



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

ANALIZA POSLOVNIH DOPISOV CENTRA ZA SOCIALNO DELO KRANJ

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Martina Krč

Kranj, februar 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Ani Peklenik za strokovno vodenje, prijazno usmerjanje in pomoč pri izdelavi moje diplomske naloge. Zahvaljujem se ji tudi za lektoriranje.

Hvala soprogu za moralo podporo, posebno se zahvaljujem sinu Nejcu, ki me je ves čas študija spodbujal in mi dovolil, da sem smela biti študentka.

Vsem, ki ste me podpirali in mi zaupali, se toplo zahvaljujem.

IZJAVA

»Študentka Martina Krč izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Vsakodnevno se srečujemo s pisnim sporazumevanjem znotraj organizacije in tudi navzven. Pogosto smo zadolženi, da tudi sami oblikujemo različne vrste besedil: vabila, obvestila, zapisnike, potrdila, opravičila ... Pri tem pa se velikokrat znajdemo v zadregi zaradi oblike, pravopisa, slovnice in sloga sporazumevanja.

Vsak dopis, ki ga napišemo, je izkaz odnosa do dela in naslovnika. Poslovno pismo brez napak, dobro oblikovano, odločno ter obenem prijazno besedilo vpliva tudi na uspeh pri delu.

Diplomsko nalogo sem razdelila na dva dela. Prvi del je teoretični. V njem sem najprej predstavila Center za socialno delo Kranj, kjer sem zaposlena. V nadaljevanju sem predstavila poslovne dopise, podrobneje pa sem opisala obvezne in neobvezne elemente poslovnega in upravnega dopisa. Nekaj besed sem namenila tudi vlogi slovenskega knjižnega jezika v poslovnih dopisih. Teoretični del naloge sem zaključila s povzetkom pravopisnih pravil.

V dopisih Centra za socialno delo je veliko napak in nepravilnosti, ki se ponavljajo. Z namenom, da bi bilo napak čim manj, sem v praktičnem delu diplomske naloge analizirala in ugotavljala najpogostejše nepravilnosti.

KLJUČNE BESEDE

- Center za socialno delo Kranj
- poslovni dopis
- slovenski knjižni jezik
- pravopisna pravila
- napake v poslovnih dopisih

ABSTRACT

Daily we communicate with written word inside of organisation and out. We also face situations in which we have to write an invitation, a notice, an apology or a certificate for ourselves, and when that is needed we come to difficult situations when we ask ourselves what kind of form to use, are the spelling and grammar by the rules and so on.

Every correspondence that we write shows our attitude towards work and shows our respect for its receiver. The way the business correspondence is formed, without misspelled words, firm - but polite impacts also to satisfaction of good work done.

I divided my thesis in two parts. In first, theoretic part I wrote about Social Work Centre Kranj, where I work, business correspondence and detailed necessary and unnecessary parts of business and administrative letter. I also write about use of Slovenian literary language and its rules.

In business correspondence at Social Work Centre you can find many mistakes which are commonly repeated. With goal to reduce mistakes I analyzed and determine which are those so in the future we would not repeat them. About mistakes made in Social Work Centre I wrote in second part of thesis – in practical part.

KEYWORDS

- Social Work Centre
- business letter
- Slovenian literary language
- grammatical rules (spelling rules)
- mistakes in business letters

KAZALO

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | UVOD..... | 1 |
| 1.1 | PREDSTAVITEV PROBLEMA | 1 |
| 1.2 | OPREDELITEV PROBLEMA | 2 |
| 1.3 | OPREDELITEV CILJEV NALOGE..... | 2 |
| 1.4 | METODE DELA | 2 |
| 2 | CENTER ZA SOCIALNO DELO KRANJ..... | 3 |
| 2.1 | OBMOČJE DELOVANJA | 3 |
| 2.2 | ORGANIZACIJSKA PREDSTAVITEV CSD KRANJ..... | 4 |
| 3 | POSLOVNI DOPISI | 8 |
| 3.1 | OBLIKA POSLOVNEGA DOPISA | 10 |
| 3.2 | VLOGA SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA V POSLOVNIH DOPISIH16 | |
| 3.2.1 | NAJPOGOSTEJŠA PRAVOPISNA PRAVILA | 17 |
| 4 | ANALIZA POSLOVNIH DOPISOV | 24 |
| 4.1 | GLAVA DOPISA | 24 |
| 4.1.1 | ŠTEVILKA ZADEVE..... | 28 |
| 4.1.2 | ZAPIS DATUMA | 28 |
| 4.2 | NASLOV DOPISA..... | 29 |
| 4.3 | JEDRO DOPISA..... | 31 |
| 4.4 | POZDRAVNI DEL ALI ZAKLJUČEK DOPISA..... | 34 |
| 4.5 | PODPISNIK..... | 34 |
| 4.6 | PRILOGE IN DRUGI DODATKI DOPISA..... | 36 |
| 5 | ZAKLJUČEK..... | 37 |
| | LITERATURA IN VIRI | 38 |
| | KAZALO SLIK..... | 39 |
| | KRATICE IN AKRONIMI..... | 39 |

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Živimo v času hitrega tehnološkega napredka, ki nam ponuja veliko različnih možnosti za sporazumevanje. Poslovni svet je svet sporazumevanja; ustnega pisnega, elektronskega ... med zaposlenimi, s strankami, s podjetji ... Pa vendar je pisno sporazumevanje še vedno najpogostejša oblika komunikacije.

Pisana sporočila omogočajo sporazumevanje med strankami in dajejo pisno dokazilo, kar predstavlja tudi trajnejši dokazni material.

Pri svojem delu se vsakodnevno srečujem z velikim številom poslovnih dopisov, ki jih tako administrativni kot strokovni delavci naslavljamo strankam, drugim organizacijam ali ustanovam. Glede na področja, ki jih Center za socialno delo pokriva, je velikokrat tematika pisem »neprijetne narave«. Prav je, da se vsi zaposleni zavedamo, da je sodelovanje odvisno od prvega vtisa, ki ga s pismom naredimo na stranko. Že nepravilno naslovljeno pismo, napisano nejasno ali v neustreznem tonu, lahko prejemnika razjezi in ga vznemiri. V ta namen je potrebno izbirati pravilne besede, besedne zveze in fraze. Vsekakor morajo biti dokumenti napisani v knjižni slovenščini, brez tipkarskih, pravopisnih in slovničnih napak.

Pri dopisih Centra za socialno delo Kranj lahko že na prvi pogled ugotovimo, da se v njih pojavljajo napake ter da niso enotne oblike.

Stara modrost pravi, da papir »prenese vse«, pa vendar je prav, da so poslovni dopisi v posamezni organizaciji primerno poenoteni, saj oblikujejo celostno podobo podjetja. Ne nazadnje je vsako besedilo, ki ga napišemo, naše ogledalo in hkrati tudi ogledalo našega podjetja ali ustanove.

1.2 OPREDELITEV PROBLEMA

Pri svojem delu se vsakodnevno srečujem z velikim številom različnih poslovnih dopisov strokovnih in administrativnih delavcev. Problem, ki smo si ga izbrali, so poslovni dopisi Centra za socialno delo Kranj. Že na prvi pogled lahko razberemo, da je zunanja oblika dopisov, ki jih pišejo posamezni delavci, različna, prav tako pa lahko ugotovimo, da so dopisi nejasni, nepregledni, polni napak ter da njihovi avtorji pri pisanju ne upoštevajo pravopisnih pravil. Od vsega navedenega je odvisno, ali bo pismo pritegnilo pozornost naslovnika ali ne.

1.3 OPREDELITEV CILJEV NALOGE

Namen in cilj diplomske naloge je opozoriti strokovne in administrativne delavce na najpogostejše napake, ki se pojavljajo v poslovnih dopisih Centra za socialno delo Kranj. Razmišljam o dopisu kot enotnem obrazcu, ki ga bodo pri svojem delu uporabljali tako strokovni kot administrativni delavci. Pripravljena sem ponuditi pomoč pri pisanju poslovnih dopisov z namenom, da se napake v prihodnosti ne bodo več pojavljale.

1.4 METODE DELA

Diplomska naloga je razdeljena na teoretični in praktični del. V teoretičnem delu povzemamo in preučujemo strokovno literaturo, praktični del pa temelji na pregledovanju in analiziranju konkretnih napak poslovnih dopisov. Analizirala sem predvsem dopise, ki jih strokovni in administrativni delavci vsebinsko oblikujejo sami npr. vabila, obvestila, potrdila, zapisniki ...

2 CENTER ZA SOCIALNO DELO KRANJ

Pot Centra za socialno delo Kranj (v nadaljevanju CSD Kranj) se je začela 6. 12. 1962, ko je bil ustanovljen s strani Občinskega ljudskega odbora Kranj. Aktivno je Center pričel delovati v letu 1963 na področju »mladoletnega prestopništva in kategorizacije otrok z motnjami v telesnem in duševnem razvoju«. V letu 1964 je bilo področje delovanja razširjeno še na področje varstva družine, leto kasneje pa še na področje skrbništva, posvojitve, rejništva ter obravnavo odraslih storilcev kaznivih dejanj.

Kranjski center je bil eden prvih, ki je leta 1981 vzpostavil učinkovito vodenje celotne evidence prejemnikov socialnovarstvenih pomoči otrokom, odobravanje družbene pomoči otrokom, odobravanje subvencije stanarine, odobravanje vseh socialnovarstvenih pomoči in izdajanje potrdil o upravičenosti do brezplačnih zdravstvenih storitev. To je bila tudi osnova za vzpostavitev enotne evidence vsem Centrom po Sloveniji.

V 80 letih je Center intenzivno delal tudi na uvajanju prostovoljnega neprofesionalnega socialnega dela. V ta namen so bile oblikovane uspešne aktivne skupine prostovoljcev za področje pokazenske pomoči, mladoletnega prestopništva ter za delo s starejšimi občani. Za strokovno delo, ki je bilo odmevno tako v širšem slovenskem kot v nekdanjem jugoslovanskem prostoru, je Center prejel številne pohvale in priznanja.

Vizija Centra je zapisana v temeljnem cilju, da skušamo v lokalnem okolju zagotoviti strokovno pomoč in nujne materialne vire za dostojno življenje vsakemu posamezniku in njegovi družini v primeru, ko si te osnovne socialne varnosti ne more zagotoviti sam.

