

16

Korespondencja wewnętrzna

POZNASZ

- klasyfikację pism ze względu na różne kryteria;
- pisma z zakresu korespondencji wewnętrznej;
- sposób sporządzania pism wewnętrznych: upoważnienia, zaświadczenia, zawiadomienia.

ZAPAMIĘTAJ

Dokumenty biurowe to wszelkie pisma, notatki, protokoły, sprawozdania, zestawienia liczbowe sporządzone w przedsiębiorstwie lub otrzymane z zewnątrz. **Akta spraw** są zbiorem wszystkich dokumentów dotyczących określonej sprawy. Z kolei **dokumentacja biurowa** to pojęcie szersze – obejmuje zarówno akta spraw bieżących, które są aktualnie realizowane, akta spraw oczekujących lub też wymagających wznowienia czy uzupełnienia, jak i akta spraw załatwionych, które są przechowywane w archiwach zakładowych. Ponadto w jej skład wchodzi wszelkie księgi, rejestry, kartoteki, dokumentacja księgowa i finansowa, biuletyny i katalogi wydawane przez firmę.

Wśród tych dokumentów ważne miejsce zajmują **pisma**. Można je podzielić na kilka grup (tab. 8).

Tabela 8. Klasyfikacja pism ze względu na różne kryteria

Kryterium podziału	Rodzaj pisma	Charakterystyka
Ze względu na treść zawartą w piśmie	informacyjne	• przekazują adresatowi pełne i obiektywne dane dotyczące określonej sprawy, nie zawierają prośby o udzielenie odpowiedzi czy podjęcie decyzji • np. rachunek, zaświadczenie, zawiadomienie, notatka, sprawozdanie
	przekonujące	• skłaniają adresata do zajęcia określonego stanowiska zgodnego z intencjami nadawcy • np. podanie, skarga, reklamacja, odwołanie
	sprawozdawcze	• relacjonują sytuację lub przebieg wydarzeń • np. protokół, sprawozdanie, raport
Ze względu na wygląd zewnętrzny (formę)	pisma sporządzone na blankietach specjalnych	• np. blankiet ministra, premiera, prezydenta; blankiety drukowane z okazji świąt, rocznic
	pisma na blankietach korespondencyjnych	• np. blankiety BB, BU, BZ, BR
	pisma na formularzach (drukach)	• np. faktura, zamówienie, WZ, PZ
	pisma sporządzone na papierze bez nadruku	• w formie nieokreślonej przez obowiązujące przepisy, bez narzuconego z góry szablonu

Kryterium podziału	Rodzaj pisma			Charakterystyka
Ze względu na sposób rozmieszczenia elementów	zatytułowane			• elementem charakterystycznym jest tytuł • np. umowa, wniosek, deklaracja, upoważnienie, protokół
	zaadresowane			• rozpoczynają się od podania adresów nadawcy i odbiorcy, są sporządzane na blankietach korespondencyjnych • np. podanie, decyzja, zapytanie ofertowe, pismo przewodnie
	mieszane			• zawierają zarówno adresy, jak i tytuły pisma, tworzone na czystych blankietach lub blankietach uproszczonych BU1, BU2 • np. list motywacyjny, zawiadomienie
Ze względu na stopień pilności spraw	zwykłe			• załatwiane w terminach zwyczajowo ustalonych lub zgodnych z przepisami
	pilne i bardzo pilne			• przesyłane i załatwiane zawsze w pierwszej kolejności, umownie w ciągu 3 dni
	terminowe			• mające wskazany konkretny termin załatwienia spraw lub z terminem wskazanym przez przepisy prawne
Ze względu na stopień ochrony	pisma jawne	nieobjęte tajemnicą służbową		• oferta handlowa, pismo informujące o rodzaju prowadzonej działalności
	pisma tajne	objęte tajemnicą służbową	poufne	• dostęp do nich mają wyłącznie osoby upoważnione • np. arkusze egzaminu maturalnego, egzaminu zawodowego
			zastrzeżone	• zestawy pytań na wewnętrzne egzaminy w szkole: poprawkowe, klasyfikacyjne
		objęte tajemnicą państwową	tajne	• ich obieg i przechowywanie regulują odrębne przepisy, przechowywane w kancelarii tajnej w szafach pancernych; dostęp do nich mają dyrektor i upoważnieni pracownicy
			ściśle tajne	• dotyczą przede wszystkim bezpieczeństwa państwa • np. dokumenty wojskowe, dokumenty dotyczące strategii rozwoju państwa
Ze względu na powtarzalność pism	pisma standardowe			• szablony lub formularze dokumentów, które są wielokrotnie wykorzystywane • np. oferta, zamówienie, faktura, potwierdzenie realizacji zamówienia
	pisma niestandardowe			• korespondencja zindywidualizowana • np. pismo informacyjne o prowadzonej działalności, reklamacja, odpowiedź na reklamację

