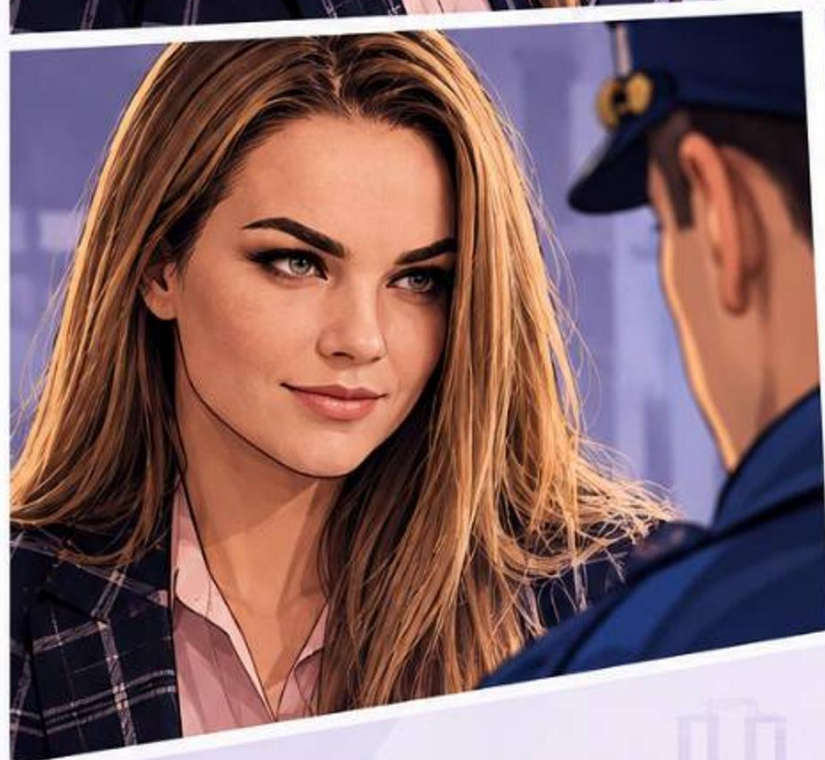


ПРОВЕРКА НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ

Журавлева
Александра
Сергеевна



Александра Журавлева

**ПРОВЕРКА
НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ**

«Автор»

2026

Журавлева А. С.

**ПРОВЕРКА НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ / А. С. Журавлева —
«Автор», 2026**

Проверка инспектора — это не конец света. Хотя иногда кажется именно так. Эта книга — практическое руководство для специалистов по охране труда, руководителей и тех, на кого обязанности по ОТ однажды возложили со словами: «Ну ты же разберёшься?» Что действительно проверяют инспекторы? Какие документы нужны, а какие просто создают видимость работы? На что обратят внимание на рабочих местах? Что могут спросить у работников и руководителей? Как подготовиться к проверке Роструда, Ростехнадзора и пожарного надзора, вести себя во время проверки и что делать, если нарушения всё-таки нашли? Без обещаний «пройти без единого замечания», фиктивных документов и ночного заполнения журналов. С юмором, реальными ситуациями и профессиональным взглядом автор рассказывает, как построить систему, которая работает не для инспектора, а для людей. Без героизма. Без розовых единорогов. И желательно — до прихода инспектора. Проверка начинается сегодня.

© Журавлева А. С., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Глава	6
Глава 1. Почему мы боимся проверок	7
«А вдруг найдут?»	8
Самая опасная фраза: «У нас всё есть»	9
Документ не умеет работать вместо человека	10
Почему хороший специалист тоже может бояться	11
Что происходит с человеком во время проверки	12
Не нужно быть идеальным	13
Инспектор не должен быть вашим врагом	14
А если у нас действительно всё плохо?	15
И последнее	16
Глава 2. Инспектор — не монстр	17
Не надо пытаться понравиться	18
Самая большая ошибка — воспринимать проверку как экзамен	19
«Я не знаю» — это не преступление	20
Но есть вопросы, на которые лучше знать ответ	21
Инспектор смотрит не только документы	22
Не спорьте ради спора	23
И наоборот: не надо соглашаться со всем из страха	24
Не надо бояться паузы	25
Что делать, если вы действительно нашли проблему	26
И ещё одна вещь, о которой почему-то редко говорят	27
Поэтому запомните	28
Глава 3. Кто к вам пришёл и чего ему от вас надо	29
Начнём с простой вещи	30
Государственная инспекция труда	31
Ростехнадзор	32
А теперь пожарная безопасность	33
Кто из них страшнее?	34
Не путайте контроль и консультирование	35
Что делать, если вы не понимаете, почему к вам пришли	36
Очень важный принцип	37
Определить, что именно проверяют.	38
И ещё одна неприятная правда	39
Глава 4. Откройте шкаф. Там начинается правда	40
«У нас всё есть» — не ответ	41
Документ должен отвечать на вопрос: что мы делаем?	42
Начинаем аудит не с документов	43
Ваша организация — не организация из чужого шаблона	44
Начните с людей	45
Потом идём смотреть	46
А теперь можно возвращаться к шкафу	47
Самый страшный документ — тот, который никто не читал	48
У документа есть срок жизни	49
Честный аудит иногда неприятен	50
Ваш первый внутренний чек-лист	51