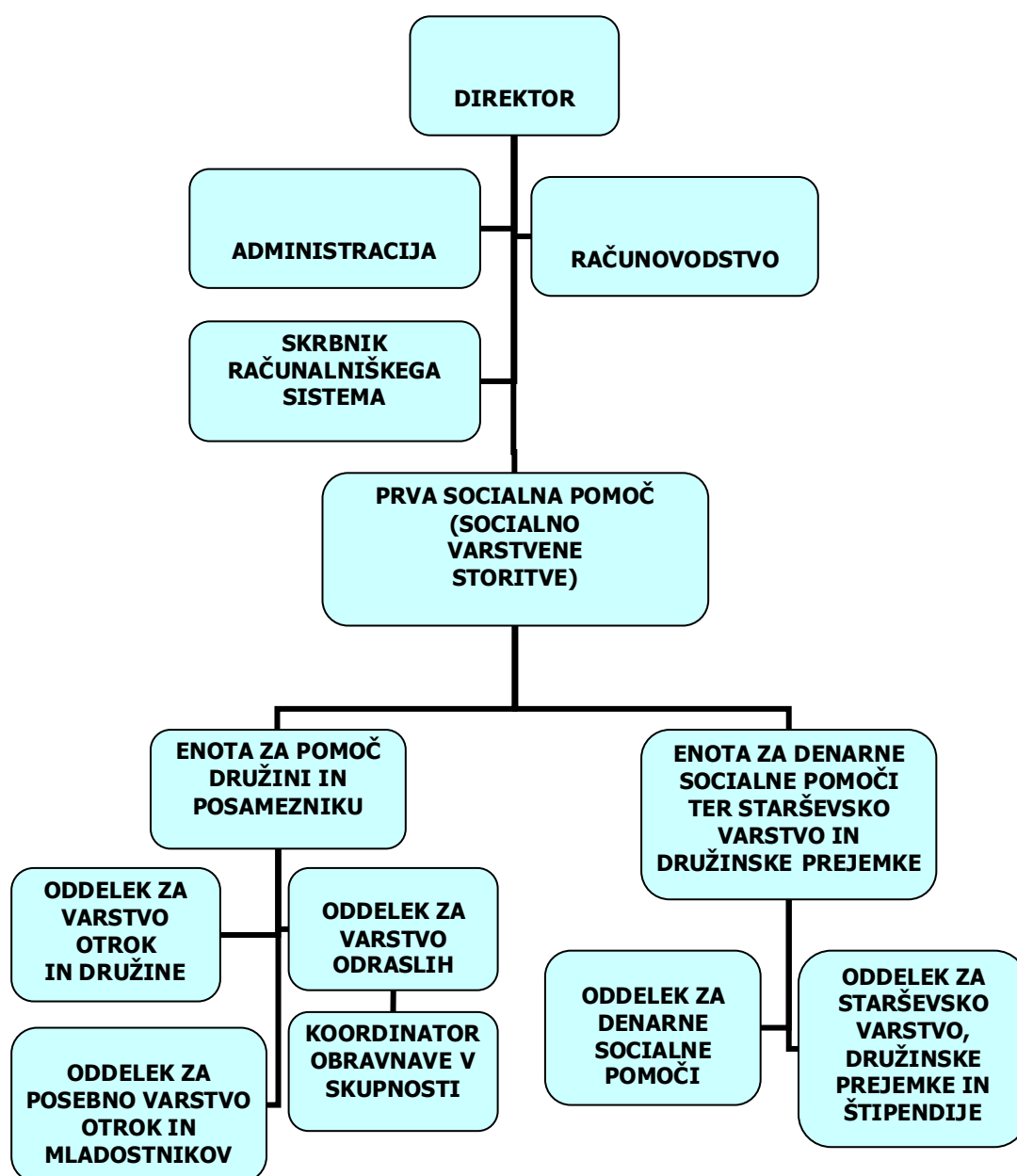
Od leta 1992 je CSD Kranj javni zavod na področju socialnega varstva, ki ga je ustanovila Vlada Republike Slovenije. V Sloveniji deluje 62 Centrov za socialno delo, kranjski je eden večjih.

2.1 OBMOČJE DELOVANJA

V skladu z določbami Zakona o socialnem varstvu ter Zakona o zavodih v CSD Kranj opravljamo dejavnost socialnega varstva za območje Upravne enote Kranj (v nadaljevanju UE Kranj), ki jo sestavlja šest občin: Mestna občina Kranj (v nadaljevanju MO Kranj), Občina Cerklje, Občina Jezersko, Občina Naklo, Občina Preddvor in Občina Šenčur.

2.2 ORGANIZACIJSKA PREDSTAVITEV CSD KRANJ

Na organizacijskem področju CSD Kranj izvaja dejavnost po funkcionalnem principu, kar pomeni, da je celotna dejavnost strokovnega dela organizirana po področjih, kjer je možna poglobljena obravnava, ki temelji na specifičnih znanjih in metodah odpravljanja konkretnih socialnih težav.



Slika 1: Struktura organizacije (Vir: Poročilo o delu CSD Kranj za leto 2009)

V okviru dejavnosti, ki jih centru nalaga okoli petdeset zakonskih in podzakonskih predpisov, izvaja:

1. **naloge v okviru javnih pooblastil**, s katerimi se rešujejo vprašanja v zvezi z varstvom otrok in družine, varstvom odraslih, oprostitvami plačil pri plačilu storitev, denarno socialno pomočjo, družinskimi prejemki, zavarovanjem za starševsko varstvo;
2. **socialnovarstvene storitve**, ki so namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav ter obsegajo prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini za dom, socialno preventivo in pomoč na domu;
3. **center v vlogi koordinatorja v lokalni mreži pluralnih programov socialnega varstva**, kamor sodi lokalna koordinacijska skupina;
4. **koordinatorja obravnave v skupnosti**;
5. **dodatni preventivni in dopolnilni programi** so organizirani na podlagi zaznanih potreb z namenom izboljšanja kvalitete nudenja pomoči posameznikom in skupinam. Večina teh programov ima namen usposabljanje posameznika za lastno aktivno sodelovanje in razreševanje ali preprečevanje nastanka stiske ali težave. Na tem področju že vrsto let organiziramo in izvajamo različne programe.

Škrovec, dnevni center za mlade in družine, je socialno preventivni program, ki nudi psihosocialno pomoč otrokom, mladostnikom, mladim med 7. in 18. letom in staršem, ki se v svojem življenju soočajo z materialnimi, socialnimi, zdravstvenimi ali kako drugače opredeljenimi težavami in zaradi svojih stisk potrebujejo ter iščejo podporo in pomoč.

Program za pomoč, terapijo in socialno rehabilitacijo zasvojenih je namenjen uporabnikom, ki so aktivni uživalci drog, in tistim, ki vzpostavljajo abstinenco, mladostnikom – eksperimentatorjem in njihovim svojcem. Nudi organizirano individualno in skupinsko svetovanje ter terapevtsko delo z uporabniki in njihovimi družinskimi člani, pomoč pri vključevanju v izobraževalne programe in iskanju zaposlitve ...

Reintegracijski center je namenjen bivanju zdravljenih odvisnikov od dovoljenih in nedovoljenih substanc, ki so dosegli stalno abstinenco in se želijo vključiti v socialno okolje in vsakdanje življenje. Program se izvaja v prostorih Doma Vincenca Drakslerja v Pristavi pri Trziču.

Zavetišče za brezdomce je program, ki je oblikovan kot Dnevni center z nočno namestitvijo. Program se je začel izvajati v decembru 2008. V dnevnem centru se uporabniki lahko vključijo v proces:

- osebne pomoči posamezniku, v smislu socialno varstvenih storitev,
- iskanja možnosti za zaposlitev,
- aktivnega preživljanja prostega časa,
- pridobivanja funkcionalnih znanj v obliki tečajev in delavnic,
- psihosocialne pomoči v obliki skupin za samopomoč.

Program je namenjen materialno ogroženim osebam, ki so zaradi pomanjkanja materialnih virov, socialnih stikov in občutka nemoči posameznika socialno izključeni in osebam nezmožnim za delo.

Razdelilnica hrane je v Mestni občini Kranj za socialno najbolj izključeno skupino občanov pomemben dejavnik pri zadovoljevanju minimalnih potreb po hrani. Poleg razdeljevanja hrane se uporabniki programa vključujejo v animacijske ure (pisanje prošenj za delo, vodenje razgovorov, motiviranje za delo) znotraj Razdelilnice.

V program **»Varna točka«** smo vstopili na pobudo Unicefa in v dogovoru z Mestno občino Kranj. Varne točke so javni prostori, ki jih lastniki ponujajo otrokom, da se zatečejo v primeru, ko se znajdejo v kakršnihkoli težavah ali stiski na mestnih ulicah. Varne točke se nahajajo na različnih lokacijah, pomembno pa je, da je tam vsaj večino dela prisotno osebje, ki je prostovoljno pripravljeno otroke zaščititi in jim svetovati.

Skupinsko delo z rejniškimi družinami je namenjeno vsem rejnikom in rejnicam CSD Kranj. Namen je, da se zagotovi boljša usposobljenost rejniških družin in medsebojna pomoč rejnikov pri vsakodnevni skrbi in vzgoji rejencev ter razreševanju težav, s katerimi se rejniki pri opravljanju svoje dejavnosti srečujejo.

Program usposabljanja in izobraževanja bodočih posvojiteljev je namenjen vsem bodočim posvojiteljem v okviru gorenjske regije. V programu se bodoči rejniki usposabljujejo, izobražujejo ter jih čim bolj informiramo glede pomena posvojitve, o zakonski podlagi in možnostih posvojitve otroka.

Namen programa **Vzpostavljanje lokalne mreže prostovoljstva** je s promocijo solidarnosti in prostovoljstva, zastopanja načel nediskriminacije na vseh področjih življenja in dela ter razvijanje raznih oblik dobrodelnosti spodbuditi

zmanjševanje neenakosti ter odpravljanja vzrokov nestrpnosti v družbi na lokalni ravni.

Poleg zgoraj navedenih programov organiziramo tudi vsakoletno novoletno obdarovanje otrok in mladostnikov, ki so prikrajšani za normalno družinsko življenje. V okviru donatorske akcije »**Tudi za naše otroke**« zberemo finančna in druga sredstva, s katerimi obdarimo okoli 220 otrok ali pa jim pomagamo s plačilom različnih oblik letovanja, taborov in drugih dejavnosti.

V okviru akcije MO Kranj pa tudi sodelujemo pri izboru otrok za letovanje preko Pineste in Rdečega Križa, ki izhajajo iz socialno, materialno in zdravstveno ogroženih družin.

3 POSLOVNI DOPISI

Uredba o upravnem poslovanju v 2. členu navaja, da je »dokument izviren ali reproduciran (pisan, risan, tiskan, fotografiran, fotokopiran, v elektronski obliki ali kako drugače zapisan) zapis, ki je bil prejet ali je nastal pri delu organa in je pomemben za njegovo poslovanje.«

Poslovno pismo, ki ga lahko imenujemo tudi poslovni dopis, Kragelj in Ušaj (2000, str. 88) opredelita kot dokument, ki vsebuje podatke in informacije za delo podjetja.

Poslovno dopisovanje je pisno sporazumevanje med pravnimi in fizičnimi osebami in je kljub poplavi različnih možnosti za sporazumevanje v poslovnem svetu najbolj razširjena oblika.

V poslovnem sporazumevanju se srečujemo z različnimi vrstami poslovnih besedil, kot so: poročilo, pooblastilo, odločba, vabilo, sklep, opomin, vloga, obvestilo, pritožba, poslovni in upravni dopis, opravičilo, prošnja ... Vsi naštetih dokumenti in še mnogi drugi imajo uradni značaj. Razlikujemo jih po različnih kriterijih, pomembno pa je tudi, kdo jih piše.

Podjetja in nekateri zavodi uporabljajo dopise, ki se nanašajo na njihove poslovne zadeve. Z dopisi se predstavljajo potencialnim poslovnim partnerjem, pošiljajo ponudbe, naročila, povpraševanja, račune, pritožbe, opomine, obvestila in podobno. Videz poslovnih dopisov ni enoten, saj je prilagojen načinu poslovanja dejavnosti podjetja ali zavoda.

V državnih organih sestavljajo dokumente, ki so v interesu širše javnosti: o pravicah, obveznostih in interesih pravnih in fizičnih oseb. Te dokumente imenujemo uradni dokumenti in so sestavni deli in oblika predpisani z zakonom, pravilnikom ali drugim aktom. To so izpiski iz uradnih evidenc, razna dovoljenja, upravni dopisi. V upravnem postopku poznamo vabilo, zapisnik, odločbo, sklep in pritožbo; v sodnih postopkih srečamo vloge strank, vabila, zapisnike, odločbe v obliki sklepa ali sodbe. Kot **fizične osebe** običajno pišemo prošnje, pritožbe, prijave, zahvale, vloge.

Osredečki et al. (1995, str. 148) navaja, da v poslovnem svetu obstajata dve obliki sporazumevanja:

- **interno ali notranje**, ki zajema različne oblike pisnega sporazumevanja znotraj podjetja, kot so npr. obvestila, okrožnice, zapisniki, beležke;
- **v eksterno ali zunanje** sodi poslovno dopisovanje z različnimi oblikami prenosa pisnih sporočil (telefaks, teleprinter).

