

Źródło: <http://pl.fotolia.com/>

KURS

Elementy pracy biurowej w logistyce

MODUŁ

Zasady redagowania pism służbowych

5 Zasady redagowania pism służbowych

5.1 Standardy korespondencji służbowej

W komunikowaniu się wewnątrz organizacji szczególną rolę odgrywa komunikacja werbalna występująca w formie pism i dokumentów. Pismo wysyła się, gdy ustne przekazanie sprawy (osobiste lub telefoniczne) nie jest możliwe, bądź też niewystarczające z uwagi na wagę sprawy. Wysyłane i otrzymywane pisma są rejestrowane i archiwizowane przez obie strony – stanowią zatem dokumenty opisujące wzajemne relacje. Z tego też powodu znajomość zasad redagowania pism jest niezwykle ważna. Sposób przygotowania korespondencji pisanej świadczy o nadawcy pisma, jego profesjonalizmie administracyjnym (lub jego braku), wpływa też na prawidłowość i termin załatwienia sprawy.

5.1.1 Zasady redagowania pism

Forma pisma decyduje o jego pierwszym wrażeniu, jakie zrobi na odbiorcy. Jest to niezwykle ważne, jednak treść pisma jest niewątpliwie najważniejsza. Pisma powinny być zrozumiałe dla odbiorcy, jasne i jednoznaczne. Poza tym powinny być możliwie krótkie.

Sposób zredagowania pisma powinna cechować:

- **zwięzłość** – pewne części pisma można ujmować w formie punktów;
- **jasność i zrozumiałość** – przewaga zdań pojedynczych rozwiniętych nad złożonymi;
- **konkretne sformułowania** – przedmiot sprawy powinien być jednoznacznie określony, można posługiwać się gotowymi formułami, które występują w pismach handlowych (umowach i ofertach) oraz w protokołach;
- **uprzejma forma** – w granicach i życzliwości można utrzymać nawet bardzo stanowcze stanowisko czy negatywną decyzję. Nie wolno stosować słów obraźliwych lub pogróżek. Dozwolone są jedynie groźby legalne, prawnie uzasadnione, np. „Jeżeli do dnia.... nie zostanie uregulowana należność w kwocie..... to zgodnie z obowiązującymi przepisami sprawa zostanie skierowana do sądu administracyjnego”;
- starajmy się **nie używać zwrotów naiwnych lub przestarzałych**, np.: „Za pozytywne załatwienie mojej prośby z góry dziękuję” lub „Zwracam się z uprzejmą prośbą” (Zwracam się z prośbą – wystarczająco grzeczny zwrot);
- **kompletność** – w piśmie muszą być zawarte wszystkie istotne informacje.
- **poprawność** – pod względem językowym i typograficznym;
- **sugestywność dla odbiorcy** – oparcie na faktach, uzasadnienie zajętego stanowiska i właściwa argumentacja;
- autorskie przekonanie o słuszności prezentowanego stanowiska;
- wczucie się w sposób myślenia i reagowania odbiorcy.

Ponadto należy pamiętać, że:

- pismo powinno dotyczyć tylko jednej sprawy;
- można używać skrótów tylko powszechnie znanych;
- ważne treści pisma należy specjalnie zaakcentować lub wyróżnić (nie należy przesadzać w liczbie wyróżnień¹).

Treść pisma powinna być sformułowana poprawnie pod względem logicznym i kompozycyjnym. W pismach urzędowych, podobnie jak w pracach pisemnych obowiązuje zasada podziału na stałe elementy.

5.2 Funkcje składowe pisma

Wstęp (wprowadzenie)

Jest to najważniejszy element pisma. Od niego zależy, czy odbiorca będzie je dalej czytał, czy tylko przejrzy. Ma na celu zorientowanie odbiorcy w sprawie, którą zamierzamy w liście omówić. Podajemy najważniejsze dane w jednym lub kilku zdaniach. Jeżeli w danej sprawie była już wymiana pism, to powołujemy się na poprzednią korespondencję, np. „Odpowiadając na Pani pismo z dnia...” lub „W związku z pismem dotyczącym...” albo „W odpowiedzi na Państwa pismo nr..... z dnia...”. Jeśli w piśmie powołujemy się na przepisy prawa, to we wstępie umieszczamy: Na podstawie art. xx, § xx, ust. xx, ... ustawy (rozporządzenia, zarządzenia itp.) z dnia xx.xx.xxxx r. w sprawie ... (pełna nazwa aktu prawnego, Dz.U. z xxxx r., nr. xx, poz. xxx – pełny adres publikacyjny).

