

Robert Degen
(Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu)

Jeszcze o instrukcji kancelaryjnej

Uwagi wstępne

Instrukcje kancelaryjne są od lat elementem polskiej rzeczywistości biurowej. Funkcjonują w niej, mimo że do niedawna nawet organizacje państwowe i samorządowe w Polsce nie były wprost zobowiązane do ich posiadania. Dopiero obowiązująca od 1 XI 2015 r., znowelizowana Ustawa o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, rozwinęła niejasne wcześniej zapisy art. 6. Do niedawna zobowiązywał on państwowych i samorządowych aktotwórców do zapewnienia odpowiedniej ewidencji, przechowywania oraz ochrony dokumentacji, która w nich powstaje, Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych natomiast obliczował do zatwierdzania instrukcji określających zasady i tryb postępowania z dokumentacją. Obecnie ustawa mówi wprost, że wspomnianymi instrukcjami, wcześniej nieco enigmatycznymi, są instrukcje kancelaryjne, które określają zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych¹.

Instrukcje były i są jednym z podstawowych narzędzi pozwalających zarządzać dokumentacją we współczesnych instytucjach. Jak się wydaje, ich model wykształcił się w Polsce ostatecznie w latach 70. XX w.², gdy zdefiniowano

¹ Dz. U., 2015, poz. 1446.

² Por. trzy wydania pracy Witolda Jarzębowskiego pt. *Nowoczesne biuro. Organizacja i technika* wydane właśnie w tej dekadzie. Tu wykorzystano wydanie trzeciego: W. Jarzębowski, *Nowoczesne biuro. Organizacja i technika*, Warszawa 1978, s. 511–512. Później w podobny sposób definiowano i określano zakres instrukcji kancelaryjnych m. in. w pisanych przez Henryka Krystka i Rolanda Banducha częściach poświęconych organizacji pracy kancelaryjnej, drukowanych w opracowaniu Stowarzyszenia

instrukcje jako „przepisy normujące zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych oraz postępowania z aktami do momentu przekazania ich do archiwum”³. Celem tego artykułu jest przyjrzenie się temu modelowi i wpisanie się w dyskusję o nim. Na marginesie ustaleń, zostaną sformułowane uwagi na temat cech instrukcji, które mogą uczynić z nich narzędzie sprawnego zarządzania dokumentacją.

Model polskiej instrukcji kancelaryjnej

Podstawowym powodem, który jest przywoływany jako uzasadnienie opracowywania i wdrażania instrukcji kancelaryjnych jest konieczność uregulowania i utrwalenia zasad postępowania z dokumentacją w instytucjach. W związku z tym od ponad 40 lat przyjmuje się, że w instrukcjach mają być wskazane czynności kancelaryjne i komórki organizacyjne (grupy stanowisk pracy) odpowiadające za ich wykonanie. Powinny być w nich uregulowane zasady przyjętego w instytucji systemu kancelaryjnego, obieg dokumentacji i sposoby wykonywania czynności aktotwórczych. Wśród nich scharakteryzowane powinny być: przyjmowanie wpływów, przeglądanie, rozdzielanie, przesyłanie i doręczanie dokumentów wewnątrz instytucji, rejestracja i oznaczanie dokumentów i dokumentacji, załatwienie spraw, ich aprobowanie i uwierzytelnianie, wysyłanie dokumentów, przechowywanie dokumentacji bieżącej i przekazywanie dokumentacji niepotrzebnej do codziennego urzędowania do archiwum bieżącego instytucji. Oprócz tego każda instrukcja powinna być zaopatrzona w wykaz akt, wzory formularzy stosowanych w kancelarii⁴. Ostatnio coraz silniej postulowane jest rozbudowanie zawartości instrukcji o elementy nie zawsze w nich wcześniej występujące. Proponuje się, aby do instrukcji kancelaryjnych wprowadzać słowniki obowiązującej terminologii kancelaryjno-archiwalnej, podstawy prawne instrukcji i wprowadzonych w niej

Archiwistów Polskich pt. *Kancelaria i archiwum zakładowe. Podręcznik*, (wyd. II, III i IV z lat 2001, 2006 i 2009), w *Vademecum kancelaryjno-archiwalne*, red. K. Strykowski, Poznań 2001, s. 38–40 (autorem tych rozważań jest także Henryk Krystek). Ostatnio K. Strykowski, *Vademecum kancelaryjno-archiwalne*, Poznań 2011, s. 50–52 czy – w publikacji odnoszącej się do zarządzania dokumentacją w polskich instytucjach kultury – Wioletta Zagrodzka, por. W. Zagrodzka, *Instrukcja kancelaryjna w instytucjach kultury*, Warszawa 2013, s. 18–19.

