целом, логическая структура предложения демонстрирует несогласованность между утверждением о завершенности решения и необходимостью дальнейших действий. Это может привести к

путанице у получателя сообщения, который может интерпретировать его как неуверенность в результате или недостаточную проработанность решения.

г) неполнота информации, то есть пропуск ключевых фактов, неаргументированные утверждения, нарушение структуры текста:

«Сообщаю, что бюджет... принят без учета расходов на выполнение работ на реализацию мероприятия: «Установка общедомовых приборов учета потребления тепловой энергии, горячей воды, в том числе проведение сопутствующих работ по ремонту внутридомовых инженерных систем тепло-, водоснабжения» муниципальной программы «Капитальный ремонт многоквартирных домов городского округа Тольятти на 2024-2029 годы» (О2).

В ответе отсутствуют необходимые текстовые фрагменты: вступительный фрагмент и заключение. Отсутствует информация о том, будет ли решаться поставленный в обращении вопрос и каким образом, не указаны причины, по которым расходы на выполнение данных мероприятий, предусмотренных муниципальной программой, не были включены в расходную часть бюджета.

Нарушение названных и иных законов логики приводит к возникновению логических ошибок, что негативно влияет на ясность речи. Правила речевой логики опираются на законы логического мышления: каждая мысль должна иметь одно содержание; не могут быть одновременно истинными противоположные мысли об одном и том же предмете; из двух противоречащих высказываний одно непременно истинно; истину нужно доказать; мысли должны быть связаны друг с другом, вытекать одна из другой, обосновывать одна другую.

2.3.2 Речевая избыточность в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Речевая избыточность, как причина коммуникативных неудач в ответах на обращения граждан выявлены в 24 случаях, что составляет 35,2% от общего числа выявленных недостатков.

Речевая избыточность в ответах на обращения граждан в органы местного самоуправления – это распространенная проблема, которая снижает эффективность коммуникации, создает впечатление формальности и даже может вызывать раздражение у заявителей [2].

К основным проявлениям речевой избыточности можно отнести следующие:

а) канцеляризмы и штампы, например: *«В соответствии с действующим законодательством, в рамках реализации полномочий...»*. Избыточная формализация при недостатке содержания (какое именно законодательство, какие полномочия?) снижает эффективность коммуникативной цели высказывания.

«В ответ на Ваше сообщение, поступившее на электронную платформу обратной связи (ПОС) Администрации..., информирую о следующем. Касательно организации дорожного движения на территории, прилегающей к дому №8В по ул. Фрунзе, в части касающейся сообщаю следующее» (ОЗ). Необоснованное использование наречия *касательно* в начале предложения и канцеляризм *в части касающейся* делают предложение трудночитаемым.

б) избыточные вводные конструкции: *«Сообщаем вам, что в ответ на ваше обращение, поступившее в наш адрес...»*.

Фраза «Сообщаем вам, что...» является избыточной, поскольку сама по себе уже подразумевает передачу информации. Союз «что» и причастный оборот «поступившее в наш адрес» могут быть опущены без потери смысла. В официальных документах и ответах целесообразно стремиться к лаконичности, избегая ненужных слов и конструкций, которые не добавляют значимой информации. Избыточные вводные конструкции могут затруднять

восприятие текста и отвлекать внимание читателя от основной идеи. Пример оптимизированной формулировки: *«В ответ на ваше обращение сообщаем...»*. Это позволяет сразу перейти к сути сообщения.

в) повторы и тавтология, например: *«В ответ на Ваш запрос о предоставлении информации о наличии свободных вакансий...»* (О4).

Словосочетание «свободная вакансия» представляет собой пример речевой ошибки, обусловленной избыточностью и тавтологией. Данное словосочетание включает два компонента: прилагательное «свободная» и существительное «вакансия». Важно отметить, что само слово «вакансия» уже подразумевает наличие свободной должности или места, то есть вакансия по своей природе является пустующим местом, которое требует заполнения.

Таким образом, употребление прилагательного «свободная» в данном контексте является избыточным и не добавляет нового значения к слову «вакансия». Для устранения данной речевой ошибки рекомендуется использовать только одно слово - «вакансия», что будет более корректным и лаконичным. Таким образом, правильным вариантом будет просто «вакансия», что соответствует нормам современного русского языка и способствует более точному и ясному выражению мысли.

Рассмотрим фрагмент ответа на обращение гражданина по установке пандуса в многоквартирном доме:

«Администрацией..., в рамках реализации муниципальной программы «Капитальный ремонт многоквартирных домов городского округа Тольятти на 2024-2028 годы», утвержденной постановлением администрации...от 27.07.2023 №2382-п/1 (далее – МП «Капремонт»), осуществляется комплекс мероприятий по оборудованию подъездов пандусами и подъемными механизмами для инвалидов-колясочников, вставших на учет, на основании заключения муниципальной комиссии по обследованию жилых помещений инвалидов и общего имущества в многоквартирных домах, входящих в состав муниципального и частного жилищных фондов, в которых проживают инвалиды, в целях их приспособления с учетом потребностей инвалидов и

обеспечения условий их доступности для инвалидов жилых помещений и общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.07.2016 № 649 «О мерах по приспособлению жилых помещений и общего имущества в многоквартирном доме с учетом потребности инвалидов» (О5).