Глава 5. Документы. Не всё, что лежит в папке, вам нужно	52
Начнём с плохой новости	53
Документ появляется не просто так	54
Первая большая ошибка: скачать всё	55
Вторая большая ошибка: делать документы ради инспектора	56
Какие документы действительно важны?	57
Первая группа. Документы, которые определяют систему	58
Вторая группа. Документы, которые подтверждают действия	59
Третья группа. Документы, которые появляются из конкретной деятельности	60
Приказы. Великие и бесполезные	61
У каждого документа должен быть хозяин	62
Актуальность — отдельная работа	63
Как понять, чего не хватает?	64
И самое главное	65
Глава 6. Назначили ответственного. Теперь можно расслабиться?	66
Главная ошибка руководителя	67
Как обычно появляется специалист по охране труда	68
Малый бизнес. Когда один человек — это все	69
Приказ — это только начало	70
Специалист по охране труда не может сделать всё сам	71
Ответственность должна быть распределена	72
Самое важное слово — полномочия	73
А что делать, если руководитель не слушает?	74
И не берите на себя чужую работу	75
Что проверит инспектор?	76
Итак	77
Глава 7. Работника обучили. Или просто расписались?	78
Обучение — это не мероприятие для журнала	79
Самая опасная фраза: «Он всё знает»	80
Новичок — отдельная песня	81
Работник должен понимать именно свою работу	82
Не путайте инструктаж и обучение	83
«Мы всегда так делали»	84
Самый полезный способ проверить обучение	85
Конец ознакомительного фрагмента.	86

Александра Журавлева

ПРОВЕРКА НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ

Глава

ПРОВЕРКА НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ

Как подготовить охрану труда, пожарную и промышленную безопасность, документы и работников к контролю

Журавлева Александра Сергеевна

Проверка — это не экзамен на идеального работодателя. Это контроль того, как в организации обеспечивается безопасность. Чем раньше вы начинаете подготовку, тем меньше поводов для паники.

Глава 1. Почему мы боимся проверок

Давайте честно.

Проверки никто не любит.

Даже те, кто говорит: «А мне всё равно, я ничего не нарушаю», — тоже не любят. Просто у них другой способ переживать тревогу. Кто-то начинает срочно перекладывать документы из папки в папку. Кто-то звонит знакомому инспектору. Кто-то открывает Консультант и внезапно обнаруживает в себе огромную любовь к законодательству, хотя последние три года обходился без этой любви совершенно спокойно.

А кто-то начинает бегать по предприятию с выражением лица человека, которому сообщили, что через пятнадцать минут здесь будет обыск, пожар и проверка прокуратуры одновременно.

И вот это последнее — самая частая ошибка.

Потому что проверка начинается не тогда, когда инспектор заходит в дверь.

Она начинается значительно раньше.

Иногда — за несколько месяцев.

А иногда, если совсем по-хорошему, она вообще не заканчивается.

Потому что охрана труда, пожарная безопасность и промышленная безопасность — это не проект «срочно подготовиться к проверке». Это то, что должно работать каждый день. Да, звучит банально. Но именно банальные вещи почему-то чаще всего и приходится объяснять уже после того, как что-нибудь случилось.

«А вдруг найдут?»

Вот этот вопрос я слышала и слышу постоянно.

Причём задают его не только начинающие специалисты.

Его задают опытные специалисты по охране труда, руководители, инженеры, ответственные лица. И иногда люди, которые занимаются безопасностью столько лет, что уже должны были бы воспринимать появление инспектора примерно как появление сантехника: ну пришёл человек, сейчас посмотрим, что течёт.

Но нет.

С сантехником почему-то проще.

Потому что если течёт кран, мы понимаем: кран течёт.

А если приходит инспектор, у человека в голове мгновенно включается кино.

А вдруг спросит то, чего я не знаю?

А вдруг работник неправильно ответит?

А вдруг найдёт старую инструкцию?

А вдруг увидит то, что я сама не увидела?

А вдруг директор начнёт при инспекторе рассказывать то, чего вообще не надо рассказывать?

Последний вариант, кстати, не такой уж гипотетический.

И вот здесь начинается самое интересное.

Страх перед проверкой очень часто связан не с самой проверкой.

Он связан с ощущением **потери контроля**.

Пока документы лежат в шкафу, рабочие места никто не ходит смотреть, работники не отвечают на вопросы, а руководитель не стоит рядом с инспектором — кажется, что всё под контролем.

Появляется инспектор.

И внезапно выясняется, что у нас есть не только документы.

У нас есть люди.

У людей есть память.

У памяти есть особенности.

У рабочего есть собственное мнение о том, как надо работать.

У мастера — другое.

У директора — третье.

А у инструкции вообще четвёртое.

И вся эта прекрасная конструкция начинает жить собственной жизнью.

Самая опасная фраза: «У нас всё есть»

Я очень не люблю эту фразу.

Особенно если её произносит руководитель.

«У нас всё есть».

Что именно есть?

«Ну, всё».

Это примерно как сказать врачу: «У меня всё нормально».

А потом врач начинает задавать уточняющие вопросы.

И выясняется, что нормально у вас только настроение.

С охраной труда то же самое.

Есть положение.

Есть инструкции.

Есть журналы.

Есть СОУТ.

Есть оценка профессиональных рисков.

Есть обучение.

Есть СИЗ.

Есть ответственные.

