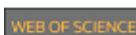


Ширинкина М. А. Тональная норма ответов власти на обращения граждан / М. А. Ширинкина // Научный диалог. — 2019. — № 12. — С. 108—118. — DOI: 10.24224/2227-1295-2019-12-108-118.

Shirinkina, M. A. (2019). Tonal Norm of Government Responses to Citizens' Appeals. *Nauchnyi dialog*, 12: 108-118. DOI: 10.24224/2227-1295-2019-12-108-118. (In Russ.).



УДК 811.161.1'38:651.9

DOI: 10.24224/2227-1295-2019-12-108-118

ТОНАЛЬНАЯ НОРМА ОТВЕТОВ ВЛАСТИ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

© Ширинкина Мария Андреевна (2019), orcid.org/0000-0002-6951-0653, Researcher ID G-9997-2017, SPIN 2096-0890, кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка и стилистики, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пермский государственный национальный исследовательский университет» (Пермь, Россия), m555a@yandex.ru.

Текстовая категория тональности рассматривается в аспекте нормативности на материале ответных деловых писем административного содержания. Поднимается вопрос о норме речевой реализации тональности в рамках данного эпистолярного субжанра. Нормативная тональность официальных ответов на обращения граждан формируется на основе констатации позитивных фактов и логизированной эмотивности, выраженной типизированными языковыми средствами и этикетными формулами деловой речи. Новизна исследования связана с рассмотрением ответного делового письма в опоре на инициативное письмо гражданина (в составе текстовой пары писем), а также с определением полевого состава и коммуникативного содержания категории тональности рассматриваемого субжанра. Различаются предметно-понятийный и диалоговый состав текста письма, демонстрируется корректная реализация тональности при позитивном решении конфликта и в более сложной деловой ситуации. Отдельное внимание уделяется тональной дисгармонии в ответах власти на обращения граждан. В статье представлен перечень речевых действий автора ответного письма, побочным следствием которых является нежелательная тональность делового текста (злоупотребление правовыми терминами и цитированием нормативных актов, использование лексем неопределенной семантики, сообщение лишней информации, отсутствие персонификации и др.). Подчеркивается значимость тонально корректного оформления ответного делового письма.

Ключевые слова: деловая переписка; ответное деловое письмо, текстовая категория; тональность текста; гармония / дисгармония, тональная норма.

1. Введение

Тональность является одной из основных текстовых категорий, в том числе в рамках официально-делового стиля речи. Недаром еще в XIX веке в практических пособиях для чиновников в качестве главных признаков служебного слога фиксировались «приличный каждому акту тон» и «нужная в разных случаях сила» [Магницкий, 1835], см. также [Глухих, 2008]. В категории тональности «находит отражение эмоционально-волевая установка автора текста при достижении конкретной коммуникативной цели, психологическая позиция автора по отношению к излагаемому, а также к адресату и ситуации общения» [Матвеева, 2003, с. 549].

Материалом нашего исследования являются ответы органов власти на обращения граждан. По жанровой принадлежности такой ответ — это деловое письмо, офи-

циальный документ, служащий для передачи информации от представителя власти гражданину, ранее обратившемуся к власти с инициативным текстом. За родовым термином *обращение (гражданина)*, в соответствии с законодательством Российской Федерации, стоят такие юридически значимые жанровые типы текстов, как *заявление, жалоба, предложение*. В каждом из этих случаев гражданин как субъект речи ставит перед собой особую коммуникативную цель: в заявлении — выразить просьбу о реализации права; в жалобе — сообщить о неудовлетворительной работе каких-либо официальных органов и выразить просьбу о восстановлении права; в предложении — сообщить о проблеме и предложить варианты ее решения.

Официальный ответ власти на обращение гражданина должен представлять собой суждение о возможности или невозможности исполнения желаемого гражданином и разъяснение действий, которые должен выполнить адресат для достижения своей коммуникативной цели. При этом представитель власти не предписывает ему порядок действий, а лишь объясняет, как лучше действовать. По законодательству, нормативные документы не могут издаваться в форме писем, ответ на обращение гражданина строится в тональности рекомендации, совета с выводом о возможном решении проблемы, вероятности и способе реализации или восстановления прав гражданина.

