

Rys. 10.1. Podział dokumentów biurowych

10.3. Redagowanie pism

Pismo urzędowe powinno mieć pewien powszechnie przyjęty, ujednolicony układ. Taką unifikację stosuje się nie tylko podczas pisania listów, ale również przy sporządzaniu większości innych pism. Określoną formę i strukturę mają więc: zapytania, odpowiedzi na zapytania, oferty, protokoły, notatki, sprawozdania, listy obecności, zaproszenia.

Dokumenty biurowe obiektu hotelarskiego w znacznym stopniu kształtują jego wizerunek zarówno w otoczeniu zewnętrznym, jak i wewnętrznym. W związku z tym każdy hotel wprowadza **zasady wizualizacji**, czyli reguły dotyczące graficznego sporządzania różnego rodzaju dokumentów oficjalnych. Tworzeniem tych zasad zajmują się najczęściej pracownicy działu promocji i informatycy w ścisłej współpracy z kadrą zarządzającą.

W wyniku określenia i uporządkowania zasad wizualizacji dokumentów powstają firmowe szablony: zwykłych pism, faksów, e-maili, faktur itd. Szablon, w zależności od rodzaju, opisuje dokładne rozmieszczenie poszczególnych elementów pisma i sposób ich zapisu. Obejmuje zazwyczaj: datę i miejsce sporządzenia pisma, adresata, nadawcę, sposób znakowania pisma (sprawy), zwroty grzecznościowe, treść właściwą, informacje dodatkowe.

Ponieważ odbiorcami pism mogą być obcokrajowcy, redaguje się je również w językach obcych. Wybór języka uzależniony jest od narodowości gości hotelowych. Zwraca się ponadto uwagę na powszechnie przyjęty w danym kraju sposób graficznego rozmieszczenia i formułowania stałych elementów każdego pisma (np. daty).

Równie ważna jak wygląd pisma jest jego treść. Pisma w korespondencji biurowej pisze się językiem urzędowym, oficjalnym. Pismo urzędowe powinno być:

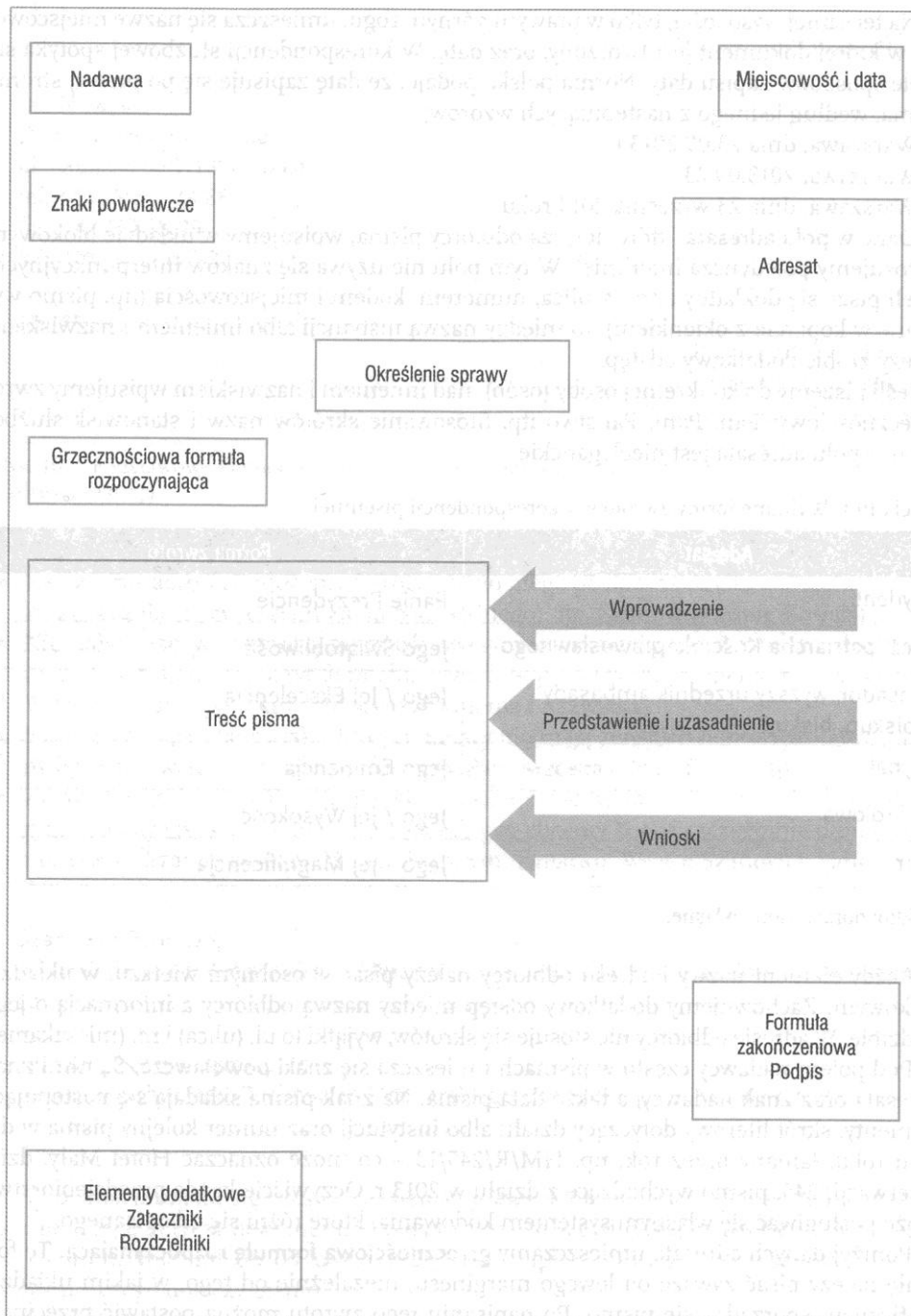
- **Zrozumiałe** – napisane prostym, komunikatywnym językiem. Należy zdecydowanie unikać kwiecistego stylu i pamiętać, że przewaga zdań pojedynczych nad złożonymi znacznie zwiększa jego czytelność. Używanie **specjalistycznej terminologii** jest dopuszczalne, o ile uzasadnia to charakter pisma, a określenia będą zrozumiałe dla adresata. Trzeba unikać **zwrotów obcojęzycznych**, jeśli tylko występują ich odpowiedniki w języku polskim.
- **Konkretne** – przedmiot sprawy powinien być jednoznacznie określony, mogą w tym być pomocne gotowe formuły, np. występujące w umowach i ofertach.
- **Zwięzłe** – zamiast szczegółowo opisywać bardziej skomplikowane kwestie, warto ująć pewne części pisma w formie punktów lub tabeli.
- **Kompletne** – powinno zawierać wszystkie niezbędne dla adresata informacje i być bezpośrednio związane z celem korespondencji.
- **Sugestywne** – powinno opierać się na faktach, uzasadniać zajęte stanowisko i zawierać właściwą argumentację.
- **Uprzejme** – stosuje się powszechnie przyjęte w Polsce zwroty grzecznościowe. Nie wolno używać słów obraźliwych, dwuznacznych, niecenzuralnych ani pogroźek, można natomiast stosować tzw. groźby legalne, mające charakter prawnie uzasadnionych, np. „Jeżeli do dnia... nie zostanie uregulowana należność w kwocie..., to zgodnie z obowiązującymi przepisami sprawa zostanie skierowana na drogę sądową”.
- **Poprawne językowo** – musi być poprawnie napisane w języku polskim (pod względem stylistycznym, gramatycznym, ortograficznym, interpunkcyjnym).

Pismo urzędowe (biurowe) składa się z następujących elementów (rys. 10.2):

- miejsca i daty wystawienia;
- nazwy i adresu nadawcy;
- nazwy i adresu odbiorcy;
- znaków powoławczych;
- grzecznościowego zwrotu rozpoczynającego;
- zwięzłego określenia, czego dotyczy pismo;
- treści pisma;
- formuły kończącej;
- podpisu;
- wykazu załączników;
- rozdzielnika.

W nagłówku pisma podajemy nazwę i adres nadawcy pisma. Dodatkowo (ale niekoniecznie) umieszczamy w nim takie informacje o nadawcy, jak: numer telefonu, faksu, adres e-mail, numer konta bankowego, NIP, REGON itp. **Pole nadawcy** znajduje się w lewym górnym rogu pisma lub w jego górnej części (w przypadku stosowania papieru firmowego). W pismach służbowych używamy (w lewym górnym rogu) stempla prostokątnego firmy. Jednak od tego sposobu tworzenia dokumentu odchodzi się, ponieważ jest to forma nieelegancka.

Dane nadawcy na papierze firmowym mogą występować jako nadruk stały. Nagłówek ten powinien zostać rozmieszczony w układzie blokowym, wiersz pod wierszem, tzn. nie stosuje się w tym miejscu dodatkowych odstępów.



