

3 LEKCJA

Zarządzanie dokumentacją biurową

Po przeczytaniu tego rozdziału powinieneś umieć:



- ❖ Wymienić rodzaje dokumentów biurowych.
- ❖ Wyjaśnić na czym polega obieg dokumentacji biurowej.
- ❖ Omówić efektywne zarządzanie dokumentacją biurową.
- ❖ Wymienić i omówić rodzaje korespondencji biurowej.

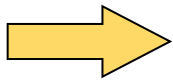
Pierwszym elementem, na jaki należy zwrócić uwagę jest poprawne zdefiniowanie tego czym tak właściwie jest proces zarządzania dokumentami. Ogólnie rzecz ujmując zarządzanie dokumentacją to proces obejmujący tworzenie, przechowywanie, organizowanie, udostępnianie, archiwizowanie i niszczenie dokumentów w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo, dostępność oraz zgodność z obowiązującymi przepisami prawnymi i regulacjami wewnętrznymi.

Zarządzanie dokumentacją biurową to kompleksowy proces organizacji, tworzenia, przechowywania, udostępniania, archiwizacji i niszczenia dokumentów, zarówno papierowych, jak i elektronicznych, w sposób efektywny, bezpieczny i zgodny z prawem, co usprawnia przepływ informacji, zwiększa wydajność i redukuje ryzyko

Na zarządzanie dokumentacją w przedsiębiorstwie składa się:

- rejestrowanie,
- porządkowanie,
- klasyfikacja,
- archiwizacja.





Rodzaje dokumentów biurowych

Dokumenty biurowe to różnego rodzaju pisma i materiały wykorzystywane w pracy administracyjnej oraz organizacyjnej firmy lub instytucji. Służą one do przekazywania informacji, prowadzenia ewidencji, potwierdzania działań oraz organizowania codziennych obowiązków. Dokumenty biurowe są bardzo ważne, ponieważ pomagają utrzymać porządek w pracy oraz umożliwiają prawidłowe funkcjonowanie przedsiębiorstwa.

Tworzenie dokumentów biurowych wymaga staranności i dbałości o szczegóły. Ważne jest poprawne formatowanie tekstu, stosowanie odpowiedniego języka oraz zachowanie przejrzystej struktury dokumentu. Błędy w dokumentach mogą prowadzić do nieporozumień, problemów organizacyjnych lub nawet strat finansowych.

Do najczęściej spotykanych dokumentów biurowych należą między innymi umowy, faktury, raporty, notatki służbowe, pisma urzędowe, protokoły, formularze oraz zestawienie liczbowe sporządzone w toku pracy biurowej lub otrzymane z zewnątrz, jak również korespondencja e-mailowa. Każdy dokument pełni określoną funkcję i powinien być przygotowany w sposób czytelny, dokładny oraz zgodny z obowiązującymi zasadami.

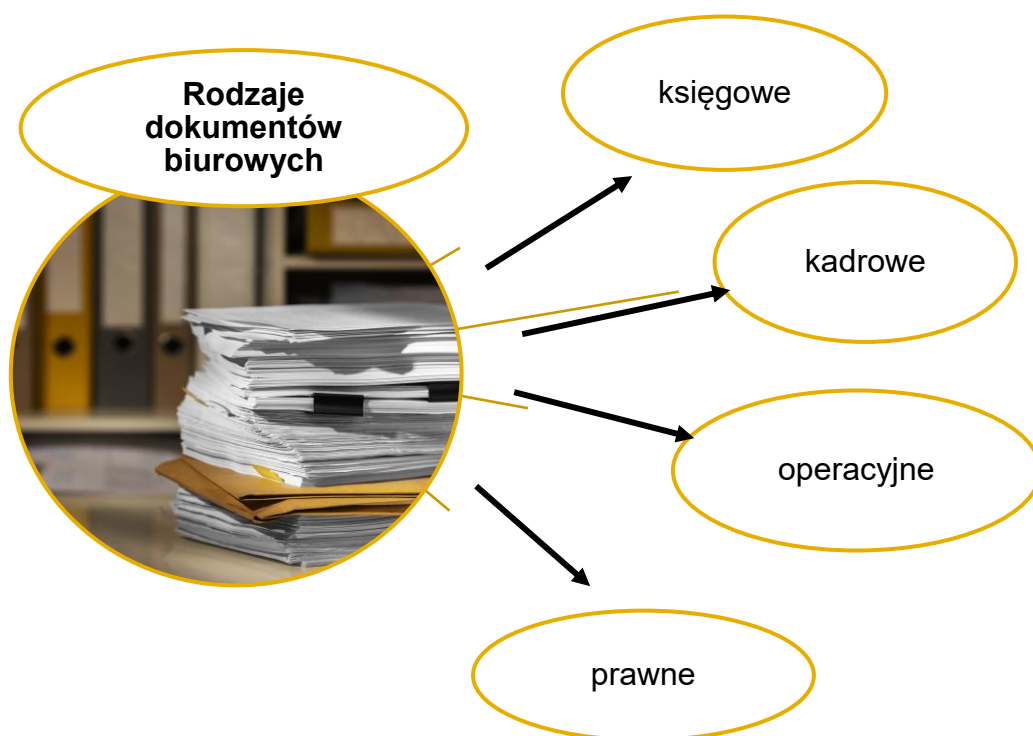
Współcześnie większość dokumentów biurowych przygotowuje się w formie elektronicznej przy użyciu programów komputerowych, takich jak edytory tekstu czy arkusze kalkulacyjne. Dzięki temu możliwe jest szybkie tworzenie, edytowanie oraz przesyłanie dokumentów między pracownikami i instytucjami.