Есть приказы.

Есть даже папка с названием «Охрана труда», которую трогать страшно, потому что неизвестно, что оттуда вырастет.

Но вопрос не в том, **есть ли документы**.

Вопрос в том, **соответствуют ли они реальности**.

Вот здесь и начинается настоящая проверка.

Потому что инспектор может открыть папку и увидеть прекрасную картину.

А потом выйти в цех.

И увидеть совершенно другую.

И вот тогда бумажная охрана труда заканчивается.

Документ не умеет работать вместо человека

Это вообще одна из моих любимых тем.

Можно написать великолепную инструкцию.

Можно сделать её красивой.

Можно заказать её у очень дорогого консультанта.

Можно добавить туда ссылки на все действующие нормативные документы, правильные формулировки, приложения, таблицы и даже красивую нумерацию страниц.

Но если работник в реальности делает совершенно не то, что написано в инструкции, у вас не охрана труда.

У вас литературное произведение.

Причём иногда довольно дорогое.

Поэтому готовиться к проверке исключительно по принципу «давайте проверим папки» — идея примерно такая же, как готовиться к техосмотру автомобиля, протирая салон.

Красиво.

Но недостаточно.

Инспектор смотрит не только на документы.

Он смотрит на **связь между документом и реальной жизнью**.

Что написано?

Что должно происходить?

Кто должен это делать?

Делается ли это?

И чем вы можете это подтвердить?

Вот четыре вопроса, которые я советую держать в голове практически всегда.

Почему хороший специалист тоже может бояться

Потому что хороший специалист знает, сколько всего может быть не так.

Это, кстати, профессиональная болезнь.

Чем больше человек знает, тем меньше ему хочется говорить: «У нас всё идеально».

Начинающий специалист иногда смотрит на три папки и говорит:

— Всё готово.

Опытный открывает шкаф, смотрит на эти три папки и говорит:

— Так. А теперь давайте не будем торопиться.

Потому что он знает: за каждой папкой может стоять ещё пять вопросов.

Есть обучение.

А кто обучал?

А имел право?

А чему обучал?

А как проверяли знания?

А документы есть?

А работник действительно знает требования?

Есть СИЗ.

А почему именно эти?

А на основании чего определили?

А выдача подтверждена?

А работник ими пользуется?

Есть инструкция.

А соответствует ли она выполняемой работе?

А работник с ней ознакомлен?

А работа выполняется именно так?

И тут внезапно выясняется, что одна папка способна породить маленькую административную вселенную.

Поэтому тревога у профессионала часто появляется именно потому, что он понимает масштаб системы.

Но тревога и паника — разные вещи.

Тревога может быть полезной.

Паника — почти никогда.

Что происходит с человеком во время проверки

Есть несколько классических реакций.

Первая — **«я сейчас всё найду и исправлю»**.

Человек начинает судорожно проверять документы, которые не проверял полгода.

Вторая — **«ничего не трогайте, вдруг инспектор не заметит»**.

Это уже опаснее.

Третья — **«давайте срочно всё сделаем задним числом»**.

Вот этого особенно не надо.

Потому что задним числом иногда пытаются исправить не документ.

Пытаются исправить историю.

А история, как правило, оказывается упрямой женщиной и не желает переписывать себя по первому требованию.

Если обучение не проводилось — появление записи о том, что оно проводилось, не превращает его в проведённое обучение.

Если работника не обеспечивали СИЗ — красивая таблица выдачи не меняет фактических обстоятельств.

Если оценка рисков сделана формально — наличие толстого документа не превращает её в работающую систему.

Четвёртая реакция — **«я сейчас всё объясню»**.

И вот здесь тоже нужно осторожно.

Потому что когда человек волнуется, он начинает говорить значительно больше, чем его спрашивали.

Это вообще отдельный талант.

Инспектор:

— Покажите документ.

Специалист:

— Конечно. Просто у нас тут такая ситуация... вообще директор у нас хороший человек, просто он сейчас занят, а предыдущий специалист уволился, а я пришла недавно, и вообще мы раньше работали по-другому, но сейчас всё меняем...

Стоп.

Давайте документ.

Остальное потом.

Не нужно быть идеальным

Это, пожалуй, главное, что я хочу сказать в первой главе.

Вам не нужно быть идеальными, чтобы спокойно пройти проверку.

Вам нужно понимать, что происходит у вас в организации.

Знать свои слабые места.

Не прятать их от себя.

Понимать, какие нарушения критичны, какие требуют системного исправления, какие документы необходимо актуализировать, а какие вещи вообще нельзя решать очередным приказом «назначить ответственного».

И самое главное — не ждать проверки, чтобы впервые посмотреть на собственную систему безопасности глазами инспектора.

Попробуйте сделать это самостоятельно.

Причём не из позиции:

«Как бы нам сделать так, чтобы инспектор ничего не нашёл?»

А из позиции:

«Если завтра придёт инспектор, где у нас действительно есть проблема?»

Вот это уже профессиональный подход.

Инспектор не должен быть вашим врагом

Сразу скажу вещь, которая кому-то может не понравиться.

Инспектор не обязан подтверждать, что вы прекрасная организация.

Его задача другая.

Он приходит проверить соблюдение обязательных требований в пределах своих полномочий.

И если у вас есть нарушение — оно не становится меньшим нарушением оттого, что инспектор вам не понравился.