Предложение состоит из 86 слов, 7 придаточных конструкций, 3 повторяющихся речевых оборотов и содержит 4 ссылки на нормативно-правовые акты. Фактический ответ – установка пандуса – «тонет» в терминологии. Таким образом, коммуникативная цель адресанта нарушена.

2.3.3 Пунктуационные ошибки в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Пунктуационные ошибки, как причины коммуникативных неудач в ответах на обращения граждан выявлены в 10 случаях, что составляет 14,7% от общего числа выявленных недостатков.

Специфика официально-делового стиля подразумевает использование клише, вводных конструкций, придаточных предложений и т.д. [34] Зачастую такая перегруженность текста влечет за собой нарушение правил пунктуации.

Самыми распространенными в анализируемых текстах ответов являются такие пунктуационные ошибки, как неправильное обособление, запятые после союзов, отсутствие запятых после вводных слов.

а) обособление союзов и предлогов *«Деятельность департамента дорожного хозяйства и транспорта администрации... и его подведомственного Учреждения... в границах земельных участков, находящихся в ведении собственников жилых многоквартирных жилых домов, а также, находящихся в частной собственности, не осуществляется, в связи с чем, организация дорожного движения на указанной территории находится в компетенции собственников земельного участка» (Об).*

Запятая после союза *также* и после предлога *в связи с чем* не нужна.

«Мероприятия по внедрению схем организации дорожного движения на придомовых территориях, в том числе, установка дорожных знаков,

устройство искусственных неровностей, и иных технических средств осуществляются самостоятельно собственниками жилых многоквартирных домов, а также, собственниками земельных участков» (О7).

«Также, в ходе проверки работ вышеуказанной подрядной организации, специалистами департамента дорожного хозяйства и транспорта администрации... (далее – Департамент) были зафиксированы недостатки улично-дорожной сети по ул. Офицерской в соответствующих актах, даны сроки на их устранение» (О8).

б) *неправильное обособление «Оборудование подъезда многоквартирного дома будет запланировано, по мере готовности проектно-сметной документации в пределах денежных средств, предусмотренных в бюджете...» (О9).* Автор текста ошибочно обособил клишированный речевой оборот *по мере готовности проектно-сметной документации в пределах денежных средств*. Причиной пунктуационной ошибки могла стать речевая избыточность фразы и ее смысловая размытость.

«В настоящее время подходящие муниципальные нежилые здания (помещения, сооружения), которые могли бы быть использованы для организации приюта для животных на территории городского округа Тольятти отсутствуют» (О10). Отсутствует запятая после определительного придаточного предложения, что приводит к синтаксической неоднозначности.

«Учитывая, что в вышеуказанных многоквартирных домах доля муниципальной собственности отсутствует рассмотрение указанного вопроса не представляется возможным» (О11). Согласно правилам русской пунктуации, деепричастный оборот или придаточное предложение, стоящее в начале сложного предложения, отделяется запятой от главной части. В данном случае запятая после «отсутствует» обязательна.

в) отсутствие запятой после вводных слов «Кроме того сообщая, что департамент не обладает полномочиями по оценке зданий и сооружений (иных строений)...» (О12).

Кроме того является вводной конструкцией, которая выражает дополнение к предыдущей мысли и стоит в начале предложения. Согласно правилам русской пунктуации, такие конструкции обособляются запятыми.

г) неправильная постановка знаков препинания:

«Определен объем материала, для первоочередных мероприятий. Необходимо 50 000 тонн асфальтогранулята» (О13).

Запятая перед предлогом *для* не нужна, так как *«для первоочередных мероприятий»* – это уточняющее дополнение, тесно связанное со словом *«материала»*. Однако если предположить, что следующее предложение *«Необходимо 50 000 тонн асфальтогранулята»* по смыслу является продолжением первого, то ошибочным является членение фразу и постановка точки. Правильный вариант ответа *«Определен объем материала, для первоочередных мероприятий необходимо 50 000 тонн асфальтогранулята»*.

2.3.4 Орфографические ошибки в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Орфографические ошибки в ответах на обращения граждан выявлены в 8 случаях, что составляет 11,7% от общего числа причин коммуникативных неудач.

В официальных ответах орфографические ошибки встречаются реже, чем пунктуационные. Наиболее распространенными являются следующие ошибки:

а) неправильное написание наречий, например: *«Дополнительно сообщаем, что при повторном нарушении Вы в праве обратиться с заявлением в отдел опеки и попечительства администрации...» (О14).* В данном предложении *вправе* является наречием, обладающим признаком действия, и всегда пишется слитно.

