
SPIS TREŚCI

Przedmowa	5
1. Istota korespondencji biurowej	7
2. Dokumentacja biurowa i organizacja obiegu pism	9
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
3. Ogólne zasady sporządzania pism	37
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
4. Typowe pisma biurowe	64
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

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