Равно как и отсутствие нарушения не становится нарушением только потому, что инспектор сегодня не в духе.

Поэтому не надо пытаться понравиться инспектору.

Не надо с ним дружить.

Не надо его бояться.

И уж точно не надо с ним воевать просто потому, что он пришёл.

Этикет никто не отменял.

Спокойный тон.

Корректное общение.

Документы по существу.

Ответы на вопросы.

Фиксация происходящего.

Если вы согласны — говорите по существу.

Если не согласны — тоже говорите по существу.

Без театра.

Потому что проверка — не конкурс на лучший спектакль.

А если у нас действительно всё плохо?

Тогда первое, что нужно сделать, — перестать делать вид, что всё хорошо.

Это иногда самое сложное.

Особенно если вы отвечаете за охрану труда, а руководству уже несколько раз говорили о проблемах.

И особенно если вам отвечали:

— Да-да, конечно, сделаем.

И не сделали.

Потом приходит проверка, и внезапно оказывается, что специалист по охране труда почему-то должен был решить всё самостоятельно.

Нет.

Охрана труда — это не личный проект специалиста по ОТ.

За безопасность не отвечает один человек только потому, что на него однажды издали приказ.

Система безопасности строится на распределении обязанностей и ответственности.

И если система не работает, не надо пытаться закрыть её одним человеком, тремя папками и нервным состоянием.

Нужно разобраться.

Что именно не работает?

Почему?

Кто отвечает?

Что можно исправить сейчас?

Что требует времени?

Какие риски нельзя откладывать?

Вот с этого и начинается взрослая охрана труда.

И последнее

Я очень хочу, чтобы после этой книги вы перестали готовиться к проверке по принципу:

«Что бы ещё положить в папку?»

И начали готовиться по принципу:

«Что будет, если инспектор сейчас посмотрит на это своими глазами?»

Если ответ вас устраивает — прекрасно.

Если не устраивает — тем лучше, что вы это увидели сами.

Потому что гораздо приятнее обнаружить проблему в понедельник утром, сидя с чашкой кофе, чем в среду в 11:40, когда рядом стоит инспектор.

И да.

Кофе в первом случае тоже вкуснее.

А теперь будем разбираться, **кто вообще может к вам прийти, что именно он имеет право проверять и почему инспектор по охране труда, инспектор пожарного надзора и инспектор Ростехнадзора — это всё-таки три разные истории, даже если у работодателя после их визитов появляется одинаковое желание выйти в окно.**

Но окно пока закрывать не будем.

Дальше будет практичнее.

Глава 2. Инспектор — не монстр

Есть одна странная особенность проверок.

До прихода инспектора он почему-то всегда кажется страшнее.

Особенно если проверка первая.

Или если последняя была лет пять назад.

Или если предыдущая закончилась плохо.

Или если вам кто-нибудь заранее рассказал, как именно у него инспектор «нашёл вообще всё».

После таких рассказов человек обычно идёт проверять охрану труда с таким лицом, будто сейчас ему предстоит не внутренний аудит, а встреча с комиссией по собственной казни.

Хотя, если честно, иногда инспектор действительно может выглядеть впечатляюще.

Папка.

Удостоверение.

Серьёзное лицо.

Вопросы.

И это знаменитое:

— Покажите.

Два слова, после которых некоторые специалисты начинают мысленно прощаться с карьерой.

Не надо.

Давайте спокойно.

Инспектор — не монстр.

Но и приятелем вашим он быть не обязан.

Это важно понимать с самого начала.

Не надо пытаться понравиться

Я вообще не сторонник отношений с проверяющими в стиле «давайте мы сейчас с ним по-человечески».

По-человечески — это прекрасно.

Вежливо — обязательно.

Корректно — всегда.

Но вот эта история:

«Он хороший человек, мы с ним поговорили, он всё понял...»

не является системой управления охраной труда.

Инспектор может быть прекрасным человеком.

Может любить собак, читать Достоевского, воспитывать троих детей и помогать соседке носить сумки.

Но когда он находится у вас в рамках контрольного мероприятия, он выполняет свою работу.

И вы выполняете свою.

Не нужно превращать это в знакомство с родственниками.

Не нужно рассказывать ему всю историю предприятия начиная с основания.

Не нужно посвящать его в семейные обстоятельства директора.

Не нужно объяснять, почему у вас именно такой цвет стен в кабинете специалиста по ОТ.

И уж точно не нужно самостоятельно рассказывать о нарушениях, которые вас никто не спрашивал.

Есть вопрос.

Есть ответ.

Есть документ.

Есть фактическое состояние.

Вот и работаем с этим.

Самая большая ошибка — воспринимать проверку как экзамен

Когда я вижу, как человек начинает нервничать перед инспектором, я обычно думаю: он сейчас не проверку проходит.

Он сдаёт экзамен.

Причём экзамен, на котором заранее решил, что преподаватель его завалит.

Отсюда и поведение.

Инспектор:

— Как у вас организовано обучение?

Специалист:

— Ну... у нас...

Пауза.

— В принципе всё есть.

И дальше человек начинает вспоминать.

Что есть?

Кто обучался?

Когда?

Где?

Какая программа?

Кто проводил?

Как оформляли?

И в этот момент мозг, который пять минут назад прекрасно помнил всё на свете, внезапно решает уйти в отпуск.