Dokumenty biurowe odgrywają istotną rolę w komunikacji oraz organizacji pracy. Ułatwiają przepływ informacji, pomagają kontrolować przebieg działań i stanowią ważny element funkcjonowania każdej firmy lub urzędu.

W firmie występują różne rodzaje dokumentów, w tym księgowe, kadrowe, operacyjne i prawne. Każdy typ dokumentu ma specyficzne wymagania dotyczące przechowywania i zarządzania.



W literaturze przedmiotu spotykamy się z różnymi podziałami rodzajów dokumentów biurowych.



Opracowanie własne na podstawie źródła: <https://monitorurzedowy.pl/>

- **Dokumenty księgowe:** faktury, rachunki, wyciągi bankowe. Muszą być przechowywane zgodnie z przepisami prawa przez określony czas,
- **Dokumenty kadrowe:** umowy o pracę, zaświadczenia, ewidencje czasu pracy. Wymagają ochrony przed nieautoryzowanym dostępem,
- **Dokumenty operacyjne:** raporty, notatki służbowe, plany projektów. Powinny być łatwo dostępne dla odpowiednich pracowników,
- **Dokumenty prawne:** umowy, licencje, dokumenty korporacyjne. Muszą być chronione i przechowywane zgodnie z przepisami prawa.

Podział pism w zarządzaniu dokumentacją biurową

Podział pism ze względu na nadawcę i adresata	• korespondencja przychodząca, zewnętrzna, czyli pisma otrzymywane; • korespondencja wychodząca, czyli pisma wysyłane; • korespondencja wewnętrzna, czyli pisma wewnętrzne
Podział pism ze względu na treść zawartą w dokumencie	• pisma i notatki służące do wymiany myśli i przekazywania informacji; • protokoły służące do rejestracji stanu zdarzeń, czynności, dokonanych działań; • sprawozdania opisujące przebieg wypadków lub zdarzeń, przedstawiających relację z faktycznego stanu rzeczy; • polecenia (w charakterze zarządzeń, regulaminów) określające czynności do załatwienia i sposób ich wykonania.
Podział pism w zależności od pilności sprawy	• pisma zwykłe, które załatwiane są w terminach zwyczajowo przyjętych lub określonych odrębnymi przepisami; • pisma pilne przesyłane i załatwiane w pierwszej kolejności; • pisma terminowe, które mają ustalony termin załatwienia.
Podział pism w zależności od sposobu przesyłania	• pisma przesyłane pocztą zwykłą; • pisma przesyłane jako polecone; • pisma przesyłane pocztą ekspresową, kurierską; • pisma przesyłane drogą lotniczą; • pisma przesyłane w postaci telegramów, telefaksów; • pisma przesyłane siecią komputerową.
Podział pism ze względu na zapewnienie tajemnicy	• pisma jawne - pisma nie zawierające żadnej tajemnicy; • pisma poufne - pisma zawierające tajemnicę służbową; • pisma tajne - pisma zawierające tajemnicę państwową.
Podział pism ze względu na charakter dokumentu	• pisma, notatki i protokoły i inne dokumenty stanowiące korespondencję biurową; • wszelkie dokumenty stanowiące podstawę zapisów księgowych np. rachunki, faktury.

Opracowanie własne na podstawie źródła: <https://www.slideserve.com/>



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO



Sposoby przechowywania dokumentów

Efektywne przechowywanie dokumentów zwiększa wydajność pracy i minimalizuje ryzyko zagubienia ważnych informacji:

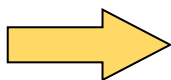
- **Segregacja według rodzaju i priorytetu:** Podział dokumentów na kategorie, takie jak księgowe, kadrowe, operacyjne i prawne.
- **System katalogowania i etykietowania:** Intuicyjny system organizacji dokumentów, ułatwiający ich odnalezienie.
- **Szafy i regały biurowe:** Uporządkowane przechowywanie dokumentów, zapewniające ich bezpieczeństwo.



