



CD-ROM с видеокурсом и программами

ЭФФЕКТИВНОЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

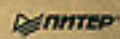


Организация документооборота

Самое важное об офисной технике

Компьютерная программа для работы с документами

И. В. Клоков
В. С. Пташкин



Игорь Клоков

Эффективное делопроизводство

«Питер»

2008

Клоков И. В.

Эффективное делопроизводство / И. В. Клоков — «Питер», 2008

Все согласятся, что чем лучше организовано делопроизводство, тем эффективнее и удачнее бизнес в целом. Поэтому правильному построению этого процесса всегда уделялось немало внимания и средств. С появлением компьютерных технологий в делопроизводстве произошла настоящая революция: сейчас работать с документами намного проще и быстрее, чем во времена пишущих машинок. Однако компьютеры не отменяют деловых бумаг и документооборота – пусть он и стал электронным. В этой книге систематизирована информация о различных деловых документах, принципах документооборота, рассказано об организации делопроизводства. Кроме того, даны «рецепты» действительно эффективного делопроизводства – с помощью различных программ и утилит. Приведены также практические рекомендации по эффективному использованию офисного оборудования, рабочего пространства и времени.

© Клоков И. В., 2008

© Питер, 2008

Содержание

Введение	5
Часть 1	8
Глава 1	8
Краткая история развития письменности и делопроизводства в России	8
Что такое современное делопроизводство	12
Для чего нужен документооборот	13
Глава 2	14
Нормативная база делопроизводства	14
Законодательные и правовые акты РФ	14
Государственные стандарты (ГОСТ) на документацию	15
Нормативные документы	16
Классификаторы	16
Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)	17
Классификация документов	18
Глава 3	19
Преимущества электронных документов	19
Электронная подпись	20
Термины электронного делопроизводства	21
Глава 4	22
Лирическое отступление 1: та, что все стерпит	22
Бумажное делопроизводство: едите вы ее, что ли	22
Физика, химия и электрика	23
Мифы и их развенчание	24
Имя, сестра	27
Храним и готовим	28
Глава 5	30
Правила составления документов	30
Формат бумаги и размеры полей	30
Основные реквизиты документов	30
Обязательные реквизиты бланка	32
Язык управленческих документов и деловая переписка	33
Глава 6	35
Приказ	35
Протокол	35
Акт	36
Докладная записка	36
Справка	37
Внешние документы	37
Письмо	37
Факс	37
Телефонограмма	37
Документы по личному составу	38
Конец ознакомительного фрагмента.	41

Игорь Владимирович Клоков, Владимир Сергеевич Пташинский

Эффективное делопроизводство

Введение

Правильно организованное делопроизводство – залог удачного бизнеса, поэтому эффективности этой составляющей всегда уделялось большое внимание. С появлением компьютерных технологий в делопроизводстве произошла настоящая революция. Работать с документами сейчас несравнимо проще и быстрее, чем во времена пишущих машинок, арифмометров и циркулей. Тем не менее для современного делопроизводства необходимо обладать определенными знаниями и навыками в области компьютера, специальных программ и офисной техники. Книга, которую вы держите в руках, призвана вам в этом помочь.

Без компьютера не может быть современного и эффективного делопроизводства. От того, какой именно компьютер выбран для работы, также зависит многое. Компьютерная индустрия – одна из самых бурно развивающихся областей на сегодня. Ее достижения, безусловно, радуют потребителей, однако богатство выбора способно поставить в тупик. Определиться, что именно из предлагаемого компьютерным рынком вам нужно, не так-то просто. Даже опытного пользователя могут смутить новые технологии: пропустил или недооценил новинку – она сразу подхвачена конкурентами и дает им преимущество перед вами. Это не шутка, новые технологии радикально меняют приоритеты производства и потребления, представления о работе и ее методы. Не дать обмануть себя ловкой рекламой, научиться выбирать необходимое и иметь в поле зрения перспективное – для этого нужно знать хотя бы основы компьютерной грамотности.

Сам компьютер, как любят повторять программисты, – просто железо, пусть даже и недешевое. Без программ он просто предмет мебели. Кстати, приложения появляются и обновляются еще быстрее, чем сами компьютеры. Для чего служат операционные системы, какие задачи они выполняют, как управлять самими системами, что такое прикладные программы, как именно каждое приложение оптимизирует работу в офисе – для ответа на эти и многие другие вопросы и необходимо обладать компьютерными знаниями. Программы – ваши главные инструменты: именно они помогают создавать, изменять, оформлять и распространять документы, рисовать диаграммы, накапливать базы данных, вести переписку, делать презентации и многое другое. Количество программных продуктов увеличивается с каждым днем. Эта книга поможет вам сделать правильный выбор. Ее основное содержание составляют простые и доступные описания программ для офиса, включая текстовые процессоры, электронные таблицы, приложения для составления презентаций, электронные словари, архиваторы, антивирусы и многие другие инструменты, необходимые для офисной работы.

Автор не ставил целью перепечатать избранные фрагменты из многостраничных сопроводительных документов популярных программ. Описания приложений опираются на опыт их использования на практике и построены таким образом, чтобы даже неподготовленный человек мог, сверяясь с текстом, сесть за компьютер и сначала медленно, а потом и уверенно сделать то, что ему необходимо. При описании инструментов сознательно оставлен простор для инициативы пользователя – человека нельзя научить, ему можно только помочь научиться. В этом и состоит задача данной книги – помочь вам научиться работать в офисе, вести делопроизводство и контролировать документооборот, причем помочь реальными, проверенными на практике рекомендациями, используя ваше собственное желание все это освоить. Прочитав описа-

ние, вы не станете специалистом по офисным программам, однако сможете использовать их для решения задач на рабочем месте с максимальной для себя эффективностью. Автор сознательно опускает описания элементарных операций (вы можете освоить их самостоятельно), касаясь при рассмотрении работы каждого приложения фундаментальных вопросов и основополагающих принципов. Приводятся здесь и маленькие хитрости, которых чаще всего нет в официальных руководствах к программам, но которые приносят большую пользу на практике.

Компьютер – это умная машина, но, если дополнить ее некоторыми устройствами, она предоставляет еще больше полезных возможностей. Что такое компьютерная периферия и какая она бывает; в каком случае лучше использовать струйный принтер, а в каком лазерный; чем «видит» компьютер; как обходиться без ввода текста вручную; что такое технология оптического распознавания; какие компьютерные новинки следует освоить – ответы на эти вопросы ждут вас в главах, посвященных офисной технике и технологиям. Конечно, все сведения актуальны на момент подготовки книги, но это азы, и ежедневное обновление не перечеркнет их. Вам предлагается базис, на основе которого вы сможете следить за новыми тенденциями.

Компьютер предложил новый вид документа – электронный. Этот тип документооборота оказался намного эффективнее традиционного бумажного. Бумажный документ – это неизбежные трудности обновления, редактирования, распространения, неудобный поиск и затрудненный доступ к большим объемам информации. При работе с такими документами их размножение, пересылка, правка и поиск занимают большую часть времени. Электронный документ лишен этих недостатков. Потоки электронных документов не занимают места на столах и в шкафах, а их доставка не связана со скоростью работы курьерской службы. Высокая скорость их обращения, от которой напрямую зависит принятие решения, двигает любое дело вперед гигантскими шагами. Электронный документооборот – это не просто перевод в байты и биты информации с бумаги. У него свои законы, и есть как положительные, так и отрицательные стороны. В то же время отменить его уже невозможно, он внедряется все шире, что означает необходимость знать его основные принципы и особенности – каким образом он организуется на предприятии и как взаимодействовать по каналам документообмена с государственными и контролирующими органами.

Даже в небольшом офисе электронный документооборот обеспечивает существенные преимущества, не говоря уже о крупных компаниях. Для последних, как правило, разрабатываются специализированные дорогостоящие системы, хотя многое из того, что делают такие программы, можно сделать и в стандартных приложениях, что существенно дешевле. Как это сделать, будет рассказано в данной книге. Вы также узнаете, что, кроме обычного факсимиле на обычных документах, существует его компьютерный аналог, электронная цифровая подпись, и документы, ей заверяемые, выполняют важнейшие функции.

Раньше половину пространства офиса занимали шкафы с многочисленными справочниками, энциклопедиями и словарями. Сегодня объемные справочные материалы, которые нужны в повседневной работе, переведены в электронную форму и помещаются в компьютере. Обращаться с электронными словарями несложно, но это особый вид компьютерных программ, и об их особенностях, возможностях и правилах работы с ними будет также рассказано в данной книге.

Компьютер может быть не только инструментом, исполняющим заданную работу, но также партнером и даже учителем. Неслучайно обучающие системы стали популярной категорией программных продуктов. Существуют также тренажеры для профессионального роста в сфере делопроизводства. Например, научиться набирать тексты с профессиональной скоростью, «слепым» методом вполне реально всего за месяц-два, если вы уделите должное внимание клавиатурным тренажерам.

Знания могут быть не только общетеоретического, но и прикладного характера. В частности, знания о том, как правильно обращаться с компьютерной и другой офисной техникой,

могут намного продлить ее жизнь, сберечь ваши нервы и здоровье, а также принести немалые деньги, сэкономленные на ремонте и обновлении оборудования. В главе, посвященной офисной технике, вы прочтете, что нужно делать, чтобы мирно сосуществовать с машиной в одном пространстве.

При всем совершенстве техника без человека мертва. Как оставаться энергичным, здоровым и красивым человеком, занимаясь нелегким рутинным офисным трудом; как совершенствовать навыки и расти – приемы организации рабочего пространства ответят вам на эти вопросы.

Плюсы эргономики выливаются в конкретные цифры повышения производительности труда, сохраняют вашу бодрость и здоровье. На работе человек проводит большую часть сознательной жизни, значит, от тех привычек, которые появляются у него в офисе, зависят его самочувствие и успехи. Полноценный фитнес на работе невозможен, но реально воспользоваться приемами, которые значительно повысят работоспособность и укрепят здоровье.

Нельзя объять необъятное, хотя иногда этого хочется. Авторы данной книги не ставили себе задачу охватить все и сразу. Предложенные вашему вниманию сведения ценны тем, что их можно сразу применить в условиях офиса, в работе и взаимосвязи. Они подобраны таким образом, чтобы обеспечить достаточную базу для эффективного труда, и в первую очередь для делопроизводства. Для желающих совершенствоваться можно добавить: прочитав эту книгу, вы освоите азы и получите прочную базу профессиональных знаний. Вы также приобретете справочное пособие, к которому при необходимости будете обращаться. Более того, вы намного лучше сможете себе представлять, что изучать дальше, какие именно знания накапливать и в каких направлениях развиваться.

На компакт-диске, который прилагается к изданию, размещены некоторые из описанных в книге программ, а также более 30 видеороликов. Изучив видеокурс, вы сможете лучше понять материал книги и максимально быстро усвоить важнейшие моменты работы с офисной техникой и специальными программами.

От издательства

Ваши замечания, предложения и вопросы отправляйте по следующему адресу электронной почты: dgurski@minsk.piter.com (издательство «Питер», компьютерная редакция).

Мы будем рады узнать ваше мнение!

На сайте издательства <http://www.piter.com> вы найдете подробную информацию о наших книгах.

Часть 1

Документы есть

Глава 1

Делопроизводство: истоки

Краткая история развития письменности и делопроизводства в России

Считается, что именно необходимость закрепления на каком-либо носителе важной информации привела к рождению и развитию письменности. Собственно документооборот появился с возникновением государственности, когда всеми признавались именно «писанные законы».