Poslovni dopisi nadomeščajo osebne stike s strankami ter omogočajo sporazumevanje med strankami. V primerjavi z besednim sporazumevanjem je pisna komunikacija bolj premišljena, logična in jasna. Pošiljatelj običajno mnogo bolj premisli, kaj bo napisal, saj se zaveda, da bo zapis pričal o njegovi vsebini. Kar je zapisano na papirju, predstavlja trajnejši dokazni material in ga je mogoče hraniti neomejeno dolgo. Pisanje pisnih sporočil je počasnejše od govorne besede, zato je za nastanek besedila v pisni obliki potrebno več časa. Primernejše je za obravnavanje bolj zapletenih, razvejanih in obsežnih zadev.

Za poslovni dopis velja, da mora biti:

- **vjuden**, kar dosežemo s premišljenim izborom besed in misli, z ustrežno obliko in videzom dopisa;
- **kratek, jasen in jedrnat**, brez odvečnih čustvenih besed in pretiravanj. Izognemo se vsem dvoumnostim, izločimo nepotrebno pisanje in tako prihranimo čas pošiljatelju in naslovljencu dopisa. Vse navedbe in podatki v dopisu morajo biti točni in resnični. Vsebino v dopisu je potrebno razporediti pregledno in v logičnem zaporedju;
- **napisan v pravilnem knjižnem slovenskem jeziku**. Če je le mogoče, se izogibamo tujkam, domača beseda naj ima vedno prednost. Vsekakor pa morajo biti dokumenti brez tipkarskih, pravopisnih in slovničnih napak.

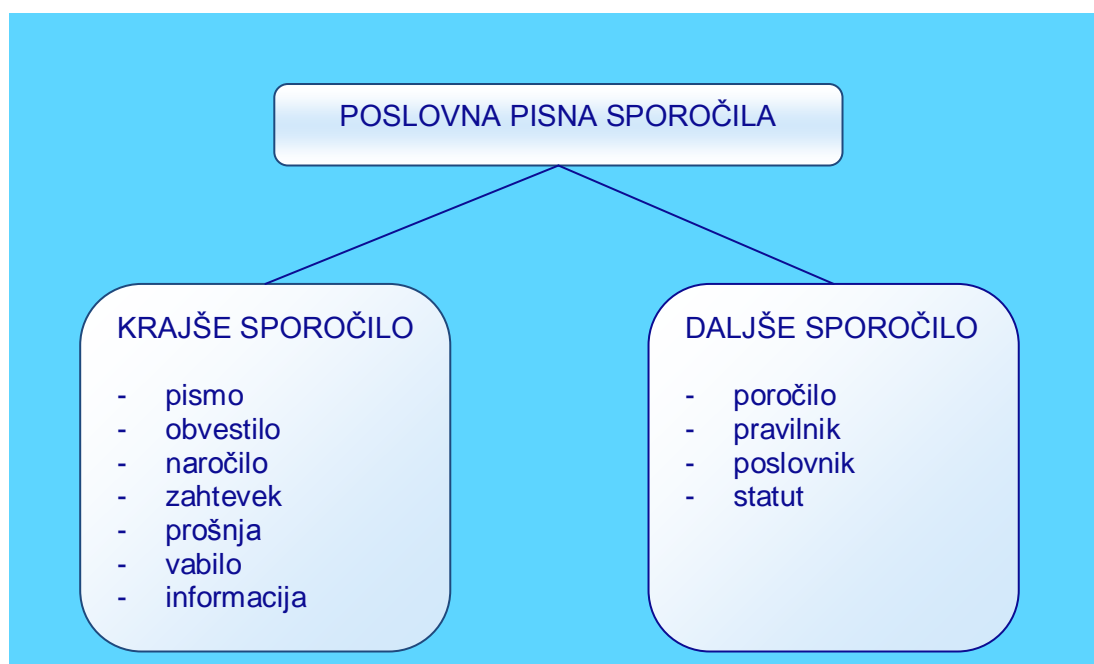
Poslovno pisno komuniciranje skuša predvsem vplivati na prejemnika, da bo ravnal, deloval in odločal v skladu s cilji in interesi. Kot je navedeno v Možina et al. (1995, str. 239), je za nastanek učinkovitega in uspešnega pisnega sporočila pomembnih več faz.

- **Načrtovanje pisnega sporočila obsega štiri temeljne stopnje:**
 - opredelitev smotra in ciljev,
 - opredelitev prejemnikov – bralcev sporočila,
 - določitev vsebine sporočila,
 - izbiro oblike sporočila.
- **Snovanje ter izboljševanje.**
- **Popravljanje sporočila** je faza, ko po dobrem premisleku preverimo, ali bi bilo sporočilo boljše, če bi ga preuredili ali mu še kaj dodali. Preverimo tudi, ali je pismo jedrnato, splošno in konkretno. Če le čas dopušča, to storimo, ko smo pisanje za dan ali dva prespali.

Vse zahteve lahko izpolnimo, če pred pisanjem dopisa zberemo vse potrebne podatke in si sestavimo osnutek. Osnutek nato razširimo v stavke in jih pravilno razporedimo na uvod, jedro in zaključek.

»Nasploh velja, da kaže vsako poslovno sporočilo pregledati trikrat zapored: glede vsebine in urejenosti, glede sloga in čitljivosti, glede ličnosti in pravopisa« (Možina et al., 1995, str. 251).

Košmrlj et al. (2003, str. 15) ugotavljajo, da pisna komunikacija v istem delovnem okolju poteka v enakih okoliščinah, kar je tudi vzrok, da se v dopisih številni izrazi ponavljajo. Z ustaljenimi besednimi zvezami si prihranimo čas, saj nam ni treba iskati novih in se lahko posvetimo pisanju vsebine. Vse to pripomore k večji racionalizaciji dopisovanja.



Slika 2: Vrste pisnih sporočil (povz. po Mihaljčič, 2006)

Torej, pisno poslovno sporazumevanje vključuje več vrst poslovnih dopisov, ne glede na vsebino dopisa je potrebno paziti na dober jezikovni slog, pravilen slovenski jezik ter na primerno obliko.

3.1 OBLIKA POSLOVNEGA DOPISA

V poslovnem svetu posvečajo poslovnim dopisom veliko pozornost, saj se v podjetjih zavedajo, da je že dopis prva pot do uspeha. Ker se poslovni dopisi v organizaciji pišejo vsakodnevno, uporabljajo vnaprej pripravljeno obliko, ki je računalniško oblikovana kot predloga ali pa uporabljajo celo natisnjen obrazec z glavo in s podatki o organizaciji. To je tudi eden od elementov celostne podobe organizacije.

Osredečki et al. (1995, str. 157) navaja, da glede na obliko pisma obstajata dva osnovna načina pisanja:

- **klasična oblika**, ki izvira iz tradicionalnega načina dopisovanja. Značilno za to obliko je, da se vsak odstavek v pismu začne nekoliko odmaknjeno v desno stran od roba besedila, med odstavki pa je običajno ena prazna vrstica;
- **moderna oblika** je nastala v začetku tega stoletja v Združenih državah Amerike. Zanja je značilno, da je besedilo poravnano po levem robu, med odstavki pa je prazna vrstica. Zaradi boljše preglednosti in jasnosti lahko poudarimo pomembnejše dele besedila.

Sodobni način poslovnega sporazumevanja temelji na klasičnem pisanju pisem in je razširjen tudi pri nas. Obstajajo še druge oblike, ki so kombinacije omenjenih dveh.

V Sloveniji za oblikovanje dopisov nimamo enotnih pravil. Bolj podrobno se je temu posvetila Monika Kalin Golob (2003, str. 65–68), ki je strnila klasično in moderno obliko v predlogu za standardizacijo dopisa in jih predstavila v knjigi Kaj moram vedeti o dopisih. Nemalokrat so dopisi v organizacijah oblikovani in napisani po pravilih, ki tam veljajo.

Obvezni elementi poslovnega pisma so opisani v nadaljevanju

Pošiljateljevi podatki (glava dopisa) se nahajajo v zgornjem delu lista. Glava dopisa je običajno enotno oblikovana in shranjena v računalniku ali že natisnjena na papirju. Glava dopisa vsebuje ime in priimek, ime organizacije, poštno številko, ime pošte, ulico in številko. Prav je, da so v glavi navedene tudi telefonske številke, številke faksa in elektronski naslov.

Kraj in datum zapišemo pod glavo dopisa. Lahko se nahajata na desni strani, vzporedno ob pošiljateljevem kraju ali tudi pod njim. Datum je pomemben zaradi hitrosti poslovanja in arhiviranja pisma ter sodi med obvezne dele poslovnega pisma.

Naslov prejemnika napišemo pod glavo dopisa, tako da so vse vrstice levo poravnane. Prejemnikove podatke smiselno razdelimo v več vrst in morajo biti urejeni po naslednjem vrstnem redu:

- ime in priimek fizične osebe oz. naziv pravne osebe;
- natančen naslov (kraj, ulica in hišna številka) ali poštni predal;
- poštna številka in ime pošte;
- morebitno ime in koda tuje države.

Oznaka zadeva na kratko predstavi vsebino pisma, npr.: prošnja, vabilo, lokacijsko potrdilo. Besedo zadeva sodobno poslovno dopisovanje odsvetuje, ohranja pa jo javna uprava. Oznako zadeva lahko tudi izpustimo in navedemo samo njeno vsebino. Ker deluje kot naslov, jo primerno oblikujemo.

Uvodni pozdrav prejemnika oz. nagovor je obvezen element, saj z njim ustvarimo dober vtis na prejemnika dopisa (npr. Spoštovani).

Vsebina poslovnega pisma je najpomembnejši del poslovnega pisma in ga delimo na tri dele: uvod, jedro in zaključek.

Uvod mora biti kratek, vendar zanimiv, da spodbudi naslovnika k branju. V uvodu se pisec predstavi in navede vzroke za pisanje, obsega naj največ dva ali tri stavke.

V jedru je potrebno vzbuditi naslovnikovo zanimanje za vsebino. Na kratko in jasno obrazložimo celotno vsebino in skušamo naslovnika pridobiti k ciljem.

V zaključku, ki mora biti kratek in jednat, navedemo sklepe in morebitne predloge.

Zaključek z zaključnim pozdravom je del pisma, v katerem še enkrat ponovimo glavni sklep in končamo s pozdravom, kot npr.: S spoštovanjem, Lep pozdrav, Lepo vas pozdravljam ...

Podpis je obvezen del pisma. Podpisnike običajno natipkamo pod pozdrav. Odgovorna nadrejena oseba je navedena desno, drugi podpisnik ali podrejena oseba, ki je pripravila dopis, pa levo. Obvezen je še lastnoročni podpis, s katerim odgovorna oseba prevzema odgovornost za vsebino dopisa. Lastnoročni podpis je lahko nad ali pod navedbo podpisnika ali celo med navedbo funkcije ter imenom in priimkom.

Štampiljka se pri poslovnem dopisu postopoma opušča. Je obvezen del poslovnega pisma in ne sme prekrivati navedbe podpisnika in lastnoročnega podpisa.

Neobvezni deli poslovnega pisma pa so naslednji.

Evidenčna oznaka je običajno številčna oznaka, pod katero je pošiljatelj dokument evidentiral.

Pozneje pripisano – pripisov ni primerno pisati v poslovnih dopisih in so res izjemoma, če v pismu pozabimo napisati kaj zelo pomembnega.

Seznam obveščениh navedemo v spodnjem levem kotu. Iz seznama so razvidni prejemniki kopije dopisa.

Priloge navedemo v spodnjem levem kotu. Če v besedilu priloge niso izrecno navedene, jih je potrebno na koncu natančno naštet v alinejah. Zložene morajo biti v takšnem vrstnem redu, kot so navedene.

Način odprave pošiljanja je naveden čisto na koncu poslovnega dopisa v levem kotu. Razvidno je, na kakšen način je pismo odposlano, kot npr. priporočeno, osebno z vročilnico ...

Dodatni podatki o podjetju, ki jih lahko navedemo v spodnjem delu dopisa oz. v nogi. Običajno so to registrski in drugi podatki o organizaciji.

»Strani, na katero napišemo dopis, ne številčimo. Pri daljših dokumentih (npr. pogodba, pravilnik, zapisnik) pa strani oštevilčimo z arabskimi številkami, s tem da na prvo stran številke ne napišemo, jo pa upoštevamo pri številčenju druge strani« (Košmrlj et al., 2003, str. 15).