Rys. 10.2. Rozmieszczenie elementów pisma urzędowego w układzie europejskim

Źródło: opracowanie własne na podstawie: J. Bryś, A. Łyko, *Technika biurowa i komputerowa*, Wydawnictwo Format AB, Warszawa 2000; B. Alejski, *Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce*, Wydawnictwo FHU Albis, Kraków 2002.

Na tej samej wysokości, tylko w prawym górnym rogu, umieszcza się nazwę miejscowości, w której dokument jest tworzony, oraz datę. W korespondencji służbowej spotyka się wiele sposobów zapisu daty. Norma polska podaje, że datę zapisuje się po prawej stronie pisma, według jednego z następujących wzorów:

- Warszawa, dnia 23.09.2013 r.
- Warszawa, 2013.09.23
- Warszawa, dnia 23 września 2013 roku

Dane w polu adresata, które dotyczą odbiorcy pisma, wpisujemy w układzie blokowym – stosujemy pojedynczą interlinię¹. W tym polu nie używa się znaków interpunkcyjnych. Jeżeli pisze się dokładny adres z ulicą, numerem, kodem i miejscowością (np. pismo wysłane w kopercie z okienkiem), to między nazwą instytucji albo imieniem i nazwiskiem należy zrobić dodatkowy odstęp.

Jeśli piszemy do konkretnej osoby (osób), nad imieniem i nazwiskiem wpisujemy zwrot grzecznościowy: Pan, Pani, Państwo itp. Stosowanie skrótów nazw i stanowisk służbowych w polu adresata jest nieeleganckie.

Tabela 10.1. Wybrane formy zwrotów w korespondencji pisemnej

Adresat	Forma zwrotu
prezydent	Panie Prezydencie
papież, patriarcha Kościoła prawosławnego	Jego Świątobliwość
ambasador, wyższy urzędnik ambasady arcybiskup, biskup	Jego / Jej Ekscelencja
kardynał	Jego Eminencja
król, królowa	Jego / Jej Wysokość
rektor	Jego / Jej Magnificencja

Źródło: opracowanie własne.

Każdy element nazwy i adresu odbiorcy należy pisać w osobnym wierszu, w układzie blokowym. Zachowujemy dodatkowy odstęp między nazwą odbiorcy a informacją o jego siedzibie. W adresie odbiorcy nie stosuje się skrótów, wyjątki to ul. (ulica) i m. (mieszkanie).

Pod polem nadawcy często w pismach umieszcza się znaki powoławcze. Są nimi znak adresata oraz znak nadawcy, a także data pisma. Na znak pisma składają się następujące elementy: skrót literowy dotyczący działu albo instytucji oraz numer kolejny pisma w danym roku, łamany przez rok, np. HM/R/245/13 – co może oznaczać Hotel Mały, dział rezerwacji, 245. pismo wychodzące z działu w 2013 r. Oczywiście każde przedsiębiorstwo może posługiwać się własnym systemem kodowania, które różni się od opisanego.

Poniżej danych adresata umieszczamy grzecznościową formułę rozpoczynającą. Tę formułę należy pisać zawsze od lewego marginesu, niezależnie od tego, w jakim układzie graficznym sporządza się pismo. Po napisaniu tego zwrotu można postawić przecinek, należy jednak wtedy pamiętać, że dalej tekst rozpoczyna się od małej litery. Natomiast niewstawienie żadnego znaku po grzecznościowej formule rozpoczynającej pozwala na rozpoczęcie tekstu od wielkiej litery.

¹ Podczas tworzenia pisma przy użyciu edytora tekstu, pole adresata umieszcza się w odległości 1 cm od osi symetrii blankietu albo 8–9 cm od lewej krawędzi tekstu (między liczbami 8 i 9 na górnej linijce w oknie MS Word).

Katowice, dnia 10.07.2013 r.

Pan
Jan Nowak
Dyrektor Hotelu „Amber”
ul. Długa 7, 56-111 Katowice
tel. +48 78 677 78 88
fax + 48 677 79 99
REGON 445566778

Nr ref.: 01/13

Biuro Podróży TRAVEL
Dział Obsługi Klienta
ul. Nowa 7, 00-001 Warszawa

Rys. 10.3. Podstawowe elementy rozpoczynające pismo (pole nadawcy, numer pisma, data, nazwa i adres odbiorcy)

W formule grzecznościowej stosuje się następujące zasady:

- Jeśli znamy adresata, możemy zwrócić się do niego po nazwisku (stosuje się w przypadku zwracania się zwierzchnika do podwładnego), np. Szanowny Panie Kowalski.
- Nie należy łączyć zwrotu grzecznościowego rozpoczynającego z tytułem służbowym i nazwiskiem, ani też z tytułem służbowym w powiązaniu z imieniem i nazwiskiem. W treści w razie potrzeby można użyć imienia i nazwiska.
- Panie zajmujące stanowiska, których nazwy nie mają żeńskich odpowiedników, powinny być tytułowane w formie męskiej, np. Pani Mecenasa, Pani Prezesa itp.
- Zwrot Wielce Szanowny... stosuje się wyłącznie wtedy, gdy zwracamy się do osób, którym należy jest szczególny szacunek lub gdy chcemy kogoś szczególnie uhonorować, np. Wielce Szanowna Pani, Wielce Szanowni Państwo, Wielce Szanowny Panie.