В разных цивилизациях письменность развивалась по различным принципам и с использованием разных материалов. Историки относят возникновение письменности к концу IV тысячелетия до Рождества Христова в Египте и Месопотамии. Различают четыре основных буквенно-звуковых письма: идеографическое, словесно-слоговое, силлабическое (слоговое) и буквенно-звуковое (алфавитное). Первыми носителями информации были глиняные таблички (Вавилон) и папирус (Египет и Греция). Самые ценные письма вырезались на более прочных материалах, например камне. Папирус был самым удобным писчим материалом. Это прообраз современной бумаги – как по технологии производства, так и по свойствам. Однако направление исторического развития помешало гладкому переходу письменности непосредственно с папируса на бумагу.

Папирус как материал для письма производился только в Египте и был важной статьей экспорта. Однако гораздо больше ценился не он сам, а информация, записанная на нем. Ко II веку до нашей эры главным собранием человеческих знаний считалась библиотека в городе Александрии (Египет), состоявшая из папирусных свитков. Египетские цари дорожили своим статусом хранителей сокровенных знаний настолько, что запретили вывозить папирус за пределы страны во избежание конкуренции. Эллина, цивилизация которых была не менее совершенна, были вынуждены искать новый материал для письма. Употребляемые ими навощенные дощечки не могли хранить знания долго. Новый носитель информации был найден в городе Пергаме (Малая Азия). Кстати, долгое время считалось, что именно Пергам фигурировал в поэмах Гомера под именем Трои. Этим материалом стала выделанная недубленая кожа, по месту происхождения названная пергаментом. На многие века он стал главным писчим материалом.

Именно на пергаменте написаны первые известные на Руси документы – жития, летописи и статуты. Однако этот был дорогой материал, доступный не всем и применявшийся только для особенно ценных записей. Для повседневных записей на Руси был распространен более доступный материал – береста. Именно на бересте велся документооборот того времени – писались расписки, письма и договоры. Этот материал имел повсеместное хождение, хотя общеизвестны только новгородские берестяные грамоты (в этой земле они лучше сохранились просто ввиду природных условий). На бересте писали (этому есть документальные свидетельства) в Смоленске, Старой Руссе, Пскове, Витебске, Твери, Москве – повсеместно по всей Руси Великой, Белой и Черной. Этот материал был в ходу сотни лет – в XI–XV веках.

После принятия на Руси христианства храмы и монастыри стали первыми источниками распространения письменности и хранилищем «писаных законов». Документы писались на пергаменте и переписывались монахами. Первый и самый важный из русских исторических документов приписывают монаху Киево-Печерского монастыря Нестору. Его «Повесть временных лет» охватывает всю предысторию древнерусского государства и его историю 852–1117 годов. Множество материалов «Повести временных лет» вошло в исторический и литературный обиход. Хорошо известна, например, драматическая история вещего Олега: «Олег же посмеялся и укорил того кудесника, сказав: “Не право говорят волхвы, но все то ложь: конь умер, а я жив”. И приказал оседлать себе коня: “Да увижу кости его”. И приехал на то место, где лежали его голые кости и череп голый, слез с коня, посмеялся и сказал: “От этого черепа смерти мне принять?” И ступил он ногою на череп, и выползла из черепа змея и ужалила его в ногу. И от того разболелся и умер он. Оплакивали его все люди плачем великим, и понесли его, и похоронили на горе, называемой Щековица. Есть же могила его и доньне, слывет могилой Олеговой. И было всех лет княжения его тридцать и три».

Хранилища письменных документов, архивы и библиотеки того времени, также находились в храмах и монастырях. Из числа монахов и священников выходили первые специалисты по документообороту. Это были дьяки и подьячие. Именно они вели делопроизводство в России вплоть до XVIII века. Именно они вводили первые стандарты делопроизводства, устойчивые образцы обращений в документах, формуляры, типовые формы, из которых составлялись так называемые формулярники. Обычай заверять документы печаткой тоже утвердился в это время – важные документы скрепляли металлическими печатями, или буллами. Печати придавалось большое значение: в XIII–XVII веках существовала должность печатника – хранителя государственной печати при дворе русских князей и царей. Печатник даже заведовал личной канцелярией царя и государственным архивом.

Государственное делопроизводство на Руси начало формироваться с XV века. По мере объединения отдельных княжеств в централизованное государство развивалось и делопроизводство. Оно велось в основном в приказах (или избах) – органах центрального управления – приказными дьяками. Деятельность приказов (Большой казны, Разрядного, Посольского, Тайных дел, Разбойного, Холопьяго, Сибирского и других) регулировалась высшим правительственным учреждением – Боярской Думой. Приказы выполняли все функции административного управления, поэтому этот период в развитии делопроизводства называется приказным. Принцип управления был объединенным – и территориальным, и отраслевым, то есть существовали приказы как по регионам, так и по отраслям деятельности. К XVII веку насчитывалось уже до 70 приказов.

Приказная изба, разделенная на столы, по теперешним понятиям была и канцелярией, и архивом. В делопроизводстве приказов первоначально использовалась особая форма документа – столпик (столп, столбец) – свиток из склеенных друг с другом листов бумаги. Постепенно столпики были вытеснены тетрадами. Первоначально тетрадью назывался лист бумаги, сложенный вдвое. Тетради собирались вместе и переплетались в книги. Полностью столбцовая форма документов была отменена петровским указом в 1700 году. В книгах велись финансовые, учетные, регистрационные записи и другие списки. Во время приказов начали формироваться важнейшие признаки официального документа – реквизиты – языковые формулы, специфичные для каждого вида документа. Реквизиты чаще всего не выделялись: обращение, адресат, дата документа, обозначение автора и содержание документа составляли сплошной текст.

Существенное реформирование российской системы делопроизводства произошло во времена правления императора Петра I. Развитие государственности требовало соответствующего уровня бюрократического аппарата. Появилась структура, контролирующая правительственные учреждения, – это был Сенат, высший орган по делам законодательства и

государственного управления. Была создана коллегиальная система государственного управления, вместо приказов действовало 12 коллегий, сформированных по отраслевому принципу: Иностранных дел, Военная, Адмиралтейская, Камер-коллегия, Штатс-контор-коллегия, Ревизион-коллегия, Берг-коллегия, Мануфактур-коллегия, Коммерц-коллегия, Юстиц-коллегия, Вотчинная и Главный магистрат. Каждая коллегия имела собственный регламент, который определял штат, структуру, функции и порядок делопроизводства. Все регламенты были объединены в Генеральный регламент, принятый в 1720 году. Генеральный регламент ввел систему делопроизводства, которая получила название коллежской. В новых учреждениях основным стал коллегиальный способ принятия решений. Петр I считал такую форму самой прогрессивной: «Все лучшее устройство через советы бывает». Именно в это время все делопроизводство закрепляется за специальным подразделением, канцелярией. Появилась должность секретаря, главы канцелярии, в обязанности которого входила организация делопроизводства коллегии. В состав канцелярии входили также нотариус, регистратор, актуариус (регистратор актов), канцеляристы, копиисты и переводчики. В Генеральном регламенте были детально зафиксированы принципы регистрации документов, что обеспечивало их сохранность, быстрое нахождение, контроль над их движением и исполнением. Был введен порядок подписи главы присутствия (госучреждения) на документе и подписей членов коллегии, принимавших участие в решении вопроса. В делопроизводстве коллегий появились новые документы – векселя, облигации, реляции, мемории, рапорты, журналы, протоколы, корреспонденция, инструкции и др. Произошли изменения в форме документов – появились реквизиты, отражающие различные стадии процесса документирования или стадии обработки документов: подписи, отметки о согласовании, регистрационные индексы, отметка о контроле, отметка о направлении в дело и др. Была разработана так называемая иерархия властей и мест, то есть порядок взаимоотношений центральных и местных учреждений. Это было важным шагом – в измененном виде иерархия сохраняется в делопроизводстве до настоящего времени.

Через 100 лет после реформ Петра I другой царь-реформатор и первый российский государь-либерал Александр I перевел делопроизводство и вообще всю систему государственности на новый уровень. Коллегии были упразднены и уступили место министерствам. Первые министерства были созданы в 1802 году как центральные органы государственного управления, отвечающие за определенную отрасль хозяйства или управления. Их было восемь: сухопутных сил, военно-морских сил, иностранных дел, внутренних дел, коммерции, финансов, народного просвещения, юстиции и Государственное казначейство. Комитет министров стал высшим административным учреждением, действующим на коллегиальных правах. Председатель Комитета и все министры назначались императором и несли ответственность только перед ним. Должность председателя Комитета первоначально была совмещена с должностью председателя Государственного совета. Государственный совет был создан в 1810 году и был высшим законосовещательным учреждением до 1906 года, в котором была создана Государственная дума. Члены Государственного совета также назначались императором. Госсовет состоял из нескольких департаментов и Государственной канцелярии во главе с государственным секретарем.

В 1811 году был принят законодательный акт «Общее учреждение министерств», который определил систему министерского устройства, включая делопроизводство и систему взаимоотношений с другими учреждениями и должностными лицами. Документы в делопроизводстве министерств делились на три группы:

- составлявшие внутреннее делопроизводство учреждения (записки, справки, выписки, журналы заседаний, регистрационные журналы, настольные реестры и др.);
- поступавшие из других учреждений;
- направлявшиеся в другие учреждения (в том числе исполнительные бумаги).

Делопроизводство включало в себя вступление дел, их движение (или производство), отправку, ревизию и отчетность. Ревизия дел в соответствии с «Общим учреждением министерств» составляла самостоятельный участок делопроизводства и входила в обязанности руководителей.

Все более организованная государственная система повлекла за собой единообразие в системе делопроизводства. Были формализованы принципы создания и архивного хранения документов, утверждены формы документов, по которым совершается делопроизводство, движение документов и дел. Появились угловые бланки – с угловым расположением реквизитов. В состав реквизитов теперь включались наименование учреждения, наименование структурных подразделений, дата документа, регистрационный индекс и заголовок документа. Появилась также ссылка на взаимосвязанные документы.

Очередные преобразования в делопроизводстве произошли в начале XX века, то есть через 100 лет после реформ Александра I. Эти преобразования были связаны не только с государственным переустройством (в 1906 году была создана Государственная дума), но и с техническим прогрессом – появились пишущие машинки, телефон и телеграф. Госдума была учреждена Манифестом от 17 октября 1905 года и рассматривала законопроекты, которые затем обсуждались в Государственном совете и утверждались царем. Это был первый выборный государственный орган, выборы в него были многоступенчатые, по четырем неравноправным куриям – землевладельческой, городской, крестьянской и рабочей. Формально Дума просуществовала до революции 1917 года и созывалась четыре раза. Делопроизводство в это время активно развивалось, пронизывая всю структуру государства. Накопленный опыт делопроизводства – это чуть ли не единственное, что коммунистическая власть восприняла от старого режима. В государственном управлении нужно было провести хотя бы формальные перемены, поэтому министры-капиталисты были заменены народными комиссарами. Для управления страной было создано 13 наркоматов, а первое советское правительство называлось Советом народных комиссаров. Министерский принцип государственного управления, по сути, сохранялся, и в 1946 году название «министерство» снова вернулось в обиход. Форма первых законов Советской власти (декретов) тоже была перенята у документов времен конституционного преобразования монархии. Однако в системе государственных органов работали неподготовленные, с невысоким уровнем образования, а то и вовсе безграмотные люди. Это на долгие годы внесло сумбур в делопроизводство, хотя первые декреты и постановления касались в том числе и организации документооборота: в 1917 году был издан декрет «О порядке утверждения и опубликования законов», а в 1918 году было принято постановление «О форме бланков государственных учреждений». В 1926 году был основан Государственный институт техники управления (ИТУ), в котором разбирались проблемы делопроизводства. В 1931 Институт издал проект «Общих правил документации и документооборота», в которых определялись функции работников, их обязанности и содержание работы. Это было началом процесса унификации и стандартизации видов и форм документов. Были разработаны стандарты служебных писем, телеграмм, телефонограмм, протоколов и других документов. Стандартизировались предметы труда и материалы конторской деятельности. В 1941 году на Первом межотраслевом совещании по оргтехнике была предложена первая программа документационного обеспечения управления, но начавшаяся вскоре Великая отечественная война и последующая послевоенная разруха отложили ее реализацию на 20 лет. Период активных преобразований в области делопроизводства и архивного дела пришелся на начало 60-х годов XX века. С 1958 года Главное архивное управление (ГАУ) при Совете Министров СССР начало контролировать делопроизводство организаций. В 1963 году по поручению Совмина началась работа над созданием Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД). В 1965 году появились «Материалы к Единой государственной системе делопроизводства». Завершить разработку было поручено Всесоюзному научно-исследовательскому институту документоведения и архивного дела