³ *Polski słownik archiwalny*, red. W. Maciejewska, Warszawa 1974, s. 37. Co do istoty, pojęcie to – mimo różnych redakcji definicji – nie zmieniło się do dziś. W 1978 r. dla Witolda Jarzębowskiego instrukcja kancelaryjna była zbiorem „przepisów wewnętrznych regulujących sposób wykonywania przez wszystkie ogniwa organizacyjne przedsiębiorstwa czynności związanych z obiegiem pisma oraz tryb formalnego postępowania z pismami i aktami” (por. W. Jarzębowski, dz. cyt., s. 511). Ponad 30 lat później Halina Robótka dostrzegła w instrukcji kancelaryjnej „zbiór zasad, metod, norm, wskazówek szczegółowych, wyjaśnień i opisów czynności biurowych” (por. H. Robótka, *Współczesna biurowość. Zagadnienia ogólne*, Toruń 2010, s. 31).

⁴ Por. przyp. nr 2.

rozwiązań, charakterystykę postępowania z dokumentacją w przypadku likwidacji komórki organizacyjnej (całej lub części) lub przy zmianach personalnych na stanowiskach pracy⁵.

O ile w literaturze udało się zdefiniować w miarę jednoznacznie pojęcie instrukcji oraz jej zawartość, o tyle autorzy nie są zgodni co do jej struktury. W latach 70. XX w. Witold Jarzębowski nie poświęcał wiele uwagi tej kwestii. Zauważał, że instrukcja zazwyczaj dzieli się na 3 części: 1) postanowienia wstępne (m.in. cel instrukcji); 2) przepisy szczegółowe dotyczące trybu postępowania z dokumentami; 3) przepisy specjalne (np. postępowanie w przypadkach szczególnych)⁶. W 2009 r. Roland Banduch widział instrukcję kancelaryjną jako opracowanie ujmujące „regulacje szczegółowe w formie paragrafów, punktów i podpunktów” i podzielone na 10 bloków tematycznych: 1) postanowienia ogólne; 2) przyjmowanie i rejestracja korespondencji; 3) dekretacja i obieg korespondencji; 4) system kancelaryjny, rejestracja spraw, znakowanie spraw i pism; 5) formy załatwienia sprawy; 6) podpisywanie pism; 7) wysyłanie i doręczanie pism; 8) przechowywanie akt bieżących; 9) przekazywanie akt do archiwum jednostki; 10) nadzór nad wykonywaniem czynności kancelaryjnych⁷. Niemal w tym samym czasie Halina Robótka przedstawiła swoją propozycję rozdziałów instrukcji, którymi mogą być: 1) obowiązująca terminologia; 2) podstawy prawne instytucji; 3) organizacja biurowości (kancelarii) – typ kancelarii; 4) system biurowości (kancelarii); 5) obieg wszystkich typów dokumentacji; 6) odsyłacze do innych opracowań o charakterze instrukcji kancelaryjnej, m. in.: traktujących o dokumentach w formie elektronicznej itp.; 7) postępowanie w przypadku likwidacji (komórek organizacyjnych) i zmian personalnych; 8) wzory formularzy i pieczętek; 9) wykaz akt z komentarzem, spis treści i indeks haseł rzeczowych⁸.