Это нормально.

Стресс влияет на память.

Поэтому если вы волнуетесь — не надо пытаться изображать человека, который ничего не боится.

Вы не на сцене.

Сделайте паузу.

Откройте документ.

Посмотрите.

Ответьте.

«Я не знаю» — это не преступление

А вот здесь начинается самое интересное.

Очень многие специалисты боятся произнести эти три слова:

«Я не знаю».

Почему-то кажется, что после них инспектор немедленно сделает вывод, что специалист профнепригоден, организация развалена, а всё руководство нужно срочно отправить на переквалификацию.

Нет.

Иногда вы действительно не знаете.

И это нормально.

Не нормально — **придумывать**.

Вот это я не рекомендую категорически.

Потому что придуманная на ходу версия очень быстро начинает обрастать дополнительными вопросами.

Инспектор:

— Кто проводил обучение?

— Я.

— Когда?

— Ну... недавно.

— Покажите документы.

И всё.

Конец импровизации.

Поэтому гораздо профессиональнее сказать:

— Сейчас не готова ответить точно. Давайте я посмотрю документы.

И посмотреть.

Это не слабость.

Это нормальная рабочая коммуникация.

Специалист по охране труда не обязан хранить в голове весь массив законодательства, все даты, все приказы, все фамилии и все номера протоколов.

Он обязан **уметь организовать процесс и найти необходимую информацию**.

Это совершенно разные вещи.

Но есть вопросы, на которые лучше знать ответ

При этом не надо впадать в другую крайность.

Если вы специалист по охране труда и не знаете, кто у вас назначен ответственным за организацию обучения, — это уже неприятно.

Если не знаете, где результаты СОУТ, — плохо.

Если не знаете, проводилась ли оценка профессиональных рисков, — совсем нехорошо.

Если не знаете, какие работы выполняются на вашем предприятии, — тут я бы вообще предложила сделать кофе и поговорить отдельно.

Потому что специалист по охране труда должен понимать **свою организацию**.

Не только папки.

Организацию.

Что люди делают.

На каком оборудовании.

Какие опасности есть.

Где уже были проблемы.

Какие мероприятия запланированы.

Что не выполнено.

Что руководство обещало сделать и не сделало.

Где у вас всё хорошо.

А где вы сами каждый раз проходите мимо и думаете:

«Надо бы этим заняться».

Вот последнее особенно важно.

Потому что инспектор вполне может увидеть именно то, мимо чего вы проходите каждый день.

Глаз замыливается.

У инспектора — нет.

Инспектор смотрит не только документы

Это одна из главных вещей, которую нужно принять.

Вы можете подготовить идеальную папку.

И потом выйти вместе с инспектором в производственное помещение.

И обнаружить, что реальность решила не сотрудничать с документацией.

В инструкции написано одно.

Работник делает другое.

В оценке рисков указано третье.

На рабочем месте существует четвёртое.

И вот тут уже начинается настоящая проверка.

Потому что бумага сама по себе не обеспечивает безопасность.

Можно написать, что проход должен быть свободен.

Но если на проходе стоит паллета — проход от этого свободнее не становится.

Можно написать, что работник должен использовать СИЗ.

Но если каска лежит в шкафу, а работник работает без неё, наличие приказа о выдаче каски само по себе голову ему не защитит.

Можно написать прекрасную инструкцию по безопасному выполнению работы.

Но если технологическая карта говорит одно, фактически работа выполняется иначе, а работник вообще впервые слышит о половине написанного — у нас проблема не с папкой.

У нас проблема с системой.

Не спорьте ради спора

Есть ещё одна категория людей.

Они заранее считают инспектора врагом.

Инспектор говорит:

— Здесь нарушение.

Человек:

— Нет.

— Почему?

— Потому что у нас всегда так было.

Прекрасный аргумент.

Исторический.

Юридической силы обычно не имеет.

Иногда инспектор действительно может ошибаться.

Конечно.

Инспектор тоже человек.

Но если вы считаете, что вывод неверный, нужно не возмущаться, а **разобраться, в чём именно ошибка.**

Какое требование применено?

К каким обстоятельствам?

Как инспектор их установил?

Что говорит документ?

Что происходит фактически?

И только потом — спорить.

Не нравится вам вывод — это эмоция.

Почему вывод неверен — это уже позиция.

Разницу между этими двумя вещами очень полезно понимать.

И наоборот: не надо соглашаться со всем из страха

Иногда бывает ровно противоположная ситуация.

Инспектор что-то сказал, и специалист тут же:

— Конечно. Да. Конечно. Исправим.

А потом выходит из кабинета и думает:

«А что именно мы сейчас согласились исправить?»

Тоже не надо.

Если вы не понимаете замечание — задайте вопрос.

Если не понимаете, какое требование нарушено — попросите его обозначить.

Если считаете, что фактические обстоятельства другие — скажите об этом.

Спокойно.

Без:

«Вы вообще понимаете, что говорите?»

И без:

«Мы сейчас всё это обжалуем!»

Хотя иногда очень хочется.

Особенно когда вы уже третий час стоите на ногах, не ели и понимаете, что вам сейчас показывают документ, который вы сами вчера подписывали.

Но профессионализм как раз и заключается в том, чтобы **не позволять раздражению управлять разговором.**

Не надо бояться паузы

Это вообще прекрасный инструмент.