Szanowni Państwo,
odpowiadając na Państwa list z 7 lipca br., znak HM/R-123/13, uprzejmie informujemy,
ze

Szanowny Panie Dyrektorze
Jestem absolwentem Technikum Hotelarskiego, które ukończyłem z wyróżnieniem
.....

W pismach używa się często **określenia sprawy**, które w krótki sposób, jednoznacznie podaje, czego dotyczy dokument. Można to zrealizować, dopisując określenie typu: „Oferta”, „Zamówienie” lub też od lewego marginesu napisać: Dotyczy... albo Sprawa... i krótko wyjaśnić, czego dotyczy pismo.

Dopisek tego typu ma duże znaczenie praktyczne – ułatwia szybkie zorientowanie się w treści pisma, a także umożliwia szybsze załatwienie sprawy, ponieważ list niezwłocznie zostaje skierowany do właściwej komórki organizacyjnej. Przy pisaniu określenia sprawy obowiązują następujące zasady:

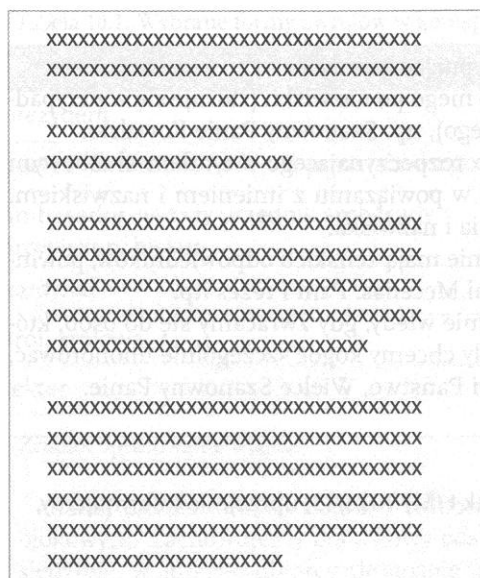
- Właściwe określenie sprawy pisze się po dwukropku, zawsze małą literą.
- Pisze się w pierwszym przypadku.

- Po określeniu nie stawia się kropki.
- Określenie sprawy powinno być wyróżnione (podkreślenie, pogrubienie lub kursywa), przy czym nie należy wyróżniać słów *Sprawa* ani *Dotyczy*.

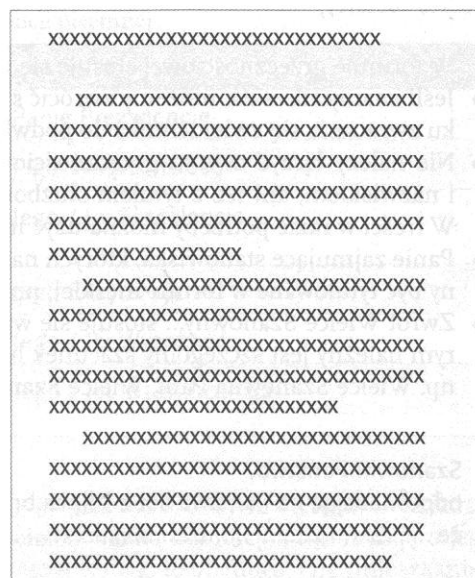
Najkrótszym i najczęstszym sposobem określenia sprawy jest zwykle nazwa danego pisma np.

- Sprawa: awizo
- Sprawa: zamówienie
- Sprawa: reklamacja
- Sprawa: rezerwacja

Następnym elementem pisma jest jego **treść**. Technicznie powinno się zostawić 2–3 wiersze odstępu (puste) poniżej określenia sprawy. Kolejne zagadnienia, których dotyczy pismo, należy ujmować w oddzielnych akapitach. Tekst można sformatować z wyrównaniem do lewego marginesu, wówczas zaznaczamy nowy akapit wcięciem (tzw. układ liniarny – *a linea*) lub zostawić wiersz odstępu między akapitami (układ blokowy). Układ blokowy pisma stosuje się najczęściej w treści korespondencji między firmami a urzędami.



