



Źródło: <http://www.podatki.egospodarka.pl/85169,Ordynacja-podatkowa-doreczanie-pism,1,65,1.html>

**KURS**

Elementy pracy biurowej w logistyce

**MODUŁ**

Korespondencja służbowa

## 4 Korespondencja służbowa

### 4.1 Pojęcie korespondencji

Korespondencja jest to rodzaj komunikowania się i wymiany informacji.

Korespondencja służbowa odgrywa ważną rolę w przypadku firm i organizacji. Warto poznać zasady, które obowiązują przy jej tworzeniu.

Należy pamiętać, że korespondencja stanowi ważny element pracy biurowej. W trakcie wykonywania obowiązków służbowych pracownicy redagują pisma, jednak nie zawsze robią to poprawnie. Redagując pismo, przede wszystkim trzeba zwrócić uwagę na odpowiednią formę, język oraz logiczne uporządkowanie treści dokumentu.



*Rysunek 4.1 Pisanie listu*

Źródło: <http://www.rozmowa-kwalifikacyjna.edu.pl/za-darmo/list-motywacyjny/>

Mimo, iż ręczne pisanie listów odchodzi w zapomnienie, ten sposób korespondencji nadal świadczy o szacunku osoby piszącej do odbiorcy.

Najważniejsze jest pierwsze wrażenie, jakie pismo wywrze na odbiorcy. Należy pamiętać, aby wysłany przez nas list, nie zawierał błędów w pisowni. Jak tego uniknąć? Odpowiedź jest bardzo prosta. Zanim prześlemy pismo dalej, wystarczy jeszcze raz uważnie przeczytać to, co napisaliśmy.



*Rysunek 4.2 Sortownia poczty*

Źródło: <http://warszawa.gazeta.pl/warszawa/51.34889.13079929.html?i=9>

## 4.2 Zasady redagowania pism służbowych

Redagując pismo służbowe, należy pamiętać o tym, aby kierować się określonymi zasadami, takimi jak:

- **przejrzystość** – odpowiedni układ graficzny pisma i jego treści;
- **kompletność** – zawarcie wszystkich informacji niezbędnych do załatwienia sprawy;
- **zwięzłość** – należy używać zdań prostych, niezłożonych;
- **uprzejmość** – pismo powinno być zredagowane w uprzejmej formie;
- **zrozumiałość** – należy unikać wyrazów obcojęzycznych, jeśli znane są ich odpowiedniki w języku polskim;
- **używanie skrótów** – w piśmie dozwolone jest stosowanie powszechnie używanych skrótów.

Treść pisma powinna zostać zredagowana pod względem merytorycznym i stylistycznym. Pismo powinno też mieć swój układ. Do jego podstawowych elementów zaliczamy:

- wprowadzenie,
- przedstawienie problemu,
- uzasadnienie,
- wnioski.

Redagowanie pisma należy zacząć od ustalenia marginesów, dzięki którym tekst jest odsunięty od brzegów kartki, co m.in. umożliwia wpięcie jej do segregatora.

Pisma można redagować na papierze bez nadruku lub na blankietach korespondencyjnych (blankiet zwykły, blankiet reklamowy, blankiet uproszczony)<sup>1</sup>.

### 4.3 Rodzaje blankietów

Treść korespondencji rozpoczynamy w odległości 2 – 3 interlinii poniżej określenia sprawy. Przy czym należałoby zwrócić uwagę na to, aby odległość od tekstu nazywającego adresata do określenia sprawy była większa niż odległość pomiędzy określeniem sprawy i tekstem. Spowodowane jest to tym, że określenie sprawy jest związane z tekstem, a nie z adresatem.

Przed napisaniem tekstu, powinno się umieścić zwrot grzecznościowy rozpoczynający list i wtedy treść pisma należy rozpocząć w odległości 1 – 2 interlinii poniżej tego zwrotu.

Zwrot grzecznościowy należy umieścić zamiast określenia sprawy i w jego miejscu, zaraz przy lewym marginesie, np. Szanowna Pani Dyrektor, Szanowny Panie Prezesie, Szanowna Pani, Szanowny Panie, Szanowni Państwo.