Produkty do przechowywania dokumentów i ich zastosowanie

Aby zapewnić porządek i ochronę dokumentów, warto korzystać z odpowiednich produktów:

- **Koszulki na dokumenty:** Chronią dokumenty przed zabrudzeniami i uszkodzeniami. Umożliwiają łatwą segregację i organizację.
- **Teczki:** Idealne do przechowywania i transportu dokumentów. Występują w różnych wariantach, takich jak teczki z gumką, rzepem czy na zatrzask.
- **Skoroszyty:** Trwałe i odporne na uszkodzenia, umożliwiają przechowywanie większej ilości dokumentów (<https://www.archiwizacjadokumentow.com.pl/>).



Korespondencja biurowa

Korespondencja biurowa stanowi istotny i nieodłączny element pracy biurowej i administracyjnej. Każdy pracownik biura, bez względu na zajmowane stanowisko, w toku wykonywania swoich obowiązków sporządza różnego rodzaju pisma. Z tego względu szczególnie ważne jest pierwsze wrażenie, jakie pismo wywiera na odbiorcy. Każdy dokument wysyłany na zewnątrz jest formą reprezentacji nadawcy i pełni



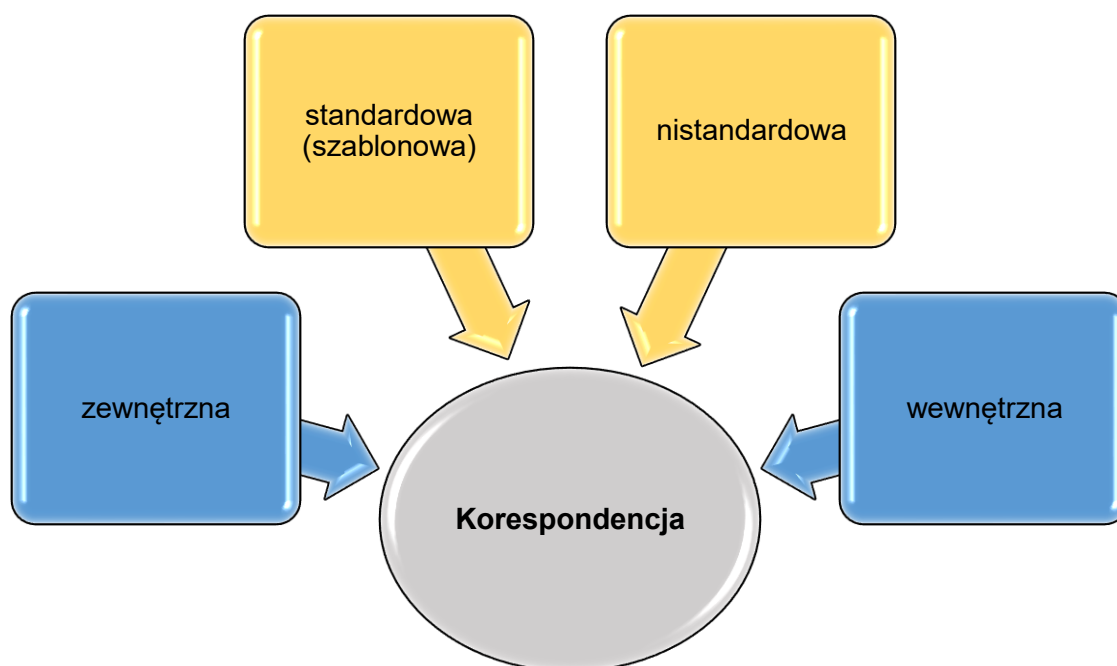
KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

funkcję wizytówki firmy, mając tym samym znaczący wpływ na jej wizerunek. Nieodpowiednia forma korespondencji może świadczyć o braku profesjonalizmu zarówno pracowników, jak i kadry zarządzającej.

W codziennej pracy biura korespondencja pełni fundamentalną funkcję, ponieważ umożliwia sprawną wymianę informacji pomiędzy różnymi podmiotami. Sporządzane pisma nierzadko wywołują określone skutki prawne, finansowe bądź organizacyjne, dlatego niezwykle ważne jest ich prawidłowe i rzetelne opracowanie. W literaturze przedmiotu spotyka się różne klasyfikacje korespondencji biurowej, z których jedna wyróżnia następujący podział (Wójcik i Sołtysiak, 2007).