Przedstawienie zagadnienia

Jest to część, w której przedstawiane są szczegóły dotyczące przedmiotowej sprawy. Powinna być zredagowana krótko i zwięźle, ale bez zbędnej przesady. Powinna być przede wszystkim zrozumiała, a więc zawierać wszystkie niezbędne informacje. Zatem powinna być również wyczerpująca, precyzyjna i jednoznaczna.

Uzasadnienie

Jest to część przekonująca – nadawca pisma przekonuje adresata o słuszności swojego stanowiska. Część ta zawiera więc motywy i szczegółowe uzasadnienie związane z przedmiotem sprawy. Może być przedstawiona w punktach.

W decyzjach administracyjnych mogą wystąpić uzasadnienia faktyczne i prawne.

Uzasadnienie faktyczne wskazuje, które fakty przyjmujemy za udowodnione i na podstawie jakich dowodów, np. „Na podstawie protokołu... sporządzonego przez... stwierdzam, że straty związane z powodzią zostały usunięte do dnia....”;

Uzasadnienie prawne zawiera podstawę prawną i umotywowaną pod względem prawnym oceną stanu faktycznego, np. „Na podstawie.... stwierdzamy, że postąpiła Pani zgodnie z prawem”.

¹Komosa A, Technika biurowa, Wydawnictwo Ekonomik s.c., Warszawa 1999.

W uzasadnieniu wszystkie argumenty powinny być przedstawione przejrzysto, logicznie i konsekwentnie. Ta część pisma powinna być bardzo przekonująca, wyczerpująca i prowadzić do wniosków końcowych.

Wnioski

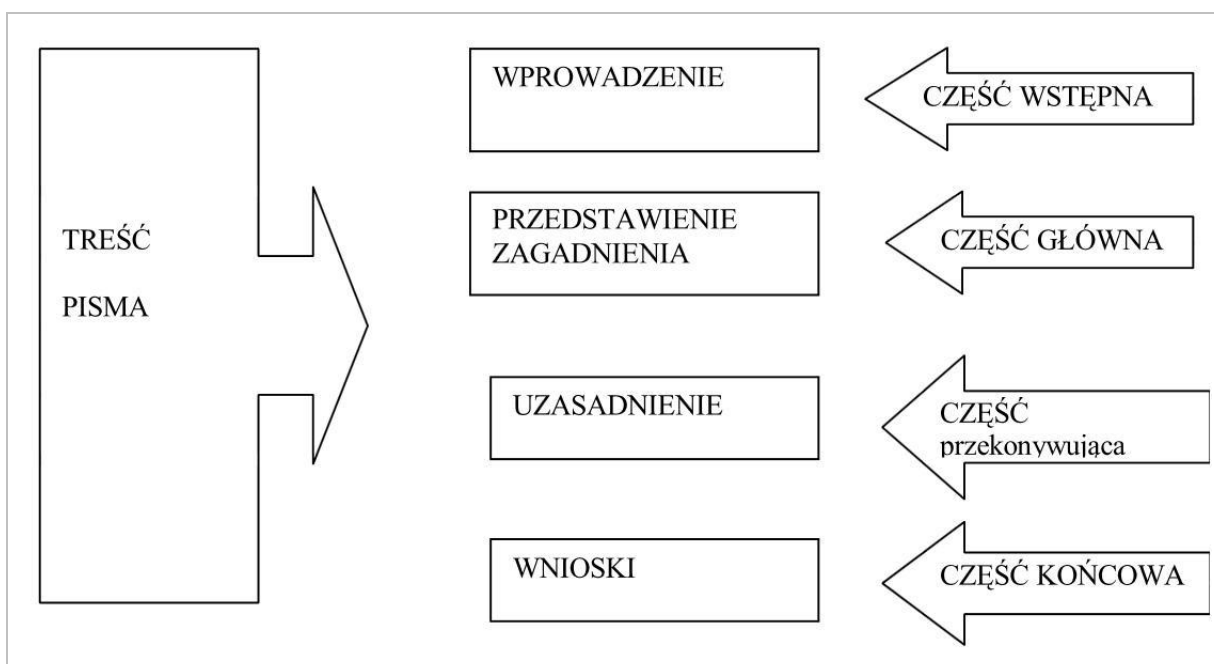
Nie jest to stały składnik pisma, może jednak stanowić rzeczowe podsumowanie całości. W zależności od rodzaju pisma końcowa jego część ma na celu:

- spowodowanie określonego działania;
- wywołanie określonego stanowiska lub postawy;
- wywarcie na adresacie określonego wrażenia;
- sformułowanie wniosków.