(ВНИИДАД). В 1973 году «Основные положения ЕГСД» были одобрены Госкомитетом Совета Министров СССР по науке и технике и рекомендованы для применения. ЕГСД продержалась более 15 лет и послужила основой для разработки государственных стандартов в области управленческих документов и классификаторов. Их принятие унифицировало оформление документов и узаконило процессы их учета, хранения и поиска. В 1988 году новая редакция ЕГСД получила название Государственной системы документационного обеспечения управления (ГСДОУ). ГСДОУ является совокупностью принципов и правил, устанавливающих единые требования к документационному обеспечению управленческой деятельности и работе с документами. До сих пор это главный методический документ по организации документооборота. Часть ГСДОУ устарела, однако большинство ее рекомендаций может служить основой для организации документационного обеспечения управления и в настоящее время. На основе ГСДОУ разрабатываются новые ГОСТы, регламентирующие документационное обеспечение. С 1 июля 2003 года действует ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Что такое современное делопроизводство

Даже из краткого экскурса в историю российского делопроизводства ясно, что эта область деятельности неразрывно связана с развитием государства. Не будет преувеличением сказать, что уровень развития делопроизводства отражает уровень развития государства.

В общем виде делопроизводство – это деятельность, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами. Термин «делопроизводство» появился предположительно в XVII веке для обозначения процесса решения вопросов – «дело водить (производить)», то есть закреплять результаты решений. Само слово «дело» в отношении собрания документов появилось в конце XVI века.

Делопроизводство включает в себя:

- обеспечение своевременного и правильного создания документов (документирование);
- организацию работы с документами (прием, обработку, передачу, учет, регистрацию, контроль, хранение, систематизацию, подготовку для сдачи в архив или уничтожение).

Современное делопроизводство все чаще называется документационным обеспечением управления (ДОУ). Этот термин появился в связи с тем, что в современном делопроизводстве используются компьютерные технологии с их специфической терминологией – программное обеспечение, аппаратное обеспечение (от англ. software и hardware). Сегодня эти понятия настолько общеупотребительны, что даже рекламные инструменты называются Adware, то есть рекламное обеспечение. Можно утверждать, что в настоящее время термины «делопроизводство» и «документационное обеспечение управления» стали синонимами. Они употребляются на равных даже в регламентирующих документах (сравните названия «Государственная система документационного обеспечения управления» и «Типовая инструкция по делопроизводству в министерствах и ведомствах РФ»).

Термин «документирование» означает процесс создания документа. Стандарт определяет документирование как «запись информации на различных носителях по установленным правилам». В настоящее время в управленческой деятельности используют документы, созданные с помощью рукописного или машинописного (компьютерного) письма или типографской печати, а также с использованием графики, рисунка, фотографии, видеосъемки, звукозаписи, которые фиксируются на бумаге, пленке, магнитной ленте, лазерном или магнитном диске, в памяти микросхемы или на другом носителе. Носитель – это материальный объект, который используется для закрепления информации, в том числе и в преобразованном виде. Изучением

способов документирования занимается отдельная специальная научная дисциплина – документоведение.

Результатом документирования является документ – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Для чего нужен документооборот

В свете всего вышеизложенного этот вопрос звучит риторически, но тем не менее.

Документооборот – это движение документов в организации с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки. Организация документооборота обеспечивает своевременное прохождение документов в аппарате управления, способствует сбалансированной загрузке всех подразделений и работников и поддерживает функционирование всего управленческого процесса. Документооборот организуется в виде потоков документов между пунктами обработки информации (руководство, специалисты) и пунктами технической обработки документов (копировально-множительная служба, архив). Различают входящие, исходящие и внутренние документы. Схемы движения документов в организации разрабатываются службой делопроизводства – это может быть канцелярия, секретариат или, говоря современным языком, служба ДОУ.

Документооборот нужен, чтобы «наполнить жизнью» различные системы управления – от государственной до частной.

Глава 2

Документы: немного теории

Нормативная база делопроизводства

В этой главе будет рассмотрена юридическая сторона делопроизводства. Нормативная база в общем случае – это законы и другие правовые акты, которые регламентируют определенную деятельность. Нормативно-правовая база делопроизводства регламентирует создание и обращение документов, описывает структуру и функции служб делопроизводства.

Документ обладает юридической силой, если он оформлен в соответствии с общепринятыми нормами создания и оформления. Во всех организациях и учреждениях должны быть единые правила оформления однотипных документов, то есть должно быть четко определено, как создавать документ, какие должны быть реквизиты, кто имеет право подписи и какие печати должны удостоверять его подлинность. Именно нормативная база делопроизводства устанавливает данные правила. Составляющими нормативной базы делопроизводства являются:

- законодательные и правовые акты РФ;
- ГОСТ;
- нормативные документы;
- классификаторы;
- Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ).

Законодательные и правовые акты РФ

К законодательным и правовым актам в сфере информации и документации относятся:

- законы РФ;
- указы и распоряжения Президента;
- постановления и распоряжения Правительства;
- правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов, служб, агентств и других) – как общественного, так и ведомственного характера;
- правовые акты органов правительственной и исполнительной власти субъектов РФ и их территориальных образований, регламентирующие вопросы делопроизводства;
- правовые акты нормативного и инструктивного характера.

Эти документы имеют высший приоритет и общедоделательную значимость. Рассмотрим примеры таких документов.

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральный закон от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».
- Федеральный закон от 22 октября 2004 года №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 29 июля 2004 года №98-ФЗ «О коммерческой тайне».
- Федеральный закон от 10 января 2002 года №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».

- Распоряжение Правительства РФ от 5 января 2005 года №5-р «Об утверждении перечня организаций, подведомственных Росархиву, Роскультуре и Роспечати».
- Постановление Правительства РФ от 17 июня 2004 года №290 «О Федеральном архивном агентстве».
- Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2004 года №177 «Вопросы Федерального архивного агентства».
- Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 года №1009 «Об утверждении Правил подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации».
- Письмо Росархива от 2 марта 2006 года №2/407-К «Об “Информационно-справочной системе архивной отрасли (ИССАО)”».
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 8 ноября 2005 года №536 «О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти».
- Письмо Росархива от 11 марта 2005 года №2/476-А «О модернизации “Информационно-справочной системы архивной отрасли (ИССАО)” в 2004 году и планах развития на 2005 год».
- Постановление Госкомстата России от 5 января 2004 года №1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты».
- Приказ Минфина России от 22 декабря 2003 года № 117н «О трудовых книжках».
- Письмо Росархива от 24 ноября 2003 года № 2/2047-А «О модернизации Информационно-справочной системы архивной отрасли».
- Постановление Минтруда России от 10 октября 2003 года №69 «Об утверждении Инструкции по заполнению трудовых книжек».
- Постановление Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 16 июля 2003 года №03-33/пс «Об утверждении Положения о порядке и сроках хранения документов акционерных обществ».
- Постановление Правительства РФ от 16 апреля 2003 года №225 «О трудовых книжках».
- Письмо Росархива от 7 апреля 2003 года №6/464-к «О присвоении тематическому комплексу “Информационно-справочная система архивной отрасли (ИССАО)” статуса “официальной базы данных Федеральной архивной службы России”».
- Постановление Минтруда России от 26 марта 2002 года №23 «Об утверждении норм времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти».

Государственные стандарты (ГОСТ) на документацию

Оформление документов регламентируется стандартами для придания им юридической силы, а также для удобства работы с ними. Стандарт описывает типовой образец, которому должны соответствовать документы, системы и технологии. Область действия стандартов и их содержание определяются государственными органами управления. В соответствии с законом «О стандартизации» государственные стандарты принимает Госстандарт.

Ниже приведены основные стандарты в области делопроизводства.

- ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».
- ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».
- ГОСТ Р 50922-96 «Защита информации. Основные термины и определения».

- ГОСТ 6.10.4-84 «Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения».

- ГОСТ 6.10.5-87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца».

- ГОСТ 17914-72 «Обложки дел длительных сроков хранения. Типы, размеры и технические требования».

- ГОСТ Р 34.10-2001 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи».

Нормативные документы

Нормативные документы по труду служат для определения численности работников, исчисления затрат времени на выполнение конкретных заданий и определения объемов выполняемых работ. В настоящее время действует несколько нормативных документов.

1. Межотраслевые нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления. Разработаны Центральным бюро нормативов труда (ЦБНТ) Минтруда РФ в 1995 году и рекомендованы для определения трудоемкости работ и численности работников в органах власти, на предприятиях, в учреждениях и общественных организациях. Нормативная часть этого документа содержит:

- нормы затрат времени на работы по документационному обеспечению управления (обработку, регистрацию, учет количества и контроль исполнения документов, ведение карточек и т. д.);

- нормы затрат времени на работы сотрудников архива (каталогизацию, создание справочного аппарата к архивам, учет документов, контроль за сохранностью и т. д.).

2. Нормативы времени на работы по совершенствованию документационного обеспечения управления министерств, ведомств, предприятий и организаций. Разработаны ВНИИДАД в 1992 году и содержат нормативы времени для составления планов и договоров. По ним можно произвести расчет трудозатрат, проанализировать производительность труда работников и рассчитать их численность.

3. Нормы времени на работы по автоматизированной архивной технологии и документационному обеспечению органов управления. Разработаны ЦБНТ Минтруда РФ в 1993 году. Предназначены для определения затрат времени на работы с управленческой документацией в обычных условиях и в условиях автоматизации управленческих процессов. Нормы времени распространяются на все виды работ с документами и разделены на две блока:

- нормы времени на работы по документационному обеспечению управления (разработку должностных инструкций, номенклатуры дел организации, унифицированных форм и типовых текстов документов и т. д.);

- нормы времени на работы, выполняемые в процессе автоматизированной архивной технологии работы (составление статистических отчетов, выполнение запросов по поиску документов и т. д.).

Классификаторы

Классификаторы предназначены для автоматизации работ с документами. Они позволяют при поиске, сортировке и обработке использовать специальные коды, которые присваиваются документам. Классификаторы – это нормативные документы, которые содержат перечень наименований документов и их кодов в систематизированном виде.

Классификация и кодирование применяются в статистике, экономике, банковском и таможенном деле. Классификаторы сокращают многообразие форм, упрощают обработку, контроль, учет и систематизацию документов.

Все классификаторы, а также методические документы по их разработке составляют Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ). В настоящее время действует более 30 общероссийских и общесоюзных классификаторов. По области действия классификаторы подразделяются на общероссийские, отраслевые и классификаторы предприятий.

К сфере делопроизводства можно отнести следующие классификаторы:

- Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД);
- Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО);
- Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).

Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)

ГСДОУ была принята в 1988 году как совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документационному обеспечению управленческой деятельности и к работе с документами. Основная цель ГСДОУ – «упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов, создание условий для эффективного применения прогрессивных технических средств и технологий сбора, обработки и анализа информации, совершенствование работы аппарата управления».