Opracowanie własne na podstawie źródła: Wójcik i Sołtysiak, 2007.

- **Korespondencja standardowa** (inaczej szablonowa) - obejmuje dokumenty o podobnej treści, tworzone w podobny sposób. Przygotowywane są na podstawie gotowych formularzy, co znacznie ułatwia ich sporządzenie. Zaliczyć tu można, np.: wypełnianie kwestionariusza osobowego lub wystawianie świadectwa pracy dla pracownika.
- **Korespondencja niestandardowa** - obejmuje wszelkie pisma, które są

redagowane w nieszablonowy sposób. Przygotowanie takiego dokumentu jest znacznie trudniejsze, ponieważ nie ma gotowego wzoru, który mógłby ułatwić jego tworzenie, np. list motywacyjny lub odpowiedź na ogłoszenie przetargowe.

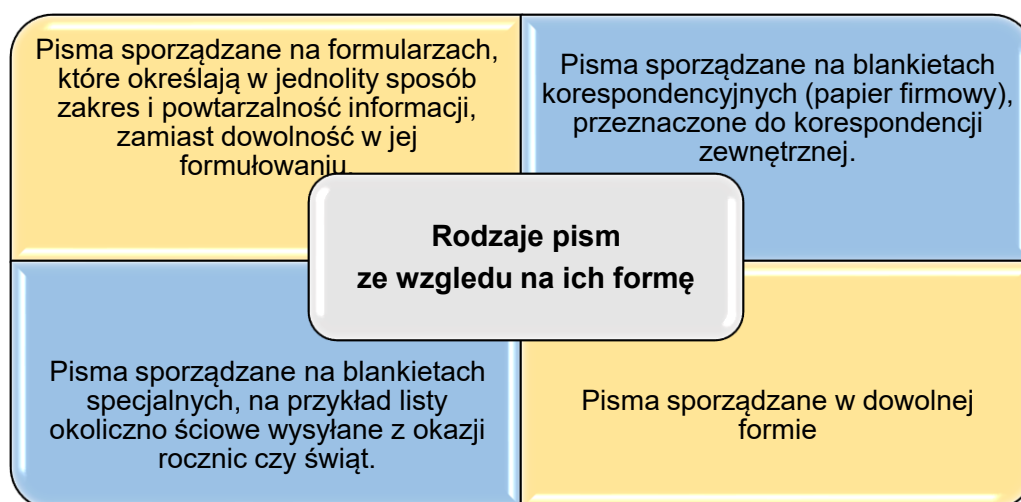
- **Korespondencja wewnętrzna** - dotyczy dokumentów pozostających w obrębie komórek organizacyjnych danej firmy. Do korespondencji tej zalicza się:
 - ✓ dokumenty związane z zatrudnieniem pracownika (kwestionariusz osobowy, świadectwo z poprzedniego miejsca pracy, orzeczenie lekarskie o zdolności do pracy),
 - ✓ pisma dotyczące trwania stosunku pracy (umowa o pracę, pismo o awansie),
 - ✓ pisma związane z zakończeniem stosunku pracy (pismo informujące o rozwiązaniu umowy, świadectwo pracy, opinia o pracowniku),
 - ✓ pisma dotyczące ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych (np. formularze ZUS).
- **Korespondencję zewnętrzną** - obejmuje pisma wysyłane do firm oraz otrzymywane od zewnętrznych podmiotów, np. faktury VAT, oferty oraz reklamacje (Wójcik i Sołtysiak, 2007).

W praktyce biurowej spotkamy również podział pism ze względu na ich formę, termin realizacji lub stopień zapewnienia tajemnicy pism, co prezentują niżej zamieszczone obrazki.





Opracowanie własne na podstawie źródła: Łopacińska- -Kupidura, 2006.



Opracowanie własne na podstawie źródła: Mrozik, 2024.