Podsumowując wcześniejsze rozważania należy zauważyć, że autorzy piszący o instrukcjach kancelaryjnych starają się uczynić z nich kompletne źródła informacji o biurowości. Tymczasem sensem istnienia instrukcji jest przede wszystkim nauczenie pracowników instytucji wykonywania obowiązków

⁵ H. Robótka, dz. cyt., s. 31–46. Zob. też odwołująca się do modelu zaproponowanego przez H. Robótkę ocena instrukcji kancelaryjnej wdrożonej rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z 18 I 2011 r. napisana przez Paulinę Bunkowską, P. Bunkowska, *Organizacja kancelarii*, [w:] *Współczesna biurowość w administracji publicznej. Komentarz do instrukcji biurowej Prezesa Rady Ministrów z 2011 roku*, Toruń 2013, s. 13–32.

⁶ W. Jarzębowski, dz. cyt., s. 512.

⁷ R. Banduch, *Organizacja pracy kancelaryjnej*, [w:] *Kancelaria i archiwum zakładowe. Podręcznik*, red. E. Borodij, Warszawa 2009, s. 87.

⁸ H. Robótka, *Współczesna biurowość. Zagadnienia ogólne*, Toruń 2010, s. 35. Zob. też odwołująca się do modelu zaproponowanego przez H. Robótkę ocena instrukcji kancelaryjnej wdrożonej rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z 18 I 2011 r. napisana przez Paulinę Bunkowską, P. Bunkowska, *Organizacja kancelarii*, [w:] *Współczesna biurowość w administracji publicznej. Komentarz do instrukcji biurowej Prezesa Rady Ministrów z 2011 roku*, Toruń 2013, s. 13–32.

kancelaryjnych. Jeśli dzięki instrukcji je opanują, utrwalone zostaną poprawne sposoby postępowania z dokumentacją a zaprojektowany dla organizacji mechanizm zarządzania zostanie rzeczywiście wdrożony. By być sprawnym narzędziem w zarządzaniu dokumentacją, instrukcja kancelaryjna powinna mieć cechy opracowania dydaktycznego. Nawet nie podręcznika akademickiego, a naukowego skryptu.

Zawartość

Każdy skrypt ma określony zakres wynikający z programu kształcenia. Także instrukcji kancelaryjnej można przypisać pewną porcję treści, bez której nie może funkcjonować. Zawartość instrukcji wynikać powinna z prostej zależności. Jeśli instrukcja ma uczyć wypełniania czynności aktowórczych, jej treść powinny stanowić opisy sposobów wykonywania tych czynności. W ten sposób w instrukcji kancelaryjnej powinny znaleźć się charakterystyki wszystkich czynności kancelaryjnych, począwszy od przyjęcia wpływów aż po wysyłanie ekspedytów i przechowywanie dokumentacji bieżącej na stanowiskach kancelaryjnych. Nie może w instrukcji zabraknąć opisu procedury przygotowania dokumentacji i przekazania jej do archiwum bieżącego. Znaleźć w niej miejsce powinny charakterystyki sposobu wykonywania trzech czynności merytorycznych: rozdziału wpływów, załatwienia sprawy i zaaprobowania sposobu załatwienia. Ostatnie stwierdzenie wydawać się może dyskusyjne, niemniej ścisły związek czynności merytorycznych z kancelaryjnymi (rozdziału z zapisaniem dekretacji, załatwienia sprawy z przygotowaniem brudnopisu i czystopisu, zaaprobowania załatwienia z uwierzytelnieniem) zdaje się je uzasadniać. Dobrze, aby w instrukcji oddano sens rozdziału wpływów, zwrócono uwagę na decyzje, które urzędnik rozdzielający korespondencję musi podjąć, by nadać sprawie dalszy bieg. To, że dzieląc wpływy wskaże komórkę organizacyjną, do której mają trafić dokumenty jest raczej oczywiste. Natomiast zobowiązanie rozdzielającego do zastanowienia nad wskazówkami, jakich ma udzielić urzędnikom co do sposobu, terminu i trybu załatwienia sprawy, że pojawiająca się na wpływie dekretacja będzie kompletna i przekaże wszystkie informacje ważne dla dalszego postępowania. Podobnie w przypadku załatwienia sprawy. Przypomnienie o obowiązku zaznajomienia się z pełną dokumentacją sprawy, odniesienia się do obowiązujących przepisów o charakterze powszechnym, poprawić może jakość podejmowanych decyzji. Podniesie wartość informacyjną dokumentacji spraw, które w przyszłości mogą być źródłem poprawnych wzorców przy podejmowaniu podobnych decyzji.