Инспектор задал вопрос.

Вы не обязаны отвечать через полсекунды.

Можно подумать.

Можно открыть документ.

Можно уточнить:

— Правильно ли я понимаю, что вы спрашиваете о...?

Можно попросить конкретизировать.

Пауза не делает вас глупее.

Наоборот.

Человек, который спокойно думает перед ответом, обычно выглядит значительно профессиональнее того, кто за две секунды выдаёт три версии ответа и одну случайно признаёт нарушением.

Что делать, если вы действительно нашли проблему

Вот тут самое неприятное.

Вы готовились.

Проверяли документы.

И сами нашли нарушение.

Что делать?

Не прятать голову в песок.

Не надеяться, что никто не заметит.

Не создавать десять документов задним числом.

Сначала понять:

Что произошло?

Насколько это серьёзно?

Есть ли непосредственный риск для человека?

Можно ли немедленно устранить опасность?

Что нужно исправить системно?

И уже потом заниматься документами.

Потому что иногда специалист тратит три часа на идеальный приказ о назначении ответственного, пока у него прямо в цехе существует опасная ситуация, которую можно было устранить за пятнадцать минут.

Приоритеты, господа.

Безопасность сначала.

Бумага потом.

Хотя бумагу тоже не забываем.

И ещё одна вещь, о которой почему-то редко говорят

Иногда инспектор задаёт вопрос, на который вы прекрасно знаете ответ.

Но в этот момент рядом стоит директор.

И директор смотрит на вас.

И вы понимаете, что ответ директору не понравится.

Вот это уже отдельный жанр.

Потому что специалист по охране труда иногда оказывается между требованиями безопасности и желанием руководства услышать что-нибудь более приятное.

Например:

— У вас это оборудование введено в эксплуатацию?

И вы знаете, что нет.

Директор рядом.

И у директора на лице написано:

«Только не сейчас».

Вот здесь я очень советую вспомнить, зачем вы вообще занимаетесь охраной труда.

Вы не должны подстраивать ответ под настроение руководителя.

Вы должны говорить правду.

Корректно.

Без героизма.

Без попытки устроить революцию.

Но правду.

Потому что инспектор уйдёт.

А последствия останутся у организации.

И если потом случится несчастный случай, внезапно выяснится, что вчерашнее «давайте сейчас как-нибудь» было совсем не таким безобидным.

Я слишком много раз видела последствия подобных «как-нибудь», чтобы относиться к ним философски.

Поэтому запомните

Перед проверкой вам не нужно превращаться в другого человека.

Не нужно становиться ходячей энциклопедией.

Не нужно знать наизусть весь массив нормативных требований.

Не нужно бояться инспектора.

И не нужно его любить.

Нужно знать свою организацию.

Понимать систему.

Видеть реальные риски.

Знать документы.

Уметь найти то, чего не помните.

Уметь сказать «не знаю», когда действительно не знаете.

И уметь сказать «я с этим не согласна», если у вас есть для этого основания.

Спокойно.

Аргументированно.

Без истерики.

Без хамства.

Без попытки сыграть в юридический покер с человеком, который пришёл не играть.

И вот когда это понимание появляется, проверка перестаёт выглядеть как фильм ужасов.

Она становится обычной рабочей ситуацией.

Неприятной иногда.

Утомительной — почти всегда.

Иногда дорогой.

Иногда очень полезной.

Но всё-таки рабочей.

А теперь давайте разберёмся с самым скучным, но абсолютно необходимым вопросом:
кто именно к вам пришёл?

Потому что инспектор по охране труда, инспектор пожарного надзора и инспектор Ростехнадзора могут одинаково серьёзно смотреть на вас поверх очков, но пришли они всё-таки за разным.

И если перепутать одно с другим, можно очень бодро готовиться вообще не к той проверке.

Глава 3. Кто к вам пришёл и чего ему от вас надо

Первое, что нужно сделать, когда к вам пришёл инспектор, — понять, **кто именно пришёл.**

Казалось бы, очевидная вещь.

Но на практике именно здесь иногда начинается цирк.

— К нам пришёл Ростехнадзор.

— Что проверяют?

— Охрану труда.

— А почему Ростехнадзор?

— Ну они же по безопасности.

Вот это «они же по безопасности» я люблю особенно.

Потому что безопасность у нас одна, а надзорных органов — несколько, и каждый смотрит на свою часть этой большой прекрасной картины.

И если вы не понимаете, кто перед вами, что он контролирует и на каком основании пришёл, дальше будет сложно.

Не потому, что нужно срочно становиться юристом.

А потому, что **нельзя нормально готовиться к проверке, не понимая её предмета.**

Начнём с простой вещи

Не существует какого-то универсального «инспектора по безопасности».

Есть разные органы государственного контроля, у которых разные полномочия, разные предметы контроля и разные требования.

Для этой книги нас в первую очередь интересуют три направления:

охрана труда;

пожарная безопасность;

промышленная безопасность.

И здесь очень легко всё смешать.

Особенно если организация небольшая и один человек у вас одновременно:

специалист по охране труда,

ответственный за пожарную безопасность,

ответственный за промышленную безопасность,

кадровик,

секретарь,

а иногда ещё и человек, который знает, где лежит запасной ключ от склада.