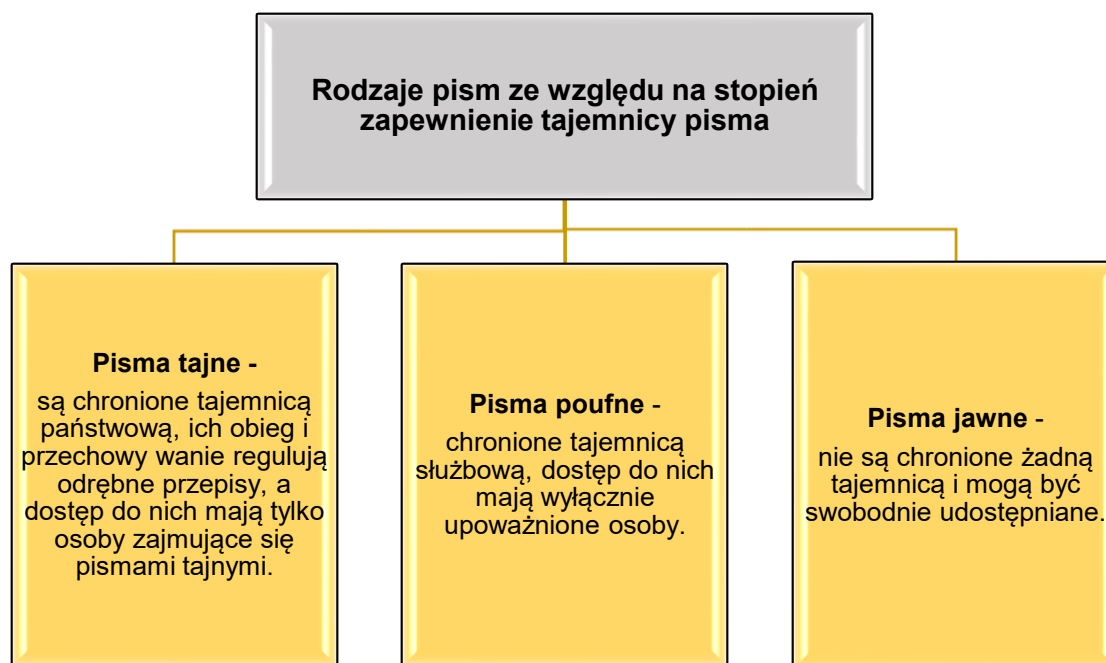


**KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO**



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO



Opracowanie własne na podstawie źródła: Łopacińska- -Kupidura, 2006.



Podstawowe zasady formułowania korespondencji biurowej

Należy pamiętać, że każde pismo pełni określoną funkcję i powinno być przygotowane zgodnie z obowiązującymi regułami. Z tego względu w pracy biurowej prawidłowo sporządzone pismo powinno charakteryzować się kilkoma istotnymi elementami, do których zalicza się m.in.: jasność i zrozumiałość, kompletność, uprzejma forma, sugestywność i zwięzłość.

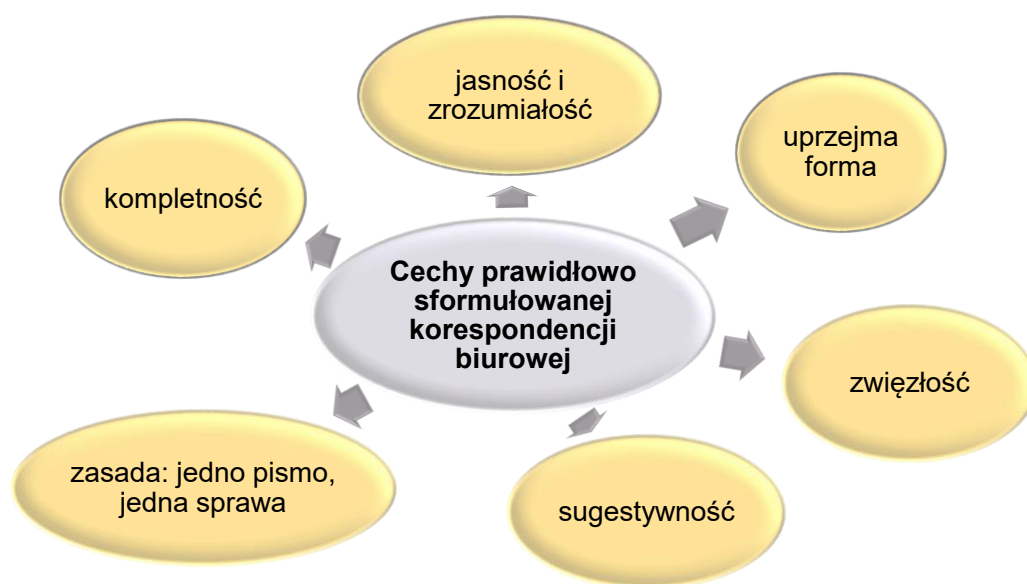


**KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO**



Rządowy Program
Rozwoju Organizacji
Obywatelskich
na lata 2018–2030
PROO

SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO



Opracowanie własne na podstawie źródła: Sołtysiak, 2006.