Jeśli po takim zwrocie grzecznościowym:

- postawi się przecinek, to treść listu należy rozpocząć poniżej od małej litery;
- nie postawi się żadnego znaku interpunkcyjnego, to treść listu zaczyna się również poniżej, ale od dużej litery.

<sup>1</sup> <http://praca.gratka.pl/poradnik/art/zasady-w-korespondencji-sluzbowej-11069.html>



Prezydent  
Rzeczypospolitej Polskiej

Warszawa, 25 stycznia 2003 roku

Pan  
Marek Kulczycki  
Prezes Zarządu  
Deutsche Bank 24 S.A.

Szanowny Panie Prezesie,

Serdecznie gratuluję zdobycia tytułu "Firma Roku 2002" w XIII edycji Nagrody Polskiego Klubu Biznesu.

To prestiżowe wyróżnienie świadczy o tym, że podjęte przez Państwa działania przynoszą wymierne efekty, zapewniając firmie trwałą i silną pozycję na rynku. Dołączyliście Państwo do grona liderów, których produkty i usługi cieszą się zaufaniem odbiorców oraz uznaniem w środowisku gospodarczym.

Życzę, aby otrzymany tytuł stał się bodźcem do podejmowania nowych wyzwań.

z pozdrowieniem  
  
Aleksander Kwaśniewski

Rysunek 4.3 Urzędowy list gratulacyjny

Źródło: <http://www.iceis.pl/list/>



W treści pism nie należy pozostawiać spójnika lub przymyka na końcu wiersza. Nie należy też kończyć wiersza myślnikiem. W zasadzie nie zaleca się dzielenia wyrazów i przenoszenia ich części do następnego wiersza.

Pismo powinno wypełniać całą przestrzeń pomiędzy marginesami. Wybierając format papieru, należy o tym pamiętać. Szczególnie zalecanymi formami są A4 (210 × 297 mm), które stosuje się w układzie pionowym i A5 (148 × 210 mm) w układzie poziomym. Te dwa formaty papieru stosowane są najczęściej w korespondencji biurowej. Pisma z niewielką ilością tekstu należy pisać na papierze o formacie A5. Na takim formacie najczęściej sporządza się: pisma przewodnie, zaświadczenia, karty urlopowe, upoważnienia itp.

Podczas redagowania pisma należy pamiętać o tym, aby myśli w nim wyrażone były ułożone w przejrzysty i logiczny sposób. Dlatego też poszczególne zagadnienia ujmować należy w oddzielnych częściach tekstu pisma (akapity, bloki), a ważne informacje w treści pisma należy wyróżniać.

Wyróżnia się dwa podstawowe układy treści pisma:

- **układ blokowy pisma** (asymetryczny) – stosuje się obowiązkowo w treści pism pomiędzy jednostkami organizacyjnymi (urzędami, przedsiębiorstwami, instytucjami, firmami), charakteryzuje się tym, że:
  - każda linia tekstu zaczyna się równo z lewym marginesem,
  - podstawowym odstępem wierszowym jest odstęp pojedynczy,
  - ustępy, bloki oddzielamy od siebie zwiększonym odstępem (zwykle podwójnym), który nazywany jest interlinią lub światłem,
  - tytuły, podtytuły czy śródtytuły piszemy również od lewego marginesu,
  - stosujemy numerację wielostopniową lub dziesiętną;
- **układ z wcięciem akapitowym (*a linea*)** – stosuje się zawsze w treści pisma skierowanego do osoby fizycznej. Układ ten stosuje się niezależnie od tego, kto jest nadawcą pisma. Stosuje się go także przy redagowaniu tekstów specjalnych takich jak referaty lub przemówienia. Charakteryzuje się tym, że:
  - każdą nową myśl zaczynamy od wcięcia,
  - podstawowym odstępem wierszowym jest odstęp równy 1,5,
  - tytuły, podtytuły czy śródtytuły piszemy pośrodku pola pisania (wyśrodkowujemy je),
  - stosujemy najczęściej numerację wielostopniową, w której punkty; i podpunkty pisane są od wcięcia;

W obu tych układach zarówno wcięcie, jak i interlinię stosuje się przy zmianie myśli i w ten sposób każda nowa myśl zawarta jest w nowym akapicie (układ *a linea*) lub w nowym bloku (układ blokowy). Bloki i akapity nie powinny być zbyt długie. Dopuszcza się nawet, aby blok lub akapit składał się tylko z jednego wiersza.