б) ошибки в написании сложных предлогов *в течение, вследствие*: *«Специалистами было установлено, что вследствие незаконной перепланировки были нарушены технические параметры помещения...»*

(O15). *Вследствие* – предлог, выражающий причинно-следственные отношения, пишется слитно и с буквой *е*.

Рассмотрим еще один пример: *«Сообщаю о необходимости предоставить указанный пакет документов в течении 30 календарных дней с момента обращения»* (O16). Производный отыменый предлог «в течение» (года, месяца, недели, часа), который употребляется с названиями промежутков времени, пишется с конечной буквой *е*.

2.3.5 Грамматические ошибки в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Грамматические ошибки в ответах на обращения граждан выявлены в 6 случаях, что составляет 8,8% от общего числа причин коммуникативных неудач.

Грамматические ошибки – это нарушения норм языка, связанные с неправильным употреблением морфологических, синтаксических или словообразовательных конструкций. Они могут исказить смысл высказывания, затруднять восприятие текста и снижать его стилистическое качество.

Достаточно частотными типами грамматических ошибок являются:

а) ошибки в падежных окончаниях окончаний имен существительных, например: *«Комиссия сделала заключение о несоответствий нормативам»* (O17). В представленном предложении наблюдается грамматическая ошибка, заключающаяся в неправильном использовании формы существительного «несоответствий». Правильный вариант должен звучать как «несоответствия».

б) ошибки в окончаниях причастий и прилагательных:

«Рассмотрев Ваше письмо в связи поступившем предложением в виде наказа «О выделении бюджетных средств на капитальных ремонт муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования спортивной школы олимпийского резерва №7 имени В.А. Гройсмана городского округа Тольятти», расположенного по адресу: ул. Матросова, 5а

принятым на встрече с избирателями 18.02.2025, сообщая следующее» (O18).

В представленном предложении наблюдается грамматическая ошибка, связанная с неправильным употреблением предлога и формой причастия. Корректная форма должна быть *«в связи с поступившим предложением»*.

«Содержание автодороги предусмотрено муниципальным контрактом №0842200002123000242_259977 от 12 сентября 2023 года. Указанная автодорога является грунтощебеночная. Пятая категория» (O19). Прилагательное *грунтощебеночная* употреблено в именительном падеже, необходимо использовать прилагательное *грунтощебеночной* в творительном падеже, чтобы обеспечить согласование с глаголом *является*.

Также следует отметить, что фраза *«Пятая категория»* требует уточнения, поскольку неясно, к какому аспекту относится данное обозначение.

в) ошибка в согласовании падежных форм *«В настоящее время указанный адрес отсутствует в списке нуждающихся в оборудовании подъездов пандусами и (или) подъемными механизмом»* (O20). Существительное *«механизмом»* употреблено в творительном падеже единственного числа, тогда как прилагательное *«подъемными»* - творительный падеж множественного числа.

г) смешение прямой и косвенной речи, например: *«В ходе телефонных разговоров им пояснили: «Что сильный гул непонятного происхождения был слышен в течение недели. Звонили в МЧС и единую диспетчерскую службу и пытались выяснить о причинах возникновения гула, так как гул продолжался значительное время, был очень громкий, невозможно было открыть окна. Также вечером во время гула ездили на улицу Громовой к Комсомольской ТЭЦ, там все было тихо и установить источник гула так и не удалось»* (O21). Прямая речь не требует дополнительного союза *что*. Если же используется косвенная речь, конструкция меняется: *«В ходе телефонных разговоров им*

пояснили, что сильный гул непонятного происхождения был слышен в течение недели».

2.3.6 Некорректное оформление печатного текста в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти

Опечатки в ответах на обращения граждан органов исполнительной власти являются причиной некорректное оформление печатного текста и выявлены в 4 случаях, что составляет 5,8% от общего числа причин коммуникативных неудач.

Эти ошибки не связаны с языковой грамотностью составителя ответа на обращение гражданина. В основном они являются результатом невнимательности или технических недочетов при наборе текста. Опечатки могут возникать по разным причинам, включая спешку, недостаточное внимание к деталям или использование устаревших программных средств для редактирования [8], [45]. Несмотря на то, что опечатки не влияют на общее понимание содержания документа, наличие таких ошибок может подорвать доверие к официальным текстам и вызвать путаницу среди читателей. Поэтому важно тщательно проверять и редактировать нормативные правовые акты, чтобы минимизировать подобные недочеты и обеспечить высокое качество представляемой информации.

Рассмотрим пример: *«Вместе с тем, в Департамента ветеринарии Самарской области администрацией... направлено предложение о строительстве муниципального приюта для животных за счет средств бюджета Самарской области»* (O22). При копировании текста из другого документа составитель ответа не убрал окончание *а*.