Rys. 10.4. Układ blokowy treści pisma



Rys. 10.5. Układ liniarny treści pisma

Pismo, w zależności od objętości tekstu, należy napisać na papierze odpowiedniego formatu. Treść pisma powinna wypełnić całe środkowe pole kartki. Górne marginesy powinny mieć ok. 30 mm, a dolne przynajmniej 20 mm. Marginesy boczne standardowo mają po 25 mm, choć są odstępstwa od tej reguły. Przy sporządzaniu listów, zestawień, tabel, wykazów, list obecności itp. należy zachować: lewy margines od 20 mm do 25 mm, a prawy od 10 mm do 15 mm.

Korespondencja reprezentacyjna i pisma specjalne powinny być pisane jednostronnie, a wszystkie pozostałe pisma biurowe mogą być dwustronne. Gdy treść dokumentu przenoszona jest na następną (odwrotną) stronę, należy w prawym dolnym rogu postawić ukośnik (/). Na drugiej stronie pisma powinny znaleźć się przynajmniej 3–4 wiersze tekstu i podpisy. Niedopuszczalne jest umieszczanie na niej wyłącznie podpisów i załączników lub rozdzielnika.

Opracowując korespondencję za pomocą komputera, stosujemy proste kroje czcionek o wielkości 10–12 punktów przy pisaniu treści oraz 14–16 punktów w przypadku tytułów pism. Można również używać justowania, tj. wyrównywać tekst do lewego i prawego marginesu.

Główna treść pisma składa się z następujących części: wprowadzenie, przedstawienie zagadnienia, uzasadnienie i wnioski.

Wprowadzenie to nieobowiązkowa część wstępna tekstu. Jego celem jest ogólne wprowadzenie adresata w sprawę, która będzie w piśmie poruszana. Najczęściej nawiązuje do poprzedniej korespondencji. Wprowadzenie powinno być krótkie, wystarczy jedno lub dwa zdania. Jeżeli sprawa była już przedmiotem wymiany listów, wystarczy jedynie powołać się na wcześniejszą korespondencję, np.

- Odpowiadając na Wasze pismo z 7 lipca 2013 roku, znak HMR/R-23/07/2013, w sprawie nawiązania współpracy...
- Stosownie do Państwa prośby przekazanej nam w piśmie z dnia...
- Nawiązując do rozmowy telefonicznej z dnia...

W dłuższych pismach po wprowadzeniu następuje tzw. **przedstawienie zagadnienia**. Jest to główna część treści pisma, zwana też **osnową** (np. w decyzjach administracyjnych). Przedstawia ona problem, który jest przedmiotem sprawy. Ten fragment pisma powinien być zredagowany zwięźle, lecz wyczerpująco i jednoznacznie.

Uzasadnienie ma na celu przekonanie adresata o słuszności stanowiska zajmowanego przez autora. Nadawca podaje motywy swojego postępowania (zajętego stanowiska). Uzasadnienie jest obowiązkową częścią tekstu pisma. Jest ono z reguły dłuższe niż przedstawienie problemu. Jego treść powinna być zwięzła i jednoznaczna oraz zawierać właściwe argumenty. Wyróżniamy dwa rodzaje uzasadnień: **uzasadnienie faktyczne**, w którym opisuje się stan faktyczny sprawy i świadczące o tym dowody, oraz **uzasadnienie prawne**, w którym podaje się podstawę prawną zajętego stanowiska lub prawną ocenę stanu faktycznego.

Następną częścią pisma są **wnioski**, stanowiące jego część końcową. Podanie wniosków nie jest obowiązkowe. Na ogół formułuje się je tylko wówczas, gdy po przedstawieniu i uzasadnieniu sprawy prosi się o decyzję lub opinię. Wnioski mają na celu spowodowanie określonego działania adresata, wywarcie odpowiedniego wrażenia lub też doprowadzenie do zajęcia przez niego stanowiska w sprawie. Powinno się w nich podać krótkie podsumowanie wcześniejszych wywodów, np.:

- Biorąc powyższe pod uwagę, uprzejmie prosimy o pozytywne załatwienie naszej sprawy.
- Podsumowując powyższe, uprzejmie proszę o przychylne ustosunkowanie się do mojego wniosku i...

Nie każde pismo musi zawierać wszystkie wymienione części. W zależności od jego długości, a także rodzaju i przedmiotu sprawy może być ich mniej, ale zawsze konieczne jest umieszczenie w dokumencie przedstawienia zagadnienia i uzasadnienia.