Opisani elementi se uporabljajo v poslovni korespondenci v gospodarstvu. Dopisovanje v državni upravi pa se nekoliko razlikuje. Dokumenti javne uprave, ki jih z drugo besedo imenujemo upravni dopisi, morajo biti pripravljene po enotnih pravilih. Pravila so dolžni upoštevati vsi zaposleni v državni upravi. Enotno obliko upravnega dopisa določajo Uredba o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Uradni list RS, št. 20/05 in 82/94), Navodilo za izvajanje Uredbe o pisarniškem poslovanju in o dolžnostih upravnih organov do dokumentarnega gradiva (Uradni list RS, št. 41/95) in Uredba o celostni grafični podobi Vlade Republike Slovenije in drugih organov državne uprave (Uradni list RS št. 58/2010).

Tudi vsak upravni dopis sestavljajo obvezni in neobvezni deli. Sledijo si v opisanem vrstnem redu.

- Uredba o celostni in grafični podobi Vlade RS določa, da so **v glavi** dokumenta grb, logotip in podatki o poštnem in elektronskem naslovu organa oziroma organizacijske enote, naslovu spletne strani, telefonska številka in številka faksa, preko katere so dosegljivi vsi zaposleni.
- Za glavo naredimo razmik dveh vrstic in levo napišemo **številko dokumenta**, ki je oznaka iz pošiljateljve evidence dokumentov.
- Pod šifro navedemo **datum**.
- Za datumom naredimo presledek dveh ali treh vrstic in z velikimi črkami napišemo **podatke o prejemniku**. Pri tem upoštevamo priporočila pošte. Podatke o prejemniku moramo navesti natančno, saj nam služijo kot dokazilo o tem, komu smo dokument poslali.
- Oznako **zadeva** javna uprava ohranja, čeprav se v praksi takšen način naslavljanja opušča. Pod izrazom zadeva se vodi postopek pri posameznem organu javne uprave. Oznaka zadeva predstavlja celoto vseh dokumentov in prilog, ki se nanašajo na isto vsebinsko vprašanje ali nalogo. Za njo ne postavimo nobenega ločila.
- **Zveza** je neobvezni del upravnega dopisa in jo napišemo pod kratko vsebino zadeve, če se sklicujemo na prejemnikov predhodni dopis. Vrstice ne poudarjamo s krepkim tiskom. Izpustimo eno prazno vrstico.
- **Vsebina** dopisa mora biti jasna, razumljiva in slovnično pravilna. Pomembne dele poudarimo krepko ali z velikimi črkami. Zakone in druge predpise navajamo s celotnim naslovom in veliko začetnico. Pri pisanju vsebine dopisa med odstavki izpustimo eno prazno vrstico.
- Od vsebine izpustimo vsaj dve prazni vrstici in oblikujemo **podpis**. Podpisnik pove, da se z vsebino dokumenta strinja. Vrstni red podatkov si sledi v naslednjem zaporedju: lastnoročni podpis osebe, pod tem natipkana ime in priimek, pod tem pa še napisan naziv delovnega mesta. Ustaljena oblika zapisa podpisnika je sredinsko poravnano besedilo glede na najdaljšo vrstico.
- **Pečat** pomeni potrditev pristnosti vsebine in ga odtisnemo na koncu besedila dokumenta na sredino lista, v isto višino kot podpis.

- Na koncu dokumenta si sledijo še **neobvezni elementi** dopisa. Ob levem robu navedemo podatke, razmike pa prilagodimo dolžini in videzu celotnega dopisa:
 - **Priloge** opišemo, če v besedilu niso izrecno navedene, sicer pa le označimo njihovo število.
 - **Seznam obveščenih** lahko zabeležimo z besedami: Obveščeni, V vednost, Poslano, Prejmejo ali Vročiti.
 - **Način odpošiljanja**, npr. Priporočeno, Z vročilnico, S povratnico ...

| | | |
|--|-------|---|
| Glava | | |
| Številka: | | |
| Datum: | | |
| Prejemnikovi podatki | | |
| Zadeva: Vsebina zadeve | | |
| Zveza: Povezava s predhodnim dokumentom | | |
| Uvod je kratek in napove razlog in namen dopisa. | | |
| Jedro vsebuje natančnejše podatke in pojasnila. | | |
| Zaključek na kratko povzame vsebino in naša pričakovanja | | |
| Zaključni pozdrav | | |
| (lastnoročni podpis) Podpisnik1 DELOVNO MESTO | pečat | (lastnoročni podpis) Podpisnik 2 DELOVNO MESTO |

Slika 3: Predlog postavitve obveznih elementov upravnega dopisa (prirejeno po Košmrlj T. et al., 2003)

Podjetja se večinoma zavedajo, da pisna sporočila sooblikujejo njihovo celotno podobo, zato se še kako trudijo, da bo izgled njihovih poslovnih pisem (dopisov), kar se da ustrezal splošnim standardom.



REPUBLIKA SLOVENIJA
Center za socialno delo Kranj
Koroška cesta 19, 4000 KRANJ, SLOVENIJA
tel.: 04/ 2568-720 faks.: 04/ 2568-722
e-naslov: gpcsd.kranj@gov.si

Številka: 110-1/2011

Datum: 1. 3. 2011

Jerneja Kovač
Šolska ulica 55
4000 Kranj

Zadeva: Vabilo

Spoštovani,

zahvaljujemo se vam za prijavo na prosto delovno mesto poslovnega sekretarja, objavljeno dne 18. 2. 2011 v časopisu Gorenjski glas.

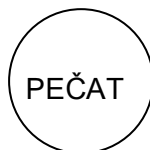
Vabimo vas, da se **v petek, 11. 3. 2011, ob 9.00** zglasite v prostorih Centra za socialno delo Kranj, v drugem nadstropju, soba 17. Razgovor z vami bo vodila ga. Monika Čeh, vodja kadrovske službe.

V primeru, da vam predlagani termin razgovora ne ustreza, vas prosimo, da nam to sporočite na tel. št. 04/ 25 68 720.

Lepo vas pozdravljamo.

Monika Petek

Monika Petek, dipl. upr. org.
vodja kadrovske službe



Janez Rozman

Janez Rozman, univ. dipl. pedagog.
direktor

Slika 4: Primer poslovnega dopisa

3.2 VLOGA SLOVENSKEGA KNJIŽNEGA JEZIKA V POSLOVNIH DOPISIH

Besedni jezik, ki ga govori večina prebivalcev Republike Slovenije, je slovenski jezik. Za večino je slovenščina materni jezik, ki se ga kot prvega naučimo v družini. Za pripadnike obeh avtohtonih narodnih manjšin v Republiki Sloveniji, za Rome in priseljence je to drugi jezik ali jezik okolja, za mnoge ljudi pa je tuji jezik.

Slovenščina je v Republiki Sloveniji državni in uradni jezik. Tako Ustava Republike Slovenije v 11. členu govori, da je uradni jezik v Sloveniji slovenščina, na območjih občin, v katerih živita italijanska ali madžarska narodna skupnost, je uradni jezik tudi italijanski ali madžarski.

Rabo slovenskega jezika poleg Ustave Republike Slovenije ureja mnogo drugih zakonov, npr. Resolucija o nacionalnem programu za jezikovno politiko, področnih predpisov in podzakonskih aktov.

Zakon o javni rabi slovenščine je bil objavljen v Uradnem listu RS, št. 86/2004 z dne 5. 8. 2004, v 5. členu navaja: »Državni organi in organi samoupravnih lokalnih skupnosti, izvajalci javnih služb ter nosilci javnih pooblastil, ki odločajo o pravicah ali o obveznostih in pravnih koristih posameznikov in organizacij, uporabljajo slovenščino skladno z zakoni, ki urejajo njihove naloge in pooblastila.«

Z vstopom v Evropsko unijo je slovenščina postala tudi eden od uradnih jezikov Evropske unije. To pomeni, da lahko vsak državljan Slovenije v komuniciranju z evropskimi institucijami uporablja slovenščino, prav tako pa slovenski predstavniki na uradnih srečanjih lahko govorijo slovensko, saj mora biti zagotovljeno prevajanje in tolmačenje.

Knjižni jezik, kot je normiran danes, je rezultat večstoletne tradicije pisanja besedil v slovenskem jeziku.

Novak (1980, str. 7) pojasnjuje, da je poslovni in uradovalni jezik uporaba knjižnega jezika na poslovnem in uradovalnem področju. Nekateri avtorji delijo ta jezik v manjše skupine, kot so uradniški jezik, uradni jezik, trgovski jezik ipd.

»V poslovnem in uradovalnem jeziku so sestavljena vsa tista besedila, ki jih uporabljajo razne skupnosti ali posamezniki pri svojem uradnem delovanju. Največkrat uporabljajo ta jezik posamezniki v imenu kake ustanove, gospodarske organizacije, upravnega organa, društva ali kake druge organizacije« (Novak 1980, str. 8).

Vsak pisec poslovnih besedil mora biti pri izražanju zelo skrben, saj je ugled pisane besede velik, nemalokrat pa je besedilo namenjeno večjemu številu bralcev.

3.2.1 NAJPOGOSTEJŠA PRAVOPISNA PRAVILA

Med zelo pogoste pomanjkljivosti poslovnih dopisov sodijo pravopisne in slovnične napake oziroma nedosledna uporaba slovenskega knjižnega jezika. Jezikovna kultura poslovnih dopisov je zelo pomembna.

Ugotavljamo, da je v poslovnih dopisih veliko pravopisnih napak, ki se ponavljajo. V nadaljevanju diplomske naloge po Slovenskem pravopisu povzemamo pravopisna pravila.

Slovenski pravopis obravnava pravila v štirih poglavjih: pisanje velike oz. male začetnice, ločil, pisanje skupaj in narazen ter pisanje prevzetih besed in besednih zvez.

VELIKA IN MALA ZAČETNICA

Z veliko začetnico pišemo:

- prvo besedo v povedi (Lepa beseda lepo mesto najde);
- lastna imena (Marjan, Slovenija, Poezije);
- izraze spoštovanja (Vljudno Vas vabimo ...);
- svojilne pridevnike iz lastnih imen (Janezov, Prešernova, Marijina);
- za dvopičjem v premem govoru (Vprašala me je: »Ali ste dolgo čakali?«);
- citate.

Z malo začetnico pišemo:

- nazive za poklice (prodajalka Ana);
- strokovne, akademske in častne nazive (prof. Čeh, mag. Rems, minister Svetlik);
- pripadnike gibanj, organizacij, strank, časopisov, društev in ver (panslavist, savčan, demokrat, ozarec, katoličan);
- izpeljanke iz občnih zemljepisnih imen (meščan, dolinec);
- imena, ki označujejo rasno pripadnost (belec, mulat);
- izimenska občna imena (matevž – jed, ljutomerčan – vino, štefan – posoda);
- imena za vrsto pravljичnih, verskih in ljudskih bitij (palček, polbog, dobra vila);
- praznike (božič, cvetna nedelja, jožefovo, dan državnosti);
- vse pridevnike iz lastnih imen razen na -ov, -ev, -in (cerkljanski, nemški). Z malo pišemo tudi pridevnike na -ov, -ev, -in, če z njimi izražamo vrsto in ne svojilnosti (blažev žegen, marijini laski – cvetlica).

Z imeni poimenujemo predmete, pojme in bitja. Delimo jih na občna in lastna imena. Razlikovanje je pomembno, saj je pogosto edina razlika med njimi začetnica.

Občna imena poimenujejo nekaj splošnega ali nedoločenega (krajan, reka, državljan, gore). Pišemo jih z malo začetnico. Njihova značilnost je neštevnost, kar pomeni, da jih ne moremo šteti po kosih. Neštevna imena imajo le ednino.

Lastna imena poimenujejo točno določeno bitje (Peter), pojem (Društvo prijateljev mladine) oz. predmet (Hlapci).