Особенностям деловых эпистоляриев посвящено значительное число лингвистических исследований. При этом внимание авторов чаще привлекает бизнес-корреспонденция, изучаемая к тому же в сопоставительном аспекте: сравниваются английские, немецкие, французские и русские коммерческие письма [Федюрко, 2002; Фэн, 2002; Лесневская, 2002; Радченко, 2005; Нгуен, 2006]. В качестве одного из основных признаков этого вида документов фиксируется нейтральность тона, или «официально-деловая тональность», которая проявляется в отсутствии эмоциональности и сдержанной манере изложения и нацелена на то, чтобы произвести на адресата благоприятное впечатление, установить контакт и сохранить ровные партнерские отношения [Ковшикова, 1997, с. 20]. Партнерам по бизнесу рекомендуют придерживаться в деловом письме доброжелательного, позитивного настроя как наиболее эффективного [Безнаева, 2009].

Служебная деловая переписка (в отличие от коммерческой) реже попадает в поле научного интереса исследователей [Сологуб, 2008; Пучкова, 2011; Алексеева, 2014], при этом авторы только вскользь касаются вопроса тональности. В регламентах работы различных органов власти по обращениям граждан также находим весьма краткие требования к составлению ответов, в которых говорится о том, что информация, представленная в ответном письме, должна быть достоверной, полной, излагать ее следует четко, последовательно, кратко, в доступной форме, в случае отказа давать аргументированное разъяснение причин отказа. Специального внимания категории тональности не уделяется.

Практика показывает, что даже при более или менее точном соблюдении перечисленных выше требований письмо-ответ может восприниматься гражданином как бюрократическая отписка. Это происходит при тональной дисгармонии деловой переписки. Перед исследователем субжанра ответного делового письма встает

задача описания тонально корректных официальных ответов (выявления категориально-текстовой нормы данного класса текстов), а также текстов, составленных с нарушением требований к тональности (задача характеристики отклонений от текстовой нормы).

Для выполнения этой исследовательской задачи важно использовать адекватную поставленной задаче методику анализа текстов. Полагаем, что для установления тональной гармонии / дисгармонии ответного делового письма как целостного текста целесообразно использовать категориально-текстовой подход, разработанный Т. В. Матвеевой по отношению к макростилиям. С понижением уровня стилистической абстракции от стиля к конкретному жанру деловой переписки и его субжанрам этот подход позволит оценить качество конкретного текста с точки зрения эксплицированной в нем тональности. К частным семантическим сегментам тональности относятся «эмоциональная оценка, интенсивность (усилительность, параметрическая чрезмерность) и волеизъявление» [Матвеева, 2003, с. 549].

Методика категориально-текстового анализа опирается на представление о структурных качествах текстовой категории. В структурно-семантическом отношении тональность проявляет себя как полевое образование, то есть совокупность единиц различных языковых уровней, характеризующаяся общностью семантики составляющих и единой текстовой функцией. Ядро поля, определяемое на основании частотности и текстовой значимости использованных языковых средств, выражает типовое содержание категории применительно к жанру или иной дискурсивной разновидности текстов, в нашем случае — к дискурсу исполнительной власти в рамках официально-делового стиля речи. Состав функционально-текстового поля тональности варьирует в зависимости от типа коммуникативной ситуации в рамках делового общения и выбора доминирующей целеустановки в границах официально-делового стиля. В письменном тексте анализ категории тональности носит лексико-грамматический характер: он строится на отборе, группировке и целостной интерпретации лексических и грамматических единиц, имеющих в определенном тексте единый субъективно-модальный смысл и образующих прагматическую целостность. При категориально-текстовом подходе значимым оказывается также композиционный фактор, поэтому наше исследование тональности в деловых письмах дополняется анализом расположения языкового инвентаря категории на пространстве композиционных частей целого текста.

Продemonстрируем корректные в тональном отношении тексты письма-ответа на обращение гражданина, а затем представим отдельные формы тональных отклонений. При этом будем опираться на тезис о необходимости рассмотрения ответного письма с опорой на инициативное письмо (коммуникативной единицей деловой переписки считаем пару писем).

2. Нормативная реализация категории тональности в официальных ответах власти на обращения граждан

Доминирующую тональность официальных ответов на обращения граждан мы определили как сочетание официальной констатации позитивных фактов и не-

обходимой аргументации с отдельными проявлениями эмотивности, что осуществляется на базе типизированных языковых средств и этикетных формул деловой речи. Проследим нормативную речевую реализацию тональности.