Nie każde pismo musi zawierać wszystkie wymienione części, np. pismo przekonujące może zawierać dwie części: przedstawienie zagadnienia i uzasadnienie.

Oczywiście podział ten jest tylko podziałem logicznym i nie musi być w tekście wyróżniony w sposób szczególny, a już tym bardziej nagłówkami. Jedyny zalecany nagłówek to „Uzasadnienie”.

Wyżej opisane zasady dotyczą standardowych pism sporządzanych przez różne instytucje i osoby prywatne. Istnieje duża grupa pism szczególnych, których forma i treść jest regulowana przepisami prawa, a pominięcie jakiegoś elementu skutkuje nieważnością pisma z powodu wad prawnych. Do takich pism należą pozwы, wnioski, umowy, akty notarialne i wiele innych.



Rysunek 5.1 Budowa treści pisma

Źródło: Bryś J.: Podstawy biurowości. Format-Ab, Warszawa 1999.

5.3 Rodzaje pism służbowych

5.3.1 Rodzaje pism

Pisma przewodnie

Mają charakter porządkowy. Zawierają krótką, często jednozdaniową, informację o przesłanych dokumentach.

Pismo przewodnie dołącza się do dokumentów wtedy, gdy mogą one być niezrozumiałe dla odbiorcy, lub gdy wymagają dodatkowych informacji.

PPHU „Znak” ul. Wesoła 12 11-500 Giżycko	Warszawa, dnia 28.06.2012 r.
	PHU „Wrzos” ul. Zawila 168 09-410 Płock
<u>NT-VI-2/16/18/2012</u>	
Sprawa: <u>katalog W12</u>	
W nawiązaniu do naszej rozmowy telefonicznej przeprowadzonej dnia 11.06.2007 r. przesyłamy najnowszy katalog W12.	
Jeżeli możemy jeszcze w czymś pomóc, prosimy o kontakt.	
Załącznik: 1	Prezes Zarządu mgr Jerzy Kowalski

Rysunek 5.2 Pismo przewodnie

Źródło: www.kocham-biuro.pl

Listy grzecznościowe

Są to pisma okazjonalne stosowane między instytucjami a osobami fizycznymi. Forma listów grzecznościowych zbliżona jest do listów prywatnych. Mogą to być gratulacje, podziękowania, kondolencje itp.

Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowe
„Zdrowy dom”
ul. Krzywa 13
97-300 Piotrków Trybunalski
tel. 428 30 37

Warszawa, dnia 13.11.2011 r.

Pani
Karolina Kwiatkowska
Dyrektor Generalny

Firma Usługowa „Joanna”
w Łodzi

Szanowna Pani

W imieniu swoim i całego naszego zespołu składam Pani najserdeczniejsze gratulacje w związku z Pani awansem służbowym.
Życzymy Pani sukcesów na drodze służbowej i zadowolenia w życiu prywatnym.

Z wyrazami szacunku

Dyrektor
Witold Zielonka
mgr Witold Zielonka

Rysunek 5.3 List grzecznościowy – gratulacje

Źródło: www.kocham-biuro.pl

Pisma informacyjne

Jest to najczęstszy rodzaj pism wykonywanych w instytucjach. Zadaniem ich jest przekazanie w najprostszej, ale całkowicie zrozumiałej i jednoznacznej formie informacji na określony temat. Pisma te powinny zawierać wyczerpujące informacje, a jednocześnie być zwięzłe i krótkie. W przypadku, gdy sprawa jest skomplikowana najlepiej pewne szczegółowe informacje zawierać w załącznikach, by nadmiernie nie przedłużać pisma. Przykładem pism informacyjnych są, np.: zawiadomienia, notatki, komunikaty, sprawozdania, protokoły itp.

Pisma transakcyjne

Inaczej zwane korespondencją handlową. Podstawową cechą ich jest to, że wiodą one za sobą określone skutki prawne. Przykłady pism transakcyjnych:

- **zapytanie o ofertę** – prośba o przesłanie oferty sprzedaży towarów lub wykonania usługi, pismo nie powoduje żadnych skutków prawnych;
- **oferta** – warunki sprzedaży towarów lub wykonania usługi. Oferta zobowiązuje oferenta do przeprowadzenia transakcji wg proponowanych warunków;
- **zamówienie** – po złożeniu zamówienia zamawiający jest zobowiązany do odebrania towaru i uiszczenia należności, a dostawca ma podstawę do realizacji zamówienia.

Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe
Wawrzyn
ul. Zielona 15
00-950 Warszawa
tel. (0-44) 674-638-725
faks (0-44) 674-638-726
NIP 324-53-64-729

Warszawa, 2012-05-05

WAS/01/2012

Firma Usługowa
Wektor

ul. Słoneczna 11
00-950 Warszawa

Sprawa: zapytanie ofertowe

Szanowni Państwo

W miesiącach lipiec-październik planujemy przeprowadzenie cyklu konferencji na temat nowoczesnych technologii w biznesie. W związku z tym poszukujemy oferenta, który ma doświadczenie w organizacji takich wydarzeń.

Jeżeli Państwo gotowi jesteście przedstawić nam swoją ofertę, prosimy o przesłanie odpowiedzi do dnia 12.06.2012 roku.

Z poważaniem

Specjalista ds. Marketingu

Ilona Wiegand
Ilona Wieczorek

Rysunek 5.4 Zapytanie o ofertę

Źródło: www.kocham-biuro.pl

Umowa

W treści znajdują się: informacje dotyczące osób zawierających umowę, miejsca zawarcia umowy i daty, opis przedmiotu umowy oraz warunków, do jakich zobowiązują się obie strony. Treść umowy sporządzana jest w formie punktów lub paragrafów.

Decyzje lub postanowienia

Pisma te mają ściśle określoną formę i zawartość treściową wynikającą z przepisów prawa. Zawierają:

- datę wydania;
- nazwę organu wydającego;
- dane dotyczące osoby (podmiotu), do której są skierowane;
- tytuł („Decyzja”, „Postanowienie”);
- treść rozstrzygnięcia dotyczącą przedmiotu decyzji lub postanowienia;
- uzasadnienie z powołaniem się na podstawę prawną;

- pouczenie o trybie odwoławczym;
- terminy wniesienia odwołania lub zażalenia.

5.3.2 Wewnętrzne akty normatywne

Są to pisma wydawane przez kierownictwo instytucji. Należą do nich, np. zarządzenia dyrektora, okólniki, regulaminy.

Rodzaje listów i pism: pisma instytucji do instytucji, pisma instytucji do osoby prywatnej, pisma osoby prywatnej do instytucji.

5.3.3 Części składowe pism

Pisma urzędowe sporządzane są w następujących układach:

- układ blokowy;
- układ z wcięciem akapitowym (*a linea*).

W Polsce przyjęto jako podstawowy układ blokowy. Układ *a linea* dostosowany jest do mechanicznych maszyn do pisania i uważany jest za przestarzały. W ostatnich latach, wraz ze wzrostem ilości korespondencji z innymi krajami oraz postępem automatyzacji w sporządzaniu i wysyłaniu pism, dozwolone są też inne układy pism, np. francuski, angielski, niemiecki czy amerykański.

Firma Wielobranżowa
CERTYFIKAT

ul. B. Chrobrego 12
72-510 Międzyzdroje
tel. (0 94) 345 67 09
faks (0 94) 345 66 12
www.fw.cert.pl

Międzyzdroje, 23 września 2003 r.

CER/DM/23/2003

Wojewódzkie Centrum
Kształcenia Ustawicznego

ul. Jabłkowa 12
81-029 Gdynia

Sprawa: propozycja usług

Szanowni Państwo

W odpowiedzi na Państwa pismo znak: WCK/123/2003 z 15 września br., pragnę szczególnie polecić nasze usługi w zakresie organizacji wszelkich uroczystości i przyjąć służbowych wraz z całą oprawą *public relations*.

Polecam Państwu wykwinną kuchnię ze wszystkich stron świata, noclegi w luksusowych hotelach, wycieczki krajowe i zagraniczne oraz inne atrakcje na specjalne życzenie.

Przesyłam Państwu w załączeniu katalog, który jest aktualny do 2004 roku.

Z poważaniem

Dyrektor

mgr Janina Ćwikłowska

Rysunek 5.5 Wzór szablonu pisma w układzie blokowym

Źródło: klikpracownia.blog.pl

Bardzo Prywatna Wytwórnia Płyt CD i Kaset Wideo DYSK
64-850 Ujście, ul. Krzywa 23
tel. 0 602 45 34 67, www. pir. com. pl. 23

Ujście, 14 października 2002 r.

BPWK Pir/124/2002

Regionalna Stacja Radiowa
RELAX

ul. Spokojna 43
64-100 Leszno

Sprawa: realizacja zamówienia

Zgodnie z Państwa pismem WSRR/240/2002 z 2.10.2002 podejmujemy się realizacji całego zamówienia, które dotyczy bieżącego roku i 3 lat następnych, do 23 marca 2005 roku.