Poniżej treści pisma, po prawej stronie, umieszczamy **formułę kończącą** (zostawiamy 3–5 wierszy odstępu). Formuła kończąca może mieć formę grzecznościową lub pożegnalną, np. „Z poważaniem”, „Łączę wyrazy szacunku”, „Z wyrazami szacunku”, „Pozdrawiam” (wtedy gdy odbiorca pisma jest znany osobiście).

W pismach do osób, którym należy się szczególnie szacunek lub w dyplomacji można użyć następujących zwrotów: „Z wyrazami najgłębszego szacunku”, „Z wyrazami wdzięczności”.

W smutnych okolicznościach stosowane są zwroty: „Z wyrazami współczucia”, „Z wyrazami żalu”.

Po formule kończącej umieszczamy **podpis**. Powinien on być pełny. Parafowanie, czyli podpisywanie skrótem lub inicjałami, jest dopuszczalne tylko na kopiach. Na pismach jednostronnych wysyłanych do większej liczby odbiorców można odcisnąć pieczęć faksymilową, czyli naśladującą własnoręczny podpis. Oryginał wówczas jest przeznaczony dla nadawcy.

W przypadku gdy pismo podpisują dwie osoby, osoba zajmująca wyższe stanowisko lub odpowiedzialna za załatwienie sprawy podpisuje je z prawej strony, a druga osoba z lewej strony, na tej samej wysokości.

Podpis składa się z trzech części:

- Nazwy stanowiska służbowego osoby podpisującej pismo, które należy umieścić z prawej strony po 3–4 wierszach odstępu.
- Właściwego, odręcznego podpisu nadawcy.
- Tytułu naukowego (lub zawodowego) oraz imienia i nazwiska, umieszczonych w odległości 3–4 wierszy poniżej nazwy stanowiska służbowego.

Elementami dodatkowymi w pismach są **wykaz załączników i rozdzielnik**.

Umieszcza się je zawsze przy lewym marginesie, przykładowo:

Załączniki:

1. Ramowy plan spotkania;
2. Lista uczestników spotkania;
3. Analiza finansowa.

Wykaz załączników można zapisać również tak:

Załączniki:

1. ramowy plan spotkania
2. lista uczestników spotkania
3. analiza finansowa.

Jeżeli w treści pisma wymieniono załączniki, wystarczy po lewej stronie, na wysokości stanowiska służbowego osoby podpisującej pismo, umieścić informację o ich liczbie, np. Załączniki: 3. Gdy załączników jest więcej niż 5, można to zapisać: Załączniki: plik.

Pod załącznikami z lewej strony można wpisać listę osób (instytucji), do których trafi kopia pisma, tzw. **rozdzielnik**. Rozdzielniki wpisuje się po wyrazach „Otrzymują:” lub „Do wiadomości:”. Nazwy instytucji lub nazwiska osób, do których wysyła się kopie pisma, wpisuje się w taki sposób, aby tekst nie przekraczał osi symetrii kartki. Instytucje lub osoby wymieniamy według ważności w hierarchii służbowej lub w kolejności alfabetycznej. W konsekwencji pismo musi być powielone bądź wydrukowane w tylu egzemplarzach, na ile wskazuje rozdzielnik. Oryginał pisma wysyła się odbiorcy, do którego jest ono adresowane.

W korespondencji biurowej można spotkać się ze stosowaniem **skrótów**. Należy jednak używać tylko powszechnie znanych skrótów – takich, do których mamy pewność, że zostaną przez czytającego list właściwie zrozumiane. W przeciwnym razie mogą zdarzyć się nieporozumienia wynikające z błędnego ich odczytania.

Jeśli używamy skrótów, pamiętajmy, że kropkę stawiamy wówczas, gdy skrót jest utworzony z początkowych liter wyrazu skracanego. Natomiast nie stawiamy kropki, jeżeli końcowa litera skrótu jest ostatnią literą wyrazu skracanego. Najpopularniejsze skróty to:

- skróty tytułów naukowych i zawodowych, np. prof. – profesor, doc. – docent, dr – doktor, mgr – magister, inż. – inżynier, gen. – generał, red. – redaktor, dyr. – dyrektor, mjr – major, kpt. – kapitan;
- skróty często powtarzających się słów i zwrotów, np. szt. – sztuk, nr – numer, ul. – ulica, m. – mieszkanie, al. – aleja, wg – według, l. – liczba, poz. – pozycja, r. – rok, t. – tom;