Coraz częściej, pisząc pisma, używa się układów specjalnych, do których zalicza się układy:

- francuskie;
- niemieckie;
- angielskie;
- amerykańskie.

**Korespondencja francuska** jest pisana przeważnie w układzie *a linea* z wcięciem akapitowym. Przeważa tu pojedynczy odstęp wierszowy z dodatkową interlinią między fragmentami oraz znacznie większym (nawet dwukrotnie) wcięciem akapitowym od przewidzianego polską normą.

**Listy angielskie** pisane są także w układzie z wcięciem akapitowym ze zwiększonym odstępem wierszowym.

**W korespondencji niemieckiej** przeważającym układem graficznym jest układ blokowy, przy czym stosuje się zarówno pojedynczy skok, jak i zwiększony odstęp wierszowy z dodatkowymi interliniami oddzielającymi fragmenty treści.

**W listach amerykańskich** znajdują zastosowanie obydwa układy graficzne treści: blokowy i z wcięciem akapitowym (wcięcie 5 uderzeń) przy czym dominującym odstępem międzywierszowym jest odstęp pojedynczy, z uwzględnieniem oddzielenia fragmentów treści listu dodatkową interlinią.

### Zwrot kończący

W końcowych częściach pisma coraz częściej używa się zwrotów pożegnalnych, które umieszcza się pomiędzy tekstem a podpisem – po nich nie należy stawiać kropki, np.

- z poważaniem;
- załączam wyrazy szacunku;
- z wyrazami szacunku;
- z należnymi wyrazami;
- załączam pozdrowienia;
- oczekując na odpowiedź, pozostaję z poważaniem.

Jeśli w piśmie zastosowano zwrot pożegnalny, podpis umieszcza się o 2 – 3 interlinie poniżej tego zwrotu.

### Podpis

Po zakończeniu treści pisma osoba upoważniona składa swój podpis. Pisma zewnętrzne powinny podpisywać tylko osoby upoważnione do reprezentowania firmy na zewnątrz – są to zwykle członkowie ścisłego kierownictwa i inne upoważnione osoby. Tekst, który nie posiada daty oraz podpisu, nie może być uznany za pismo.

Przy podpisywaniu pism obowiązują następujące zasady<sup>2</sup>:

<sup>2</sup> Wiśniewska-Sobolewska M., Witek E., Technika biurowa, Wydawnictwo eMPi2, Poznań 2002

- podpis umieszcza się z prawej strony w odległości 2 – 3 interlinii od ostatniego wiersza tekstu, przy czym na piśmie jednostronnym podpis powinien być umieszczony tuż nad dolnym marginesem i jednocześnie przy prawym marginesie;
- podpis musi być własnoręczny;
- podpis powinien być wykonany długopisem lub piórem;
- podpis powinien być pełny, dopuszcza się także podpis złożony z pierwszej litery imienia i nazwiska;
- na kopiach można stosować skrócony podpis, czyli parafkę, niedopuszczalne jest to jednak na oryginale pisma;
- przy wystawianiu zawiadomień, wezwań lub zaproszeń można stosować zamiast podpisu pieczętkę, która go odwzorowuje, czyli faksymile;
- jeśli pismo podpisują dwie osoby, to obie składają podpisy w jednej linii obok siebie, przy czym z prawej strony podpis składa osoba zajmująca wyższe stanowisko, a z lewej strony niższe, np.:

Gł. księgowy

*Maria Niska*

/mgr Maria Niska/

Prezes Zarządu

*Jan Kowalski*

/mgr inż. Jan Kowalski/

- jeśli osoby podpisujące pismo zajmują różnorzędne stanowiska, to z prawej strony podpis składa zawsze osoba odpowiedzialna za załatwienie sprawy, która jest poruszana w piśmie;
- jeżeli pisma nie może podpisać osoba upoważniona do podpisywania, podpis może wtedy złożyć inna, zastępująca ją osoba. Podpis musi być poprzedzony oznaczeniami: z up. – z upoważnienia, wz. – w zastępstwie.