Kryterium podziału	Rodzaj pisma		Charakterystyka
Ze względu na obieg pisma	zewewnętrzne	otrzymane z zewnątrz (przychodzące)	- nadawca i adresat są z różnych jednostek organizacyjnych - np. pismo przewodnie, zamówienie, oferta, zapytanie ofertowe
		wysyłane na zewnątrz (wychodzące)	
	wewnętrzne		- powstają w przedsiębiorstwie na wewnętrzne potrzeby i w nim pozostają; nadawca i adresat pochodzą z tej samej jednostki organizacyjnej - np. notatki służbowe, protokoły, lista płac, wniosek o urlop, raport wewnętrzny

Korespondencja biurowa wewnętrzna jest przekazywana między poszczególnymi pracownikami na różnym szczeblu hierarchii i między różnymi komórkami organizacyjnymi. Krótkie wiadomości są przekazywane do innych członków tej samej organizacji, kierowane z góry na dół lub z dołu do góry, kanałami formalnymi lub nieformalnymi.

Do korespondencji wewnętrznej należą informacje przekazywane drogą służbową w formie tradycyjnej na piśmie oraz elektronicznej za pomocą wiadomości e-mail. Część informacji jest przekazywanych telefonicznie, ale w pewnych sytuacjach zachodzi konieczność pozostawienia śladu i udokumentowania zaistniałego zdarzenia.

Zaletą przygotowanego na piśmie dokumentu jest to, że czas i warunki umożliwiają spokojne rozważenie oraz czytelne przedstawienie problemu. Dokumenty i wiadomości e-mail wraz z załącznikami docierają nawet wtedy, gdy pracownik jest nieobecny w biurze. Program automatycznie dopisuje datę i godzinę otrzymania danej informacji.

Dokumenty korespondencji wewnętrznej

- **Notatka służbowa** – informująca o zaistniałych faktach.
- **Protokół.**
- **Sprawozdanie.**
- **Upoważnienie** – zwane inaczej **pełnomocnictwem** lub **umocowaniem**, służy do poinformowania osoby czytającej dokument, że ten, kto go przedstawia, uzyskał prawa do wykonania określonych czynności w imieniu innej osoby czy przedsiębiorstwa, np. do podpisywania jakichś dokumentów, do odbioru pieniędzy. Bywa, że upoważnienie może zyskać moc prawną tylko wtedy, gdy podpis wystawiającego zostanie potwierdzony notarialnie, np. dokument dający pełnomocnictwo w zakresie zakupu i przewiezienia samochodu z innego kraju. Tym sposobem osoba dysponująca takim dokumentem może działać na rzecz swojego mocodawcy i w jego imieniu.
Upoważnienie należy konstruować według określonego schematu, uwzględniającego następujące dane:
 - imię, nazwisko i adres upoważnionego;
 - nazwa, seria i numer dowodu tożsamości upoważnionego;
 - działania, które może on podejmować w imieniu mocodawcy;
 - termin ważności dokumentu;
 - podpis osoby wydającej upoważnienie, a w przypadku przedsiębiorstwa – upoważnionego pracownika, zwykle zwiernika – dyrektora, członka bądź prezesa zarządu;
 - miejsce i data sporządzenia dokumentu;
 - czasami także podstawa prawna wydania upoważnienia i forma jego odwołania.
- **Zaświadczenie** jest krótkim pismem potwierdzającym zdarzenie lub stan faktyczny, np. fakt zatrudnienia w danej firmie, wysokość zarobków, stan majątkowy, miejsce zameldowania. Zaświadczenie zwykle nie ma pola adresowego – informację o odbiorcy można znaleźć pod koniec tekstu, powiązaną z dookreśleniem celu wydania zaświadczenia, o ile takie uzasadnienie jest konieczne. Jeśli pismo zostaje wydane bez z góry założonego celu, wówczas można je zakończyć formułą: *Niniejsze zaświadczenie wydaje się na prośbę pracownika.*
- **Zawiadomienie** jest pisemną wiadomością informującą o jakimś zdarzeniu lub fakcie, kierowaną do jednego odbiorcy lub grupy osób, pozbawioną jednak elementu prośby o przybycie, np. zawiadomienie o zebraniu pracowników firmy (wzór – rys. 50).
- **Decyzje i polecenia kierownictwa** w różnych sprawach, najczęściej organizacyjnych.