Текстовая пара 1

Обращение гражданина

*Сегодня, 29.05.2012 около 12 часов пришла в пункт выдачи сертификатов на оздоровительный отдых ребенка, расположенный по адресу: ул. Пермская, 57, каб 12. Простояв более 30 минут, специалист И... В-на (фамилию не помню) **грубо отказала** в приеме документов, сославшись на обеденный перерыв с 12 до 13 часов. Однако на сайте администрации города указано, что обеденный перерыв в этом пункте выдачи сертификатов с 13 до 14 часов. Также она сказала, ее **мало интересует** то время, которое указано на сайте, **у нее свой режим** работы. Такое отношение к людям **очень возмущает**, мы тоже работаем, ориентируемся на официальную информацию на сайте, чтобы не ходить по несколько раз за получением документов. И так приходится стоять в очередях длительное время, еще **такое отношение**. Спасибо за понимание, полагаю, что Вы примете необходимые меры.*

Ответ на обращение

Уважаемая Е... В...!

Ваше обращение по вопросу работы пункта выдачи сертификатов, расположенного по адресу: ул. Пермская, д. 57, каб. 12, **рассмотрено**.

По фактам, изложенным в Вашем обращении, **проведена проверка**.

Поскольку сотрудник, осуществлявший выдачу сертификатов в указанном пункте, работал в рамках договора об оказании услуг, комитет с 01.06.2012 **отказался** от его услуг.

Приносим Вам извинения за работу сотрудника и одновременно выражаем благодарность за то, что в данной ситуации, Вы нашли возможность довести информацию до комитета, что **позволило принять исчерпывающие меры**.

С уважением, председатель комитета ...

Обращение-жалоба гражданина насыщено конкретными отрицательными фактами и нацелено на изменение ситуации делового общения. Отметим сочетание резкого неприятия этой ситуации с общей корректностью инициативного письма: автором используются оценочно-регистративные лексические единицы *грубо отказала* и др. (выделены жирным курсивом), а цель письма оформляется с предварительной благодарностью (*спасибо за понимание; полагаю, что Вы примете необходимые меры*). В ответном письме должностное лицо перечисляет принятые администрацией города меры. Письмо написано в официальном тоне, субполе уверенной констатирующей тональности представлено в нем на базе категории глагольного вида: ядерными единицами в основной части ответного письма становятся глагольные формы совершенного вида *рассмотрено, проведена, отказался*,

позволило *принять* (выделены выше жирным шрифтом), расположение которых в сильной конечной позиции высказываний создает энергичный ритм и подчеркивает окончательность выражаемых смыслов. В полном согласии с ними применено слово-интенсификатор *исчерпывающие (меры)*.

Помимо предметно-понятийной деловой линии, в ответном письме отчетливо выражена диалоговая линия (выделена выше прямым шрифтом), и не только в композиционной рамке текста. Представитель администрации счел необходимым включить в текст извинение и развернутую мотивированную благодарность автору инициативного письма. В соответствии с законами деловой речи, это делается формульно (*приносим Вам извинения, выражаем благодарность*), тем не менее здесь использованы не только наиболее распространенные речевые стереотипы. К этикетным элементам композиционной рамки добавляется формула мотивированной благодарности за инициативу: *благодарность за то, что Вы нашли возможность довести информацию до ...*, которую можно считать нормативным фрагментом текста ответного делового письма. Ответ персонифицирован: после обращения к адресату по имени в ответном письме четыре раза использовано личное местоимение в уважительной этикетной форме *Вы*. Такой ответ не просто разрешает конкретный конфликт делового характера, он также поддерживает гражданскую активность автора инициативного письма, что социально важно.

Разумеется, позитивное для инициатора решение конфликта возможно далеко не всегда, поэтому обратимся к проблеме составления тонально гармоничного ответного письма в более сложной ситуации.

Текстовая пара 2

Обращение гражданина:

Уважаемый Сергей Николаевич!

Ко мне, как к депутату Законодательного Собрания Пермского края, обращаются жители Индустриального района с многочисленными просьбами о содействии в ремонте и строительстве сетей наружного освещения.