Но то, что обязанности могут быть возложены на одного человека, не означает, что все требования превращаются в одну большую папку.

Не превращаются.

Государственная инспекция труда

Если речь идёт об охране труда, в первую очередь мы думаем о **Государственной инспекции труда**.

И вот здесь я хочу сразу разрушить одну устойчивую легенду.

Инспектор ГИТ не приходит проверять, насколько красиво у вас оформлена папка «Охрана труда».

Он приходит проверять соблюдение обязательных требований в сфере труда, в том числе требований охраны труда.

А это означает, что смотреть будут не только документы.

Будут смотреть, **как всё это работает**.

Как организовано обучение.

Как работники обеспечены необходимыми средствами индивидуальной защиты.

Как организована работа системы управления охраной труда.

Что происходит на рабочих местах.

Какие меры принимаются для управления профессиональными рисками.

Что происходит, если случается несчастный случай.

И много чего ещё.

То есть вопрос инспектора может звучать очень просто:

— Покажите документы по обучению.

А следующим вопросом вполне может стать:

— А теперь покажите мне работника.

И вот тут папка уже не поможет.

Потому что работник — это живая часть системы.

Он не обязан говорить заученными фразами из вашего локального нормативного акта.

Более того, я бы очень насторожилась, если бы каждый работник на предприятии отвечал на вопросы как маленький специалист по охране труда.

Работник должен знать **свои** обязанности и требования безопасности, которые относятся к его работе.

А не читать наизусть Трудовой кодекс.

Ростехнадзор

А теперь совершенно другая история.

Очень часто я слышу:

— У нас Ростехнадзор, значит, проверяют охрану труда.

Нет.

Не совсем.

И вот это «не совсем» может стоить дорого.

Ростехнадзор — это в первую очередь история про те сферы государственного регулирования, которые отнесены к его компетенции.

В том числе промышленную безопасность опасных производственных объектов.

И здесь уже совершенно другой набор вопросов.

Есть ли у вас опасный производственный объект?

Зарегистрирован ли он в установленном порядке?

Кто эксплуатирует объект?

Как организован производственный контроль?

Кто отвечает?

Как организованы необходимые процедуры обучения и аттестации?

Есть ли необходимые документы?

Есть ли нарушения при эксплуатации оборудования?

Есть ли основания для проведения экспертиз промышленной безопасности?

И так далее.

Причём фраза:

«Но у нас же это оборудование просто стоит»

вообще не является юридическим аргументом.

Оборудование может стоять очень красиво.

Можно даже регулярно протирать его от пыли.

Вопрос в другом — **каков его статус и какие требования к нему применяются.**

А теперь пожарная безопасность

И вот здесь начинается ещё один любимый сюжет.

Человек отвечает за охрану труда и говорит:

— Пожаркой у нас занимается хозяйственный отдел.

Хозяйственный отдел говорит:

— Пожаркой занимается охрана труда.

Охрана труда говорит:

— Нет, пожаркой занимается административный директор.

Административный директор говорит:

— Я думал, это МЧС.

И где-то в этот момент огнетушитель в коридоре начинает чувствовать себя единственным ответственным человеком в организации.

Шутки шутками, но распределение обязанностей действительно имеет значение.

Пожарная безопасность — отдельный большой блок требований.

Здесь свои правила, свои документы, свои ответственные лица, свои мероприятия.

И проверяющий будет смотреть не только на наличие бумажки с красивым названием «Положение о пожарной безопасности».

Он может посмотреть на то, что происходит непосредственно на объекте.

Свободны ли пути эвакуации.

Можно ли открыть эвакуационные выходы.

Есть ли необходимые средства пожаротушения.

В каком они состоянии.

Соблюдается ли противопожарный режим.

Организованы ли необходимые инструктажи и обучение.

Соответствуют ли фактические условия требованиям.

И вот здесь опять появляется наша любимая проблема.

Документ говорит:

«Запрещается загромождать пути эвакуации».

А жизнь говорит:

«Но это же всего на пять минут».

Пять минут у нас вообще универсальная единица измерения нарушений.

На пять минут поставили.

На пять минут отключили.

На пять минут оставили.

На пять минут открыли.

Потом почему-то именно эти пять минут иногда оказываются очень длинными.

Кто из них страшнее?

Никто.

И все.

Зависит от того, что у вас происходит.

Если у вас проблемы с охраной труда — вам не станет легче от того, что пришёл не ГИТ.

Если есть проблемы с пожарной безопасностью — совершенно бессмысленно радоваться:

— Фух, это не Ростехнадзор.

Если организация эксплуатирует опасный производственный объект, а документы по промышленной безопасности существуют только в воображении директора, название органа, который пришёл, вообще не главный вопрос.

Главный вопрос:

что происходит у вас на объекте?

Не путайте контроль и консультирование

Есть ещё одна вещь, которую необходимо понимать.

Не любое взаимодействие с государственным органом означает, что завтра вас будут штрафовать.

Есть профилактические мероприятия.

Есть консультирование.

Есть предостережения.

Есть различные формы государственного контроля.

И прежде чем впадать в состояние:

«Всё, приехали»,

нужно внимательно прочитать документ, который вы получили.

Что именно происходит?

Кто пришёл?

Какое мероприятие проводится?

Что является его предметом?

Какие вопросы входят в сферу контроля?

Какие документы запрошены?

Какие сроки?