Lastna imena

Lastna imena delimo v tri skupine: osebna, zemljepisna in stvarna. Imena so lahko enobesedna ali večbesedna, pravila so za vsako vrsto določena posebej.

V skupino **osebnih imen** spadajo rojstna ali krstna imena, družinska imena ali priimki, vzdevki, domača imena, imena prebivalcev, veroslovna in bajeslovna imena, imena prebivalcev ter imena živali.

Sklanjanje osebnih imen

Pri osebah moškega spola sklanjamo:

- imena in priimke (Ivan Puh, Ivana Puha, Ivanu Puhu ...);
- določila pred osebnimi lastnimi imeni (gospod profesor Janez Arh, gospoda profesorja Janeza Arha);
- imena tipa Kruti, Krutega in priimke tipa Koseski, Koseskega sklanjamo s pridevniškimi oblikami.

Pri osebah ženskega spola sklanjamo:

- imena, ne pa priimkov na soglasnik (Tina Puh, Tine Puh, Tini Puh ...);
- imena in priimke na -a (Mojca Varaga, Mojce Varage, Mojci Varagi ...);
- določila pred osebnimi imeni, priimkov na soglasnik pa ne (gospa ministrica Tea Petrin, gospe ministrice Tee Petrin, gospe ministrici Tei Petrin);
- imena, priimkov pa ne, tudi če jih je več v imenovalni zvezi (Vida Novak Ješe, Vide Novak Ješe, Vidi Novak Ješe ...).

Zemljepisna imena zaznamujejo imena držav, mest, rek, vzpetin, ulic, nebesnih teles, poslopij idr. Slovenski pravopis zemljepisna imena deli na naselbinska in nenaselbinska.

Naselbinska imena so imena mest, vasi, trgov in zaselkov. Vse sestavine naselbinskih imen pišemo z veliko začetnico. Izjeme so neprvi predlogi in samostalniki trg, mesto, selo, vas, naselje (Kranj, Škofja Loka, Novo mesto, Črni vrh nad Idrijo).

V nenaselbinskih imenih prvo sestavino pišemo vedno z veliko začetnico, neprve sestavine pa z malo, če že same niso lastno ime. V skupino nenaselbinskih imen spadajo:

- imena držav (Slovenija), delov držav (Kalifornija), pokrajin (Bela krajina);
- imena oceanov (Atlantik), morij (Severno morje), jezer (Bohinjsko jezero), rek (Sava), slapov (Peričnik);
- imena hribovij (Pohorje), gora (Storžič);
- imena nižin (Panonska nižina), dolin (Poljanska dolina);
- imena jam (Divaška jama);
- imena puščav (Sahara);
- imena celin (Azija), otokov (Krk), polotokov (Istra);
- imena delov krajev (Stražišče, Fužine), cest (Cesta na Klanec), ulic (Gubčeva ulica), trgov (Slovenski trg);
- poslopja (Nebotičnik), mostove (Zmajski most) in druge objekte (Navje);
- nebesna telesa (Luna), ozvezdja (Rimska cesta).

Izpeljanke na -ski, -ški iz lastnih imen pišemo z malo: slovenski pesnik, mežiški rudnik. Kadar je izpeljanka na -ski, -ški zemljepisno lastno ime ali njegov prvi del, jo pišemo z veliko začetnico: Murska Sobota, Cerknjsko jezero, Gorenjska.

Stvarna imena so:

- naslovi umetniških (literarnih, slikarskih, arhitekturnih) del (Deček s piščalko, Skodelica kave);
- naslovi časopisov in drugih glasil (Nedeljski dnevnik, Jana);
- naslovi skladb (Mala nočna glasba);
- imena društev (Planinska zveza Slovenije);
- imena podjetij (Sava Kranj, Pekarna Pečjak).

Imena trgovskih znamk pišemo z veliko le, če hočemo posebej poudariti, da gre za določeno znamko (Kupujem avto znamke Renault.).

LOČILA

Z ločili zaznamujemo intonacijo in daljše premore. Ločila nam omogočajo smiselno in pravilno branje, s tem pa lažje razumevanje zapisanega. Delimo jih na končna in nekončna. S končnimi ločili (pika, vprašaj, klicaj) zaznamujemo konec povedi. Nekončna ločila so: vejica, podpičje, pomišljaj, tri pike.

Pri ločilih ločimo:

- skladijsko rabo, s katero zaznamujemo tonski potek, premore, vrste stavkov, povedi ...;

- neskladenjsko rabo, s katero zaznamujemo okrajšave besed in besedila, vrstilstnosti števnikov, simbole ...

Pika je končno ločilo pripovednih povedi. Uporabljamo jo, kadar kaj mirno ugotavljamo, zanikamo, sporočamo, domnevamo, ukazujemo, želimo ... Pika je predvsem levostično ločilo, to pomeni, da med zadnjim znakom in piko ni presledka. S piko zaključujemo enostavčne pripovedne povedi in večstavčne povedi. Pišemo jo pri izražanju:

- okrajšav posameznih besed – t. i. (tako imenovani), ipd. (in podobno);
- vrstilnih števnikov – 1., 20. stoletje;
- časa – sestanek bo ob 8.15;
- denarja (ločevanje večjih denarnih enot od manjših) – 1.115 EUR;
- znaka za množenje v matematiki – $5 \cdot 3 = 15$;
- številčnega vsebinskega označevanja – 1.1 Naslov, 1.1.1 Podnaslov.

Vprašaj označuje samostojne, neodvisne vprašalne stavke, zvezo stavkov z glavnim vprašalnim stavkom, vprašalni stavek v premem govoru. Vprašaj je običajno levostično ločilo. Z neskladenjskim vprašajem izražamo dvom o čem: Podjetje posluje z dobičkom (?). V takem primeru je vprašaj stično ločilo, navedemo ga v oklepaju.

Klicaj označuje zapoved, željo, prošnjo, opozorilo. Zaradi čustvenega značaja klicaj v poslovnih dopisih uporabljamo redko. Z neskladenjskim klicajem izrazimo opozorilo (!), pišemo ga v oklepaju ali na robu besedila.

Podpičje je levostično ločilo, ki označuje delne enote večjega jezikovnega sporočila. Je krepkejše ločilo kot vejica in šibkejše od pike. Pišemo ga:

- med samostojnimi stavki vsebinsko zaokroženih povedi;
- med sestavnimi deli zapleteno zloženih povedi;
- med sorodnimi skupinami naštevanja (moka, sladkor; sreča, veselje);
- pri daljših naštevalnih enotah.

Vejica je najpogostejše nekončno ločilo v enostavnih in večstavčnih povedih. Z njo razčlenjujemo povedi na smiselne dele, je levostično ločilo. Vejica ločuje:

- naštevanje enakovrednih stavčnih delov (Ne pozabite na zvezek, pisalo, barvice in škarje.);
- izpostavek (Sin, ta ti bo šele zagodel.);
- dostavek (Kupil je kruha, belega.);
- povzemanje (Torej, upoštevati moramo pravilo.);
- podredni stavek od glavnega (Cene se bodo še višale, če ne bo dovolj ponudbe.);

- priredne stavke med seboj, kadar to zahteva veznik (namesto da, če, česa, doklej, kadar);
- polstavke od ostalih povedi (Sedeč za mizo, so se pogovarjali.);
- pastavke od ostalih povedi (Ne, nisem mislila tako.);
- vrinjeni stavek oz. pristavek od ostalih delov povedi (Obiska, ki ga ni pričakovala, se je razveselila.).

Vejico uporabljamo tudi neskladenjsko. To pomeni, da ločuje cifre, števila ali podatke. Uporabljamo jo v obrazcih in seznamih, če pišemo imena za priimkom (Prešeren, France), pri zapisovanju decimalnih števil (3,5). Pri zapisovanju števil z vejico ločimo milijonice od tisočic (12,089.000,00 EUR). V zadnjih dveh primerih vejico pišemo stično.

Dvopičje napoveduje naštevanje, razlaganje, dobesedno navajanje. Dvopičje je levostično ločilo. Običajno se dvopičje rabi v premem govoru (Vprašala je: »Koliko je ura?«), v obrazcih ter med imenom avtorja in njegovim delom. Neskladenjsko ga rabimo v pomenu proti, kot znak za deljenje in za izražanje nasprotja. V teh primerih ga pišemo nestično.

Pomišljaj je ločilo, ki označuje zamolk, kaže na vrivke v stavku, nadomešča narekovaj. Neskladenjsko ga rabimo kot nadomestilo predlogov od do (str. 9–12). Predstavlja tudi negativni predznak pri zapisu temperature. V teh dveh primerih ga pišemo stično. Nestično ga zapišemo, če s pomišljajem označimo naštevalne enote (alineje), z njim izrazimo nasprotje (Olimpija–Maribor) ali ga zapišemo kot matematični znak ($7 - 3 = 4$).

Vežaj je ločilo, ki se uporablja za vezanje besed. Stično ga pišemo med besedami, ki bi jih vezali z in (Avstro-Ogrska – Avstrija in Ogrska), med številko in besedo (10-dnevna vojna, 90-odstoten, 15-letnica), med črko in besedo (C-vitamin). Pišemo ga v zloženkah namesto ponavljanja (dve- do tri članska posadka), za naveznim členkom le (le-ta, le-tu). Z vežajem ločimo zloge (li-pa, pi-ka-po-lo-ni-ca) in zaznamujemo konce besed (pridevnik na -ski).

Kadar vežaj zaznamuje dva enakovredna dela besede, ga pišemo nestično. Primer takšnega zapisovanja so dvojni priimki (Alenka Sever - Vrabec), v katerih se vežaj opušča. Vežaj pišemo tudi med priimkom in vzdevkom (Josip Murn - Aleksandrov) in deli dvojnih imen, ko pregibamo oba dela (Šmarje - Sap).

Stičnost ločil

Najpogostejša napaka v poslovnih dopisih je stičnost ločil. Ločila so lahko:

- stična (vežaj, pomišljaj) – 50-letnica;

- levostična (pika, klicaj, vprašaj, vejica) – ipd., Zakaj?, Tiho!;
- desnostična (uklepaj, prvi del narekovaja);
- nestična (tri pike, pomišljaj, enačaj, minus).

Kadar v besedilu sledi ločilo ločilu, med njima ni presledka.

Primer: Projekt nam je predstavil prof. Peter Kodele, univ. dipl. inž., ki omenjeno problematiko dobro pozna.

Pri številčenju poglavij za piko ni presledka.

Primer: 1.1.2.1

Slovenski pravopis predpisuje zapis datuma s presledki za pikami.

Primer: 23. 7. 2010

Pri zapisu časa moramo upoštevati pravilo, da so minute ločene s stično piko (brez presledka na obeh straneh pike). Uro lahko zapišemo na več možnih načinov:

Odprto za stranke od ponedeljka do petka: od 9. do 14. ure

Uradne ure: od ponedeljka do petka: 9.00–14.00

Uradne ure: od ponedeljka do petka: 9.–14. ure

PISANJE SKUPAJ IN NARAZEN

Velikokrat se znajdemo v situaciji, ko je težko določiti, ali gre za eno ali več besed in ali jih zapisati skupaj ali narazen. Pogosto se dopušča obojno pisanje, npr. nahitro – na hitro, malokdo – malo kdo, kdorkoli – kdor koli.

Merilo za to, ali je treba besede pisati skupaj ali narazen, je pogosto nerazdružljivost in nezamenljivost zaporedja delov dane besede. To pomeni:

- Če se v dano besedo ne da vrniti druge besede ali če delom te besede ni mogoče spremeniti zaporednosti, pomeni, da je treba besedo pisati skupaj, npr. nemoč, neumen, nimam.
- Če lahko vrinemo drugo besedo je potrebno besede pisati narazen: npr. ne delam, kdor koli, ker je mogoče reči tudi – delam ravno ne.

Teh dveh načel ne moremo upoštevati v nekaterih stalnih besednih zvezah: sto tri, po malem, pred kratkim, kar se da.