Прошу Вас рассмотреть возможность включения в ведомственную целевую программу «Светлый город» по капитальному ремонту и строительству сетей наружного освещения в Индустриальном районе г. Перми в 2012 году следующие объекты:

ул. 1-я, 2-я, 3-я Казанцевская; ул. Селивановская; ул. 1-я, 2-я, 3-я, 4-я, 5-я Субботинская; <...>

О результатах прошу проинформировать меня в письменном виде установленным порядком.

Ответ на обращение:

Уважаемый Владимир Юрьевич!

В ответ на Ваше обращение о включении объектов в Индустриальном районе города Перми в ведомственную целевую программу «Светлый город» (далее — Программа) по капитальному ремонту и строительству сетей наружного освещения (СНО) сообщая следующее.

В рамках Программы на 2012 год запланировано строительство СНО на объекте «Ул. 9 Мая от ул. Мира до ул. Семченко»; по объекту «Деревня Субботино (ул. 1-я, 2-я, 3-я, 4-я, 5-я Субботинские, ул. 1-я, 2-я, 3-я Малосубботинские)» запланированы проектно-изыскательские работы.

Обустройство СНО на объектах: ул. 1-я, 2-я, 3-я Казанцевские, ул. Селивановская; ул. ... — в 2012 году, к сожалению, Программой не предусмотрено.

Однако администрация города Перми рассмотрит возможность включения указанных улиц в Программу при планировании работ на 2013—2014 гг.

С уважением, и. о. заместителя главы администрации города

В инициативном письме содержится просьба граждан построить новые сети наружного освещения и отремонтировать старые. Официальный тон ответного письма формируется констатацией позитивных для инициатора фактов (перечисление запланированного), а отрицательная для граждан информация сопровождается вводным словом *к сожалению*, а также обещанием должностного лица способствовать решению заявленной проблемы граждан. Это обещание можно интерпретировать как экспликацию семантики интенсивности, поскольку оно выполняет функцию смягчения категоричности нежелательного для адресанта решения.

Жанровое поле тональности формируется на основе первичного анализа текстовых пар, продемонстрированного выше. Состав данного поля в тексте официальных ответов на обращение гражданина (обследовано 105 текстовых пар) позволяет сделать вывод о том, что тональность ответного письма ориентирована на запросы адресата, и эта тональная линия делового письма является обязательной. Оптимальным отношением предстает тесная смысловая связь инициативного и ответного письма в сочетании с психологической выверенностью ответного письма. Его тональная специфика состоит в том, что от должностного лица не требуется создание видимости дружеского общения. При сохранении официального тона, ответное письмо призвано формировать атмосферу солидарности, взаимодействия, содействия, оставаясь в границах абстрактной вежливости и общей доброжелательности. Тональность ответного делового письма отражает социально-ролевое, а не индивидуальное общение адресанта и адресата.

3. Тональная дисгармония в ответах власти на обращения граждан

Практика деловой переписки показывает наличие ответных деловых писем, для которых характерна чрезмерная официозность, будто бы сознательно направленная на то, чтобы отбить у гражданина желание обращаться за помощью к представителям власти. Анализ материала с коммуникативных позиций показал типичные приемы речевого поведения автора в письмах-отписках.

Множественное неаргументированное отрицание фактов, представленных в обращении гражданина, формирует тональность подчеркнутого негативизма. К примеру, гражданин пишет о национальной неприязни к его детям в школе, а представитель власти без конкретных фактов категорично отрицает все, что сказано заявителем: *По фактам, указанным в вашем обращении, проведена проверка. Данные*

факты не нашли своего подтверждения. Конфликтов между детьми на почве межнациональной неприязни не было... Угроз в Ваш адрес, оскорбительных писем от педагогического коллектива не поступало... В данный момент нарушений прав детей и конфликтной ситуации, основанной на национальной неприязни, в учреждении нет. В результате нагнетания отрицательных конструкций, формируется тональность подчеркнутой констатации в одной из ее возможных вариаций — тональность негативизма. Отметим, что лексема *факты* в этом тексте приобретает качество неопределенности.

Неопределенная констатация вместо достоверных сведений создается соответствующими лексемами неопределенной семантики: *Материалы, размещенные в официальном сайте... по вопросам..., обновляются своевременно.* Наречие *своевременно* буквально обозначает 'в свое время, в нужный момент', однако точного указания на периодичность обновления информации составитель текста не сообщает.