ГСДОУ состоит из четырех тематических разделов.

1. Документирование управленческой деятельности – включает положения, определяющие:

- состав управленческих документов;
- порядок проведения унификации и стандартизации управленческих документов;
- оформление реквизитов управленческих документов, в том числе и машиночитаемых;
- общие требования к составлению текстов управленческих документов.

2. Организация работы с документами (управление документацией) – устанавливает принципы и порядок:

- документооборота организации;
- построения информационно-поисковой системы (ИПС) по документам;
- контроля исполнения документов;
- подготовки документов к передаче в ведомственный архив на хранение.

3. Механизация и автоматизация работы с документами.

4. Организация службы документационного обеспечения управления.

Основные цели ГСДОУ состоят в упорядочении документооборота организации, в сокращении количества и повышении качества документов, а также в создании благоприятных условий для применения современных технических средств и технологий обработки информации. Тем самым должно достигаться совершенствование аппарата управления.

На практике положения ГСДОУ внедряются посредством стандартов, инструкций, положений, методик, рекомендаций по различным аспектам, а также путем унификации формы и состава документов управления.

Классификация документов

По происхождению документы можно классифицировать на входящие (поступающие из других организаций), исходящие (отправляемые в другие организации) и внутренние (созданные и используемые внутри организации). Все три потока документов во время их жизненного цикла и после передачи на архивное хранение нуждаются в классификации по содержанию и видам в целях правильного формирования дел и обеспечения быстрого поиска документов. Дела – это папки с документами, которые подобраны по определенным общим признакам. Содержание дела описывается в его заголовке. Классификация документов закрепляется в так называемой номенклатуре дел, которая является систематизированным перечнем заголовков дел, заводимых в делопроизводстве, с указанием сроков их хранения. Номенклатура дел служит для распределения и группировки исполненных документов в дела, для закрепления индексации дел, в качестве схемы построения справочной картотеки на исполненные документы и является учетным документом в архиве для дел временного хранения. В номенклатуру дел включаются все дела, которые отражают документируемые участки работы и отдельные вопросы деятельности организации. Номенклатура дел является классификационным справочником для распределения документов по делам. Подробнее о номенклатуре дел будет рассказано в главе 9 данной книги.

Классификация документов – это первый шаг в их объединении в дела для последующей работы и хранения.

Глава 3

Электронные документы

Преимущества электронных документов

Потоки документов отображают деятельность любой организации. От их правильного обращения напрямую зависит успех бизнеса, поэтому во все времена правильной организации документооборота уделялось достаточно внимания. С появлением компьютерных технологий в документообороте произошел прорыв – с документами стало возможным работать намного эффективнее, проще и быстрее, чем раньше. Дело здесь не только в замене готовых типографских форм на электронные шаблоны, хранящиеся в компьютере, хотя одно это уже способно значительно увеличить производительность офисного труда. Прежде всего, электронный документооборот выгоден с точки зрения перемещения документов. Документ в компьютерной форме – это набор кодов, которые легко пересылаются по компьютерным сетям, по электронной почте, легко тиражируются, редактируются и дополняются. Значительно проще разослать электронное письмо, чем отправлять с курьером или по обычной почте письмо бумажное.

Электронные документы легко объединяются и формируют базы данных и знаний. Электронные библиотеки практически заменили неудобные и ограниченные библиотеки бумажных документов. Электронные каталоги открывают доступ к нужной информации в сотни раз быстрее, чем это было возможно при работе с бумажными или карточными каталогами.

Вопрос состоит только в том, насколько сложно изменить традиционную бумажную систему на электронную. С технической точки зрения это довольно просто. Вы сами в состоянии создать электронные документы и организовать их обмен. Однако правовые аспекты электронного документооборота иногда ставят непреодолимые препятствия. Простой пример: для электронного документа не существует понятия копии или оригинала. Электронная копия ничем не отличается от электронного оригинала. Идентификация документа тоже затруднена: достаточно скопировать готовый документ, изменить в нем подпись, и никто не сможет доказать, что его автор – не вы. Простота копирования создает серьезную угрозу для секретной информации.

Однако достоинств у электронного документа значительно больше, чем недостатков. Уже никуда не уйти от утвердившихся практик обмена информацией в электронном виде. В самом общем случае безбумажный документооборот легко поддерживается программами пакета Microsoft Office. Текстовый редактор Word, электронные таблицы Excel и пакет для презентаций PowerPoint создают электронные документы. Почтовый клиент Outlook их транспортирует. Существуют также готовые средства для создания и ведения баз данных и даже баз знаний. Таким образом, уже при наличии стандартного офисного набора программных средств возможна организация электронного документооборота в пределах предприятия и между предприятиями. Программисты также не остаются в стороне и предлагают проработанные в деталях собственные системы. Утвердилась даже специальная аббревиатура для таких разработок – АСДОУ (Автоматизированные системы документационного обеспечения управления). В них предусматриваются серьезные базы данных, требующие длительного изучения, и многоступенчатые проверки для сохранения конфиденциальности создаваемой и передаваемой информации. Простая и выгодная система электронных документов обрастает аппаратом, существенно ее удорожающим. Однако и в таком виде безбумажное делопроизводство несравнимо удобнее.

Существенные выгоды приносит автоматизация делопроизводства при внедрении в органах государственного управления. Речь в этом случае идет о значительных средствах, поэтому

неоднократно проводились различные исследования. Следует обратить внимание на их результаты – на те преимущества, которые, по мнению экспертов, дает электронное делопроизводство системе госуправления, а именно:

- обеспечение оперативного информационного взаимодействия органов государственной власти: повышение надежности и сроков доставки документов, снижение сроков обработки документов, повышение прозрачности процессов рассмотрения документов;
- интеграция разрозненных информационных ресурсов в единую межведомственную систему, повышение эффективности их использования при одновременном снижении расходов на сопровождение;
- создание новой организационной культуры в органах власти, повышение эффективности и значимости работы государственных служащих;
- оптимизация процессов делопроизводства и документационного обеспечения управления;
- повышение эффективности и качества принятия управленческих решений.

Это весомые аргументы, которые могут быть приведены и в пользу электронного документооборота даже небольшой организации.

Электронная подпись

Оборот электронных документов в самом простом виде происходит так же, как и бумажный документооборот. Вышестоящая организация рассылает распоряжения и указания нижестоящим. В ответ получает регулярные отчеты и рапорты об исполнении. В свою очередь нижестоящие организации взаимодействуют между собой, обмениваясь документами, необходимыми для выполняемых ими задач. Контроль и сортировку входящей и исходящей документации, а также передачу получаемых документов для отработки конкретному исполнителю осуществляет ответственный сотрудник. Многие виды документов могут гораздо эффективнее доставляться в электронном виде. Это относится как к нормативным актам (особенно копиям, рассылаемым по списку для ознакомления), так и к формам отчетности. Однако для повсеместного внедрения такой практики необходимо, чтобы пересылаемый документ обладал такой же юридической силой, как и его бумажный аналог. Электронный документ может получить статус полноценного, если будет заверен электронной цифровой подписью (ЭЦП). Электронная подпись – это набор кодов, однозначно идентифицирующих владельца. Технология создания цифровой подписи достаточно сложная, причем средства создания ЭЦП могут быть различными. Их правомочность устанавливается законодательно.

Первыми официально узаконили статус электронных документов и цифровых подписей Италия и ФРГ в 1997 году. Затем директива ЕС от 13 октября 1999 года рекомендовала всем странам Евросоюза принять национальные законы, обеспечивающие электронный документооборот. В 2000 году такие законы вступили в силу в Австрии, Великобритании, Финляндии и Ирландии, а также в США, в 2001 году – во Франции. В мире сложились различные подходы к правовому режиму ЭЦП. Закон США об электронных подписях от 2000 года идентифицирует сторону договора, владельца сертификата, каковыми могут быть корпорации, физические лица, правительственные учреждения – любые хозяйствующие субъекты. Предполагается презумпция полномочности исполнителя, применившего ключ для подписи. По германскому закону 1997 года электронная цифровая подпись идентифицирует конкретное физическое лицо, подписавшее документ. Среди стран СНГ Беларусь первой законодательно определила статус электронного документа. В июле 2000 года в Молдове был принят закон «Об информатизации», содержащий раздел «Электронные документы». В Туркменистане закон «Об электронном документе» был принят в декабре 2000 года. В РФ в начале 2002 года вступил в силу закон «Об электронной цифровой подписи». Украина приняла аналогичный закон в 2003 году,

в том же году Республика Казахстан приняла закон «Об электронном документе и электронной цифровой подписи».

В России документооборот с применением ЭЦП осуществляется уже более 10 лет. Среди стран СНГ она имеет самую большую практику ее применения. Российское законодательство об ЭЦП тяготеет к американскому правовому режиму. Лицо может иметь неограниченное число ключей при условии, что они однозначно идентифицируют принадлежность документа владельцу сертификата. Ответственность за хранение и полномочное применение ключей лежит на стороне, участвующей в переписке. Некоторые ведомства наработали успешную практику издания подзаконных актов, регламентирующих режим применения ЭЦП в своей деятельности.

Основное применение ЭЦП нашла в системе безналичных платежей в банковской сфере, интернет-коммерции, переписке органов налогового, таможенного и валютного контроля. Например, в банковской сфере РФ ЭЦП работает уже более 10 лет, и в настоящий момент действует более 20 приказов, указаний и инструкций Центробанка, в которых затрагиваются вопросы применения ЭЦП в безналичных расчетах и другом электронном документообороте. В них предусмотрен порядок хранения и использования ключей ЭЦП, подготовка и шифрование документов, признаки и последствия компрометации ключа. В результате большинство кредитных организаций с 2002 года перешли на электронную форму отчетности перед Центробанком. В конечном итоге система идентификации документов с помощью электронной подписи станет такой же привычной, как и заверение бумажных документов обычной подписью. В будущем, вероятно, нельзя будет обойтись без услуг электронных нотариусов, которые будут заверять и удостоверять электронную подпись. Предполагается создание единого государственного реестра сертификатов ключей подписей, который будет вести уполномоченный орган исполнительной власти.

Термины электронного делопроизводства

В электронном делопроизводстве приняты следующие термины:

- база данных – совокупность взаимосвязанных данных, организованных по определенным правилам на машинных носителях;
- делопроизводство – деятельность, охватывающая документирование и организацию работы с документами;
- документ – структурированная совокупность информации, предназначенной для восприятия человеком, которая может быть цельным объектом обмена между пользователями и/или информационными системами;
- документационное обеспечение управления (ДОУ) – процесс производства, передачи и переработки документированной информации, необходимой для управления организацией;
- файл – идентифицированная совокупность информации на машинном носителе, поддерживаемая операционной системой, в среде которой осуществляется создание файла и/или обеспечивается доступ к нему;
- файл документа – файл, обеспечивающий передачу содержательной части электронного документа в неструктурированном электронном виде;
- формат файла – способ организации элементов информации в файле;
- электронный конверт – файл формата, предназначенный для передачи электронных документов из одной системы АСДОУ в другую; формат XML (Extensible Markup Language – открытый язык разметки) позволяет системам, использующим разные программные средства обработки и хранения данных, обмениваться структурированной информацией, обеспечивать ее правильное преобразование и представление в любой среде.

Глава 4

Сага о бумаге

Далее вас ожидает довольно скучный рассказ о том, как составляются документы. Позади – тоже немало необходимого, но сухого материала. Самое время сделать лирическое отступление. Речь пойдет о том, без чего немислим канцелярский труд – о бумаге. Итак, сага о бумаге. Название саги – по традициям кельтских бардов, с внутренним драматизмом.