Zaradi praktične rabe in tujih vplivov je pisanje skupaj ali narazen nedosledno. Tako se nekatere besede lahko pišejo skupaj in narazen: minigolf ali mini golf, vikendhišica ali vikend hišica. Takšne besede je priporočljivo pisati skupaj.

V poslovnih dopisih so pogosto srečujemo z zapisom števnikov z besedo. Pravilno jih zapišemo po naslednjih pravilih:

- glavne števnike do 100 in stotice pišemo skupaj (petinsedemdeset, štiristodvainosemdeset);
- ostale glavne števnike pišemo narazen (štiri tisoč, dva milijona);
- vrstilne števnike pišemo skupaj (tristodevetindvajseti).

PREVZETE BESEDE IN BESEDNE ZVEZE

Prevzete besede so v slovenščino prišle iz tujih jezikov. Danes je prevzemanje besed zelo pogosto, čeprav mnogokrat ni potrebno. Preden v svojem besedilu uporabimo tako besedo, je prav, da preverimo, ali imamo ustrezno slovensko besedo.

Prevzete besede delimo na sposojenke, tujke in citatne besede. Sposojenke so slovenskemu jeziku popolnoma prilagojene (pica, miting), tujke so le deloma prilagojene. Izgovarjamo in pregibamo jih po naše, ohranjamo pa tuj zapis (jazz, peugeot, New York). Citatne besed slovenskemu jeziku niso prilagojene ne v zapisu ne v izgovarjavi (first lady).

Po domače pišemo:

- osebna lastna imena iz grško-rimskega sveta (Sokrat);
- imena vladarskih rodov (Habsburžani);
- samo nekaj imen slavnih osebnosti (Petrarka, Kolumb, Luter);
- svetniška imena (Francišek Asiški);
- imena držav (Nemčija);
- pokrajine (Provansa);
- celine (Azija, Evropa);
- večje znane kraje, povezane z našo kulturno zgodovino (Pariz);
- znane stavbe (Hradčani).

Pri večbesednih zemljepisnih imenih prevajamo njihove občne sestavine (Niagarski slapovi, Luksemburški park, Eifflov stolp).

Prevzeta stvarna imena prevajamo v slovenski jezik (Božanska komedija, Vojna in mir), izjema so imena časopisov in podjetij.

4 ANALIZA POSLOVNIH DOPISOV

V praktičnem delu diplomske naloge je analiziranih 30 dopisov Centra za socialno delo Kranj, ki so jih napisale strokovne ali administrativne delavke centra. Dopisi so bili zbrani v obdobju od meseca maja do meseca julija 2010. Vsebina dopisov je različna: vabila, zapisniki, zaprosila, obvestila, potrdila ...

V diplomski nalogi nisem analizirala odločb, sklepov in besedil, ki jih strokovni delavci izdajajo s pomočjo Informacijskega sistema centrov za socialno delo (v nadaljevanju: ISCS). Gre za informacijski sistem, ki je enoten za vse Centre za socialno delo v Sloveniji. ISCS je informacijski sistem, ki nudi podporo pri odločanju za 26 različnih pravic (dodatek za nego otroka, otroški dodatek, preživnino, starševski dopust in starševska nadomestila, denarno socialno pomoč, štipendije, subvencije ...) in omogoča, da se na podlagi področnih zakonov evidentira, odloča, obdeluje in večkrat mesečno izplačuje socialne in druge transferje.

Vsi osebni podatki, ki sem jih obravnavala v diplomski nalogi, so spremenjeni oz. izmišljeni, saj me Zakon o varstvu osebnih podatkov, Pravilnik o varovanju zaupnih in osebnih podatkov Centra za socialno delo Kranj in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu zavezujejo k poslovni molčečnosti. Iz tega razloga dopisi niso priloga diplomske naloge, so pa bili dani na vpogled mentorici.

4.1 GLAVA DOPISA

Uredba o upravnem poslovanju določa, da morajo vsi dokumenti poleg besedila dokumenta vsebovati še najmanj državni grb, naziv »Republika Slovenija«, naziv organa državne uprave, kontaktne podatke (sedež in poštni naslov, telefon, telefaks, uradni elektronski poštni naslov, spletni naslov) ...

Kalin Golob (2003, str. 144) navaja, da mora glava poslovno-uradnega vsebovati vse bistvene sestavine podatke o pošiljatelju in prejemniku. Glavi morata biti napisani druga pod drugo in levo poravnani. Pomembno je pravilo, da je vsaka glava smiselna celota, »poved«, zato besede, ki niso lastno ime, pišemo z malo. To pomeni, da akademske nazive, številke telefona, faksa in vse drugo, kar ni lastno ime, pišemo z malo začetnico, če niso na prvem mestu.

Košmrlj et al. (2003, str. 23) predlagajo, da za navedbo faksa in elektronskega naslova v dopisih uporabimo slovenske izraze.

Primer:



REPUBLIKA SLOVENIJA
Center za socialno delo Kranj
Koroška cesta 19, 4000 KRANJ, SLOVENIJA

Iz opisanega razberemo, da je glava Centra za socialno delo Kranj pomanjkljiva, saj ne vsebuje telefonske številke, številke faksa, elektronskega in spletnega naslova. Pri pregledu dopisov sem ugotovila, da se glava, kot jo vidimo v primeru, nahaja na 25 dopisih, na petih dopisih pa so delavke na lastno pobudo pripisale še številki telefona in faksa. Vendar pa tudi v teh petih primerih zapis ni pravilen, saj pri zapisu telefona in faksa ni bilo upoštevano pravilo, da se ti dve besedi pišeta z malo začetnico. Prav tako je ustrežnejše, da tujko fax nadomestimo s slovensko ustreznico faks.

Napačen zapis:



REPUBLIKA SLOVENIJA
Center za socialno delo Kranj
Koroška cesta 19, 4000 KRANJ, SLOVENIJA
Tel.: 04/ 2568-720 Fax.: 04/ 2568-722

Pravilen zapis:



REPUBLIKA SLOVENIJA
Center za socialno delo Kranj
Koroška cesta 19, 4000 KRANJ, SLOVENIJA
tel.: 04/ 2568-720 faks.: 04/ 2568-722
e-naslov: gpcsd.kranj@gov.si

Predlagamo, da se glava Centra dopolni s kontaktnimi podatki. Menim, da pravilno oblikovana glava dopisa z osnovnimi kontaktnimi podatki izraz podobe in kulture vsake organizacije. Stanki se tako na preprost način ponudi podatke za vzpostavitev stika in prihrani čas, saj ji ni potrebno iskati podatkov.

Pri pregledu dopisov sem opazila, da se pri pisanju naslova prejemnika pojavlja kar nekaj napak, ki se ponavljajo. Pri zapisu naslova prejemnika moramo biti posebno pozorni, da vedno pravilno zapišemo ime, priimek in naslov prejemnika. S pravilnim naslavljanjem naslovniku izkažemo spoštovanje. Napake pri naslavljanju lahko že pred začetkom sodelovanja povzročijo slabo voljo in nezaupanje stranke.

Kalin Golob (2003, str. 56) pravi, da moramo kjerkoli v besedilu dopisa upoštevati pravilo, da je edino mogoče zaporedje pri zapisu imena in priimka v dopisu ali na ovojnici: najprej ime in šele nato priimek.

Napačno:

Upravna enota Kranj
G. Zaplotnik Janez
Gospodsvetska 10
4000 Kranj

Pravilno:

Upravna enota Kranj
g. Janez Zaplotnik
Gospodsvetska 10
4000 Kranj

ali

Janez Zaplotnik
Upravna enota Kranj
Gospodsvetska 10
4000 Kranj

Nepotrebno je v naslovu pisanje gospod ali gospa oz. okrajšav zanju pred imenom. Navajamo akademske naslove in jih moramo zapisati pred imenom, ostali strokovni nazivi se ne pišejo, če že, potem za priimkom in za vejico.

Napačno:

Univ. dipl. prav., Alojz Gorenc

Pravilno:

Alojz Gorenc, univ. dipl. prav.
Mag. Miran Maček
Miran Maček, mag.

Kadar želimo, da dopis prejme točno določen posameznik, ga navedemo na prvem mestu. Če pa pošto lahko odpre druga pooblaščen oseba, formalnega predstavnika napišemo na drugem mestu.

Od 30 dopisov, ki sem jih pregledala in analizirala, je 14 (47 %) naslovljenih na točno določenega posameznika. Le v 4 dopisih je pravilno navedeno zaporedje imena in priimka prejemnika, v 10 (33 %) dopisih je zaporedje obratno, ostalih 16 (53 %) dopisov je naslovljenih na ustanove ali podjetja.

Tudi pri naslavljanju podjetij se pojavljajo napake.

Napačno:

Telekom Slovenije d.d.
Cigaletova 15
1000 Ljubljana

Pravilno:

Telekom Slovenije, d. d.
Cigaletova 15
1000 Ljubljana

Okrajšave iz več besed, ki pomenijo status družbe (npr. d. d., d. o. o., s. p.), navajamo za vejico in s presledki. Pravopisno pravilo, ki ga moramo upoštevati, je, da četudi družba ni registrirana z vejico, jo pravopis predvideva. Glede na to je prav, da se držimo pravopisne norme slovenskega jezika.

V 2 (7 %) dopisih je kot naslovnik navedeno podjetje, katerega naziv vsebuje okrajšavo, ki pomeni status družbe. V obeh primerih je zapis glave prejemnika napačen, brez presledka za levostičnim ločilom, piko. Od ostalih 28 (93 %) dopisov jih je 14 naslovljenih na fizične osebe in preostalih 14 na organe državne uprave.

Pri naslavljanju poštnih pošilk moramo upoštevati navodila Pošte Slovenije. Navodila za pravilno naslavljanje je Pošta Slovenije objavila v Priročniku za pravilno naslavljanje, na voljo pa so tudi na spletnih straneh Pošte Slovenije.

V priročniku, ki ga je Pošta Slovenije izdala v februarju 1996, je za pravilno naslavljanje pošilk zapisan primer, ki prikazuje, da je potrebno med podatki o ulici in hišni številki ter med naslovno pošto narediti dvakratni razmik.

Po zadnjih veljavnih navodilih pošte mora biti kraj prejemnika zapisan takoj za ulico, brez enovrstičnega presledka. Pravila so se v času poslovanja pošte spremenila in opažam, da zaradi tega prihaja do nepravilnega zapisovanja prejemnikovega naslova.

Napačno:

Okrožno sodišče Kranj
Zoisova 2

4000 Kranj

Pravilno:

Okrožno sodišče Kranj
Zoisova 2
4000 Kranj

ali

Okrožno sodišče Kranj

Zoisova 2
4000 Kranj

Od 30 pregledanih in analiziranih dopisov v 10 primerih (33 %) zapis ni pravilen, saj je pri zapisu naslova izpuščena ena prazna vrstica, bodisi takoj za nazivom ali imenom in priimkom naslovnika, bodisi med ulico in krajem. V ostalih 20 (67 %) dopisih je prejemnikov naslov zapisan pravilno.

4.1.1 ŠTEVILKA ZADEVE

Številka zadeve je sestavljena iz klasifikacijskega znaka, ki ga razberemo iz načrta klasifikacijskih znakov, zaporedne številke zadeve in letnice nastanka zadeve. Celotno številko pišemo stično, torej brez presledkov pri črticah in poševnicah.

Primer pravilnega zapisa:

Številka: 1211-1/2010

Pri zapisu številke zadeve ne prihaja do napak, saj je ta na vseh dopisih zapisana pravilno.

4.1.2 ZAPIS DATUMA

Nepravilen zapis datuma je napaka, ki se v dopisih pojavlja zelo pogosto. V dopisih CSD Kranj je datum umeščen v zgornji levi del dopisa pod evidenčno številko.

Najpogostejša napaka, ki se pojavlja pri zapisu datuma, je pisanje brez presledkov za pikami. Pravilo, ki velja, je, da je vsaka pika levostična, zato tudi pri datumih velja, da pišemo presledke.

Napačno:

Kranj,27.9.2009

Pravilno:

Kranj, 27. 9. 2009

Zapis datuma z ničlami ni pravilen. Takšen zapis datuma je posledica računalniških okenskih zapisov.