Wszelkie warunki, dotyczące zmiany cen i częstotliwości dostawy towarów zostały uwzględnione i wyszczególnione w załączonym aneksie do umowy.

Z poważaniem

Załączniki

1. Kserokopia zamówienia

Prezes

Igor Zimowski

Do wiadomości
Główny Księgowy

Rysunek 5.6 Wzór szablonu pisma w układzie a linea

Źródło: klikpracownia.blog.pl

Powyżej, na rysunku, przedstawiono schemat pisma urzędowego wykonanego w układzie blokowym. Poszczególne bloki pisma zostały zaznaczone owalnymi obwódkami oraz oznaczone liczbami. W pismach urzędowych nie zawsze występują wszystkie bloki.

Nagłówek – dane nadawcy pisma

Zawiera nazwę i adres nadawcy pisma. Rozpoczynamy go od pierwszego wiersza pisma. Można w nim umieścić również dodatkowe informacje o nadawcy, takie jak: numer telefonu, faksu, konta bankowego itd. Nagłówek znajduje się w lewym górnym rogu blankietu lub w jego górnej części. Pisząc adres nadawcy pisma, nie należy oddzielać dodatkowym odstępem nazwy od jego siedziby. Blok ten może być zastąpiony pieczęcią firmową.

Miejscowość, data

W prawym górnym rogu (w pierwszym wierszu) wstawia się datę pisma poprzedzoną nazwą miejscowości. Blok zawierający nazwę miejscowości oraz datę umieszczany jest w pierwszym wierszu i wyrównywany jest do prawego marginesu. Należy pamiętać o prawidłowym zapisie daty. W tym zakresie obserwuje się mnóstwo błędów wynikających bądź z nieznamomości zasad, bądź z nieporozumień.

Zielona Góra dnia 22.04.2014 r.

lub

Zielona Góra dnia 15 Maja 2014 r.

Jeżeli pismo wykonywane jest na blankiecie korespondencyjnym, adres nadawcy najczęściej wpisany jest na stałe i jest pomijany. Pomijana jest również data z nazwą miejscowości.

Dane odbiorcy pisma

Nazwa i adres odbiorcy pisma umieszczone w polu adresowym. Każdy składnik nazwy i adresu odbiorcy należy pisać w osobnym wierszu, w układzie blokowym, pamiętając o dodatkowym odstępie między odbiorcą a jego siedzibą. **Uwaga! Przed adresem nie należy używać słowa „Do”.** Podobnie należy uczynić, adresując koperty do polskich odbiorców. Adresujemy zawsze w pierwszym przypadku, stosując pojedynczy odstęp. W adresie odbiorcy nie stosuje się skrótów, wyjątki to: „ul.” – ulica, „m.” – mieszkanie, skróty stopni oraz tytułów naukowych i zawodowych, np. „prof.” – profesor, „dr” – doktor, „mgr” – magister, „inż.” – inżynier.

Kolejność poszczególnych elementów adresu jest następująca:

- nazwa odbiorcy pisma (nazwa firmy lub imię i nazwisko adresata);
- powiększona interlinia po nazwie odbiorcy;
- ulica i numer domu, ewentualnie numer mieszkania;
- kod pocztowy i nazwa miejscowości, którą można napisać pismem wyróżnionym.

Poniżej podano przykłady adresów².

- przedstawiono adresowanie kierowane do osoby dyrektora;
- adresowanie kierowane do dyrektora jako organu zarządzającego organizacją.

²Kalinowski J. R., Problematyka kadr, jakości i organizacji pracy biurowej. Zarys wykładów, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku. Instytut Nauk Ekonomicznych, Płock 2007.

W adresowaniu do osoby prywatnej nie stosuje się tytułów naukowych, z wyjątkiem osób powszechnie znanych o uznanym dorobku.

Czy stosować w adresie:

- **słowo Pan/Pani** (pisane wielką literą) – tak, jeśli pismo kierowane jest do konkretnej osoby, a nie instytucji. Słowa Pan/Pani używamy tylko przed imieniem i nazwiskiem, natomiast nie używamy przed nazwą stanowiska, np. Pan Dyrektor ... (nazwa instytucji), Pan Dyrektor (nazwisko). Obie formy są przestarzałe i prymitywne, niestety nadal używane. Oczywiście w rozmowie można używać słowa pan/pani z dodatkiem nazwy stanowiska, ale tylko przy zwracaniu się bezpośrednio do osoby pełniącej tę funkcję;
- **tytuły naukowe** – tak, ale tylko w przypadku, gdy tytuły te mają istotną rolę, np. na wyższych uczelniach, placówkach naukowych;
- **zwroty grzecznościowe** typu Szanowny Pan – zdecydowanie NIE w pismach do instytucji, raczej nie w pismach do osób prywatnych. Wystarczająco grzeczną jest forma „Pan” / „Pani”.