Rysunek 4.4 List gratulacyjny podpisany przez dwie osoby

Źródło: <http://kis.jadwiga.org/orange/aktualnosci-3/list-gratulacyjny>

## Informacje dodatkowe

Z lewej strony, bezpośrednio przy lewym marginesie, na wysokości podpisu umieszcza się informacje dodatkowe: o załącznikach, o tym, do czyjej wiadomości pismo wysłano, według jakiego rozdzielnika dokonano rozdziału. Przy umieszczaniu w piśmie informacji dodatkowych obowiązują następujące zasady:

- jeśli załączniki wymienione są w treści pisma z nazwy, w informacjach dodatkowych informuje się tylko o ich ilości, nie podając dodatkowo ich nazwy, np. Załączniki: 3, Załączników: 5;
- jeśli załączników jest więcej niż 5 i wymienione są w treści pisma z nazwy, można napisać: Załączników: plik. Lepszym jednak rozwiązaniem jest podawanie każdorazowo liczby załączników;
- jeśli w treści pisma nie ma informacji o rodzaju załączników, należy je wymienić z nazwy w informacjach dodatkowych<sup>3</sup>.

Załączniki:

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| 1. Plan zagospodarowania miasta. | Dyrektor            |
| 2. Mapa osiedla Kopa.            | Jan Maliniak        |
| 3. Analiza finansowa.            | /inż. Jan Maliniak/ |

lub

Załączniki:

- |                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| 1) plan zagospodarowania miasta; | Dyrektor            |
| 2) mapa osiedla Kopa;            | Jan Maliniak        |
| 3) analiza finansowa.            | /inż. Jan Maliniak/ |

Specyficzne rozwiązanie stosowane jest w różnego rodzaju podaniach, w których zwykle nie wymienia się nazw załączników w treści, tylko w informacjach dodatkowych. Wymieniając załączniki w tych pismach, ich nazwy poprzedza się informacją:

Do podania załączam:

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1. Kwestionariusz osobowy. | Dyrektor            |
| 2. Świadectwo pracy.       | Jan Maliniak        |
| 3. Orzeczenie lekarskie.   | /inż. Jan Maliniak/ |

Jeśli pismo oprócz adresata wysyłane jest do wiadomości innych odbiorców, to informacja o tym musi być umieszczona w informacjach dodatkowych, np.

Do wiadomości:

- |                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| 1. Zespół Szkół Ekonomicznych. | Kurator Oświaty   |
| 2. Liceum Ogólnokształcące.    | /dr Adam Nowicki/ |
| 3. Zespół Szkół Zawodowych.    |                   |

W sytuacji, gdy identyczne pismo wysyłane jest do kilku adresatów, w polu adresowym umieszcza się informację: według rozdzielnika, a rozdzielnik umieszcza się w informacjach dodatkowych. Oryginał pisma pozostaje wtedy wyjątkowo u nadawcy,

<sup>3</sup> Wiśniewska-Sobolewska M., Witek E., Technika biurowa, Wydawnictwo eMPi2, Poznań 2002, s. 71

a kopie przesyła się do wymienionych w rozdzielniku adresatów, przy czym w rozdzielniku należy podkreślić adresata, do którego dana kopia jest wysyłana. Postępowanie takie podyktowane jest tym, że wysyłanie do któregoś z adresatów oryginału byłoby wyróżnieniem go i zarazem nietaktem wobec pozostałych, np.

Rozdzielnik:

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1. Zespół Szkół Zawodowych nr 1 w Kępnie. | Kurator Oświaty Olaf Mały |
| 2. Zespół Szkół Zawodowych nr 2 w Kępnie. | Olaf Mały                 |
| 3. Liceum Ogólnokształcące w Kępnie.      | /dr Olaf Mały/            |

Jeśli pismo podpisują dwie osoby, informacje dodatkowe umieszcza się w odległości 2 – 3 skoków maszyny poniżej podpisów (też przy lewym marginesie).