Рассмотрим еще один пример: *«С учетом складывающейся непростой ситуации на территории Российской Федерации благодарим Вас за гражданскую о сознательность и проявленную бдительность»* (O23). В первом варианте ответа составитель письма, вероятно, употребил слово *осознанность*, которое впоследствии заменил на слово *сознательность*, забыв удалить первоначальный вариант до конца.

«Гр... Иван Сергеевич, 21.09.20215 г.р., является обучающимся 2 года учебно-тренировочного этапа (этап спортивной специализации) (далее - УТГ-2) отделения спортивной гимнастики, тренер - преподаватель Немченко М.Ю.» (О24). Ошибка в написании года рождения является следствием быстрого набора текста.

Выводы по второй главе.

При всем многообразии системных ошибок, которые допускаются при подготовке ответов на обращения граждан, в результате проведенного нами анализа конкретных текстов было установлено только шесть групп. Это свидетельствует о повышении внимания со стороны органов власти к соблюдению стандартов и требований при подготовке официальных ответов. Однако наличие ошибок в ответах на обращения граждан указывает на необходимость повышения квалификации муниципальных служащих, отвечающих за организацию данного вида работ. Применение предложенных рекомендаций позволит улучшить качество государственных услуг и повысить доверие граждан к органам власти.

Заключение

Документный текст следует воспринимать не только как совокупность отдельных предложений или фрагментов, но и как структурированное и целостное речевое произведение, обладающее своей внутренней организацией. Эта организация включает в себя логическую последовательность изложения, четкое распределение информации по разделам и параграфам, а также использование специальных лексических и грамматических средств, соответствующих жанру документа.

Целостность документного текста определяется его способностью эффективно выполнять заданные коммуникативные функции, что может включать информирование, убеждение, инструктаж или регистрацию фактов. Важно отметить, что каждая часть документа, будь то введение, основная часть или заключение, играет свою уникальную роль в достижении общей цели.

Можно утверждать, что анализ документного текста требует внимания к его структуре и функциональным элементам, что позволяет более глубоко понять его содержание и назначение. Это подчеркивает значимость документного текста как инструмента коммуникации в различных сферах деятельности, включая юридическую, административную и научную. В конечном итоге, осознание внутренней организации и целостности документного текста способствует более эффективному взаимодействию между авторами и читателями, а также повышает качество передачи информации.

Анализ текстов ответов на обращения граждан предоставляет ценную информацию о текущем состоянии коммуникации между государственными органами и населением, а также выявляет определенные проблемы, связанные с пониманием и восприятием официальной информации. В этом контексте становится очевидной необходимость проведения лингвистической экспертизы на стадии проектирования текста документа (ответа на обращение

граждан). Во-первых, лингвистическая экспертиза позволяет выявить потенциальные трудности в восприятии текста целевой аудиторией. В ответах официальных документах (ответах на обращения граждан) часто используют специализированную лексику и сложные синтаксические конструкции, что может затруднить их понимание. Проведение экспертизы на этапе проектирования текста способствует упрощению и адаптации языка документа, что повышает его доступность и понятность для граждан.

Во-вторых, лингвистическая экспертиза может помочь в оценке соответствия текста нормам юридического языка и стандартам деловой коммуникации. Это особенно важно в контексте ответов на обращения граждан, в которых точность формулировок и отсутствие двусмысленностей имеют важное значение. Проведение экспертизы на стадии проектирования позволяет избежать возможных юридических коллизий и недоразумений, что, в свою очередь, укрепляет доверие граждан к государственным институтам.

Кроме того, лингвистическая экспертиза может способствовать улучшению стиля и структуры документа. Эффективная организация текста, использование логических связей и четкое распределение информации по разделам делают документ более структурированным и легким для восприятия. Это также способствует более эффективному выполнению коммуникативных функций текста, таких как информирование.

Таким образом, необходимость проведения лингвистической экспертизы на стадии проектирования текста документа обоснована не только с точки зрения повышения качества коммуникации между государственными органами и гражданами, но и с позиции соблюдения юридических норм и стандартов. Внедрение такого подхода в практику разработки официальных документов может значительно повысить их эффективность и уровень доверия со стороны населения.

Систематическая работа по выявлению и исправлению ошибок в официальных документах органов государственной власти и местного самоуправления представляет собой важный аспект, способствующий

повышению эффективности социальной коммуникации как инструмента государственного управления. В связи с этим, можно выделить несколько ключевых рекомендаций, направленных на оптимизацию данного процесса.

Во-первых, необходимо внедрение регулярного мониторинга и анализа официальных документов. Создание специализированных рабочих групп, состоящих из экспертов в области лингвистики, юриспруденции и социальных наук, позволит осуществлять комплексную оценку качества текстов. Такие группы могут проводить регулярные проверки на предмет выявления языковых и стилистических ошибок, а также оценивать соответствие документов современным требованиям к коммуникации.