O ile większość literatury poświęconej instrukcjom kancelaryjnym, jest zgodna co do konieczności opisywania w nich czynności kancelaryjnych, o tyle jej autorzy uznają za zasadne rozbudowywanie zakresu tych normatywów kancelaryjnych o treści dodatkowe. W mojej ocenie nie jest to rozwiązanie najlepsze. Realizacja postulatu, by w instrukcji informować o funkcjonującym w organizacji systemie kancelaryjnym, może podnieść poziom wiedzy ogólnej

korzystających z przepisów biurowych. Nie ułatwi im jednak wykonywania poszczególnych czynności aktotwórczych. Jeśli będą korzystać z instrukcji, to nie w poszukiwaniu wiedzy ogólnej z zakresu biurowości, a szczegółowych wskazań o tym, jak przyjmować wpływy czy rejestrować sprawy. Publikowanie w instrukcji listy obowiązujących przepisów może podnieść jej pozycję w systemie wewnętrznych aktów normatywnych instytucji. Jednak trudno będzie umieścić na liście wszystkie przepisy zewnętrzne regulujące zasady postępowania z dokumentacją i zapewnić stałą aktualność temu zestawieniu. Paragrafy informujące o cechach wykazów akt i zasadach ich tworzenia, są z punktu widzenia autorów wykazów interesujące, jednak nie umożliwiają przez to sprawniejszego łączenia pism w sprawy. Dlatego zakres instrukcji kancelaryjnej powinien być ograniczony do opisów sposobów wykonywania czynności kancelaryjnych i merytorycznych. Konieczność umieszczenia w niej poszczególnych fragmentów tekstu powinna zależeć od twierdzącej odpowiedzi na pytanie: czy wprowadzane informacje lepiej charakteryzują czynności aktotwórcze, dzięki czemu pracownicy instytucji poprawnie i łatwo mogą je wykonywać? Jedynym odstępstwem od tej reguły, jest wymóg wzbogacenia instrukcji o słownik terminów kancelaryjno-archiwalnych. Wyjątek ten jest uzasadniony koniecznością zapewnienia instrukcji pełnej zrozumiałości treści.

Zrozumiałość

Jak każdy skrypt, tak i instrukcja kancelaryjna, musi być zrozumiała. Tworząc lub modyfikując instrukcję nie można zakładać, że korzystać z niej będą tylko użytkownicy charakteryzujący się odpowiednim poziomem wiedzy i umiejętności biurowych. Należy raczej przypuszczać, że posługiwać się nią będą użytkownicy niedoświadczeni w pracach kancelaryjnych, np. po raz pierwszy podejmujący prace w organizacji. Bardziej doświadczeni użytkownicy korzystać będą z instrukcji np. wtedy, gdy zmieniony zostanie mechanizm pracy biurowej i nowe reguły opisane zostaną w zmodyfikowanej instrukcji.

Biorąc pod uwagę powyższe spostrzeżenie, należy dążyć do sytuacji, w której instrukcja kancelaryjna będzie napisana językiem prostym, pozbawionym niejasnych i złożonych zdań. Co najważniejsze, nie będzie epatować terminologią niezrozumiałą dla niedoświadczonego czytelnika. Zawsze, gdy to możliwe, należy opisy redagować językiem powszechnie zrozumiałym. Gdy się to nie uda albo gdy rozbudowana narracja nie będzie sprzyjała jasnemu wyrażeniu myśli, należy skorzystać z terminologii fachowej. W takim przypadku, instrukcja musi zostać zaopatrzona w precyzyjny słownik terminów kancelaryjno-archiwalnych i zamieszczony w tekście system odsyłaczy. Najlepiej, aby słownik był w instrukcji umieszczony na początku, od razu po spisie treści.