Znaki powoławcze

Często pismo jest odpowiedzią na wcześniejszą korespondencję, wobec tego wyraźne nawiązanie do pisma wcześniejszego ma duże znaczenie. W tym celu na blankietach korespondencyjnych znajdują się nadruki znaków powoławczych. Znaki te mogą mieć różną formę i treść.

Informacja o treści pisma

Krótką informacją o treści pisma pozwala odpowiednio dekretować pismo. Informacja zaczynająca się od słowa „Sprawa” powinna być napisana małą literą (po dwukropku) w pierwszym przypadku³. Treść informacji zawierająca zwięzłe określenie treści pisma można napisać pismem wyróżnionym. Ponieważ jest to tytuł pisma, na końcu nie należy stawiać kropki.

Zwrot grzecznościowy

Nie jest konieczny. Można go stosować, jeśli pismo kierowane jest do osoby pełniącej daną funkcję. Jeśli pismo kierowane jest do organu (dyrektor, rektor, prezes, naczelnik, kierownik itd.) zwrotu grzecznościowego, nie wolno używać (możemy nawet nie wiedzieć, czy dyrektor to pan, czy pani). Nie wolno przesadzać w tytułach. Wystarczająco grzecznie jest użyć: Szanowny Panie Dyrektorze. Po zwrocie grzecznościowym należy wstawić przecinek, a pierwszy akapit treści rozpocząć małą literą.

Szczególnie elegancką formą zwrotu grzecznościowego jest pozostawienie wolnego miejsca i wpisanie go pismem ręcznym (koniecznie piórem, nie długopisem).

Treść pisma

Treść pisma powinna się zaczynać w odległości 6 – 10 pt poniżej wyrazu „Sprawa” lub zwrotu grzecznościowego (jeśli użyto). Treść pisma powinna być

³ISO (International Organization for Standardization), Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna — organizacja pozarządowa zrzeszająca krajowe organizacje normalizacyjne. Sposób zapisu daty i czasu określa norma ISO 8601:2004.

wyrównana do lewego marginesu. Justowanie nie jest konieczne, a w krótkich pismach wręcz niedopuszczalne. Akapity powinny być wyróżniane wcięciem akapitowym lub powiększonym odstępem po akapicie. Wcięcie powinno mieć wartość 2 – 5 odstępów – spacji, a dodatkowy odstęp po akapicie 3 – 6 pt. Nie należy stosować obu sposobów wyróżniania jednocześnie i jeżeli rozpocznie się pisanie w którymś z układów, to należy stosować go konsekwentnie do końca. Nie należy stosować wcięć przy rozpoczynaniu akapitu pierwszego, jednowierszowego lub dwuwierszowego, w którym drugi wiersz jest krótki. Lewy margines powinien wynosić od 25 mm do 30 mm, a prawy od 15 mm do 25 mm (przyjmuje się, że suma marginesów powinna być równa 50 mm). Obowiązuje to przy sporządzaniu listów, zestawień, tabel, wykazów, list obecności itp. Jeżeli treść pisma przenosi się na następną (odwrotną) stronę należy w prawym dolnym rogu strony postawić znak „/”. Korespondencja reprezentacyjna, pisma specjalne powinny być pisane jednostronnie, a wszystkie inne, pozostałe pisma biurowe – mogą być pisane dwustronnie.

Górne marginesy kolejnych stron pisma powinny wynosić ok. 30 mm, zaś na dole przynajmniej 20 mm. Jeżeli występuje konieczność przeniesienia części pisma na drugą stronę, powinny się tam znaleźć przynajmniej 3 – 4 wiersze tekstu i podpisy. Niedopuszczalne jest umieszczanie na następnej stronie wyłącznie podpisów i załączników lub rozdzielnika.

Przystępując do pisania pism, należy odpowiednio dostosować format papieru do długości tekstu. Treść pisma powinna wypełnić całe środkowe pole wybranego blankietu. Przyjmuje się, że treść pisma od nagłówka do podpisu powinna zajmować minimum 75% strony. Interlinię i rozmiar czcionki pisma dobierać należy odpowiednio do długości pisma i rozmiaru papieru. Ogólna zasada mówi, że rozmiar czcionki pisma jest odwrotnie proporcjonalny do jego długości. Nie należy jednak stosować rozmiarów większych niż 14 pt i mniejszych niż 11 pt.