✚ **zwięzłość** - pismo powinno zawierać krótkie przedstawienie sprawy, bez zbędnych słów i powtórzeń,

✚ **jasność i zrozumiałość** - treść pisma powinna być zrozumiała dla adresata. Unikać należy wyrazów obcojęzycznych, a jeśli znane są ich polskie odpowiedniki, to należy z nich korzystać, również nie powinno się używać terminów fachowych, gdyż adresat może ich nie znać,

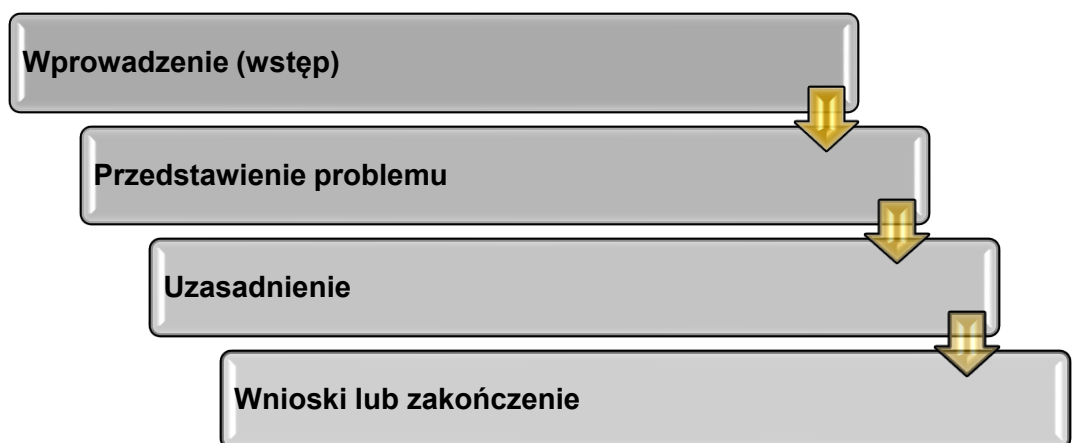
✚ **uprzejma forma** - każde pismo powinno być zredagowane w uprzejmej formie, dlatego stosuje się zwroty grzecznościowe, takie jak „Szanowna Pani” czy „Szanowny Panie”,

✚ **kompletność** - w każdym piśmie powinny znaleźć się wszystkie istotne informacje związane z jego celem; brak wymaganych danych może opóźnić załatwienie sprawy,

✚ **sugestywność** - pismo powinno zawierać odpowiednie argumenty, które sugerują pozytywne rozpatrzenie przedstawionej w piśmie sprawy,

✚ **zasada: jedno pismo, jedna sprawa** - każde pismo powinno dotyczyć tylko jednej sprawy (Sołtysiak, 2006).

Podczas sporządzania różnego rodzaju pism należy zwrócić szczególną uwagę na poprawność treści zarówno pod względem merytorycznym, jak i stylistycznym, gdyż ma to zasadnicze znaczenie dla efektywności korespondencji biurowej. Dlatego przed przystąpieniem do redagowania dokumentu warto przygotować plan jego treści, który może obejmować niżej opisane elementy (Kuczyńska, 2023).



Opracowanie własne na podstawie źródła: Kuczyńska, 2023.

- **Wprowadzenie (wstęp)** – jego celem jest ogólne zorientowanie adresata w sprawie, która będzie poruszona. Często nawiązuje do poprzedniej korespondencji lub do odbytej rozmowy telefonicznej itp., również pismo powinno być uprzejme, zwięzłe i jasne. Przykład rozpoczęcia pisma: „Zwracam się z uprzejmą prośbą o...”.
- **Przedstawienie problemu** – to zasadnicza i obowiązkowa część treści każdego pisma, gdzie nadawca powinien szczegółowo wyjaśnić sprawę,

z którą zwraca się do adresata. Opis powinien być zwięzły, precyzyjny i jednoznaczny. Przykład: „W związku z powyższym wnoszę o...”.

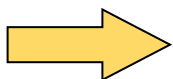
- **Uzasadnienie** - ma na celu przekonanie adresata o słuszności zajmowanego przez nadawcę stanowiska, a w decyzjach administracyjnych należy powoływać się na przepisy prawne. To zazwyczaj najdłuższa część pisma, która powinna płynnie przechodzić od jednego argumentu do drugiego oraz być jasna, logiczna i konsekwentna.
- **Wnioski lub zakończenie** – to ostatnia część, która może stanowić rzeczowe podsumowanie całości. Przykład: „Liczymy na pozytywne załatwienie...” (Kuczyńska, 2023).

Należy pamiętać, że nie każde pismo musi zawierać wszystkie wcześniej wskazane elementy, gdyż w niektórych przypadkach dokument ogranicza się jedynie do przedstawienia problemu wraz z jego uzasadnieniem.