Istotnym środkiem pozwalającym podnieść zrozumiałość instrukcji, jest zaopatrzenie jej w dobrze dobrany materiał ikonograficzny. Trudno wyobrazić sobie skrypt do geometrii bez rycin przedstawiających figury lub bryły. Pojawiają się one, by uczący się szybciej zrozumiał sens działań matematycznych

i potrafił łatwiej wyobrazić sobie sposób rozwiązania problemów. Podobnie jest w przypadku instrukcji. Ilustracjami, które muszą być w nich publikowane są wszelkie formularze stosowane przy wykonywaniu czynności kancelaryjnych i oznaczenia stosowane w praktyce biurowej organizacji. Wśród nich muszą się znaleźć wzory pieczęci wpływu, wszystkich pomocy do rejestracji korespondencji (np. spisów spraw czy dzienników korespondencyjnych), bankietu korespondencyjnego i spisu zdawczo-odbiorczego. Powinny pojawić się przykładowe znaki pisma, sprawy i akt, opisy jednostki kancelaryjnej, grzbietu skoroszytu i sposoby adresowania korespondencji. Zazwyczaj instrukcje kancelaryjne publikują takie wzory, nie zawsze w komplecie. Przeważnie umieszczają je jako aneksy. Moim zdaniem lepszym rozwiązaniem jest zaprojektowanie instrukcji w ten sposób, by materiał ikonograficzny był umieszczony wraz z tekstem, do którego się odnosi. Np. formularz spisu spraw powinien towarzyszyć charakterystyce rejestracji spraw przez referentów. Z korzyścią dla zrozumiałości przekazu będzie także, jeśli wzór formularza zaopatrzonej zostanie w przykładowy sposób jego wypełnienia.

Kompletność

Kolejną cechą dobrej instrukcji kancelaryjnej jest kompletność. Jak wynika z wcześniejszych rozważań, w instrukcji muszą znaleźć się opisy wszystkich czynności aktotwórczych. Kompletny musi być słownik terminów kancelaryjno-archiwalnych i zamieszczony materiał ikonograficzny.

Niemniej istotne jest zawarcie w instrukcji dokładnych opisów sposobów wykonywania czynności kancelaryjnych i merytorycznych. Mam na myśli uzyskanie efektu, który pozwoli krok po kroku, bez zbędnych wątpliwości, wykonać każdą czynność nawet niedoświadczonemu pracownikowi administracyjnemu. To zadanie trudne, szczególnie dla specjalistów w zakresie zarządzania dokumentacją, dla których większość stosowanych w kancelariach rozwiązań jest oczywista. Może prowadzić do wprowadzania do tekstu skrótów myślowych, niezrozumiałych dla osób o mniejszym doświadczeniu. Choćby opisy łączenia pism w sprawy. Trudno znaleźć instrukcję kancelaryjną, która tę czynność, newralgiczną dla załatwienia sprawy, ale także dla dalszych losów dokumentacji⁹, opisuje w sposób kompletny. Informacja, że łączenie w sprawy jest czynnością aktotwórczą pojawia się w większości przypadków przy wyliczaniu zadań komórek kancelaryjnych. Czasem opis ogranicza się do stwierdzenia, że czyn-

⁹ Pisząc o dalszych losach dokumentacji mam na myśli selekcję materiałów archiwalnych, która w większości instytucji państwowych i samorządowych w Polsce zaczyna się właśnie w chwili łączenia wpływów w sprawy. Decyzja o tym, czy i do jakiej sprawy dołączyć kolejne pismo wpływa na kompletność dokumentacji, stającej się materiałami archiwalnymi. Przypisanie wpływu i sprawy do złej grupy rzeczowej, może spowodować, że trafi ona do jednostki kancelaryjnej opatrzonej innym, niż wynika to z charakteru sprawy, kwalifikatorem archiwalnym.

ność polega na dołączeniu kolejnego wpływu do wszystkich pism, które wcześniej dotyczyły sprawy. Tymczasem jest to czynność, która inaczej się wykonuje dołączając do przedakt wpływ opatrzoney znakami przywoławczymi, a inaczej taki, który nie został przygotowany zgodnie z zasadami stylizacji korespondencji urzędowej. Innych wskazówek należy udzielić łączącemu pisma w sprawę, jeśli znaki przywoławcze są umieszczone zgodnie z zasadami standardu blankietu korespondencyjnego, inne gdy na wpływie nie pojawia się nawet streszczenie przedmiotu korespondencji.