Cechy charakterystyczne korespondencji wewnętrznej:

- pisma są zwięzłe, napisane prostymi, krótkimi zdaniami;
- zawierają tytuł;
- charakteryzują się ubogą szatą graficzną;
- podają miejscowość i datę sporządzenia;
- kończą się podpisem.

Poniżej przedstawiono przykładowe pisma stanowiące korespondencję wewnętrzną.

Przedsiębiorstwo Handlowe
„EuroRex”
ul. Łazurowa 13/6
01-315 Warszawa

Warszawa, dnia 15 września 2018 r.

UPOWAŻNIENIE

Niniejszym upoważniam pracownika Przedsiębiorstwa Handlowego „EuroRex”, Panią Hannę Wojciechowską, legitymującą się dowodem osobistym serii AHL nr 123543, wydanym przez Prezydenta Miasta Krakowa, do odbioru materiałów reklamowych wydrukowanych na zlecenie PH „EuroRex” z dnia 26 sierpnia 2018 r. według załączonej faktury nr 745/FR/2018.

Data upływu ważności niniejszego dokumentu to 30 września 2018 roku.

Kierownik Działu Public Relations

Martyna Kozłowska

Martyna Kozłowska

Rys. 60. Upoważnienie

Przedsiębiorstwo Handlowe
„EuroRex”
ul. Łazurowa 13/6
01-315 Warszawa

Warszawa, dnia 15 listopada 2018 r.

Znak: DK 231/2018

ZAŚWIADCZENIE

Zaświadcza się, że Pani Monika Zielińska, zamieszkała w Warszawie przy ul. Długiej 63 m. 3 jest zatrudniona w Przedsiębiorstwie Handlowym „EuroRex”, mieszczącym się przy ul. Łazurowej 13/6 w Warszawie, na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony w pełnym wymiarze czasu pracy od 10 kwietnia 2009 roku. Obecnie pełni obowiązki starszego specjalisty ds. marketingu.

Zaświadczenie wydaje się na prośbę zainteresowanej.

Dyrektor ds. personalnych

Renata Dąbrowska

Renata Dąbrowska

Rys. 61. Zaświadczenie

KARTA PRACY 13 Korespondencja wewnętrzna

ZADANIE 1.

Dokonaj selekcji podanych rodzajów pism i uzupełnij tabelę.

Rodzaje pism:

- pisma wewnętrzne (korespondencja wewnętrzna);
- pisma przygotowane na blankietach korespondencyjnych;
- pisma wysyłane (korespondencja wychodząca zewnętrzna);
- pisma sporządzane w formie dowolnej;
- pisma przekonujące odbiorcę do zajęcia określonego stanowiska;
- pisma tajne, zawierają tajemnicę państwową;
- pisma sprawozdawcze, opisujące przebieg wypadków lub zdarzeń;
- pisma jawne, niezawierające żadnej tajemnicy;
- pisma otrzymywane (korespondencja przychodząca zewnętrzna);
- pisma sporządzane na gotowych formularzach;
- pisma poufne, zawierające tajemnicę służbową;
- pisma informacyjne, zawierające informacje dotyczące stanu faktycznego;
- pisma sporządzane na blankietach specjalnych.