Лирическое отступление 1: та, что все стерпит

Почти 2000 лет назад, в 105 году по нашему летосчислению, император Поднебесной империи Хэ сидел в зале приемов дворца Ло Янг своей столицы Чанъань на берегу реки Хуанхэ и выслушивал славословия в свой адрес. Это был серый пасмурный день, когда дали открываются до горизонта и каждый человек, даже император, задумывается о вечности. Он могуч и велик, и ему это известно. Его империя Хань, сменившая Циньскую, достигла такого расцвета, какого еще не знала земля Китая. Подданные сыты и довольны, враги повержены или изгнаны далеко за пределы Великой стены Чанчэн. Нет никого, кто сравнился бы с ним в Вечности – так говорят придворные поэты. Однако Хэ мудр! Слушая это, он знает: слова – лишь дуновение ветра, и даже если записать их черной тушью на узких бамбуковых дощечках, их прочтут немногие, а звучание их будет недолгим.

Император Хэ объявил: тот, кто придумает материал, на котором просторно затанцуют и зазвучат иероглифы, великий дар бога Фу Си, получит щедрую награду. В тот день чиновники держали ответ за исполнение поручения. Прошли десятки работников, тащивших полированные каменные плиты, выбеленные кости буйвола, черепаши панцири, связанные бамбуковые планки и склеенные деревянные доски, неровные глиняные круги, листы бронзы и дорогие свитки шелка. Однако среди этих материалов не было ничего нового, пригодного для письма. Наконец, к императору приблизился скромный чиновник Цай Лунь. Он был без помощников и с пустыми руками. Император шевельнул бровью – снести шутнику голову. Но Цай Лунь извлек из складок одежды несколько прямоугольных желтоватых лепестков и протянул их императору: «Это чжи, ваше величество. На нем можно писать и рисовать. Еще им можно оклеивать окна и фонари».

Так появилась бумага. Это был удобный и дешевый материал, его делали из бамбуковых волокон, древесной коры и обрывков негодных рыбацких сетей. Император сдержал обещание и сделал Цай Луня мандарином (советником). Это была щедрая награда, но император Хэ сразу понял, что любая благодарность не будет слишком большой за это великое изобретение.

Бумажное делопроизводство: едите вы ее, что ли

Спустя 19 веков бумага остается лучшим материалом для хранения информации. Бумажное делопроизводство остается, сколько бы ни говорили об электронном документообороте. Парадоксально, но именно с введением электронного документооборота потребление офисной бумаги резко увеличилось. За последние годы ведущие мировые компании стали использовать в полтора раза больше бумаги.

Для современной офисной техники необходимо использовать специальную качественную бумагу – от этого зависят работоспособность и срок службы техники.

Среднее потребление бумаги на душу населения – один из показателей степени развития общества. В России на каждого гражданина приходится, по разным данным, от 8 до 15 кг бумаги в год, в Польше – 55 кг, а в экономной Германии – более 80 кг.

Средний офис, где работает 5–10 человек, расходует в год около 200 кг бумаги (это около 80 пачек).

Сам по себе расход бумаги ни о чем не говорит, зато расстраивает завхоза, который хочет сэкономить. В результате в офисе появляется дешевая бумага, непригодная для техники, и такая экономия может закончиться плачевно. Пригодность офисной бумаги можно оценить, зная ее характеристики.

Физика, химия и электрика

Качество бумаги определяется десятками параметров – это плотность, белизна, яркость, жесткость, зольность, шероховатость или гладкость, непрозрачность, абразивность, толщина, влажность, кислотность, электропроводность и др. В разных странах параметры подменяют друг друга, что приводит к неразберихе.

Все главные свойства бумаги можно разделить на физические, химические и даже электрические, причем многие из них имеют узкие пределы.

Ориентироваться во всех характеристиках бумаги необходимо только специалистам, основные же полезно знать и рядовому потребителю. Рассмотрим некоторые из них.

Плотность – это важнейший параметр, поэтому о нем следует рассказывать отдельно. Запомните главное: офисная техника лучше всего работает на бумаге плотностью 80–90 граммов на квадратный метр.

Толщина – неуловимый параметр. Она зависит от плотности и спрессованности. Теоретически чем больше толщина, тем выше жесткость. Однако, если производится каландрирование, то есть дополнительное машинное уплотнение бумаги, жесткость увеличивается при уменьшении толщины. Каландрированная бумага широко применяется для цветной лазерной печати.

Белизна (яркость) – это тоже одна из основных характеристик. Она заслуживает более детального описания, что будет сделано далее.

Непрозрачность – это параметр, который особенно важен для двухсторонней печати и копирования. Если бумага слишком прозрачная, текст будет просвечивать с обратной стороны листа и о качестве документа говорить тогда не приходится.

Чем выше плотность, тем выше непрозрачность. Эта зависимость не прямая, так как прозрачность зависит также от состава бумаги, наличия добавок и прочего.

Бумага также имеет характеристику гладкости или шероховатости. При копировании или печати изображение переносится хуже на шероховатую бумагу – оно получается менее четким. Однако, если бумага слишком гладкая, это плохо отразится на работе механизмов подачи листов в офисной технике – бумага будет застревать.

Абразивность – это способность бумаги нарушать при контакте гладкость другого тела, например роликов оргтехники или фоторецептора. Абразивность напрямую не связана с шероховатостью, это свойство является следствием введения в состав бумаги добавок. Абразивная бумага может серьезно повредить технику.

Пористость (воздухопроницаемость) – важна, если в офисной технике используется вакуумный механизм подачи бумаги. При использовании пористой бумаги вакуумный перенос затрудняется и бумага застревает. Кроме того, на пористой бумаге качество изображения будет хуже. Для фрикционного механизма подачи бумаги (это наиболее популярный тип подачи) пористость не имеет значения.

Скручиваемость – это также неуловимый параметр, который зависит от других характеристик, но при определении качества бумаги упоминается отдельно. Бумага в офисных аппаратах сильно нагревается и изгибается. Хорошая бумага переносит это без особых последствий,

то есть без сильной деформации, а вот не очень хорошая может остаться изогнутой. Показатель скручиваемости зависит от влажности бумаги.

Оптимальная влажность бумаги должна быть около 4,5 %. Она зависит от условий хранения и упаковки. Даже небольшое (на 1 %) отклонение от нормы может привести к серьезным проблемам в работе. Слишком влажная бумага скручивается, слишком сухая – накапливает статическое электричество, из-за чего притягивает пыль и слипается.

Срез или качество обрезки – тоже важный параметр. Механизм подачи бумаги в офисной технике может давать сбои, если листы бумаги слипаются между собой. Это случается при механической резке. Кроме того, край среза может быть неровным, что осложняет прохождение листа по тракту. Листы должны быть строго прямоугольными и соответствующими формату. Современная офисная бумага высокого качества проходит лазерную резку, которая лучше всего обеспечивает ровный срез и точный формат.

Потребительские свойства бумаги также зависят от ее химических и электрических характеристик и даже от упаковки.

Если вещество бумаги содержит смолы, они испаряются в процессе печати (при нагревании), засоряют механизм аппарата и деформируют саму бумагу. Бумага высшего качества не содержит смол.

Кислотность – также важная характеристика. Высокая кислотность сокращает срок хранения бумаги. Она быстрее разрушается. Чем ниже кислотность, тем лучше качество бумаги. Практически все современные типы бумаги – бескислотные, поэтому, если производитель заявляет бескислотность как дополнительное преимущество своей бумаги, не поддавайтесь на эту уловку. Щелочные бумаги также имеют недостатки: больше пылят, качество закрепления изображения на них хуже и труднее контролировать коэффициент трения. Это означает возможность сбоев при подаче бумаги в аппаратах.

Электропроводность: бумага – диэлектрик, то есть она не проводит ток. Тем не менее она обладает микроскопической проводимостью, чем выше которая, тем хуже переносится на бумагу изображение в лазерном принтере или копире.

Электростатичность: если бумага накапливает электростатический заряд, то листы будут слипаться, даже несмотря на идеальный край среза. Будет также притягиваться пыль, которая портит изображение и засоряет технику.

Упаковка бумаги – это не только эстетическая категория. Хорошая упаковка обеспечивает сохранение формы листов, необходимую влажность, защищает от пыли и от загибов. Хорошую бумагу упаковывают во влагостойкий материал, чтобы влажность бумаги была однородной. Пачки бумаги укладывают в картонные коробки. Паллеты, на которые составляются коробки при транспортировке, имеют специальную конструкцию, чтобы нижние пачки не деформировались под весом верхних.

Мифы и их развенчание

Некоторые характеристики бумаги имеют неоднозначное толкование, причем не только в разных странах, но и в международных масштабах, что способно запутать даже специалистов. Рассмотрим этот вопрос.

Плотность

Плотность бумаги принято выражать в граммах на квадратный метр ($г/м^2$). Это само по себе предполагает неясность, так как все знают, что плотность – это масса определенного объема, а не площади.

Правильнее говорить о массе квадратного метра, иногда этот параметр именуют даже «граммаж». Однако придется использовать неправильный, но устоявшийся термин «плотность» во избежание еще большей путаницы. Большинство производимых офисных бумаг имеют плотность 80 г/м^2 . Это наименьшая масса, при которой бумага имеет достаточную жесткость и толщину для использования в современных офисных аппаратах. Обычно при массе свыше 80 г/м^2 результаты использования бумаги не улучшаются.

Для различных нужд выпускается офисная бумага массой 90, 100, 120, 160 г/м^2 и выше. Однако такую бумагу можно использовать не на всяком аппарате. Пределы плотности используемой бумаги указываются в характеристиках техники. Обычно с разных лотков может подаваться бумага разной плотности, что также, как правило, описано в паспорте принтера или копира.

В США плотность бумаги измеряется в фунтах, то есть плотность заменяется понятием базового веса бумаги. За базовый вес принимают вес 500 листов бумаги базового формата. Для бумаги потребительских сортов базовым является лист размером 17 x 22 дюйма. Для книжной бумаги базовый лист имеет размер 25 x 30 дюймов. Каждая из бумаг (потребительская, книжная, для обложек и т. д.) имеет свой базовый размер, например 20-фунтовая потребительская бумага и 20-фунтовая бумага для офсетной печати имеют разные плотности. Для офисной потребительской бумаги справедливы следующие: соотношения базовый вес в 20 фунтов (или 20 lb) эквивалентен плотности в 75 г/м^2 , 24 lb – 90 г/м^2 , 28 lb – 105 г/м^2 , 36 lb – 135 г/м^2 .

Белизна, или яркость

Это основной показатель качества бумаги. Чем бумага белее, тем отчетливее виден на ней отпечаток. При производстве высокая белизна достигается просто, поэтому состязание в белизне между производителями выглядит неубедительно.

Белизна традиционно оценивается в процентах (93–95 %), чем выше, тем лучше, но не более 100 % – это абсолютное значение. Некоторые производители заявляют белизну 149 % и даже 164 %. Как такое может быть?

Ответ таков: существует два стандарта: ISO (International Organization for Standardization – Международная организация по стандартизации) – для яркости и CIE (Commission International de l'Eclairage – Международная комиссия по освещению) – для белизны. Именно яркость оценивается по проценту отраженного света с определенной длиной волны (457 нанометров – где-то между синим и зеленым цветом). Абсолютное отражение действительно принимается за 100 %, поэтому именно яркость (а не белизна), как правило, меньше 100 %. Хотя в последнее время, используя люминесцентные добавки, некоторые производители заявляют яркость в 101 %, но это из категории курьезов. Чем выше яркость, тем больше контраст между изображением и бумагой, что означает лучшее изображение, поэтому чем выше яркость, тем выше сорт бумаги.