Сообщение избыточной информации. Гражданину, жалующемуся на неэтичное поведение представителей власти по отношению к посетителям, вместо того, чтобы принести извинения, сообщают: *Прием граждан в управлении организован специалистами, имеющими высокий уровень профессиональной подготовки, который был подтвержден в октябре текущего года в ходе сдачи сотрудниками управления квалификационного экзамена на присвоение очередного классного чина.* Очевидно, что информация, передаваемая придаточным предложением, избыточна в контексте рассматриваемой ситуации.

Неуместное употребление правовых и технических терминов во вводной части письма: *На ваше обращение от 03.04.2009 по вопросу восстановления элементов благоустройства сообщая следующее.* Основанием для этого ответа послужило обращение гражданина с просьбой отремонтировать бордюры около офисного помещения. Во вводной части письма-ответа целесообразна конкретная лексема, а не более общее по семантике словосочетание из нормативно-правового акта. Для делового письма избыточными представляются и полные официальные наименования должностей, которые, в противовес требованию доступности, делают текст излишне наукообразным: *Регистрация поступающих первичных вызовов врачей-педиатров участковых к детям при возникновении признаков острого заболевания, состояния, обострения хронических заболеваний осуществляется регистраторами поликлиник города Перми с 08:00 до 14:00 часов.*

Жесткая шаблонизация ответа, сигналами которой выступают канцелярские стереотипы, например, неоправданная замена глаголов и отглагольных существительных словосочетаниями: *Рассмотрев Ваше обращение, о создании условий для бесплатных занятий катанием на коньках в N районе г. S, сообщая следующее; На основании муниципального контракта... подрядной организацией производится зимнее содержание дорог в микрорайоне...* Наблюдается также нагромождение отглагольных существительных там, где их можно было заменить глаголами: *На Ваше заявление о проведении снегоуборочных мероприятий в зимний период по очистке дорог микрорайона <...> сообщая следующее.* Такие словосочетания

делают текст неудобным для восприятия и понимания, что оказывает на адресата и психологическое влияние.

Отсутствие персонификации формирует изложение «для третьего лица», а не для второго, как это должно быть. К примеру, вместо форм *вы можете, советуем Вам, Анна Петровна* и др. составитель текста использует для называния адресата существительное *родитель(-ли)* и глагол в форме настоящего времени в значении настоящего констатации: *Для предоставления бесплатного питания **родитель (законный представитель)** учащегося **подает** в общеобразовательное учреждение, в котором обучается ребенок, следующие документы...; Предлагаем **родителям ребенка** обратиться в территориальное представительство департамента образования Индустриального района по адресу...* Отстраненность ответа усугубляется, если сотрудник администрации обходится без конкретных рекомендаций, указаний на конкретные действия или возможные пути решения проблемы. Составитель такого письма полностью отстранен от адресата, избегает прямого общения с ним, не проявляет личного отношения к проблеме.

Перечисленные средства со стилевой окраской деловой речи (узкоспециальные правовые термины, перечни наименований нормативных правовых актов, средства создания впечатления неопределенности и обобщенности, штампы-канцеляризмы) обладают лишь вторичной эмоциональной окраской. Однако их концентрированное употребление приводит к эффекту официозности, делает информацию ответного письма непонятной и бесполезной для адресата, а общее впечатление от официального ответа психологически дисгармоничным. Конечно, институциональный тип делового дискурса характеризуется выраженной стереотипизацией, но жанр делового письма не входит в ядро официально-делового стиля, именно здесь уместна некоторая стилевая свобода и неуместно утрирование правил деловой стилистики. Составителям писем-ответов на обращения граждан можно рекомендовать настрой, который А. Н. Солодовникова при описании текстов социальной рекламы называет кооперативным, выделяя в его рамках доверительную, рекомендательную и эмоционально сочувствующую разновидности [Солодовникова, 2013 с. 13]. Эти разновидности тонального настроения проявляются в качественных ответах на обращения граждан, тогда как в ответах-отписках преобладает тональность подчеркнутого отрицания, а также излишне официальный тон.