Na niekompletność współczesnych instrukcji kancelaryjnych może wpływać przeświadczenie, że powinny one zawierać opisy sposobów wykonywania typowych czynności aktowórczych, przygotowane w modelowy sposób. Rzeczywiście umieszczanie w instrukcji szczegółowych informacji o zasadach rejestracji i ewidencji dokumentacji księgowej, czy przechowywaniu bieżącej dokumentacji osobowej, wykracza poza zakres instrukcji. Umiejętność wykonywania tych zadań powinna charakteryzować pracowników działów finansowych czy kadrowych i jest ich kompetencją merytoryczną. Natomiast ograniczenie opisu np. przyjęcia korespondencji do wpływów przychodzących tradycyjną pocztą, uzasadnione dążeniem do osiągnięcia modelowości instrukcji, nie jest dobrym rozwiązaniem. Charakterystyka tej czynności kancelaryjnej powinna przewidywać sytuacje, w których informacje trafiają do organizacji w każdy z przewidzianych dla niej sposobów: tak pocztą tradycyjną przynoszoną przez listonosza czy kuriera, jak i odbieraną ze skrytki pocztowej przez gońca, dostarczaną osobiście przez petenta, docierającą pocztą elektroniczną oraz przekazywaną telefonicznie.

Indywidualność

Z kompletnością instrukcji kancelaryjnej związana jest następna cecha. Tak jak mechanizm zarządzania dokumentacją powinien być projektowany indywidualnie dla każdej organizacji, tak i instrukcja powinna być napisana do jednej instytucji.

Nie ma w Polsce dwóch takich samych instytucji. Nawet urzędy terenowych organów administracji rządowej jednego szczebla, wykonujące te same zadania w systemie, różnią się od siebie. Zarządzają jednostkami podziału terytorialnego tego samego stopnia, jednak różnej wielkości. Mają podobną strukturę, ale zatrudniają różną liczbę pracowników o innych umiejętnościach i predyspozycjach zawodowych. Dysponują podobnymi pomieszczeniami biurowymi, jednak różnie zagospodarowanymi i wyposażonymi. To tylko niektóre czynniki determinujące zarządzanie dokumentacją w polskich instytucjach i należy je brać pod uwagę projektując sposoby wykonywania czynności aktotwórczych. Jeśli instrukcja w sposób doskonały ma uczyć wykonywania zadań kancelaryjnych, powinna tę indywidualność szanować i utrzymywać.

Nadanie instrukcji indywidualnego charakteru nie wyklucza wykorzystania wzorcowych lub ramowych przepisów przy projektowaniu mechanizmu zarządzania dokumentacją i pisaniu normatywu dla konkretnej instytucji. Ważne jedynie, aby nie zostały one dosłownie skopiowane, bezkrytycznie przenosząc wszystkie słowa zapisane w przepisach przykładowych. W każdej instrukcji ramowej czy wzorcowej można wskazać rozwiązania, które powinny charakteryzować biurowość grupy instytucji, dla której przepisy zostały napisane. Są nimi np. ten sam system i organizacja pracy kancelaryjnej, zasady rejestracji, sposób oznaczania dokumentacji, zaprojektowane centralnie wzory pomocy ewidencyjnych czy zasady stylizacji pisma. Należy je uwzględnić w instrukcjach indywidualnych, jednak sposób wykonywania czynności aktotwórczych z nimi związanych nie musi być zaprojektowany i zapisany tak samo, jak w przepisach wzorcowych lub ramowych¹⁰.

Aktualność

Instrukcja kancelaryjna musi być aktualna. Przede wszystkim dotyczy to uwzględnienia w niej wymogów obowiązujących przepisów o powszechniejszym charakterze. Np. projektując opis przygotowania dokumentacji do przekazania do archiwum bieżącego i określając zasady porządkowania jednostek kancelaryjnych przez referentów, powinno się uwzględnić obowiązujące rozporządzenie w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej¹¹.