Стандарт для белизны, CIE, наиболее близко передает зрительское восприятие бумаги. Чаще всего он применяется для бумаг, в производстве которых используются оптические отбеливающие (люминесцентные) добавки. Зависимость между белизной и яркостью не описывается, но обычно чем выше белизна, тем выше яркость. Серьезные производители используют в характеристиках бумаги оба показателя. Правда, иногда тоже путаются в терминах. Вот типичный пример: «бумага ZOOM многофункциональная, белизна по ISO 95 %, белизна по CIE 149 %». Не будем ничего изобретать: раз термин «белизна» прижился вместо «яркости», придется его употреблять. Просто нужно принять к сведению, что если белизна имеет значение 92–98 % – это означает яркость по ISO, а если цифра больше 100 % – имеется в виду белизна по CIE.

Классы

Иногда в описании офисной бумаги упоминается некая категория или класс (например, «бумага относится к категории С» (А, В)). Рядовому потребителю не понять значение этого термина. Ему остается идти на поводу у маркетологов и решить, что, раз об этом сказано, значит, это хорошо.

Категория качества, или класс (это одно и то же), определяется совокупностью физических, химических и электрических качеств бумаги, а также упаковкой. Собственно, это и есть главная оценка сорта офисной бумаги. Существуют следующие классы.

- **Класс А.** Бумага высшего сорта. Самая высокая степень белизны – 95–98 %. Высокая однородность. Не содержит смол. Обеспечивает самую высокую производительность как при односторонней, так и при двухсторонней печати и копировании.

- **Класс В.** Стандартная универсальная офисная бумага. Белизна 92–95 %.

- **Класс С.** Бумага начального уровня. Обеспечивает базовую работоспособность техники. Белизна менее 92 %.

Форматы

Большинство бумаги, используемой в офисах, имеет формат А4, то есть 210 x 297 мм. Реже встречается формат А3 размером 297 x 420 мм. Эти размеры введены международным стандартом ISO 216 группы А. Бумага размером А0 (841 x 1189 мм) имеет площадь ровно 1 м². Каждый последующий размер получается складыванием пополам: А1 – это 594 x 841 мм, А2 – 420 x 594 мм и т. д. до А10 (26 x 37 мм).

Форматы группы В из этого же стандарта используются для печати книг и в офисных нуждах не применяются.

Существуют также форматы группы С – они используются для конвертов. Они имеют простое соответствие: в конверт формата С4 входит несложенный лист формата А4, в конверт формата С5 – лист А4, сложенный пополам, в С6 – А4, сложенный два раза, и т. д. до С10. Для конвертов также используются Е-размеры, предполагающие вложение в конверт не только листа бумаги, но и конверта для обратного письма.

Волокна

Бумага имеет ориентированную волокнистую структуру. В хороших офисных бумагах волокна расположены вдоль длинной стороны листа. Такую бумагу называют бумагой с длинным волокном. Определить расположение волокон несложно: если разорвать лист в двух направлениях, то более ровный край разрыва будет вдоль волокон. Другой способ – согнуть лист: вдоль волокон сгиб будет мягче. Можно также увлажнить края бумаги: кромка, ставшая волнистой, перпендикулярна направлению волокон.

Сведения о волокнах нужны вот для чего. Жесткость бумаги вдоль волокон примерно вдвое выше, чем поперек. Хорошие офисные бумаги – это бумаги с длинным волокном. Техника работает лучше, если направление волокна совпадает с направлением движения бумаги по тракту аппарата. Из этого следует, что если вы из экономии или нерасторопности снабженцев решились из пачки бумаги формата А3 сделать две пачки А4, разрезав ее пополам гильотинными ножницами, то тем самым вы меняете ориентацию волокон. В пачке А3 волокна ориентированы вдоль длинного края, значит, в полученных половинах они будут расположены поперек. Такая бумага будет чаще застревать и скручиваться при печати или копировании.

Брендовые бумаги

В продаже можно встретить офисную бумагу под маркой известных производителей офисной техники: Canon, Epson, Hewlett Packard, Xerox и других. Сами эти фирмы производством бумаги не занимаются, но они вырабатывают стандарты и контролируют производство, размещая свои заказы на бумажных фабриках. Некоторые фирмы настаивают на применении только своих бумаг. Например, Xerox для своих полноцветных печатающих систем разрешает использовать только бумагу Xerox Colotech, немелованную, каландрированную (дополнительно уплотненную). При использовании хозяином техники другой бумаги его аппарат может быть даже снят с обслуживания, как гарантийного, так и послегарантийного.

Прежде чем бумажная фабрика получает заказ, она обычно проходит квалификацию, которая повторяется при каждом изменении производства. При несоответствии продукции стандартам заказчика с нее снимаются наклейки с его торговой маркой (так на рынке иногда появляется дешевая бумага, выбракованная строгим заказчиком).

Фирмы-производители техники иногда выпускают широкую номенклатуру бумаг. Например, марку Xerox можно увидеть на бумагах начального уровня (Performer, класс C), многофункциональных офисных бумагах (Office, класс B), офисных бумагах улучшенного качества для скоростной печати (Business, класс B+), а также на бумагах для цветной печати Colotech с плотностью от 80 до 280 г/м².

Нервущаяся бумага

Так называемая нервущаяся на самом деле бумагой не является. Это полиэстерная пленка с покрытием, она не намокает, стойкая к истиранию, и ее действительно трудно разорвать. Она значительно дороже традиционной офисной бумаги и предназначена для печати часто используемых важных документов. Вероятность застревания такой бумаги значительно выше, ее не рекомендуется использовать при печати больших объемов документов (свыше 1000–1500 страниц). Этот материал ничего не впитывает, поэтому иногда на отпечатанной нервущейся бумаге остается масляная пленка, которую нужно дополнительно удалять салфеткой. При длительной печати на такой бумаге рекомендуется время от времени отпечатывать несколько страниц на обычной, а затем возвращаться к нервущейся – так сохранится более высокое качество печати.

Писчая бумага

Писчая бумага пригодна только для письма, что ясно из ее названия. Ее плотность меньше (45–70 г/м²), белизна – ниже (78–96 %). Упакована она как по 500, так и по 250 листов. Писчая бумага дешевле принтерной, но несопоставимо хуже по потребительским качествам. Такая бумага не только ухудшит вид распечатанного документа, но и может повредить технику. Она менее плотная, чаще застревает, больше пылит и засоряет тракт прохождения бумаги, в результате аппарат потребует как минимум внеочередной профилактики. Использовать писчую бумагу для печати и копирования означает экономию на спичках.

Имя, сестра

Пришло время поговорить об офисных бумагах. Наиболее популярные марки в последние годы – это Data Copy, Ballet, «Снегурочка», ZOOM, реже встречается бумага Xerox или HP.

Бумага «Снегурочка» производства фирмы «Mondi Business Paper Сыктывкарский ЛПК» – это одна из первых российских офисных бумаг высокого качества. Она завоевала титул «Товар года России 2004». Это универсальная бумага для любых копируемых аппаратов и принтеров, как заявлено производителем. Ее плотность 80 г/м^2 , белизна 94 % ISO, класс С.

Бумага Ballet Premier производится ОАО «Светогорск» концерна International Paper. Это первая российская бумага класса А. Она предназначена для печати высокого качества на черно-белых и цветных лазерных и струйных принтерах и для высокоскоростного качественного копирования. Ее плотность 80 г/м^2 , белизна 161 % CIE, 98 % ISO; она отличается однородностью структуры.

Бумага Ballet Classic: плотность 80 г/м^2 , белизна 153 % CIE, 97 % ISO, класс В. Она также подходит для двухсторонней печати и копирования.

Ballet Universal – это многофункциональная офисная бумага, белизна 96 % ISO, класс С.

SvetoCopy – бумага этого же производителя с белизной 146 % CIE, 96 % ISO, относится к классу С.

Бумага ZOOM производства концерна Stora Enso (Финляндия) относится к бумагам высокого класса. Наиболее популярная в нашей стране – многофункциональная, класс В. Заявлено, что она имеет наилучшую структуру среди бумаг данного класса. Это экономичная бумага для больших объемов копирования и печати. Ее плотность составляет 80 г/м^2 , белизна 95 % ISO, 149 % CIE. Производитель заявляет то, что она не пылит и отличается хорошей цветопередачей при струйной печати, как ее отличительные особенности.

Распространена в нашей стране и бумага Kym Lux компании UPM-Куммене (Финляндия) с белизной 96 %, класс В. Она пользуется большой популярностью, и ее применение одобряют ведущие производители офисной техники.

Еще один продукт – бумага Data Copy производства MoDo Paper (Швеция). Она выпускается с плотностью от 80 до 210 г/м^2 , имеет белизну по CIE 164 %, класс А. Эта бумага считается высокосортной и недешевой и подходит как для оформления представительских документов, так и для работы на высокоскоростной технике. Это по-настоящему многофункциональная бумага.

Храним и готовим

Купить хорошую бумагу недостаточно. Ее необходимо правильно хранить и подготовить к использованию, от чего работоспособность техники зависит не меньше, чем от производственных параметров бумаги.

Как и любой качественный продукт, офисная бумага капризна при хранении. Необходимо соблюдать следующие правила:

- бумагу не нужно хранить непосредственно на полу, так как при этом она может намокнуть или, во всяком случае, увеличится ее влажность; лучше всего хранить бумагу на полках или в шкафах на некоторой высоте от пола, можно подкладывать деревянную паллету;

- если в помещении высокая влажность, начатые пачки бумаги лучше упаковать в полиэтиленовые пакеты;

- если разница температур в складском и в рабочем помещении велика, то перед использованием бумагу нужно выдержать в рабочем помещении несколько часов или даже суток; время выдержки зависит от разницы температур и от количества хранимых вместе коробок, что описано ниже (табл. 4.1).

Таблица 4.1. Время выдержки бумаги, часы

Разница температур, °С \ Кол-во коробок	5	10	12	15	20	25	30
1	4	10	12	15	21	29	37
5	5	11	13	16	23	30	39
10	8	14	18	23	33	44	56
20	11	20	25	31	42	56	72
40	13	23	28	35	47	64	85

Бумага формата А4 обычно поставляется в коробках из фибрового картона. В каждой коробке упаковано 5 или 10 пачек бумаги по 500 листов. Картон обеспечивает достаточную жесткость, если обращаться с коробками правильно, то есть не бросать и не ронять. При неправильном обращении с бумагой ее можно повредить, причем это необязательно будет заметно, а может проявиться позже в виде проблем ее подачи в технике. Во избежание повреждения при хранении рекомендуется, чтобы высота стопки не превышала пяти коробок.

Заранее открывать пачки не следует. Это лучше делать непосредственно перед загрузкой бумаги в аппарат. Так сохраняется рабочая влажность – упаковочный материал защищает бумагу; если его снять, листы могут скрутиться, сцепиться кромками и прочее. Оптимальная влажность в помещении, где хранится бумага, должна составлять от 35 до 55 %. При увеличении влажности кромки бумаги могут стать волнистыми. Это происходит потому, что края поглощают влагу, а бумага в середине пачки остается сухой. Волнистые кромки вызывают застревание и пропуск подачи бумаги. При пониженной влажности кромки листов высыхают быстрее, чем середина, и листы сцепляются, последствиями чего будет то же застревание бумаги в тракте аппарата, и к тому же сцепленные листы будут заминаться при печати.

При загрузке в лоток желательно проверить, что бумага не деформирована и не загрязнена бумажной пылью. Не нужно распушать листы, если только вы не заметили, что они сцеплены (как уже упоминалось, такое случается при механической резке) или что на кромках скопилась бумажная пыль. При загрузке в лоток больше одной пачки бумаги нужно выровнять пачки друг относительно друга. Часто при подаче листа, расположенного на границе пачек, он застревает, если пачки плохо выровнены. В лотке есть отметка максимального уровня загрузки – выше нее бумагу загружать нельзя.