Niezależnie od rodzaju pisma oraz jego treści, powinno ono być sporządzone w stylu formalnym. Niedozwolone jest stosowanie nieodpowiednich czcionek, niepoprawnych skrótów czy emotikonów. Styl urzędowy sprzyja szybkiemu i jednoznacznemu odbiorowi treści i powinien być zachowany także w korespondencji z osobami, z którymi utrzymywane są relacje towarzysko-biznesowe. Zaleca się ponadto, aby pismo mieściło się na jednej stronie formatu A4, było przejrzyste i zrozumiałe, a temat sprawy jasno oraz precyzyjnie sformułowany.

Formułując pisma należy pamiętać, że **układ graficzny** pisma odgrywa kluczową rolę w jego czytelności i estetyce, wpływając na odbiór dokumentu przez adresata. Ważne jest, aby zachować odpowiednie marginesy, interlinię oraz czcionkę, co zapewnia przejrzystość i profesjonalny wygląd pisma. Dobrze zaprojektowany układ graficzny ułatwia również organizację treści, co jest istotne w komunikacji biurowej (Mrozik, 2024).





Na czym polega obieg dokumentacji?

Jednym z kluczowych elementów funkcjonowania każdego przedsiębiorstwa jest tworzenie, przekazywanie i odbiór różnego rodzaju dokumentów. Sprawność tego procesu ma bezpośredni wpływ na efektywność działania całej organizacji. Wszelkie nieprawidłowości w obiegu dokumentów mogą skutkować opóźnieniami, błędami, nieporozumieniami, stratami finansowymi, a nawet konsekwencjami prawnymi. Dlatego tak istotne jest właściwe zarządzanie dokumentacją.

Choć w wielu firmach nadal wykorzystywane są tradycyjne, papierowe formy archiwizacji umów, formularzy, raportów czy sprawozdań, coraz większą popularność zyskują elektroniczne systemy obiegu dokumentów. Umożliwiają one wdrażanie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych oraz znacznie usprawniają proces przekazywania, przechowywania i wyszukiwania informacji – zarówno na potrzeby wewnętrzne, jak i zewnętrzne.

Skuteczne zarządzanie dokumentacją wymaga zapewnienia łatwego dostępu do danych dla uprawnionych pracowników. Pozwala to usprawnić procesy biznesowe, ograniczyć nadmierną biurokrację oraz efektywnie realizować zadania w trybie pracy zdalnej. Dzięki temu przedsiębiorstwo może szybciej reagować na zmiany rynkowe i konsekwentnie się rozwijać.

Obieg dokumentów może być:

- **tradycyjny (papierowy)**
- **elektroniczny**
- **hybrydowy**

Typowy obieg dokumentacji obejmuje:

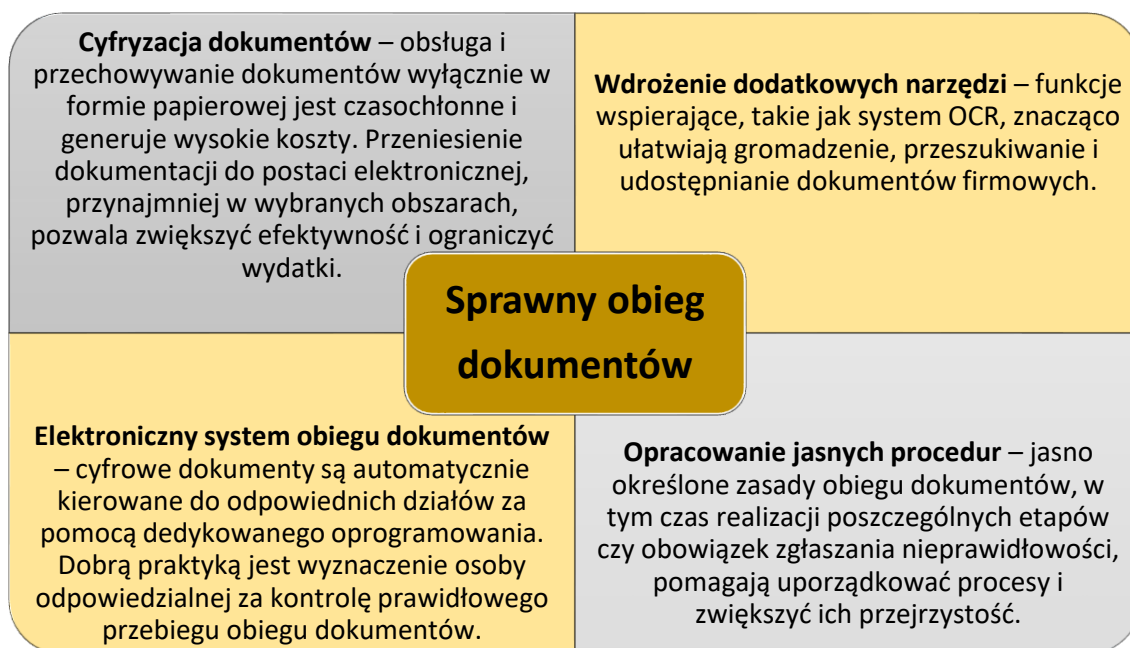
1. Wpływ / utworzenie dokumentu
2. Rejestracja
3. Dekretacja (kto się nim zajmuje)
4. Realizacja
5. Archiwizacja lub brakowanie