Aktualność instrukcji należy oceniać także z innego punktu widzenia. Już w 1934 r. Stefan Stosyk pisał: *Bieg spraw urzędowych powinien być dostosowany do biegu życia społecznego i do interesu obywateli. Z tej ogólnej tezy wywodził wniosek praktyczny: Aparat kancelaryjny urzędu administracji publicznej powinien być sprężysty, sprawny i stale ulepszany*¹². W ten sposób zdefiniował jedno z aktualnych do dziś zadań zarządców dokumentacji. Permanentnie kontrolując funkcjonowanie kancelarii, muszą szukać, dostrzegać i poprawić niedociągnięcia

¹⁰ Wyjątkiem są sytuacje, gdy przepisy kancelaryjne mające wszystkie cechy wzorcowych zostają, wdrożone bez możliwości ich przeredagowania i dostosowania do indywidualnych potrzeb organizacji. Przykładem jest instrukcja kancelaryjna dla terenowych organów administracji rządowej i samorządowej, wprowadzona rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z 18 I 2011 r.

¹¹ Obecnie jest to *Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 X 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej*, Dz.U., 2015, poz. 1743.

¹² Oba cytaty S. Stosyk, *Przepisy kancelaryjne dla urzędów administracji publicznej w teorii i praktyce*, Warszawa 1934, s. 18 i 19.

w procesie aktotwórczym. Każde wdrażane usprawnienie musi zostać niezwłocznie wprowadzone do instrukcji kancelaryjnej.

Logiczna budowa

Cechą każdego dobrego skryptu jest logiczny układ zawartości. Nie inaczej powinno być w przypadku instrukcji kancelaryjnej. Można uważać, że przy dobrze zaprojektowanym spisie treści i ewentualnie indeksach, zawartość rozdziałów i ich kolejność w instrukcji nie ma znaczenia. W mojej ocenie, podobnie jak w literaturze przedmiotu, najlepszym rozwiązaniem jest wydzielenie w instrukcji części, które grupować będą informacje na temat sposobów wykonywania poszczególnych czynności aktotwórczych. Zasada powinna być zależność: jeden rozdział to kompletny opis wykonania jednej czynności. Ich kolejność powinna wynikać z następowania po sobie w czasie obiegu pisma.

Łatwa w korzystaniu

Nadanie instrukcji określonej wcześniej struktury sprzyjać będzie sprawniejszemu wyszukiwaniu informacji. Łatwość w korzystaniu, to kolejna cecha, która łączy instrukcję z dobrym skryptem naukowym. Można ją uzyskać dbając o jakość wykonania. W przypadku wersji papierowych będzie to odpowiednie nasycenie druku, wielkość znaków, krój pisma, odcień użytego papieru. Z drugiej strony niebagatelne znaczenia ma wykorzystanie w instrukcji środków ułatwiających szybkie odnalezienie poszukiwanych informacji. Powszechnie spotykana forma stylizująca instrukcję na akt prawny, nie musi być normą.

Każda instrukcja powinna rozpoczynać się spisem treści. Muszą być w nim wyszczególnione wszystkie rozdziały i podane numery stron, na których można je odnaleźć.

Co oczywiste, wszystkie strony instrukcji powinny być ponumerowane. Najlepiej, jeśli numery umieszczone będą z brzegu każdej strony, bo wtedy podczas kartkowania instrukcji łatwo jest je odnaleźć. Mogą być umieszczone w górnej części i zintegrowane z tzw. „żywą paginą”, czyli napisami w nagłówku każdej strony i informującymi o treści. Ważne, aby decydując się na zaopatrzenie instrukcji w „żywą paginę” dobrze ją zaprojektować. Mały sens będzie miało umieszczenie w niej np. słów „Instrukcja kancelaryjna” na stronach parzystych a nazwy instytucji na stronach nieparzystych. Lepiej, aby „żywa pagina” informowała o tytule rozdziału/nazwie czynności aktotwórczej, która na stronie jest opisana.