На этом можно было бы закончить сагу бумаге. Желтоватый, хрустящий полупрозрачный чжи к возрасту в 2000 лет значительно изменился. Однако в главном бумага осталась неизменной – на ней по-прежнему пишут и рисуют.

Глава 5

Требования к оформлению документов

Правила составления документов

Правила составления документов устанавливает Государственный стандарт РФ из Унифицированной системы организационно-распорядительной документации (УСОРД) ГОСТ Р 6.30-2003 «Требования к оформлению документов». Стандарт разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) Федеральной архивной службы России и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 3 марта 2003 года №65-ст. Важное замечание: требования стандарта являются рекомендуемыми, то есть при необходимости документы могут оформляться по правилам, отличным от предложенных стандартом.

Формат бумаги и размеры полей

Стандарт устанавливает следующие форматы бланков документов:

- А4 размером 210 x 297 мм;
- А5 как половина А4, размером 148 x 210 мм.

Каждый лист документа, оформленный на бланке либо без него, должен иметь следующие размеры полей:

- левое – не менее 20 мм;
- правое – не менее 10 мм;
- верхнее и нижнее – не менее 20 мм.

Бумага для документов, как и бланки, должна быть белой или светлой.

Основные реквизиты документов

ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает 30 реквизитов, которые используются при подготовке и оформлении документов.

1. Государственный герб РФ. Его помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным законом «О Государственном гербе Российской Федерации».

2. Герб субъекта РФ. Его помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами субъектов РФ.

3. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания). Ее помещают на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации).

4. Код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО).

5. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица.

6. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

7. Код формы документа по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД).

8. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах. Над наименованием организации указывают сокращенное или полное наименование вышестоящей организации при наличии таковой. Сокращенное наименование

нование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации, и помещают в скобках ниже полного или за ним.

9. Справочные данные об организации. Они включают в себя: почтовый адрес; номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и другое).

10. Наименование вида документа должно быть определено уставом (положением об организации) и соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД (класс 0200000).

11. Дата документа. Она оформляется арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой; год – четырьмя арабскими цифрами. Например, дату 8 марта 2007 года следует оформлять как 08.03.2007. Допускается словесно-цифровой способ оформления даты, например 08 марта 2007 г., а также оформление даты в последовательности: год, месяц, день месяца, например 2007.03.08.

12. Регистрационный номер документа. Он состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и т. д.

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа, на который должен быть дан ответ.

14. Место составления или издания документа. Его указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» и «Справочные данные об организации».

15. Адресат. Это организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. При адресации документа должностному лицу инициалы указывают перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже.

16. Гриф утверждения документа. Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами) или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения. При утверждении документа несколькими должностными лицами их подписи располагают на одном уровне. При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера.

17. Резолюция. Она включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату.

18. Заголовок к тексту. Он включает в себя краткое содержание документа. Заголовок должен быть согласован с наименованием вида документа. Заголовок может отвечать на вопросы «о чем (о ком)?».

19. Отметка о контроле над исполнением документа. Она обозначается буквой «К», словом или штампом «Контроль».

20. Текст документа составляется в соответствии с языком управленческих документов (см. далее).

21. Отметка о наличии приложения; оформляется следующим образом:

Приложение: на 5 л. в 2 экз.

Если приложение направляют не по всем указанным в документе адресам, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

Приложение: на 3 л. в 5 экз. только в первый адрес.

В приложении к распорядительному документу (постановлениям, приказам, распоряжениям, правилам, инструкциям, положениям, решениям) на его первом листе в правом верхнем углу пишут Приложение № с указанием наименования распорядительного документа, его даты и регистрационного номера.

22. Подпись. В состав этого реквизита входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное – на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия).

23. Гриф согласования документа состоит из слова СОГЛАСОВАНО, должности лица, с которым согласован документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования.

24. Визы согласования документа. Согласование документа оформляют визой согласования документа, включающей в себя подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания. Замечания излагают на отдельном листе, подписывают и прилагают к документу. Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляют в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа. Для документа, подлинник которого отправляют из организации, визы проставляют в нижней части лицевой стороны копии отправляемого документа. Возможно оформление виз документа на отдельном листе согласования. Допускается, по усмотрению организации, полистное визирование документа и его приложения.

25. Оттиск печати. Он заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подлинной подписи. Документы заверяют печатью организации.

26. Отметка о заверении копии. При заверении соответствия копии документа подлиннику ниже реквизита «Подпись» проставляют заверительную надпись «Верно»; должность лица, заверившего копию; личную подпись; расшифровку подписи (инициалы, фамилию); дату заверения.

27. Отметка об исполнителе. Она включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

28. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело. Она включает в себя следующие данные: ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении, или при отсутствии такого документа краткие сведения об исполнении; слова «В дело»; номер дела, в котором будет храниться документ. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело подписывается и датируется исполнителем документа или руководителем структурного подразделения, в котором исполнен документ.

29. Отметка о поступлении документа в организацию содержит очередной порядковый номер и дату поступления документа (при необходимости – часы и минуты). Допускается проставлять в виде штампа.

30. Идентификатор электронной копии документа. Идентификатором электронной копии документа является отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации.

Обязательные реквизиты бланка

Бланки в зависимости от расположения реквизитов могут быть угловыми или продольными.

Реквизит 01 (02 или 03) располагают над серединой реквизита 08. Реквизит 03 допускается располагать на уровне реквизита 08.

Реквизиты 08, 09, 10, 14, ограничительные отметки для реквизитов 11, 12, 13 в пределах границ зон расположения реквизитов размещают одним из следующих способов:

- центрированным (начало и конец каждой строки реквизитов равно удалены от границ зоны расположения реквизитов);
- флаговым (каждая строка реквизитов начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).

Для организации, ее структурного подразделения, должностного лица устанавливают следующие виды бланков документов:

- общий бланк;
- бланк письма;
- бланк конкретного вида документа.

Общий бланк используют для изготовления любых видов документов, кроме письма.

Общий бланк в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 08, 11, 14.

Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 04, 05, 06, 08, 09 и при необходимости ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20.

Бланк конкретного вида документа, кроме письма, в зависимости от учредительных документов организации включает в себя реквизиты 01 (02 или 03), 08, 10, 14 и при необходимости ограничительные отметки для границ зон расположения реквизитов 11, 12, 13, 18, 19.

Язык управленческих документов и деловая переписка

В ГОСТ Р 6.30-2003 достаточно четко прописаны требования к языку, которым должны составляться документы. Текст документа составляют на государственном языке РФ или на государственных языках субъектов РФ в соответствии с законодательством РФ и субъектов РФ. Тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде соединения этих структур. При составлении текста в виде анкеты наименования признаков характеризуемого объекта должны быть выражены именем существительным в именительном падеже или словосочетанием с глаголом второго лица множественного числа настоящего или прошедшего времени (имеете, владеете или были, находились и т. д.). Характеристики, выраженные словесно, должны быть согласованы с наименованиями признаков.

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть согласованы с заголовками. Если таблицу печатают более чем на одной странице, графы таблицы должны быть пронумерованы и на следующих страницах должны быть напечатаны только номера этих граф.

Связный текст, как правило, состоит из двух частей. В первой части указываются причины, основания и цели составления документа, во второй (заключительной) – решения, выводы, просьбы, предложения и рекомендации. Текст может содержать одну заключительную часть (например, приказы – распорядительную часть без констатирующей; письма и заявления – просьбу без пояснения).

В тексте документа, подготовленного на основании документов других организаций или ранее изданных документов, указывают их реквизиты: наименование документа, наименование организации – автора документа, дату документа, регистрационный номер документа, заголовков к тексту.

Если текст содержит несколько решений, выводов и т. д., то его можно разбивать на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруют арабскими цифрами.

В документах (приказ, распоряжение и т. д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, текст излагают от первого лица единственного числа (приказываю, предлагаю, прошу).

В документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа (постановляет, решил).

В совместных документах текст излагают от первого лица множественного числа (приказываем, решили).

Текст протокола излагают от третьего лица множественного числа (слушали, выступили, постановили, решили).

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (акт, справка), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа (отдел осуществляет функции, в состав объединения входят, комиссия установила).

В письмах используют следующие формы изложения:

- от первого лица множественного числа (просим направить, направляем на рассмотрение);
- от первого лица единственного числа (считаю необходимым, прошу выделить);
- от третьего лица единственного числа (министерство не возражает, секретариат считает возможным).

Глава 6

Виды документов

Управленческие документы по наименованию, форме и составу реквизитов должны соответствовать УСД, требованиям ГСДОУ, уставам организации и другим нормативным документам. По месту составления документы делятся на внутренние (составляемые работниками организации) и внешние (поступившие извне организации).

Внутренние документы создаются в подразделениях и циркулируют внутри организации. Они бывают организационно-распорядительные, то есть обязательные для исполнения, и информационно-справочные, то есть содержащие информацию о положении дел в организации. К организационно-распорядительным относятся приказ и протокол. Информационно-справочные – это справки, акты, письма, телефонограммы и факсограммы. Информация, содержащаяся в этих документах, может как побуждать к действию, так и просто быть принятой к сведению.

Документы состоят из отдельных элементов, реквизитов. Чтобы документ отвечал своему назначению, он должен быть составлен по форме, принятой для данного типа документов. Перечень реквизитов устанавливается Унифицированной системой организационно-распорядительной документации (УСОРД) ГОСТ Р 6.30-2003.

Текст документов на бланках формата А4 печатается через полтора межстрочных интервала, на бланках формата А5 – через один интервал. Реквизиты, состоящие из нескольких строк, печатаются через один межстрочный интервал.

Приказ

Приказ издается по важнейшим вопросам деятельности организации. Это правовой акт, издаваемый руководителем, действующим на основе единоначалия, для решения основных производственных задач. Приказ может быть как нормативным актом, так и актом применения норм права в сфере производственных отношений, например приказ о назначении на должность.

Приказом руководитель ставит задачи и указывает на пути их решения. Он обязателен для исполнения всеми работниками подотчетной структуры или отрасли.

Приказ оформляется на общем бланке формата А4. Основные реквизиты:

- название документа (приказ);
- дата;
- индекс (номер);
- место составления;
- заголовок;
- текст;
- подпись.

Протокол

Протокол служит для утверждения решений, принятых коллегиально: на совещаниях, собраниях, конференциях. Это документ, в котором фиксируются фактические обстоятельства. Он ведется либо непосредственно во время заседания коллегиального органа, либо после расшифровки стенограммы заседания. Протокол ведет секретарь заседания.

Протокол оформляется на общем бланке формата А4. Основные реквизиты:

- указание вида документа (протокол);

- дата заседания либо через тире даты начала и окончания заседания;
- номер протокола;
- место заседания;
- гриф утверждения;
- заголовок;
- текст;
- подписи.

В заголовке указывается название коллегиального органа в родительном падеже (протокол собрания трудового коллектива). Текст включает вводную часть, где указывается состав коллегии и повестка дня, и основную, где отмечаются события и решения заседания согласно повестке дня. В каждом пункте повестки могут быть подразделы «Слушали», «Выступили», «Постановили» или «Решили».

Протокол подписывают председатель заседания и секретарь.

Акт

Акт – это документ, составленный несколькими лицами и фиксирующий событие, действие или свершившийся факт. Акты составляются как сформированными комиссиями, так и отдельными должностными лицами. Существует несколько разновидностей актов:

- сдачи-приемки;
- ликвидации организаций;
- приема объектов;
- инвентаризации;
- уничтожения товаров и т. д.

Все они составляются по общей схеме. В акте должны отражаться только факты, установленные лицами, подписывающими документ.