Napačno:

Novo mesto, 04.05.2010

Preddvor, 10. 03. 2003

Pravilno:

Novo mesto, 4. 5. 2010

Preddvor, 10. 3. 2003

V vseh dopisih Centra je datum zapisan na način, kot je prikazano v zgoraj navedenih primerih. Pri pregledu sem ugotovila, da je kar v 28 (93 %) dopisih zapis datuma nepravilen, ker ni upoštevano, da za piko pišemo presledek. Le na 2 (7 %) dopisih je datum zapisan v skladu s pravopisnimi pravili.

Med 28 dopisi, v katerih je datum zapisan narobe, je kar v 19 (68 %) primerih pred številko dneva in meseca zapisana ničla. V 9 (32 %) dopisih datum ni zapisan z vodilnimi ničlami.

Glede na pravila, ki veljajo za poslovne dopise, pred zapisom datuma ne zapisujemo imena kraja, datum zapišemo za samostalniško besedo datum.

Napačno:

Koper, dne 11. 8. 2003

Pravilno:

Koper, 11. 8. 2003

Takšnega zapisa datuma v dopisih Centra za socialno delo Kranj nisem zasledila.

Pisanje meseca z veliko začetnico v datumu ni pravilno. Ime meseca je občno ime in ga zato pišemo z malo.

Napačno:

Ljubljana, 25. Februar 2006

Pravilno:

Ljubljana, 25. februar 2006

Pri zapisu imena meseca je možen tudi roditelj, torej 25. februarja 2006. Oba zapisa sta pravilna in stvar osebne izbire. Roditelj je nujen le, če navajamo samostalniki dne: Ljubljana, dne 25. februarja 2006. Sicer pa velja, da je v poslovnih dopisih nepotrebno navajanje samostalnika dan/dne pred datumom.

Nepotrebno:

Postojna, dne 13. 3. 2010

Krško, dne 17. maja 2000

Pravilno:

Postojna, 13. 3. 2010

Krško, 17. maj 2000

4.2 NASLOV DOPISA

Naslov dopisa sledi glavi naslovnika dopisa in je poravnan z glavama po levi strani. Pišemo ga z veliko začetnico. Možni so trije načini naslavljanja:

- **nagovor naslovnika;**
- **poimenovanje s splošno oznako »Zadeva:« ali »Predmet:«;**
- **ime dokumenta** – posamezni dopisi so poimenovani kar po vrsti dokumenta (Vabilo, Obvestilo, Zapisnik, Poziv). V tem primeru ne pišemo končnega ločila, besedilo dopisa pa začnemo pisati z veliko začetnico.

Dopis lahko začnemo tako, da naslovnika ogovorimo z gospod/gospa in priimkom, vsekakor pa besedi gospod/gospa izpišemo in ju ne krajšamo.

Napačno:

Spoštovana ga. Novak!

Pravilno:

Spoštovana gospa Novak!

Spoštovana!

Spoštovani!

Kadar nagovarjamo več oseb, zadošča le Spoštovani. Spoštovani je oblika, ki jo uporabimo tako za ženske in moške, ki jih vikamo.

Končni ločili, ki se v praksi uporabljata, sta vejica in klicaj. Kalin Golob (2003, str. 37) meni, da je za uradne dopise bolje ohraniti klicaj, saj nima nobene funkcije velevanja, pač pa je uradni, formalni začetek pisma. V zasebnih pismih uporabimo vejico. Glede na ločilo pri nagovoru uporabimo ustrezno začetnico besedila. Za klicajem se dopis začinja z veliko, za vejico pa z malo začetnico.

Napačno:

Spoštovani!
obveščamo vas ...

Pravilno:

Spoštovani!
Obveščamo vas ...

Spoštovani,
V prilogi vam pošiljamo ...

Spoštovani,
v prilogi vam pošiljamo ...

Kalin Golob (2003, str. 35) meni, da mora vsak dokument imeti le en naslov, saj nobeno uradno besedilo dveh naslovov ne potrebuje. Če smo torej napisali Zadeva: Zaposilo, ne dodajamo še Spoštovani!

Oznaka zadeva v dopisu pomeni kratek povzetek vsebine dokumentna, medtem ko z nagovorom izrazimo spoštovanje do naslovnika. V dopisu lahko kljub naslovu pred vsebino dodamo še nagovor.

Napačno:

Zadeva: Posredovanje podatkov
Spoštovani!

Predmet: Posredovanje podatkov
Spoštovani!

Pravilno:

Zadeva: Posredovanje podatkov
Predmet: Posredovanje podatkov

Pri pregledu smo ugotovili, da se v 8 (27 %) dopisih pojavlja dvojno naslavljanje, v ostalih 22 (73 %) dopisih je naveden en naslov.

Pri naslavljanju s splošno oznako je pomembno, da za besedo zadeva napišemo dvopičje levostično. Sledi naslov z veliko začetnico, končnega ločila takšen naslov nima.

Napačno:

Zadeva: Odstop VLOGE

Zadeva: odstop vloge.

Pravilno:

Zadeva: Odstop vloge

Zadeva: Odstop vloge

Naslov mora biti kratek in jednat. Vrstico lahko tudi poudarimo s krepkim tiskom, nikakor pa ne uporabljamo samo velikih črk.

Od 30 dopisov se v 25 (83 %) primerih dopis prične z oznako zadeva. Od teh 25 primerov je 16 (64 %) naslovov napisanih delno ali v celoti z velikimi tiskanimi črkami, kar ni pravilno. V ostalih 9 (36 %) primerih je naslov dopisa s splošno oznako Zadeva zapisan pravilno.

4.3 JEDRO DOPISA

Za prejemnika dopisa je pomembno, da je pisno sporočilo jedrnato, pregledno in preprosto. Pisec se mora izražati v knjižnem jeziku, spoštovati mora pravopis. Pozoren mora biti tudi slogovno ustreznost besedil. Če pismo na naslovnika naredi slab vtis, se lahko zgodi, da izgubimo naklonjenost in zaupanje. Pomembnih delov besedila raje ne podčrtavamo, temveč jih napišemo krepko.

V poslovnih pismih je raba imen zelo pogosta, vendar nemalokrat napačno zapisana. Pozorni moramo biti na pravilen sklon imen in priimkov. Pri moških sklanjamo ime in priimek.

Napačno:

Povabili smo Markota Kos ...

Predsedniku Mateju Kotnik ...

Pravilno:

Povabili smo Marka Kosa ...

Predsedniku Mateju Kotniku ...

Veliko težav povzročajo imena s končnicama -o ali -a. Pogosto se uporablja sklanjanje s podaljšano končnico kot v prvem primeru – Markota, kar ni pravilno. Pravilno je sklanjanje po spodnjem vzorcu:

Marko, Marka, Marku, Marka, o Marku, z Markom

Miha, Mihe, Mihi, Miho, o Mihi, z Miho (m)

V jedru 30 dopisov sta moško ime in priimek zapisana 25-krat. V 10 (40 %) primerih priimek ni pravilno zapisan, saj avtorji dopisov niso upoštevali pravila, da se pri moških imenih poleg imena sklanja tudi priimek.

Žensko ime sklanjamo, priimka pa načeloma ne. Kadar se priimek konča na -a, ga lahko tudi sklanjamo.

Napačno:

V zadevi Marije Novakove

Pravilno:

V zadevi Marije Novak

Žensko ime in priimek sta zapisana 30-krat, pri pregledu vseh dopisov smo ugotovili, da so vsi zapisi pravilni.

Pri uradnih dopisih pogosto uporabljamo okrajšave besed gospod (g.) in gospa (ga.). Pri rabi moramo biti pozorni, da jih uporabimo v ustrezni obliki.

Napačno:

Pismo je za ga. Tino Založnik
Oglasite se pri ga. Mateji Košir

Pravilno:

Pismo je za go. Tino Založnik
Oglasite se pri ge. Mateji Košir

Okrajšave sklanjamo tako kot ime in priimek. Neustrezno tvorjene okrajšavi sta gos. in gosp.

Ena pogostejših napak pri pisanju besedil je upoštevanje pravil stičnosti posameznih ločil. Pika, vejica, vprašaj, klicaj, podpičje so levostična ločila in stojijo tik za besedo, sledi pa jim presledek.

Napačno:

Določena je bila meja socialne varnosti v višini 55,90 EUR .
Za dodatne informacije nas lahko pokličete na tel. :25 68 720.
... z urejanjem doplačila oskrbnih stroškov v DS Laško, obrnila ...

Pravilno:

Določena je bila meja socialne varnosti v višini 55,90 EUR.
Za dodatne informacije nas lahko pokličete na tel.: 25 68 720.
... z urejanjem doplačila oskrbnih stroškov v DS Laško, obrnila ...

Pozorni moramo biti na nekaj razlik pri zapisu datuma in ure. Pri zapisu datuma je za vsako piko (med dnevom in mesecem) presledek. Pri zapisu časa ure in minute ločimo s stično piko.

Napačno:

Vabimo vas, da se v sredo, 02. 06. 2010 ob 9.00 uri zglasite v ...

Vabimo vas, da se, 2.6.2010 ob 9. uri zglasite v ...

Sestanek bo v torek, 26. 5. 2010 ob 15. 30. uri.

Pravilno:

Vabimo vas, da se v sredo, 2. 6. 2010 ob 9.00 zglasite v ...

Vabimo vas, da se 2. 6. 2010 ob 9. uri zglasite v ...

Sestanek bo v torek, 26. 5. 2010 ob 15.30.

V drugem primeru napišemo uro s stično piko in zaključimo s samostalnikom ura. Tudi v zadnjem primeru smo čas zapisali s stično piko. Po pravopisu za minutami pike ne zapišemo, ker smo poved zaključili z minutami, jo končamo s piko. Kadar v besedilu dopisa navajamo datum in uro, moramo biti pozorni tudi na odvečne ničle in pravilno postavljene vejice.

Z vikanjem v slovenščini izkazujemo spoštovanje. Eno od osnovnih pravil govornega bontona je, da osebe, starejše od 18 let, vikamo. Polovičnega vikanja pravopis ne dovoljuje. Tudi v poslovnem svetu je polovično vikanje skrajno neprimerno, je pa to del pogovornega jezika. Vikamo tako, da uporabimo množinsko obliko moškega spola. V dopisih, ki sem jih pregledala, sem zasledila tudi nekaj primerov polovičnega vikanja.

Napačno:

... ste se pripravljena vključiti ...

... se niste udeležila ...

Če ste že poiskala ...

Pravilno:

... ste se pripravljeni vključiti ...

... se niste udeležili ...

Če ste že poiskali ...

Jezikovni slog je način jezikovnega izražanja vsakega posameznika. V dopisih smo zasledili tudi nekaj slogovno slabo zapisanih povedi.

Napačno:

V kolikor boste potrebovali dodatne informacije ...

V primeru, da se dolg ne bo mogel poračunati s tekočo pravico ...

Na Centru za socialno delo Kranj teče postopek postavitve skrbnika ...

Predlagamo soglasje k doplačilu s strani Mestne občine Kranj od 2. 9. 2010 dalje.

Prosimo vas, da vabilo vročite hčerki in poskrbite za njeno prisotnost na pogovoru dne 2. 6. 2010 ob 14.00 uri pripeljete na pogovor.

Pravilno:

Če boste potrebovali dodatne informacije ...

V primeru, da dolga ne bomo mogli poračunati s tekočo pravico ...
Na Centru za socialno delo Kranj vodimo postopek postavitve skrbnika ...
Soglašamo k doplačilu s strani Mestne občine Kranj od 2. 9. 2010 dalje.
Prosimo vas, da hčer seznanite z vabilom in jo dne 2. 6. 2010 ob 14. uri pripeljete na pogovor.

4.4 POZDRAVNI DEL ALI ZAKLJUČEK DOPISA

V novem odstavku pred podpisnikom ali podpisniki jedro dopisa končamo z ustaljenim pozdravom ali z zaključnim stavkom. Poravnamo po levem robu.