Во-вторых, важно разработать и внедрить стандарты и рекомендации по составлению ответов на обращения граждан. Эти стандарты должны включать в себя рекомендации по использованию ясного и доступного языка, а также по структуре и логике изложения информации. Обучение сотрудников государственных органов и местного самоуправления принципам эффективной коммуникации и написания текстов может существенно повысить качество создаваемых документов.

В-третьих, следует наладить обратную связь с гражданами. Создание платформ для сбора отзывов о качестве официальных документов позволит выявить проблемные области и учесть мнение целевой аудитории при их доработке. Это не только улучшит качество документации, но и повысит уровень доверия граждан к государственным институтам.

Кроме того, рекомендуется интеграция современных технологий в процесс редактирования и анализа официальных документов. Использование программного обеспечения для автоматизированного выявления грамматических, стилистических и логических ошибок может значительно ускорить процесс подготовки текстов и снизить вероятность появления недочетов. Обучение сотрудников использованию специальных ресурсов для проверки текста документа на орфографические и пунктуационные ошибки, выявление стилистических и композиционных недочетов текста является в

настоящее время обязательным.

Наконец, необходимо учитывать, что эффективная социальная коммуникация требует постоянного совершенствования. В связи с этим рекомендуется проводить регулярные семинары и тренинги для сотрудников органов государственной власти и местного самоуправления, направленные на развитие навыков эффективного общения и грамотного оформления документов.

Таким образом, систематическая работа над выявлением и исправлением ошибок в официальных документах является важным шагом к повышению эффективности социальной коммуникации в государственном управлении. Реализация предложенных рекомендаций позволит не только улучшить качество документации, но и укрепить доверие граждан к органам исполнительной власти.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Александрова О.В. Критерии соответствия документов официально-деловому стилю // Актуальные проблемы юридической лингвистики: сб. науч. тр. / под ред. И.С. Ивановой. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2022. С. 33-48.
2. Алексеева А. В. Коммуникативно-прагматическая специфика официально-деловых документов (на материале обращений граждан в административные органы) : специальность 10.02.01 «Русский язык» : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата филологических наук. Омск, 2009. 23 с.
3. Бабенко Л.Г., Казарин Ю.В. Лингвистический анализ художественного текста. М.: Флинта: Наука, 2005. 496 с.
4. Баранов А.Н. Введение в прикладную лингвистику. Москва : URSS, 2017. 367 с.
5. Баранов А.Н. Дискурсивные практики современного общества : коллективная монография / под ред. А. Н. Баранова. Москва : Флинта, 2016. 312 с.
6. Белорукова А. П. Документ как лингвистическое явление. Документный текст // Наука, образование и духовность в контексте концепции устойчивого развития : материалы всероссийской научно-практической конференции, Ухта, 26–27 ноября 2015 года / Под общей редакцией М. К. Петрова. Том Часть 2. Ухта: Ухтинский государственный технический университет, 2016. С. 387-389.
7. Бельчиков А. Ю., Горбаневский М. В., Жарков И. В. Методические рекомендации по вопросам лингвистической экспертизы спорных текстов в СМИ: сборник материалов. М.: ИПК «Информкнига», 2010. 208 с. с.15
8. Боброва Г. А. «Без грамматической ошибки я русской речи не люблю...»: проблема языковой нормы в современном документе // Вестник ОмГУ. 2015. №2 (76).

9. Бойчиук Г. В. К проблеме классификации жанров деловых писем в русском языке // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2018. № 4-2(82). С. 309-314.
10. Борисова Л.Н. Автороведческая экспертиза: теория и практика. М., 2015.
11. Бринев К.И. Лингвистическая экспертиза: Справочные материалы. Барнаул, 2009. 14 с.
12. Бунчук Т. Н., Ильина Ю. Н., Кушнир О. Н. Свойства документа как важный фактор лингвистической экспертизы документного текста // Вестник Череповецкого государственного университета. 2016. № 5(74). С. 46-50.
13. Вакулова Е. Н. Некоторые особенности грамматического оформления текста и других реквизитов служебного документа // Динамика языковых и культурных процессов в современной России. 2016. № 5. С. 66-69.
14. Веселов П. В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993. С. 74 с.
15. Вепрева И. Т. Экспертный лингвистический анализ спорного текста: учеб.-метод. пособие / И. Т. Вепрева, Н. А. Купина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018. 148 с.
16. Гальперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования. М., 2005.
17. Галяшина Е. И. Основы судебно-лингвистической экспертизы: Монография. М.: Юрлитинформ, 2003. 208 с.
18. Галяшина Е.И. Судебная лингвистическая экспертиза: Теория и практика. М.: Флинта, 2018. 248 с.
19. Голев Н.Д., Сологуб О. П. Государственная коммуникация (параметры официализации текста) // Стереотипность и творчество в тексте : Межвузовский сборник научных трудов. Пермь: Перм. гос. ун-т, 2007. С. 46-57.