Акт оформляется на общем бланке. Применяются также унифицированные формы актов по разным поводам. Текст предваряется заголовком, например «О приеме-передаче».

В общем случае текст делится на три части: введение, констатация и выводы. Содержание введения формализовано: в нем указывается основание для составления акта и перечисляются составляющие его лица. В констатирующей части излагаются цели и задачи составителей акта и результаты их работы. Констатирующая часть может быть одновременно заключительной. Заключительная часть также может быть оформлена отдельно. В ней делаются выводы и даются рекомендации. После текста может указываться количество экземпляров акта и их местонахождение.

Акт подписывает председатель комиссии и все ее члены.

Докладная записка

Докладная записка – это документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и информирующий о сложившейся ситуации, выполненной работе или содержащий предложения. Этот документ может быть подготовлен как по инициативе самого работника, так и по указанию руководства. Цель докладной записки – побудить руководителя к принятию решения. Текст делится на две части: описательная, где излагаются обстоятельства, побудившие к написанию записки, и собственно предложение или просьба. Тексту предшествует заголовок, который начинается с предлога «О» или «Об». Внутреннюю докладную записку подписывает только сам составитель. Если докладная записка отправляется выше по инстанции, ее подписывает руководитель структуры.

Справка

Справка – это документ, подтверждающий определенные факты. Справки бывают двух видов: с информацией о фактах и событиях и выдаваемые гражданам и учреждениям для удостоверения или подтверждения какого-либо факта (с места работы, о размере заработной платы и т. д.). Справка подписывается руководителем подразделения, которое ее подготовило.

Внешние документы

Для осуществления оперативных связей с организациями и гражданами в случае невозможности бездокументного обмена (личного или по телефону) составляются письма. При необходимости срочной передачи информации составляются телефонограммы или факсы, реже в настоящее время – телеграммы.

Письмо

Деловое письмо – это самый популярный документ в системе делопроизводства. О том, как правильно составить письмо, написаны и еще будут написаны объемные книги, поэтому далее приведено только краткое описание такого типа документов.

По содержанию письма принято разделять на директивные (инструкционные), информационные, гарантийные, запросы, приглашения и др.

Для писем используется бланк письма. За исключением гарантийного письма, название вида документа (письмо) не указывается.

Письмо имеет следующие реквизиты: дату, номер, ссылку на регистрационный номер и дату документа, если письмо является ответом, и заголовок к тексту, изложенный одной фразой. Текст письма должен быть кратким и информативным. Объем письма обычно не превышает одной страницы. Обычно текст состоит из вводной и основной частей. Во вводной части указывают причины составления письма, ссылки на факты, даты и документы. В основной части письма излагается основная цель: предложение, согласие на предложение, отказ, гарантия и т. д.

Факс

Факсом принято называть письмо, отправленное с помощью аппарата факсимильной связи. По форме он не отличается от письма, но поскольку факс является копией переданного документа, он не может обладать такой же юридической силой, как само письмо.

В реквизитах факса вместо адресата фигурирует номер телефакса получателя. Остальные реквизиты совпадают с письмом. Однако для факсов существуют отдельные готовые формы в составе шаблонов офисных компьютерных программ. Подробнее об этом будет рассказано в главе 11 данной книги.

Телефонограмма

Телефонограмма – это документ, переданный или полученный по телефону в ходе разговора. Телефонный разговор становится документом только при надлежащем оформлении. Телефонограмма включает следующие реквизиты: наименование организации, вид документа, дату, номер, место составления, адресата, текст, подпись, отметка о времени передачи и приема и указание должностей, фамилий и инициалов лиц, принявших и передавших телефоно-

грамму. Телефонogramмы составляются в одном экземпляре, подписываются руководителем или непосредственным исполнителем. Текст телефонogramмы не должен включать более 50 слов.

Документы по личному составу

В общем случае к документам по личному составу относятся:

- трудовые контракты, заключенные предприятием с работником;
- приказы по личному составу (увольнение, принятие на работу, перевод сотрудников);
- трудовые книжки;
- личные карточки формы Т-2;
- личные дела;
- лицевые счета по заработной плате.

Все они, иногда за исключением приказов, формируются, создаются и обрабатываются в подразделениях кадровой службы предприятия. Однако часто, помимо приказов, еще несколько документов приходится обрабатывать секретарю. Это резюме, CV, анкеты, которые используются при отборе кандидатов на вакансии, а также документы, связанные с командированием сотрудников за пределы предприятия, в частности командировочное удостоверение.

Резюме, CV, автобиография и анкета

На сегодня **резюме** – это основной документ при приеме на работу, как для работодателя, так и для соискателя. Секретарям приходится иметь дело с резюме не только когда они сами устраиваются на работу, но и когда работают – речь идет о резюме от соискателей работы. Это популярный документ, поэтому он заслуживает отдельного представления.

Форма резюме появилась в нашей стране сравнительно недавно, поэтому его составители часто обращаются с ней достаточно свободно, добавляя или удаляя разделы этого формального (жесткого по форме) документа.

Помимо резюме, в качестве первичного ознакомительного документа фигурирует CV – Curriculum Vitae (в переводе с латинского означает «жизнеописание, краткие сведения о чьем-либо жизни»). Иногда его еще называют vita – в переводе с латинского «краткая автобиография».

Смысл резюме осознается грамотными соискателями (резюме из всей деятельности к данному моменту), а вот что такое CV, понимают далеко не все. Кроме этого, есть еще автобиография, давно известная всем в нашей стране. Каждый из этих документов дает свои возможности оценки трудовых и человеческих качеств кандидата.

Заемствованное из французского языка слово «резюме» «Толковый словарь русского языка» объясняет как «краткий вывод из сказанного или написанного». Рациональные американцы вложили в это понятие свой смысл, и резюме стало именоваться описание деятельности соискателя на любую работу. Раньше функции резюме в нашей стране исполняла автобиография, написанная в произвольной форме. Грамотный кадровик по одному этому описанию мог точно определить, подходит человек или нет. Возможно, именно поэтому в последнее время все чаще вместо резюме от кандидатов запрашивают CV. Чтобы определиться, что все-таки удобнее и почему, попробуем оценить все три формы представления работника.

Резюме – это полное, но лаконичное представление способностей, навыков и подготовки кандидата для конкретной работы. Этим документом человек заявляет серьезность намерений занять вакансию.

Резюме составляется в сжатой, лаконичной форме. Объем резюме чаще всего ограничен одной-двумя страницами, в редких случаях в качестве приложения допускаются вкла-

дыши с дополнительной информацией. Существует негласное правило: в резюме допускаются две страницы, если опыт работы составителя насчитывает свыше 10 лет. Особенность подачи информации – обратный отсчет (англ. *countdown*), то есть обратный хронологический порядок перечисления событий трудовой деятельности. Западные источники утверждают, что может использоваться также прямой порядок перечисления и даже функциональный (группировка по выполняемым обязанностям, например если кандидат менял их сферу). Однако в нашей стране это принято считать ошибкой.

Резюме включает следующие разделы:

- минимальная личная и полная контактная информация;
- цель (англ. *job objective*) – какую работу ищет кандидат;
- профессия и должность (англ. *qualification summary*) – профессиональные навыки и уровень, дается после раздела «Цель» или вместо него, если точно не известно, на какую должность объявлена вакансия; в русской версии резюме этот пункт используется редко;
- опыт работы (англ. *experience*) – перечисляются все занимаемые позиции в обратном хронологическом порядке (в нашей стране) или в другом порядке (в других странах, о чем упоминалось выше);
- образование (англ. *education*) – также в обратном хронологическом порядке, образование и полученная в результате квалификация;
- дополнительные навыки (англ. *skills*) – те навыки и умения, которые не вытекают из объявленного полученного образования (знание языков и компьютера, вождение автомобиля);
- дополнительное образование (англ. *additional section headings*) – курсы, семинары, тренинги, стажировки, сертификаты; указываются только те, которые соответствуют цели резюме;
- преимущества – этот пункт в западном резюме обычно отсутствует, в нашей же стране принято указывать личные черты, которые помогают выполнению профессиональных обязанностей и отличают, на взгляд кандидата, его от других.

Обычно приводятся русское и английское наименование разделов, поскольку резюме все-таки иностранное изобретение и вариантов перевода на русский язык может быть несколько. Перечисленные выше пункты, по мнению наших специалистов, обязательны.

Известное упоминание о возможных рекомендациях – «Возможны по запросу» (англ. *available upon request*) – в резюме не приветствуются, но в нашей традиции эта фраза прижилась.

Не следует думать, что резюме – это жестко структурированный документ. Некоторые кадровики настаивают на определенной форме: сначала опыт работы, затем – образование, после него – навыки. На самом деле жестких правил не существует. Каждый кандидат составляет резюме по собственному усмотрению: если выигрышным пунктом является образование, он вправе поместить этот раздел до описания опыта работы, и наоборот. При оценке резюме (если от кандидата потребовали именно его) важно не только что именно написано, но и как это сделано. Анализ можно провести исходя из классических правил составления правильного резюме:

- уложиться в одну страницу (две – если опыт работы очень большой);
- сделать его визуально убедительным, легко воспринимаемым: использовать выделения шрифтом, подчеркивания, заглавные буквы, выравнивания, пробелы и избегать перегруженности и излишней сжатости; украшательство не уместно (не нужно добавлять рамки или цветные шрифты); надо использовать только светлую, белую или кремовую бумагу – если резюме сопровождается письмом (это хороший тон), то оба документа должны быть на одинаковой бумаге; нужно оставлять поле не менее 2 см; сопроводительное письмо и само резюме не надо скреплять;
- соблюдать орфографию и синтаксис, использовать только однозначные обороты; избегать жаргонизмов.

Главные принципы хорошо составленного резюме – читаемость и логичность.

Важное дополнение: в западной традиции резюме никогда не отправляется отдельно – только с сопроводительным письмом (англ. cover letter). Это формальный документ размером два-три, максимум четыре абзаца на отдельном листе: «Уважаемые господа! Меня заинтересовало ваше предложение, которое я встретил там-то и там-то» и т. д. Сопроводительное письмо не дублирует резюме. Принято считать, что его задача – привлечь внимание и установить контакт. Письмо подчеркивает воспитанность кандидата и разъясняет, по какому поводу он обращается. Это бывает полезно и даже важно для работодателя, чтобы, помимо прочего, оценить эффективность своих объявлений о вакансии.

В нашей традиции эта форма обращения пока не прижилась, даже наоборот, хотя, может, и напрасно.

Перейдем к CV. Неопределенность формы CV создает путаницу: некоторые пишут его как резюме, другие – как автобиографию. Некоторые убеждены, что CV и резюме – это одно и то же.

На самом деле CV представляет навыки, трудовой опыт и академическую подготовку кандидата во всей полноте, вплоть до мельчайших деталей. Резюме тяготеет к краткости, CV – к полноте (так красочно можно охарактеризовать их различие). Четкого формата для CV не существует, однако есть пункты, по которым оно пишется:

- персональная и контактная информация;
- образование, академическая подготовка;
- профессиональные сертификаты и степени;
- опыт работы и достижения;
- технические и специальные навыки;
- опыт другой трудовой деятельности (работа оплачиваемая и неоплачиваемая, например волонтерская);
- профессиональные награды;
- профессиональное совершенствование;
- публикации;
- другие интересы (помимо работы);
- рекомендации.

Автобиография сегодня имеет исключительно историческую ценность. В автобиографии последовательно описывается жизненный путь кандидата. Эта информация не структурирована, поэтому воспринимать ее тяжело и работать с ней неудобно (разве что оценить сам стиль изложения и обратить внимание на то, что человек упоминает, а о чем умалчивает).

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.