4. Выводы

Анализ официальных ответов власти на обращения граждан в аспекте текстовой категории тональности позволил конкретизировать требование доброжелательности тона ответного письма по отношению к автору инициативного текста. Логизированный характер тональности (отсутствие прямых сигналов эмотивности и опора на вторичные эмотивные коннотации средств с книжной стилевой окраской, а также грамматические языковые средства) не означает снижения значимости данной текстовой категории. В ответном письме приемлемо сочетание констатации с оттенками рекомендации, совета, а также отдельными проявлениями личного отношения представителя власти к проблеме гражданина. Обязательна

диалоговая составляющая текста, выдержанная в границах безукоризненной вежливости.

Соблюдение тональной корректности по отношению к адресату, наряду с обязательным тематическим соответствием обращению гражданина и стройной трехчастной композицией, является обязательным качеством ответного письма. Отход от этого требования (нарушение тональной гармонии) переводит официальный ответ в категорию отписок, с присущей им подчеркнутой официозностью.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алексеева А. В. Порождения и восприятия русскоязычного документа в современной концепции научных исследований (на примере ответов должностных лиц на обращения граждан) / А. В. Алексеева // Евразийский Союз Ученых. — 2014. — № 5. — С. 10—12.
2. Безнаева О. А. Когнитивно-прагматические особенности представления информации в деловом дискурсе : на материале англоязычной деловой корреспонденции : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / О. А. Безнаева. — Архангельск, 2009. — 22 с.
3. Глухих Н. В. Деловой эпистолярный конец XVIII — начала XIX в. на Южном Урале : лингвистика текста : монография / Н. В. Глухих. — Челябинск : Полиграф-Мастер, 2008. — 169 с.
4. Ковшикова Е. В. Категория коммуникативной точности : на материале текстов деловых писем : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / Е. В. Ковшикова. — Волгоград, 1997. — 20 с.
5. Магницкий М. Л. Краткое руководство к деловой и государственной словесности для чиновников, вступающих в службу / М. Л. Магницкий. — Москва : тип. Лазаревых ин-та вост. яз., 1835. — 120 с.
6. Матвеева Т. В. Тональность / Т. В. Матвеева // Стилистический энциклопедический словарь русского языка / под ред. М. Н. Кожинной. — Москва : Флинта ; Наука, 2003. — С. 549—552.
7. Нгуен Т. Б. Л. Лингвостилистические особенности русской коммерческой корреспонденции : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / Т. Б. Л. Нгуен. — Москва, 2006. — 24 с.
8. Пучкова А. В. Речевой жанр *канцелярская отписка*: лингво-аргументативный анализ : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / А. В. Пучкова. — Тверь, 2011. — 18 с.
9. Радченко В. В. Архитектоника делового письма : сопоставительный анализ английской, немецкой и русской деловой корреспонденции : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / В. В. Радченко. — Пятигорск, 2005. — 16 с.
10. Сологуб О. П. Особенности проявления тенденции официализации в различных типах деловых текстов (на материале обращений в официальные инстанции) / О. П. Сологуб // Вестник Челябинского государственного университета. — 2008. — № 26. — С. 126—136.
11. Солодовникова А. Н. Современная социальная реклама: способы воздействия на адресата : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / А. Н. Солодовникова. — Саратов, 2013. — 22 с.

12. Федюрко С. Ю. Стилистические особенности русского делового письма как жанровой разновидности официально-делового стиля : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / С. Ю. Федюрко. — Воронеж, 2002. — 21 с.

13. Фэн Х. Жанр делового письма и его субжанры : автореферат диссертации ... кандидата филологических наук / Х. Фэн. — Москва, 2006. — 24 с.

14. Лесневска Д. Търговска кореспонденция на руски и български език. Съпоставителен лингвостилистичен анализ / Д. Лесневска. — София : Стопанство, 2002. — 133 с.

TONAL NORM OF GOVERNMENT RESPONSES TO CITIZENS' APPEALS

© Mariya A. Shirinkina (2019), orcid.org/0000-0002-6951-0653, Researcher ID G-9997-2017, SPIN 2096-0890, PhD in Philology, associate professor, Department of Russian Language and Stylistics, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Perm State National Research University" (Perm, Russia), m555a@yandex.ru.