Formuła zakończeniowa

W przypadku formuły zakończeniowej zasada jest podobna jak przy zwrocie grzecznościowym rozpoczynającym treść pisma. Jeśli pismo ma charakter uroczysty i kierowane jest do osoby, należy jej użyć. W zwykłych pismach nie należy stosować zbyt wyszukanych formuł, w zupełności wystarczy:

- z poważaniem;
- łączę wyrazy szacunku;
- z wyrazami szacunku.

W pismach do osób, którym należy się szczególny szacunek lub w dyplomacji można użyć zwrotów:

- z wyrazami najgłębszego szacunku;
- z wyrazami wdzięczności.

W smutnych okolicznościach są stosowane zwroty:

- z wyrazami współczucia;
- z wyrazami żalu.

Pisma przewodnie i inne pisma pospolite nie wymagają formuły zakończeniowej, a nawet jej użycie będzie wyglądać sztucznie. Można co najwyżej użyć słowa „pozdrawiamy”.

Szczególnie eleganckie jest wpisanie formuły zakończeniowej ręcznie (piórem).

Podpis

Poziomo podpis umieszcza się pośrodku prawej połowy pisma. Podpis składa się z trzech części:

- stanowiska służbowego osoby podpisującej pismo napisanego wersalikami, tj. wielkimi literami;
- właściwego podpisu tej osoby wykonanego piórem lub długopisem (mniej elegancko);
- tytułu naukowego lub zawodowego, imienia i nazwiska.

Drukowane części podpisu powinny być wyrównanie względem swoich środków. Podpis powinien być pełny. Paraфа, czyli skrót podpisu jest dopuszczalny na kopiach.

Jeżeli pismo podpisują dwie osoby, to osoba zajmująca wyższe stanowisko lub odpowiedzialna za załatwienie sprawy podpisuje je z prawej strony, a druga osoba podpisująca pismo, robi to z lewej strony na tej samej wysokości.

Załączniki

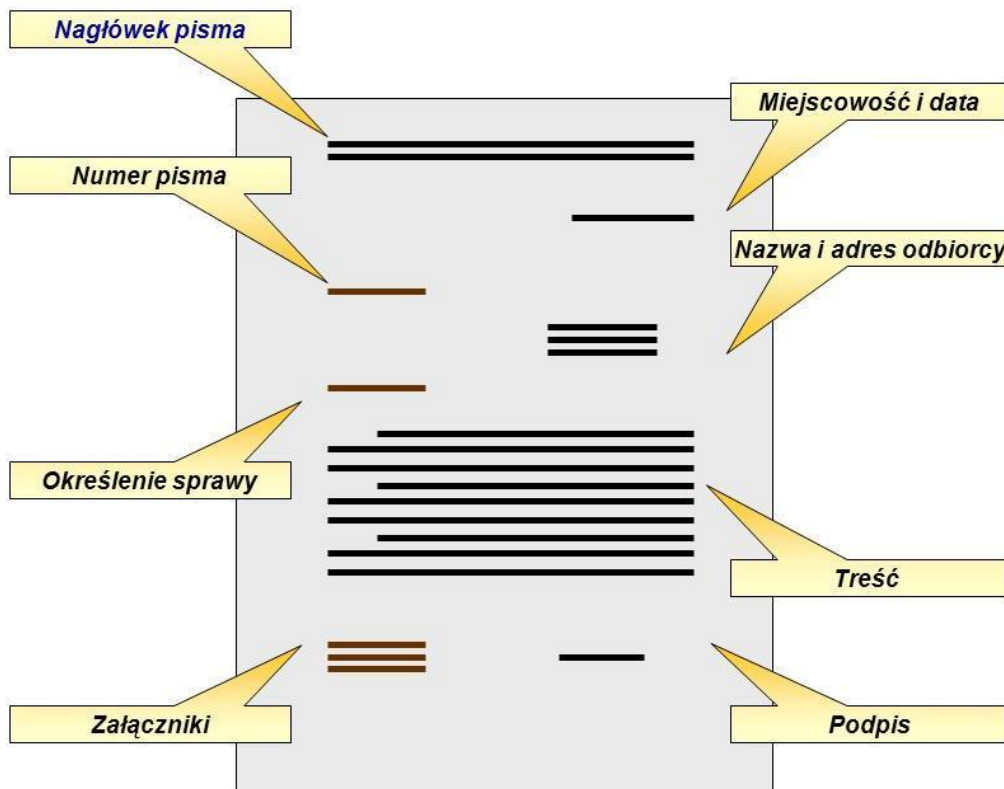
Wykaz załączników umieszcza się zawsze przy lewym marginesie. Jeżeli w treści pisma wymieniono załączniki, wystarczy pod treścią pisma, przy lewym marginesie, na wysokości stanowiska służbowego osoby podpisującej pismo, umieścić informacje o ich liczbie.

