

Każda instytucja wytwarza w trakcie swojej działalności wiele dokumentacji, która jest utrwalana na różnego rodzaju nośnikach. Dokumentacja rejestruje bowiem sposób działania instytucji i odzwierciedla sposób, w jaki jest ona zarządzana. Podstawowym nośnikiem, na jakim mogą być utrwalone materiały

archiwalne lub dokumentacja niearchiwalna był i jest papier. Dokumentację zarejestrowaną na tym nośniku nazywamy aktową. Coraz częściej instytucje utrwalają swoją dokumentację korzystając z komputerów. Forma komputerowa dokumentacji obejmuje programy, dyski magnetyczne i optyczne oraz

dyskietki. Postępowanie z dokumentacją w instytucjach od chwili wpływu lub od momentu wytworzenia jej w komórce organizacyjnej oraz obieg tej dokumentacji w trakcie załatwiania spraw do momentu przekazania jej do archiwum zakładowego lub do składnicy akt reguluje instrukcja

kancelaryjna. Jest ona podstawą pracy biurowej instytucji i określa jej system kancelaryjny. Instrukcja kancelaryjna reguluje w szczególności zasady rejestrowania spraw oraz znakowania pism, zakładania teczek aktowych oraz zasady przekazywania akt spraw zakończonych do archiwum zakładowego

bądź do składnicy akt. Najczęściej spotykanym w polskich instytucjach systemem kancelaryjnym jest system dziennikowy i bezdziennikowy, a ostatnio - mieszany. W systemie dziennikowym podstawę ewidencji wszystkich pism stanowi dziennik podawczy, na podstawie którego każde wpływające lub wychodzące pismo

otrzymuje kolejny numer. Numer ten łamany przez dwie ostatnie cyfry roku jest znakiem pisma. Dziennik podawczy jest wspólny dla całej korespondencji, dlatego kolejne pisma tej samej sprawy mają różne znaki. Utrudnia to tworzenie kompletu akt spraw. Natomiast w systemie bezdziennikowym dokonuje się

rejestracji spraw, a nie poszczególnych pism. Sprawę rejestruje się tylko raz, na podstawie pierwszego pisma wszczynającego sprawę. Następne pisma w tej sprawie otrzymują ten sam znak co pismo pierwsze. Obieg korespondencji powinien być szybki. Pisma powinny przechodzić przez niezbędne punkty

zatrzymania tylko jeden raz. Obieg pism wewnątrz instytucji powinien odbywać się za pokwitowaniem. Akta spraw będących w toku załatwiania powinny być przesyłane do komórek organizacyjnych, czyli punktów zatrzymania, w teczce obiegowej. Czynności kancelaryjne to czynności dokonywane w

zakresie przyjmowania, ewidencji, rejestrowania, wysyłania i przechowywania dokumentacji. Do typowych czynności kancelaryjnych należy w szczególności: przyjmowanie wpływów, sprawdzanie ich, opatrywanie pieczętą wpływów oraz ich segregacja; ewidencjonowanie ich w dzienniku

korrespondencyjnym; przekazywanie wpływów do wglądu przełożonym oraz dystrybucja do właściwych komórek organizacyjnych zgodnie z dekretacją; przyjmowanie z komórek organizacyjnych korespondencji wychodzącej i jej ewidencja w dzienniku wysyłanej korespondencji; ekspedycja wysyłanej korespondencji.

Kancelaria umieszcza pieczętą wpływu z datą na pierwszej stronie każdego otwieranego pisma. Pieczętą wpływu nie należy umieszczać na dokumentach osobistych, załącznikach, czasopiśmie i innych drukach niewymagających merytorycznego załatwienia. Nadesłane koperty należy dołączyć do pism w

przypadku przesyłek poufnych, poleconych czy ekspresowych, przesyłek, dla których obowiązuje termin prekluzyjny, przesyłek mylnie skierowanych, przesyłek, w których brak jest nazwy nadawcy, jego adresu lub pisma przewodniego, skarg i wniosków, w razie niezgodności zapisów na kopertach z ich

zawartością. Jeśli korespondencja zostanie dostarczona bezpośrednio przez interesanta, wydaje się na jego prośbę potwierdzenie przyjęcia pisma lub potwierdza się jego przyjęcie na kopii pisma. Kierownicy jednostek organizacyjnych przeglądając korespondencję, czyli wpływy, określają, które

sprawy załatwią sami, przydzielają pozostałą korespondencję do załatwienia przez właściwe osoby. Na przeglądanej korespondencji przewidzianej do załatwienia umieszczają dekretację, czyli dyspozycję dotyczącą sposobu i terminu załatwienia sprawy. Po dekretacji przełożonych korespondencję

przekazuje się do komórek organizacyjnych. Do przekazywania dyspozycji stosuje się typowe skróty. Z ich prawidłowym odczytaniem pracownik biurowy powinien się zapoznać. Przy załatwianiu spraw stosuje się najprostsze i najbardziej celowe formy załatwiania sprawy. Sprawy mogą być załatwiane w formie

ustnej lub pisemnej. W przypadku ustnego załatwienia sprawy pracownik odpowiedzialny za jej załatwienie sporządza odpowiednią notatkę zawierającą informacje o sposobie załatwienia, nazwisko strony zainteresowanej oraz datę i podpis pracownika załatwiającego sprawę. Dla każdej

załatwianej pisemnie sprawy należy przygotować osobne pismo, które poza treścią powinno zawierać takie elementy jak imię i nazwisko lub nazwę adresata i jego adres, znak rozpoznawczy sprawy, datę wysyłki pisma, datę i znak sprawy, której odpowiedź dotyczy, podpis w obrębie pieczętki określającej

stanowisko służbowe oraz imię i nazwisko uprawnionego do podpisu, inicjały pracownika, który sporządził pismo, liczbę załączników. W przypadku gdy treść pisma ma być podana do wiadomości innym instytucjom lub osobom sporządza się tzw. rozdzielnik - pod treścią pisma po zwrocie „otrzymują”,

wymienia się adresatów. Adresatów wymienia się według zasad pierwszeństwa lub alfabetycznie. W przypadku wysyłania kopii pism według rozdzielnika adresuje się koperty. Adres odbiorcy przekreśla się ukośną linią, a podkreśla właściwego adresata wymienionego w rozdzielniku. Koperty chronią korespondencję

przed uszkodzeniem i uniemożliwiają zapoznanie się z treścią przez osoby niepowołane.