The textual category of tonality is considered in the aspect of normativity on the material of response business letters of administrative content. The question is raised about the norm of speech realization of tonality within the framework of this epistolary subgenre. The normative tonality of official responses to citizens' appeals is formed on the basis of a statement of positive facts and logically emotiveness expressed by typed language means and etiquette formulas of business speech. The novelty of the study is related to the consideration of the response business letter based on a citizen's initiative letter (as part of a text pair of letters), as well as the definition of the field composition and communicative content of the tonality category of the subgenre under consideration. The subject-conceptual and dialogue composition of the text of the letter is distinguished, the correct implementation of tonality is demonstrated with a positive resolution of the conflict and in a more complex business situation. Special attention is paid to tonal disharmony in the authority's responses to citizens' appeals. The article presents a list of the author's speech actions, the side effect of which is the undesirable tonality of the business text (excessive use of legal terms and quoting regulations, use of tokens of undefined semantics, communication of unnecessary information, lack of personification, etc.). The importance of tonally correct design of the response business letter is emphasized.

Key words: business correspondence; response business letter, text category; tonality of the text; harmony / disharmony, tonal norm.

REFERENCES

- Alekseeva, A. V. (2014). Porozhdeniya i vospriyatiya russkoyazychnogo dokumenta v sovremennoy kontseptsii nauchnykh issledovaniy (na primere otvetov dolzhnostnykh lits na obrashcheniya grazhdan). *Evraziyskiy Soyuz Uchenykh*, 5: 10—12. (In Russ.).
- Beznaeva, O. A. (2009). *Kognitivno-pragmatische osobennosti predstavleniya informatsii v delovom diskurse: na materiale angloyazychnoy delovoy korrespondentsii: avtoreferat dissertatsii...* kandidata filologicheskikh nauk. Arkhangelsk. (In Russ.).
- Glukhikh, N. V. (2008). *Delovoy epistolyariy kontsa XVIII — nachala XIX v. na Yuzhnom Urale: lingvistika teksta*. Chelyabinsk: Poligraf-Master. (In Russ.).
- Kovshikova, E. V. (1997). *Kategoriya kommunikativnoy tochnosti: na materiale tekstov delovykh pisem: avtoreferat dissertatsii...* kandidata filologicheskikh nauk. Volgograd. (In Russ.).

- Magnitskiy, M. L. (1835). *Kratkoe rukovodstvo k delovoy i gosudarstvennoy slovesnosti dlya chinovnikov, vstupayushchikh v sluzhbu*. Moskva: tip. Lazarevykh in-ta vost. yaz. (In Russ.).
- Matveeva, T. V. (2003). Tonalnost'. In: *Stilisticheskiy entsiklopedicheskiy slovar' russkogo yazyka*. Moskva: Flinta; Nauka. 549—552. (In Russ.).
- Nguen, T. B. L. (2006). *Lingvostilisticheskiye osobennosti russkoy kommercheskoy korrespondentsii*: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk. Moskva. (In Russ.).
- Puchkova, A. V. (2011). *Rechevoy zhanr kantselyarskaya otpiska: lingvo-argumentativnyy analiz*: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk. Tver. (In Russ.).
- Radchenko, V. V. (2005). *Arkhitektonika delovogo pis'ma: sopostavitelnyy analiz angliyskoy, nemetskoy i russkoy delovoy korrespondentsii*: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk. Pyatigorsk. (In Russ.).
- Sologub, O. P. (2008). Osobennosti proyavleniya tendentsii ofitsializatsii v razlichnykh tipakh delovykh tekstov (na materiale obrashcheniy v ofitsialnye instantsii). *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta*, 26: 126—136. (In Russ.).
- Solodovnikova, A. N. (2013). *Sovremennaya sotsialnaya reklama: sposoby vozdeystviya na adresata*: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk. Saratov. (In Russ.).
- Fedyurko, S. Yu. (2002). *Stilisticheskiye osobennosti russkogo delovogo pis'ma kak zhanrovoy raznovidnosti ofitsialno-delovogo stilya*: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk. Voronezh. (In Russ.).
- Fen, Kh. (2006). *Zhanr delovogo pis'ma i ego subzhanry*: avtoreferat dissertatsii... kandidata filologicheskikh nauk. Moskva. (In Russ.).
- Lesnevskaya, D. (2002). *Torgovska korrespondentsiya na ruski i bolgarski ezik. Sopostavitelen lingvostilistichen analiz*. Sofiya: Stopanstvo. (In Bulg.).