Podział pism ze względu na zapewnienie tajemnicy	Podział pism ze względu na obieg pisma
• _____ • _____ • _____	• _____ • _____ • _____
Podział pism ze względu na treść zawartą w piśmie	Podział pism ze względu na formę pisma
• _____ • _____ • _____	• _____ • _____ • _____

ZADANIE 2.

Sporządź upoważnienie dla Jadwigi Rakowskiej, legitymującej się dowodem osobistym o numerze ARG 578890, która z ramienia Zakładu Wyrobów Cukierniczych „Batonik”, mieszczącego się w Opocznie przy ulicy Heleny Modrzejewskiej 18, ma za zadanie reprezentować firmę w pertraktacjach handlowych dotyczących wyposażenia sekretariatu w siedzibie przedsiębiorstwa w Opocznie oraz do zawarcia umowy na dostawę tego wyposażenia i odbiór zamówionych towarów. Upoważnienie na 15 dni zostało wystawione przez dyrektora zakładu, Marcina Chmielewskiego.

ZADANIE 3.

Opracuj formularz upoważnienia na potrzeby sekretariatu szkoły, umożliwiający odbiór świadectwa lub dyplomu przez osoby trzecie.

KARTA PRACY 13 Korespondencja wewnętrzna

ZADANIE 4.

Przygotuj zaświadczenie o zatrudnieniu dla Marzeny Lipnickiej, zamieszkałej przy ul. Rakowickiej 23 m. 4, 30-731 Kraków, legitymującej się dowodem osobistym o numerze ABA 146871, nr PESEL 83052117146, pracującej na stanowisku kasjera w Wielobranżowym Sklepie „Smyk”, znajdującego się przy ulicy Konwaliowej 18, 30-806 Kraków od 8 stycznia 2012 roku, w pełnym wymiarze czasu pracy, zatrudnionej na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony. Jesteś osobą upoważnioną do wystawienia zaświadczenia, które należy przygotować z datą bieżącą. Wypełnij poniższy wzór, a następnie sporządź zaświadczenie za pomocą komputera i wydrukuj.

Wzór zaświadczenia

Miejscowość	Data
ZAŚWIADCZENIE O ZATRUDNIENIU	
Nazwa zakładu pracy	
Zaświadczam, że Pan/Pani	Imię i Nazwisko Pracownika
zamieszkały / zamieszkała w	Adres zamieszkania pracownika
Legitymujący / legitymująca się dowodem osobistym	Seria i numer dowodu osobistego
Numer PESEL	
jest zatrudniony / zatrudniona na czas	
– nieokreślony* od	
– określony* od do	
na podstawie umowy o pracę na stanowisku	
Zajmowane stanowisko w firmie	
Pieczęć zakładu pracy i podpis osoby reprezentującej zakład pracy	
* właściwe podkreślić	

KARTA PRACY 13 Korespondencja wewnętrzna

ZADANIE 5.

Sporządź zaświadczenie o tym, że uczysz się w danej szkole, w celu przedłożenia go w Urzędzie Gminy właściwym dla twojego miejsca zameldowania, w związku z ubieganiem się o stypendium szkolne. Numer zaświadczenia to ZW/58/20 _____, data wystawienia – bieżąca data. Wypełnij poniższy wzór.

Wzór zaświadczenia

_____	Miejscowość, data _____

Nazwa szkoły / pieczęć	
Znak: _____	
ZAŚWIADCZENIE	
Zaświadcza się, że _____,	
zamieszkały(a) _____	
urodzony(a) dnia _____ w _____	
będzie / jest* uczniem / uczennicą* klasy _____ Szkoły _____	
w roku szkolnym 20____/20____.	
Programowe ukończenie szkoły nastąpi w czerwcu _____ roku.	
Zaświadczenie wydaje się w celu przedłożenia w Urzędzie Gminy w _____	
do otrzymania stypendium szkolnego.	
Pieczęć i podpis Dyrektora szkoły	
* właściwe podkreślić	

ZADANIE 6.

Sporządź zawiadomienie o spotkaniu przedstawicieli handlowych firmy „Eco Energia” sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Świerkowej 19, 33-300 Nowy Sącz. Spotkanie odbędzie się 18 lipca 2018 roku w sali konferencyjnej Hotelu Heron w Nowym Sączu, ul. Kasztanowa 38. Brakujące dane uzupełnij dowolnie.