- skróty miar i nazw jednostek monetarnych (zawsze bez kropki), np. zł – złoty, gr – grosz, m – metr, cm – centymetr, kg – kilogram, t – tona, l – litr, ha – hektar, km – kilometr;
- skrótownice nazw firm, organizacji i instytucji (składające się z początkowych liter poszczególnych wyrazów stanowiących nazwę – pisane wielkimi literami), np. NBP – Narodowy Bank Polski, PKO – Powszechna Kasa Oszczędności, MSZ – Ministerstwo Spraw Zagranicznych, PAN – Polska Akademia Nauk;
- skrótownice będące połączeniem kilku skrótów (pisane małymi literami z kropkami lub bez): k.o. – kulturalno-oświatowy, bhp – bezpieczeństwo i higiena pracy, br. – bieżący rok, jw. – jak wyżej, np. – na przykład, itd. – i tak dalej, itp. – i temu podobne, tj. – to jest, ww. – wyżej wymieniony, cdn. – ciąg dalszy nastąpi, tzn. – to znaczy, ds. – do spraw. W oficjalnych pismach biurowych (urzędowych) błędne jest pisanie skrótów z ukośnikiem, np. w/w, d/s, k/Łodzi. Podobnie niewłaściwe jest skracanie wyrazów takich jak wiceprezes do v-ce prezes.

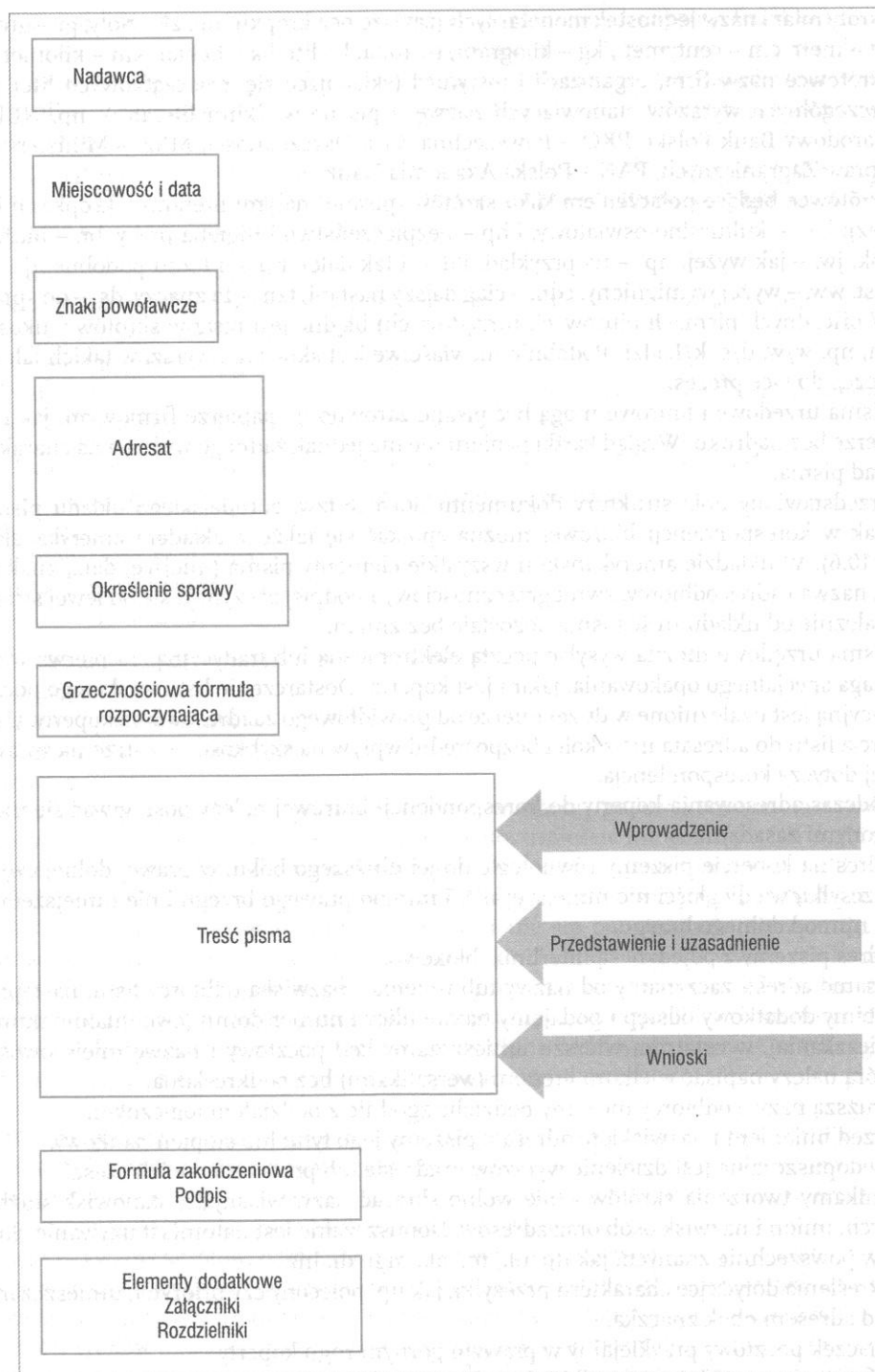
Pisma urzędowe i biurowe mogą być pisane zarówno na papierze firmowym, jak i na papierze bez nadruku. Wygląd kartki papieru nie ma jednak żadnego wpływu na charakter i układ pisma.