20. Голев Н. Д., Матвеева О. Н. Юрислингвистическая экспертиза: на стыке языка и права // Сибирский филол. журн. 2003. № 1.
21. Голев Н.Д., Лоншакова К.А. Юрислингвистика как вузовская учебная дисциплина (на материале учебников и магистерских программ в вузах Российской Федерации): актуализированный обзор // Юрислингвистика. 2023. № 29(40). С. 86-97.
22. Горбаневский М.В. Лингвистика товарных знаков: экспертные методики / М.В. Горбаневский, Т.В. Губаева. Москва : Юрлитинформ, 2019. 184 с.
23. Горбаневский М.В. Основы лингвистической экспертизы. М.: Флинта: Наука, 2011. 128 с.
24. Максимы Г.П. Грайса и Дж. Лича URL: <https://studentopedia.ru/literatura/maksimi-g-p--grajsa-i-dzh--licha--rechevoj-akt-komplimenta-i-rechevoj-etiket---funkcionirovanie.html> (Дата обращения 01.06.2025).
25. Гусейнов Г.Ч. Ложь как состояние сознания: Лингвистика vs. юриспруденция. - М.: Языки славянской культуры, 2013.
26. Гущина Д.Г. Проблемы правовой оценки судами общей юрисдикции содержания ответов на обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления // Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Право. 2015. Т. 11, № 4. 90-96.
27. Даниленко В.П. Методы лингвистического анализа. Москва : Флинта, 2018. 280 с.
28. Дегальцева А. Следствия нарушений принципов кооперации и вежливости в современном деловом общении (на материале электронной деловой переписки) // Проблемы речевой коммуникации : Межвузовский сборник научных трудов / Институт филологии и журналистики. Саратов : Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского, 2014. Выпуск 14. С. 103-115.

29. Долгенко А. Н. Трудности предложно-падежного управления в деловой документации // Синтез науки и общества в решении глобальных проблем современности : сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции: в 4 частях, Пермь, 09 ноября 2017 года. Пермь: Общество с ограниченной ответственностью «Агентство международных исследований», 2017. Часть 3. С. 127-129.

30. Елисеев А.А., Лялин М.А. Теория современного документного текста // Материалы XIII Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» URL: https://scienceforum.ru/2021/article/2018025748 (дата обращения: 29.05.2025).

31. Ермолаева М. В. «Документ» и «документный текст» как ключевые понятия документной лингвистики / М. В. Ермолаева // Культура - искусство - образование : материалы XXXVIII научно-практической конференции научно-педагогических работников института, Челябинск, 03 февраля 2017 года. Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2017. С. 111-114.

32. Закирова С.И., Фищенко Р.Р. Разновидности деловых писем / «Экономика и социум». 2016. №2(21). С. 332-335.

33. Иванов А.В. Цифровые методы установления авторства текста. М.: Юрлитинформ, 2022. 214 с.

34. Иванчук И. А. Речь чиновника: основные аспекты научного анализа. Итоги и перспективы // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2021. Т. 12, № 5(52). С. 73-79.

35. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. М.: ЛКИ, 2018. 288 с.

36. Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. Деловая коммуникация. Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. 132 с.

37. Киянова О. Н., Панова М. Н. Языковые варианты в текстах законов и служебных документов: к вопросу о придании нормативного статуса некоторым корпоративным вариантам нормы / Гражданская солидарность в реализации государственной культурной политики: взаимодействие власти, общества и бизнеса: сб. м-лов Культурного форума регионов России (Якутск - Москва, 25 сент. 2015 г.) / Сост., общ. ред. Астафьевой О.Н., Коротеевой О.В. М., 2015. С. 393.

38. Кожина М.Н. Стилистика русского языка. М.: Просвещение, 1983. 223 с.

39. Колтунова М.В. Деловое письмо: что нужно знать составителю. М., Дело, 1999. 112 с.

40. Коршунов О.П. и Столяров Ю. Н. Теоретические основы документоведения. [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/21718870> (дата обращения 08.05.2025).

41. Косова М. В., Белоконова К. А. Специфика субъекта и адресата документного текста // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. № 6-2. С. 319-323.

42. Косова М. В. Системность как свойство документного текста // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. 2012. № 1 (15). С. 7-11.

43. Косова М. В. Типология документных текстов: терминологический аспект // Термины в коммуникативном пространстве : материалы научно-практической конференции с международным участием «Дискурсология, терминология, экология языка в современной лингвистике», Астрахань, 11 мая 2018 года / Ответственный редактор С.И. Маджаев. Астрахань: Астраханский государственный медицинский университет, 2018. С. 225-231.

44. Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство. Москва : Юрайт, 2019. 460 с.

45. Кузнецов С.Л. Делопроизводство на компьютере. М. : Интел Синтез, 2000.

46. Куксова Е.Л. Функционально-прагматические и стилевые особенности делового письма (на материале французского и русского языков): дисс. ... к. филол. н. Белгород, 2014. 198 с.