#### 4.4 Korespondencja za pomocą poczty elektronicznej – zasady

**List elektroniczny** (nazywany najczęściej e-mailem), mimo że jest dość już rozpowszechnioną formą korespondencji, nie ma w języku polskim dostatecznie wykształconych stylistycznych cech gatunkowych. Oznacza to, że w praktyce forma e-maila nawiązuje do dwóch przeciwstawnych wzorców: do wzorca listu tradycyjnego, bądź do wzorca bezpośredniej (czy telefonicznej) rozmowy. Istotne jest, że w tym samym e-mailu znajdujemy najczęściej oba te wzorce: początek e-maila odwzorowuje na ogół rozmowę, zakończenie zaś – list. Takie bowiem formy rozpoczynające, jak: Cześć, Dzień dobry, Witam – typowe są dla kontaktów twarzą w twarz. Mówimy tak, gdy spotykamy kogoś znajomego. Natomiast formy kończące e-maile w większości przypominają formuły grzecznościowe umieszczane w listach: Pozdrawiam (także młodzieżowe: Pozdro, Pzdr), Serdeczne pozdrowienia, Z wyrazami szacunku, Z poważaniem.

Omawiany typ korespondencji charakteryzuje się więc rozchwianiem wzorca, co zdarza się wtedy, gdy jakaś forma komunikacji wchodzi dopiero do użytku, będąc albo formą zapożyczoną z obcej nam kultury (i dostosowuje się do nowych warunków użycia), albo kształtuje się na gruncie kultury rodzimej. W wypadku e-maili mamy do czynienia raczej z sytuacją pierwszą.

Z racji krótkiej tradycji e-maile stwarzają wiele problemów grzecznościowych.

Przede wszystkim nie do wszystkich, których adresy e-mailowe są nam znane, e-maila wysyłać wypada. Wchodząc na stronę internetową jakiejś firmy, często możemy poznać adresy osób wymienionych z imienia i nazwiska (oraz funkcji). Nie oznacza to jednak, że dostajemy tym sposobem przyzwolenie na korespondowanie z nimi.

Jeżeli jednak odważymy się na wysłanie e-maila do takich osób, powinniśmy zadbać o jego stronę graficzną. E-mail jest szybką formą korespondencji, ale nie oznacza to, że szybko pisaną. Szybko piszący nadawca robi błędy literowe, często ortograficzne, pomija zwykle interpunkcję i polskie znaki diakrytyczne. Kreuje w ten sposób własny wizerunek osoby zapracowanej, którą czekają wyłącznie wielkie czyny, ale nie wizerunek osoby szanującej partnera komunikacji<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> [czytelnia.pwn.pl/grzeczność\\_w\\_komunikacji/](http://czytelnia.pwn.pl/grzeczność_w_komunikacji/)



**Korespondencja służbowa** jest wizytówką firmy i ma duże znaczenie w kontakcie z klientami czy kontrahentami firmy. Wiadomości mailowe mają takie samo znaczenie jak oficjalna korespondencja wysyłana drogą tradycyjną. Należy więc zachować wszystkie zasady, jakich trzeba przestrzegać podczas pisania tradycyjnego listu:

- wpisz tytuł wiadomości, który poinformuje odbiorcę o jej zawartości;
- zadbaj o odpowiednie powitanie. Używaj bezpiecznych i sprawdzonych sformułowań – „Szanowny Panie” lub ewentualnie „Dzień dobry”. Popularne i często używane „Witam” najlepiej wyrzucić ze słownika – jest ono uważane za bezosobowe i w korespondencji mailowej niezbyt dobrze widziane.

Błędy, literówki, brak podpisu czy tematu wiadomości są w korespondencji mailowej niedopuszczalne. Podobnie jak długa, skomplikowana treść. **Mail ma być prosty, jasno sformułowany, konkretny.** Należy pisać go standardową czcionką, nie nadużywać wielkich liter i znaków interpunkcyjnych wyrażających emocje (np. wykrzyknik). Źle widziane są też emotikony. Należy zadbać też o właściwą treść wiadomości, sprawdzić czy nie ma w niej błędów ortograficznych, pamiętać, by każdego maila podpisywać imieniem i nazwiskiem. Przy używaniu stopki, należy zadbać, by znalazły się w niej informacje o Twoim stanowisku i firmowe dane kontaktowe.