Jeżeli pismo podpisują dwie osoby, to osoba zajmująca wyższe stanowisko lub odpowiedzialna za załatwienie sprawy podpisuje je z prawej strony, a druga osoba podpisująca pismo robi to z lewej strony, na tej samej wysokości.

Rozdzielnik

Jest to informacja, o tym, kto powinien zapoznać się z treścią pisma. Wpisuje się te informacje z lewej strony, pod „Załącznikami”. Po wyrazach „Otrzymują” lub „Do wiadomości”, wpisuje się informacje o tym, kto otrzymuje pismo, kto powinien się zapoznać z jego treścią. Z treścią tego wpisu nie należy przechodzić poza oś symetrii strony, by nie wchodzić z tekstem na podpis. Instytucje lub osoby należy wpisywać według ważności w hierarchii służbowej, lub kolejności alfabetycznej. Powyżej przedstawiono ujednolicony układ listu najczęściej występujący w korespondencji biurowej. Ujednolicony układ stosuje się nie tylko w odniesieniu do listów, ale również przy sporządzaniu większości innych pism. Mniej więcej jednakową formę i układ mają protokoły, notatki, sprawozdania, listy obecności, zaproszenia, listy motywacyjne, podania czy też CV.

Części składowe pisma



Rysunek 5.7 Części składowe pisma

Źródło: <http://slideplayer.pl/slide/817710/>

5.4 Literatura

5.4.1 Literatura obowiązkowa

- Jaronicki A., ABC MS Office 2013 PL, Wydawnictwo Helion, 2013;
- Praca zbiorowa pod redakcją E. Mitury, Organizacja pracy biurowej, Wydawnictwo Difin, 2009
- Stefaniak-Piasek E., Technika pracy biurowej. Część 2. Praca biurowa, Wydawnictwo WSiP, 2007;
- Tomaszewska A., ABC Word 2013 PL, Helion, 2013.

5.4.2 Literatura uzupełniająca

- Bryś J.: Podstawy biurowości. Format-Ab, Warszawa 1999;

- ISO (International Organization for Standardization), Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna – organizacja pozarządowa zrzeszająca krajowe organizacje normalizacyjne. Sposób zapisu daty i czasu określa norma ISO 8601:2004;
- Kalinowski J. R., Problematyka kadr, jakości i organizacji pracy biurowej. Zarys wykładów, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Płocku. Instytut Nauk Ekonomicznych, Płock 2007;
- Komosa A., Technika biurowa, Wydawnictwo Ekonomik s.c., Warszawa 1999;
- Maćkiewicz J., Jak dobrze pisać. Od myśli do tekstu, Wydawnictwo naukowe Pwn, Warszawa 2010;
- Pawelec R., Zdunkiewicz-Jedynak D., Poradnik Jak pisać – Langenscheidt, Warszawa 2007;
- Podel W., Wzory umów i pism w działalności gospodarczej. Wydanie 5 + CD, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011;
- Teksty i pisma biznesowe. Osobisty mentor, Harvard Business School Press, Helion, Gliwice 2008.

5.5 Spis rysunków

Rysunek 5.1 Budowa treści pisma	4
Rysunek 5.2 Pismo przewodnie	5
Rysunek 5.3 List grzecznościowy – gratulacje	6
Rysunek 5.4 Zapytanie o ofertę	7
Rysunek 5.5 Wzór szablonu pisma w układzie blokowym	9
Rysunek 5.6 Wzór szablonu pisma w układzie a linea	10
Rysunek 5.7 Części składowe pisma	15

5.6 Spis treści

5 Zasady redagowania pism służbowych	2
5.1 Standardy korespondencji służbowej	2
5.1.1 Zasady redagowania pism	2
5.2 Funkcje składowe pisma	3
5.3 Rodzaje pism służbowych	5
5.3.1 Rodzaje pism	5
5.3.2 Wewnętrzne akty normatywne	8
5.3.3 Części składowe pism	8
5.4 Literatura	15
5.4.1 Literatura obowiązkowa	15
5.4.2 Literatura uzupełniająca	15
5.5 Spis rysunków	16