47. Кукушкина О.В. Методы анализа, применяемые в судебной лингвистической экспертизе // Теория и практика судебной экспертизы. Научно-практический журнал. 2016а. № 1 (41). – С. 118–126.

48. Кутлубаева Ю. Р., Загидуллина М. Ф. Правила деловой переписки в деловом общении // Современные технологии: достижения и инновации: Сборник трудов IV Всероссийской научно-практической конференции, Стерлитамак, 27 декабря 2022 года / Материалы публикуются в авторской редакции. Авторы несут ответственность за достоверность материалов, изложенных в сборнике. Уфа: Уфимский государственный нефтяной технический университет, 2022. С.531-533.

49. Кушнерук С. П. Аксиоматика современной документной коммуникации: документный текст // Вестник Тамбовского государственного университета. Сер.: Гуманитарные науки. 2008. № 62, вып. 6. С. 84-90.

50. Кушнерук С.П. Документная лингвистика. Волгоград, 2007. 259 с.

51. Кушнерук С.П. Юридическая лингвистика: язык права и делового общения. М.: Флинта, 2020. С. 124.

52. Кушнир О. Н., Мартюшев И. А. Документная коммуникация в контексте лингвистической экспертизы // Юрислингвистика. 2016. №5. С. 16-26.

53. Лапин А.Е., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти. М.: Юстицинформ, 2021. 184 с.

54. Ларин М. В. Управление документацией в организациях. М.: Научная книга, 2002. 288 с.

55. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации: Стратегии и навыки. СПб и др.: Питер, 2001. 686 с.

56. Лингвистический энциклопедический словарь/ Гл. редактор В.Н. Ярцева. М.: Советская энциклопедия, 1990. 683 с.
57. Литвякова Т. А. Эмоциональная насыщенность как важный элемент письменной коммуникации (на примере делового письма) / Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Филологические науки. Научный журнал. 2022. Том 8 (74). № 3. С. 103-112.
58. Матвеева Т. В. Функциональные стили в аспекте текстовых категорий. Екатеринбург : Издательство УрГУ, 1990. 169 с.
59. Матыцина И. В. Документ как объект лингвистического исследования // Ученые записки ОГУ. Серия: Гуманитарные и социальные науки. 2015. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dokument-kak-obekt-lingvisticheskogo-issledovaniya> (дата обращения: 29.05.2025).
60. Науменко Е. А. Деловые коммуникации. Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. С. 352.
61. Офисная документация. Подготовка и оформление /Сост. И.Н. Кузнецов. Мн.: Книжный Дом, 2004. 832 с.
62. Панова М. Н. Русский язык в сфере государственного управления и литературная норма // Русская речь. 2017. № 3. С. 33-40.
63. Паршина О. Д. Терминологическая лексика в аспекте семантики, структуры и функционирования (Дидактика) : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. филол. Уфа, 2006. 17 с.
64. Плотникова А. М. Документный текст как объект судебной лингвистической и автороведческой экспертизы // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание. 2016. Т. 15, № 1. С. 37-43.
65. Рахилина Е.В. Лингвистика и digital: новые вызовы для экспертизы. М.: ВШЭ, 2021.
66. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. М.: Высшая школа: ИНФРА-М, 1997. 192 с.

67. Романова Н.Н. Русский язык делового общения. Москва: МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2015. 146 с.
68. Сёрль Дж. Р. Речевые акты: Очерк философии языка / Пер. с англ. М.: Издательство, 1986. 360 с.
69. Словарь русского языка. Ожегов С. И. М: Государственное издательство иностранных и национальных словарей. 1952
70. Словарь основных терминов судебных экспертиз. М. : ИПК РФЦСЭ, 2007.
71. Соколов А.В. Коммуникативная деятельность и коммуникативные явления // НТБ. 1994. № 11.
72. Стернин И. А. Государство и язык // Политическая лингвистика. 2010. № 2.
73. Чернышова Т.Ф. Экспертиза медиатекстов: лингвистический аспект : монография. Москва : Флинта, 2015. 215 с.
74. Ширинкина М. А. Письменный дискурс исполнительной власти в жанрово-стилистическом аспекте: специальность 10.02.01 «Русский язык»: диссертация на соискание ученой степени доктора филологических наук. Пермь, 2021. 449 с.
75. Ширинкина М. А. Тональная норма ответов на обращения граждан // Научный диалог. 2019. № 12. С. 108-118.
76. Эль-Амари О. Н. Деловое письмо как жанр современной письменной коммуникации на русском языке : автореф. дис. ... канд. филол. наук. Нижний Новгород, 2018. С. 26.
77. Янковая В.Ф. О подходе к классификации документов, создаваемых в деятельности учреждения // Вестник Государственного университета управления. Серия «Информационные системы управления». М., 2000. № 1. С. 124-134.
78. Янковая В.Ф. Документная лингвистика. М.: Изд. центр «Академия», 2011. 288 с.

79. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М.: ИПК. Издательство стандартов, 1998. 8 с.

80. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция) // Консультант плюс: справочно-правовая система.

81. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ (последняя редакция) // Консультант плюс: справочно-правовая система.

82. Peter Tiersma and Lawrence M. Solan. The Linguist on the Witness Stand: Forensic Linguistics in American Courts Reviewed work(s): Source: Language, 2002. Pp 221-239.

83. Negar Momeni. «Fraud in Judicial System» as a Language Crime: Forensic Linguistics Approach. Tarbiat Modares University, Tehran, Iran // Theory and Practice in Language Studies, 2012. Pp. 1263-1269.

84. López-Ferrero C., Bach C. Discourse Analysis of Statements of Purpose: Connecting Academic and Professional Genres // Discourse Studies. 2016. Pp. 286-310.

85. Jeffrey L. Seglin, Edward Coleman. The AMA Handbook of Business Letters. Amacom, 2012. 496 p

86. Brinker Klaus. Linguistische Textanalyse: Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 2010. 164 p.

Приложение А
Перечень текстов ответов на обращения и граждан,
проанализированных в выпускной квалификационной работе

О1 – Текст ответа на обращение гражданина Дидковского Р.А. «О сносе бетонолома» от 17.11.2024 №7495-исх.

О2 – Текст ответа на обращение гражданина Гусева М.Н. «Об установке приборов учета» от 14.07.2024 №Гр.М/1227.

О3 – Текст ответа на обращение гражданина Афанасьева А.А. «Об ограничении проезда» от 19.12.2024 №Гр.М/4534.

О4 – Текст ответа на обращение гражданина Егоровой И.И. «О трудоустройстве» от 10.12.2024 №Гр.М/4503.

О5 – Текст ответа на обращение гражданина Манжус Е.С. «Об установке пандуса» от 16.08.2024 №Гр.М/1321.

О6 – Текст ответа на обращение гражданина Свистуновой Е.В. «Об установке дорожных знаков» от 15.08.2024 №Гр.М/1310.

О7 – Текст ответа на обращение гражданина Джанибекова И.И. «Об установке дорожных знаков» от 24.07.2024 №Гр.М/1268.

О8 – Текст ответа на обращение гражданина Набиева А.В. «О ремонте дороги» от 10.10.2024 №Гр.М/4025.

О9 – Текст ответа на обращение гражданина Репьевой О.М. «Об установке пандуса» от 17.10.2024 №Гр.М/4032.

О10 – Текст ответ на обращение гражданина Егиязаряна Л.С. «Об изъятии земельного участка» от 11.11.202 №Гр.М/4428.

О11 – Текст ответа на обращение гражданина Пашина И.Ф. «О капитальном ремонте» от 04.02.2025 №Гр.М/1002-исх.

О12 – Текст ответа на обращение гражданина Иксутиной М.В. «О признании дома аварийным» от 21.11.2024 №Гр.М/4470-исх.

О13 – Текст ответа на обращение и.о.начальника железной дороги Андреевой И.Н. «Об ремонте автодороги» от 26.08.2024 №6996-исх/2.2/пр.

О14 – Текст ответа на обращение гражданина Закировой И.П. «Об изъятии из семьи» от 11.07.2024 №Гр.М/1223-исх.

О15 – Текст ответа на обращение гражданина Исаева Е.Г. «О проведении проверки» от 18.04.2024 №Гр.М/1042-исх.

О16 – Текст ответа на обращение гражданина Култуновой С.А. «О предоставлении субсидий» от 14.03.2024 №Гр.М/976-исх.

О17 – Текст ответа на обращение гражданина Иванова И.Е. «О ремонте помещения» от 16.10.2024 №Гр.М/4030-исх.

О18 – Текст ответа на обращение гражданина Васильева М.Е. «О ремонте больницы» от 13.01.2025 №Гр.М/341-исх.

О19 – Текст ответа на обращение и.о.начальника железной дороги Андреевой И.Н. «Об ремонте автодороги» от 26.08.2024 №6996-исх/2.2/пр.

О20 – Текст ответа на обращение гражданина Репьевой О.М. «Об установке пандуса» от 17.10.2024 №Гр.М/4032.

О21 – Текст ответа на обращение гражданина Смолькина Е.В. «О причинах гула» от 15.11.2024 №Гр.М/4460.

О22 – Текст ответ на обращение гражданина Егiazаряна Л.С. «Об изъятии земельного участка» от 11.11.202 №Гр.М/4428.

О23 – Текст ответа на обращение гражданина Петровой О.П. «О брошенном автомобиле» от 12.11.2024 №Гр.М/4430-исх.

О24 – Текст ответа на обращение министерства спорта Самарской области прокуратуры г.Тольятти «О принятии мер» от 19.08.2024 №МСП/2152-исх.