### **Buziaczek@... nie brzmi zawodowo**

Pamiętaj również, by maile związane ze sprawami zawodowymi wysyłać z firmowej poczty elektronicznej. Jedynie w przypadku, gdy w firmie zdarzy się awaria serwerów, możesz sobie pozwolić na wysłanie oficjalnej wiadomości z prywatnego adresu mailowego. Musi on być jednak poważny – najlepiej, jakby zawierał w nazwie Twoje imię i nazwisko i był na poważnej domenie (onet, wp, gmail, interia). Nazwy zdrobniałe, śmieszne czy nieeleganckie na domenach typu buziaczek.pl gwarantują, że żaden klient nie potraktuje Cię poważnie<sup>5</sup>.

## **4.5 Bibliografia**

### **4.5.1 Literatura obowiązkowa**

- Bogusławski T., Praca biurowa – cz. 2. Praca w nowoczesnym biurze. Wydawnictwo REA, Warszawa 2003;
- Wiśniewska-Sobolewska M., Witek E., Technika biurowa, Wydawnictwo eMPi2, Poznań 2002, s. 71.

### **4.5.2 Literatura uzupełniająca**

- Fuchsel H., Korespondencja w firmie, Wydawnictwo Poltext, Warszawa 2013;
- Kienzler I., Biuro i korespondencja, Wydawnictwo Ivax, Gdynia 2001;

<sup>5</sup> <http://praca.wm.pl/121828,Jaka-powinna-byc-korespondencja-sluzbowa.html#axzz2dfj7jqo5>

- Ryba J., Praktyczne zasady sporządzania korespondencji i innych prac biurowych, Wydawnictwo ODDK, Warszawa 2009.

#### 4.5.3 Netografia

- [http://czytelnia.pwn.pl/grzeczosc\\_w\\_komunikacji/;](http://czytelnia.pwn.pl/grzeczosc_w_komunikacji/)
- [http://niedlatelewizjin.blox.pl/tagi\\_b/442585/nkontaktnpl.html;](http://niedlatelewizjin.blox.pl/tagi_b/442585/nkontaktnpl.html;)
- <http://praca.gratka.pl/poradnik/art/zasady-w-korespondencji-sluzbowej-11069.html;>
- <http://praca.wm.pl/121828,Jaka-powinna-byc-korespondencja-sluzbowa.html#axzz2dfj7jqo5;>
- [http://slownik.intensys.pl/definicja/201/interlinia/;](http://slownik.intensys.pl/definicja/201/interlinia/)
- [http://turystykawinternecie.pl/zalety-i-wady-poczty-elektronicznej/;](http://turystykawinternecie.pl/zalety-i-wady-poczty-elektronicznej/)
- [http://widoczni.org/jak-walczya-ze-spamem/;](http://widoczni.org/jak-walczya-ze-spamem/)
- <http://www.cik.uke.gov.pl/najczesciej-zadawane-pytania/internet/66-spam-niechciana-korespondencja;>
- [http://www.cotojest.info/institucja\\_66.html;](http://www.cotojest.info/institucja_66.html;)
- <http://www.definicja.org/Objasnienie-jezykowe/akapit.php;>
- <http://www.podatki.egospodarka.pl/85169,Ordynacja-podatkowa-doreczanie-pism,1,65,1.html;>
- [http://e-banki1.blogspot.com/2012/10/wady-i-zalety-e-bankow.html.](http://e-banki1.blogspot.com/2012/10/wady-i-zalety-e-bankow.html)

#### 4.6 Spis rysunków

Rysunek 4.1 Pisanie listu .....	2
Rysunek 4.2 Sortownia poczty .....	3
Rysunek 4.3 Urzędowy list gratulacyjny .....	5
Rysunek 4.4 List gratulacyjny podpisany przez dwie osoby .....	9

#### 4.7 Spis treści

4 Korespondencja służbowa.....	2
4.1 Pojęcie korespondencji .....	2
4.2 Zasady redagowania pism służbowych.....	3
4.3 Rodzaje blankietów .....	4
4.4 Korespondencja za pomocą poczty elektronicznej – zasady.....	11
4.5 Bibliografia.....	12
4.5.1 Literatura obowiązkowa .....	12
4.5.2 Literatura uzupełniająca .....	12
4.5.3 Netografia.....	13
4.6 Spis rysunków.....	13