Uzupełnieniem „żywej paginy” mogą być marginalia streszczające z pomocą hasła zawartość akapitu. Np. w rozdziale o przyjęciu wpływów za ich pomocą można wskazać początek rozważań poświęconych każdemu wariantowi przyjmowania pism: z poczty, korespondencji elektronicznej itd. To rozwiązanie

edytorskie nie jest wyjątkowe. Co prawda w instrukcjach kancelaryjnych raczej się z niego nie korzysta. Często za to spotyka się je w podręcznikach i skryptach, pisanych z choćby myślą o kształceniu pracowników kancelarii i archiwów bieżących¹³.

Poszczególne części instrukcji kancelaryjnej powinny być od siebie wyraźnie oddzielone. Każdy rozdział powinien być zaopatrzony w tytuł, najlepiej wydrukowany czcionką o innym kroju lub wielkości znaków, zawsze oddzielony „światłem” od pozostałych. Podobnie podrozdziały czy kolejne paragrafy. Rozwiązaniami nieco ekstrawaganckimi, ale moim zdaniem ciekawym, może być wydrukowanie kolejnych rozdziałów na kartach różnego koloru (lub o kolorowych marginesach), czy zaopatrzenie stron w wypustki (jak w notesie adresowym).

W przypadku rozbudowanych instrukcji dobrym pomysłem jest zamieszczenie w nich indeksu rzeczowego.

Umieszczone w tym punkcie uwagi dotyczą instrukcji kancelaryjnych w tradycyjnej, drukowanej formie. Ostatnio coraz bardziej pociągającą perspektywą wydaje mi się przygotowanie instrukcji w formie dokumentu elektronicznego, np. kodowanego językiem HTML i mającego cechy strony WWW. Nie chodzi o to, aby od razu umieszczać instrukcję w sieci, a bardziej skorzystać z możliwości technologicznych i funkcjonalności, które daje edytor. Bez problemu można wyobrazić sobie instrukcję kancelaryjną, charakteryzującą się wszystkimi wymienionymi wyżej cechami, która ma formę dokumentu HTML. M. in. każdy rozdział jest osobną podstroną a odsyłacze hipertekstowe przenoszą do wzorów formularzy czy pojęć we słowniku. Ostatnio pojawiła się interesująca propozycja publikowania instrukcji kancelaryjnej jako prezentacji na stronie archiwum bieżącego, w tym przypadku uniwersyteckiego¹⁴.

Podsumowanie

Scharakteryzowane wcześniej cechy instrukcji kancelaryjnej nie wyczerpują listy, która powinien charakteryzować się idealny skrypt naukowy. Zostały jeszcze dwie. Pierwszą – może szczególnie ważną dla studentów – jest mała objętość. Nie zawsze można ją osiągnąć bez kompromisu, który może być szkodliwy dla jakości instrukcji. Musi ona spełniać wszystkie podane cechy, by dobrze uczyć wykonywania czynności aktotwórczych. Należy też zwrócić uwagę na to, że nie zawsze będzie to negatywnie wpływało na jej objętość. Choćby dostosowanie instrukcji do wskazanego w artykule zakresu ograniczy jej objętość, natomiast narracyjny opis sposobów wykonywania czynności aktotwórczych i wykorzystanie w nich języka powszechnie zrozumiałego, może objętość instrukcji roz-

¹³ K. Strykowski, dz. cyt.

¹⁴ P. Bunkowska, *Nowoczesne technologie w działalności szkoleniowej archiwum bieżącego*, [w:] *Archiwa bieżące. Zagadnienia teoretyczne i praktyczne rozwiązania*, red. M. Jabłońska, Toruń 2015, s. 133–152 oraz plik zamieszczony na dołączonej do wydawnictwa płycie.

budować. Z kolei logiczna budowa i odpowiednio dobrane środki edytorskie pozwolą łatwiej wyszukiwać dane w treści.

Drugą pominiętą do tej pory cechą skryptu naukowego, która powinna charakteryzować także instrukcję, jest jej dostępność. Nawet najlepiej napisana, nie przekaże treści, jeśli urzędnicy nie będą mieli do niej dostępu w każdej chwili.