Imamo nekaj možnosti zaključkov. Za vse pa velja načelo izmenjave.
V primeru, če dopis začnemo s Spoštovani, je priporočljivo končati kako drugače, npr. Lep pozdrav ali Lepo vas pozdravljamo.

Napačno:

Lepo pozdravljeni
S spoštovanjem,

Pravilno:

Lepo pozdravljeni. (!)
S spoštovanjem!

Slovenski pravopis v primerih zasebnega dopisovanja navaja možnost zaključnega pozdrava brez pike, medtem ko Kalin Golob (2003, str. 50) meni, da so v uradnih dopisih zaključki s končnim ločilom smiselni, in to tudi, če so nestavčni.

Od 23 dopisov, ki se jih zaključijo s pozdravom, je v 3 (14 %) dopisih končno ločilo vejica, v 10 (43 %) primerih se pozdrav zaključijo s klicajem in prav tako v 10 (43 %) primerih pozdrav zaključijo pika.

Namesto avtomatiziranega pozdrava dopis lahko zaključimo tudi s stavčnim pozdravom. V takšnem primeru se zaključek dopisa konča s piko. Uporaba čustveno zaznamovanih stavkov vsekakor ni primerna.

Pravilno:

V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam.
Zahvaljujemo se vam za sodelovanje in vas lepo pozdravljamo.

Od 7 dopisov sta v 2 (29 %) primerih zapisana stavčna pozdrava, 5 (71 %) dopisov pa zaključne fraze sploh nima.

4.5 PODPISNIK

Zadnja obvezna sestavina v dopisu je podpisnik. V praksi sta dve možnosti – najprej ime in priimek, nato funkcija ali obratno. Kalin Golob (2003, str. 55) predlaga, da

uporabljamo ločila. Vejico zapišemo za imenom in priimkom oz. dvopičje za funkcijo, če je ta na prvem mestu.

Napačno:

Miran Kranjc
Vodja kadrovske službe

Janez Rozman dipl. upr. org.
Vodja nabave

Direktor
Aleš Kralj, univ. dipl. ekon.

Pravilno:

Miran Kranjc,
vodja kadrovske službe

Janez Rozman, dipl. upr. org.,
vodja nabave

Direktor:
Aleš Kralj, univ. dipl. ekon.

Ime in priimek ter funkcija so celota, ki jo obravnavamo kot eno poved, zato prvo besedo zapišemo z veliko začetnico, ostale pa le, če so lastna imena. Tudi pri navedbi podpisnika moramo upoštevati pravilo, da je edino pravilno zaporedje najprej ime in šele nato priimek.

Vsi dopisi Centra imajo dva podpisnika. Na levi strani je navedena oseba, ki je dokument pripravila in zadevo vodila, desni podpisnik pa je v našem primeru vedno direktor. Pri pregledu 30 dopisov lahko ugotovimo, da so napake pri zapisovanju podpisnikov pogoste.

V 13 (43 %) primerih podpisnikov je najprej napisana funkcija, nato ime in priimek, v ostalih 17 (56 %) primerih pa obratno. Tako je od 13 dopisov v 5 (38 %) primerih zapis napačen, saj za zapisom funkcije ni zapisano levostično dvopičje. V ostalih 8 (62 %) primerih pa je dvopičje za navedbo funkcije zapisano.

Med 17 dopisi, ki v imajo v podpisu funkcijo zapisano na drugem mestu, je ta kar v 11 (65 %) primerih napisana z veliko začetnico, kar ni pravilno. V teh primerih ni upoštevano pravilo, da podpisnika obravnavamo kot celoto. V ostalih 6 (35 %) dopisih je zapis funkcije na drugem mestu pravilen, torej z malo začetnico.

Lastnoročni podpis je najpomembnejši del vsakega dokumenta in je lahko nad ali pod navedbo podpisnika, lahko je celo med navedbo funkcije ter imenom in priimkom. Z lastnoročnim podpisom podpisnik pove, da se z vsebino dokumenta strinja in zanjo prevzema tako materialno kot moralno odgovornost. V primeru, da podpisa iz kateregakoli razloga ni, za navedbo podpisnika napišemo okrajšavo l.r. (lastnoročno). Npr. Marko Hočevnar, l.r. Tako lastnoročni podpis kot žig ne smeta prekrivati navedbe podpisnika in lastnoročnega podpisa.

4.6 PRILOGE IN DRUGI DODATKI DOPISA

Levo pod podpisniki imajo nekateri dopisi navedene še priloge, ki jih priložimo osnovnemu dopisu. Če smo priloge navedli že v jedru dopisa, jih ni potrebno še enkrat navajati spodaj. V nasprotnem primeru jih naštejemo v vrsticah z alinejami, ločil ni. Alineje začenjamo z malo začetnico, razen če so lastna imena.

Napačno:

Prilogi:
Ponudba
Obrazec izjava

Pravilno:

Prilogi:
- ponudba
- obrazec izjava

V dopisu lahko navedemo tudi, komu je bil dopis poslan ali izročen. Pomembno je, da so naštevalne enote v pravilnem sklonu. Ker so naštevalne enote kratke, so vejice in končno ločilo odveč.

Napačno:

Poslano:
- Kandidat,
- tajništvo.

Pravilno:

Poslano:
- kandidatu
- tajništvu

V vednost:

- tajništvo
- arhiv

V vednost:

- tajništvu ali
- arhivu

Obvestijo se:

- tajništvo
- arhiv

Naštevalne enote lahko navedemo tudi v imenovalniku, kadar se glagol veže z njim.

5 ZAKLJUČEK

Dopisi sporočajo marsikaj o nas in istočasno vplivajo na mnenje, ki si ga naslovnik ustvari o nas. Dopis mora biti napisan jasno, jedrnato, brez pravopisnih napak, biti mora pravilno oblikovan. Pomembno je, da se pri pisanju osredotočimo na napake, ki se v besedilih pojavljajo najpogosteje.

Zavedati se moramo, da si nemalokrat prvi vtis ustvarimo s dopisom, šele nato z osebnim stikom. Zato se je vredno potruditi.

V praktičnem delu diplomske naloge sem analizirala 30 dopisov in ugotovila, da je pogostost istovrstnih napak velika. Neenotnost dopisov lahko razberemo že iz glave dopisa. Veliko težav imajo avtorji dopisov pri zapisovanju datuma, oblikovanju naslova. Najprej ime, nato priimek je pravilo, ki je v Slovenskem pravopisu omenjeno večkrat, pa vendar se ga ne upošteva. Zasledili smo tudi nekaj slogovnih nerodnosti (nepravilnosti) ter celo polovično vikanje.

Ugotavljamo, da imamo s pisanjem dopisov težave zlasti zaradi slabega poznavanja pravopisnih pravil. Vsakdo, ki piše dopise, mora poznati knjižno normo. Pismo, v katerem mrgoli pravopisnih napak, škoduje tako podjetju kot piscu. Ne nazadnje se moramo zavedati, da smo za pisano besedo odgovorni.

Pri pisanju dopisov se nam lahko zatakne že pri malenkostih, ki jih med pisanjem zlahka spregledamo. Zato velja upoštevati nasvet, ki pravi, da vsak dopis, preden ga odpošljemo, ponovno temeljito preberemo, pregledamo in odpravimo napake.

Med dopisi, ki sem jih pregledala in analizirala, ni bilo nobenega brez napak. S takšnim stanjem ne moremo biti zadovoljni. Z namenom, da bi izboljšali jezikovno normo, bom naredila povzetek diplomske naloge in sodelavce seznanila tako s pravili za oblikovanje kot s pravopisnimi pravili, ki jih je potrebno upoštevati pri pisanju dopisov. Vsakdo se pri pisanju znajde v dilemi. Menim, da je pomembno, da vse seznanim, da imamo v takšnem primeru možnost pravilnost besedila preveriti v Slovarju slovenskega knjižnega jezika in Slovenskem pravopisu. Oba priročnika sta objavljena na spletu, pomagamo pa si lahko tudi z drugimi spletnimi stranmi z ustrezno vsebino.

Kot poslovna sekretarka se zavedam, da ima skrbno napisano in oblikovano pismo veliko vrednost. Z diplomsko nalogo opozarjam na številne nepravilnosti. Dajem tudi pobudo, da se vsi zaposleni posvetimo tej problematiki in s skupnimi močmi izboljšamo podobo Centra za socialno delo Kranj.

LITERATURA IN VIRI

Knjige

- Bešter, M. idr. (2001). *Na pragu besedila*. Ljubljana: Rokus.
- Kalin Golob, M. (2003). *Kaj moram vedeti o dopisih (predlog za standardizacijo)*. Ljubljana: GV Založba.
- Kalin Golob, M. (2003). *Jezikovne reže 2*. Ljubljana: GV Založba.
- Košmrlj, T. idr. (2003). *Oblikovanje dokumentov*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Kragelj, I. idr. (2000). *Poslovno sporazumevanje*. Ljubljana: DZS.
- Lečič, R. (2009). *Osnove slovenskega jezika*. Cerklje: Gaya.
- Možina, S. idr. (1995). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Novak, F. (1980). *Poslovni in uradovalni jezik*. Ljubljana: ČGP Delo, Tozd Gospodarski vestnik.
- Osredečki, E. idr. (1995). *Popolna poslovna tajnica*. Lesce: Oziris.
- Popovič, M. idr. (2002). *Vstop v poslovni svet*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Skaza, J. (2000). *EPIS – Pravopisni priročnik*. Dobrna: Eknjiga.
- Skaza, J. (2004). *Žepni pravopis za vsakdanjo rabo*. Ljubljana: Jutro.
- Skaza, J. (2008). *Žepna slovnica slovenskega jezika za vsakdanjo rabo: pravila in raba*. Ljubljana: Jutro.
- Tavčar, M. (1997). *Preprosti poslovni bonton*. Ljubljana: Novi Forum.

Poročila, interni dokumenti:

- Center za socialno delo Kranj (2009). *Vsebinsko poročilo o delu za leto 2009*.
- Center za socialno delo Kranj (2009). *Plan dela za leto 2010*.
- Peklenik, A. (2009). *Sporazumevanje v slovenskem jeziku, Interno gradivo za višjo strokovno šolo, program poslovni sekretar*.

Lektoriranje in jezikovno svetovanje, <http://www2.arnes.si/~jlkov1/index.htm>, dostopno, september, oktober 2010

Minute za jezik, http://www.rtv slo.si/modload.php?&c_mod=rtvod daje&op=web&func= read&c_id=25543, dostopno, od september 2010 do januar 2011

Poslovni bonton pri pisnem poslovnem komuniciranju (pošta, e-pošta), dostopno september, oktober 2010

Slovar slovenskega knjižnega jezika, <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>, dostopno od julij 2010 do januar 2011

Slovenski pravopis 2001, <http://bos.zrc-sazu.si/sp2001.html>, dostopno od julij 2010 do januar 2011

Slovenščina bo uradni jezik EU-ja, <http://www.rtv slo.si/evropska-unija/slovenscina-bo-uradni-jezik-eu-ja/18095>, dostopno 24. 7. 2010

Uredba o upravnem poslovanju, <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200520&stevilka=690>, dostopno 25. 7. 2010

Uredba o celostni grafični podobi Vlade Republike Slovenije in drugih organov državne uprave, <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201058&stevilka=3238>, dostopno 7. 8. 2010

Ustava Republike Slovenije, <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=199133&stevilka=1409>, dostopno 7. 8. 2010

Zakon o javni rabi slovenščine, <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200486&stevilka=3841>, dostopno 7. 8. 2010

KAZALO SLIK

| | |
|---|----|
| Slika 1: Struktura organizacije | 4 |
| Slika 2: Vrste pisnih sporočil | 10 |
| Slika 3: Predlog postavitve obveznih elementov upravnega dopisa | 14 |
| Slika 4: Primer poslovnega dopisa | 15 |

KRATICE IN AKRONIMI

CSD: Center za socialno delo
ISCSD: Informacijski sistem centrov za socialno delo
MO Kranj: Mestna občina Kranj