

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Przedmowa .....                                                | 5         |
| <b>1. Istota korespondencji biurowej .....</b>                 | <b>7</b>  |
| <b>2. Dokumentacja biurowa i organizacja obiegu pism .....</b> | <b>9</b>  |
| 2.1. Rodzaje pism .....                                        | 10        |
| 2.2. Instrukcja kancelaryjna .....                             | 14        |
| 2.3. Systemy kancelaryjne .....                                | 16        |
| 2.3.1. System dziennikowy .....                                | 17        |
| 2.3.2. System bezdziennikowy .....                             | 19        |
| 2.4. Fazy obiegu pism .....                                    | 24        |
| 2.4.1. Przyjmowanie i rozdzielanie pism .....                  | 25        |
| 2.4.2. Załatwianie spraw i korespondencja seryjna .....        | 27        |
| 2.4.3. Wysyłanie pism .....                                    | 29        |
| 2.5. Adresowanie kopert .....                                  | 30        |
| 2.6. Przechowywanie i kategorie akt .....                      | 32        |
| 2.6.1. Sposoby układania i miejsce przechowywania akt .....    | 33        |
| 2.6.2. Kategorie akt .....                                     | 34        |
| 2.7. Postępowanie z pismami niejawnymi .....                   | 35        |
| <b>3. Ogólne zasady sporządzania pism .....</b>                | <b>37</b> |
| 3.1. Formatowanie pism i układ graficzny .....                 | 38        |
| 3.2. Elementy pisma .....                                      | 41        |
| 3.3. Treść pisma .....                                         | 53        |
| 3.4. Styl pisma i zasady redagowania .....                     | 55        |
| <b>4. Typowe pisma biurowe .....</b>                           | <b>64</b> |
| 4.1. Pisma informacyjne .....                                  | 64        |
| 4.1.1. Protokoły .....                                         | 65        |
| 4.1.2. Sprawozdania/raporty .....                              | 77        |
| 4.1.3. Notatki służbowe .....                                  | 81        |
| 4.1.4. Zawiadomienia .....                                     | 83        |
| 4.1.5. Zaświadczenia .....                                     | 88        |
| 4.1.6. Pełnomocnictwa i upoważnienia .....                     | 90        |
| 4.1.7. Pisma przewodnie .....                                  | 91        |
| 4.2. Pisma przekonujące .....                                  | 92        |
| 4.2.1. Podania .....                                           | 93        |
| 4.2.2. Wnioski .....                                           | 94        |
| 4.2.3. Reklamacje i skargi .....                               | 97        |
| 4.2.4. Odwołania .....                                         | 101       |

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| <b>5. Wybrane pisma będące indywidualnymi aktami prawnymi</b> | 105 |
| 5.1. Decyzje                                                  | 105 |
| 5.2. Umowy                                                    | 108 |
| 5.3. Regulaminy                                               | 111 |
| <b>6. Pisma związane z nawiązaniem stosunku pracy</b>         | 115 |
| 6.1. Życiorys zawodowy – curriculum vitae                     | 116 |
| 6.2. List motywacyjny                                         | 128 |
| 6.3. Kwestionariusz osobowy                                   | 130 |
| <b>Podsumowanie</b>                                           | 132 |
| <b>Zalecana literatura</b>                                    | 133 |