Przedstawiony opis struktury dokumentu dotyczy tzw. europejskiego układu pisma. Jednak w korespondencji biurowej można spotkać się także z układem amerykańskim (rys. 10.6). W układzie amerykańskim wszystkie elementy pisma (miejsce, data, znak pisma, nazwa i adres odbiorcy, zwrot grzecznościowy i podpis) zaczynają się od lewej strony. Niezależnie od układu treść pisma pozostaje bez zmian.

Pisma urzędowe można wysłać pocztą elektroniczną lub tradycyjną. Ta pierwsza nie wymaga specjalnego opakowania, jakim jest koperta. Dostarczenie listu wysłanego pocztą tradycyjną jest uzależnione w dużej mierze od prawidłowego zaadresowania koperty. Czas dotarcia listu do adresata ma z kolei bezpośredni wpływ na szybkość rozpatrzenia sprawy, której dotyczy korespondencja.

Podczas adresowania koperty do korespondencji biurowej należy posługiwać się ujednoliconymi zasadami:

- Adres na kopercie piszemy równoległe do jej dłuższego boku, w prawej dolnej części przesyłki, w odległości nie mniejszej niż 5 mm od prawego brzegu i nie mniejszej niż 15 mm od dolnego brzegu.
- Adres piszemy z pojedynczą interlinią, blokowo.
- Pisanie adresu zaczynamy od nazwy lub imienia i nazwiska odbiorcy listu, następnie robimy dodatkowy odstęp i podajemy nazwę ulicy i numer domu (ewentualnie numer mieszkania), w ostatnim wierszu umieszczamy kod pocztowy i nazwę miejscowości, którą należy napisać wielkimi literami (wersalikami) bez podkreślania.
- Dłuższą nazwę odbiorcy możemy podzielić zgodnie z podziałem logicznym.
- Przed imieniem i nazwiskiem adresata piszemy jego tytuł lub stopień naukowy.
- Niedopuszczalne jest dzielenie wyrazów w adresie lub przenoszenie ich części.
- Unikamy tworzenia skrótów – nie wolno skracać nazw własnych, stanowisk służbowych, imion i nazwisk osób oraz adresów. Dopuszczalne jest natomiast używanie skrótów powszechnie znanych, jak np. ul., m., al., mgr, dr, inż.
- Określenia dotyczące charakteru przesyłki, jak np. polecony czy priorytet, umieszczamy nad adresem obok znaczka.
- Znaczek pocztowy przyklejamy w prawym górnym rogu koperty.
- Informację o nadawcy przesyłki umieszczamy w lewym górnym rogu koperty; może to być nadruk stały, pieczęć, naklejka.
- Lewy dolny róg koperty pozostawiamy wolny – przeznaczony jest bowiem na ewentualne adnotacje poczty.



Rys. 10.6. Amerykański układ pisma

Źródło: opracowanie własne na podstawie: J. Bryś, A. Lyko, *Technika biurowa i komputerowa*, Warszawa 2000; B. Alejski, *Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce*, Kraków 2002.

Hotel Mały
ul. Biała 7
25-005 Kielce

Pan
Jan Nowak
ul. Cicha 7 m. 3
00-007 Warszawa

Rys. 10.7. Zaadresowana koperta

Poza dobrze zaadresowaną kopertą ważne są też jej odpowiedni rodzaj i format. Powinna ona pasować do objętości i rozmiarów przesyłki. Poczta Polska zaleca, by przesyłki listowe zwykłe lub polecane nadawać w zaklejonej kopercie z jasnego papieru. Druki powinny się nadawać w postaci jednej kartki z jasnego sztywnego papieru, bez opakowania. Nie powinno się zaklejać kopert taśmą klejącą ani zszywać ich zszywaczem, ani spinać spinaczami.