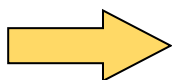




Jak usprawnić obieg dokumentów w przedsiębiorstwie?

Efektywne zarządzanie dokumentacją w firmie, szczególnie w dużych i dynamicznie rozwijających się organizacjach, stanowi istotne wyzwanie. Poprawa obiegu dokumentów nie następuje natychmiast – wymaga konsekwentnych działań oraz stopniowego doskonalenia stosowanych rozwiązań. Istnieje jednak kilka sprawdzonych sposobów, które znacząco usprawniają ten proces: cyfryzacja dokumentów, wdrożenie dodatkowych narzędzi, elektroniczny system obiegu dokumentów oraz opracowanie jasnych procedur.





Efektywne zarządzanie dokumentacją biurową

Efektywne zarządzanie dokumentacją stanowi podstawę efektywnego funkcjonowania biura. Wdrożenie odpowiednich procedur i narzędzi pozwala usprawnić organizację pracy, podnieść jej efektywność oraz zapewnić bezpieczeństwo kluczowych danych.



Wskazówki dotyczące skutecznego zarządzania dokumentacją

Poniżej przedstawiono kilka praktycznych zasad, które pomagają w sprawnym zarządzaniu dokumentami:

- **Systematyczna kontrola i aktualizacja** – regularne porządkowanie archiwów oraz eliminowanie dokumentów, które utraciły swoją aktualność.
- **Wykonywanie kopii zapasowych** – zabezpieczanie dokumentów poprzez ich przechowywanie w chmurze oraz na nośnikach zewnętrznych.
- **Ustalanie okresów archiwizacji** – określenie czasu przechowywania poszczególnych rodzajów dokumentów zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- **Zasady bezpiecznego niszczenia** – odpowiednie i bezpieczne usuwanie dokumentów po zakończeniu wymaganego okresu ich przechowywania.



Podstawowe zasady zarządzania dokumentacją

Kluczowe reguły:

- **Jednolitość** – te same typy dokumentów są tworzone i oznaczane w ten sam sposób
- **Systematyczność** – dokumenty są porządkowane na bieżąco
- **Bezpieczeństwo** – ochrona danych (RODO, poufność)
- **Dostępność** – szybkie odnajdywanie dokumentów
- **Zgodność z przepisami** – prawo archiwalne, rachunkowe, kadrowe





Korzyści wynikające z właściwego zarządzania dokumentacją

Prawidłowo zorganizowany system dokumentów niesie ze sobą liczne zalety:

- **wyższa wydajność pracy** – szybkie odnajdywanie potrzebnych dokumentów umożliwia sprawne podejmowanie decyzji i realizację zadań,
- **lepszy dostęp do informacji** – nowoczesne systemy zarządzania dokumentacją usprawniają przepływ informacji oraz współpracę między pracownikami,
- **ograniczenie ryzyka** – odpowiednie zabezpieczenie i przechowywanie dokumentów minimalizuje ryzyko ich utraty, zniszczenia lub nieuprawnionego dostępu,
- **zgodność z obowiązującymi przepisami** – przestrzeganie regulacji prawnych dotyczących archiwizacji dokumentów chroni organizację przed sankcjami i konsekwencjami prawnymi.



Podsumowując, efektywne zarządzanie dokumentacją stanowi podstawę sprawnego działania biura. Jasno uporządkowany system dokumentów umożliwia szybkie odnajdywanie informacji i ogranicza czas tracony na ich wyszukiwanie. Porządek i konsekwencja w prowadzeniu dokumentacji przekładają się na wyższą efektywność pracy, niższe koszty operacyjne oraz lepszą ochronę danych. Brak odpowiedniego porządku w dokumentach może skutkować opóźnieniami, błędami, a także problemami podczas kontroli i audytów.

Zarządzanie dokumentacją biurową to obszar obejmujący **tworzenie, porządkowanie, przechowywanie, udostępnianie oraz archiwizowanie dokumentów** w organizacji – zarówno w formie papierowej, jak i elektronicznej.