Вот это и есть взрослая реакция на контроль.

Не «ой».

А:

читаем документ.

Что делать, если вы не понимаете, почему к вам пришли

Не стесняться спросить.

Это нормально.

Можно спокойно уточнить:

— Подскажите, пожалуйста, предмет контрольного мероприятия.

Можно попросить показать документы, подтверждающие полномочия и основание проведения мероприятия, в установленном порядке.

Можно уточнить:

— Какие документы вам необходимо предоставить?

Можно попросить конкретизировать запрос.

Это не конфликт.

Это нормальная рабочая коммуникация.

Конфликт начинается тогда, когда вместо вопросов появляются эмоции.

— А почему именно мы?!

— А что, больше некого проверять?!

— А вы вообще знаете, сколько у нас работников?!

— А вот у соседей вообще...

Нет.

Соседей оставим в покое.

У нас свои проблемы.

Очень важный принцип

Не надо готовить всю охрану труда одинаково перед каждой проверкой.

Если завтра приходит орган, который контролирует пожарную безопасность, а вы три дня занимаетесь исключительно актуализацией инструкций по охране труда, вы, конечно, молодец.

Но немного не туда.

Поэтому первый этап подготовки всегда один:

Определить, что именно проверяют.

А уже потом:

требование → документ → ответственное лицо → фактическое состояние → подтверждение.

Вот эта цепочка будет проходить через всю книгу.

Она гораздо полезнее, чем бесконечное:

«А какая папка должна быть у специалиста по охране труда?»

Папок может быть десять.

Может быть двадцать.

А может быть одна.

Количество папок само по себе ещё никого безопаснее не сделало.

И ещё одна неприятная правда

Иногда руководитель говорит:

— А давайте просто подготовимся к проверке.

И специалист по охране труда начинает готовить документы.

Я бы в этот момент задала другой вопрос:

А почему мы не знаем, в каком состоянии у нас охрана труда сейчас?

Если вы начинаете проверять систему только после получения уведомления — вы уже опоздали.

Не обязательно катастрофически.

Но опоздали.

Потому что нормальная система работает не по принципу:

проверка → испугались → исправили → забыли.

Она работает так:

контроль → выявили → исправили → проверили → снова проконтролировали.

Проверка государственного органа в этой системе — не начало работы.

Это один из способов посмотреть, насколько ваша система действительно работает.

А теперь, когда мы разобрались, **кто вообще может прийти**, пора сделать вещь гораздо менее романтическую, но очень полезную.

Открыть шкаф.

Достать папки.

Сесть.

И честно ответить себе на один вопрос:

Если инспектор попросит показать охрану труда прямо сейчас — что именно я ему покажу?

Не через неделю.

Не после «срочно всё доделаем».

Прямо сейчас.

Вот с этого и начнём настоящий аудит.

Глава 4. Откройте шкаф. Там начинается правда

Есть один момент, который я очень люблю.

Нет, не когда инспектор уходит.

Хотя, конечно, и это приятный момент.

Я люблю момент, когда человек говорит:

— У нас всё есть.

И я отвечаю:

— Покажите.

Вот здесь начинается правда.

Потому что до этого мы можем сколько угодно обсуждать, как организована охрана труда, какие прекрасные у нас процессы, как ответственно руководство относится к безопасности и сколько вообще всего сделано.

А потом открывается шкаф.

И из него иногда выпадает реальность.

Старая инструкция.

Приказ, отменённый приказом, который никто не может найти.

Журнал, последний раз заполненный в 2021 году.

Документ с красивой датой актуализации, который никто не читал с момента создания.

И папка с гордым названием:

«ОХРАНА ТРУДА НОВОЕ»

Что находится в старом «ОХРАНА ТРУДА» — лучше не спрашивать.

«У нас всё есть» — не ответ

Я уже говорила об этом, но здесь повторяюсь.
Потому что это важно.
Наличие документа ещё ничего не говорит.
У вас может быть положение о системе управления охраной труда.
Отлично.
Открываем.
Кто отвечает за выполнение мероприятий?
Не знаю.
Как выявляются опасности?
Ну, мы оценку рисков делали.
Когда?
Давно.
Какие риски определены для этого рабочего места?
Сейчас посмотрим.
Какие мероприятия запланированы?
Надо найти.
Кто контролирует выполнение?
Вот здесь обычно начинается поиск ответственного.
Иногда вместе с ним.
И проблема не в том, что человек не помнит номер пункта.
Я тоже не хожу по улице, декламируя нормативные требования.
Проблема начинается тогда, когда документ **не связан с реальной работой.**

Документ должен отвечать на вопрос: что мы делаем?

Не «что написано».

А что мы делаем.

Например.

У вас есть порядок проведения инструктажей.

Хорошо.

Как происходит инструктаж нового работника?

Кто проводит?

Когда?

Что именно рассказывает?

Где это фиксируется?

А теперь давайте посмотрим на реального нового работника.

Он знает, куда идти?

Знает, кто его инструктировал?

Знает основные опасности?

Знает, что делать, если что-то произошло?

Вот.

Это и есть связь документа с жизнью.

Потому что можно провести инструктаж так, что в журнале будет прекрасная подпись.

А работник через десять минут не сможет сказать, где у него ближайший огнетушитель.

Формально что-то произошло.

Фактически — вопрос.

Начинаем аудит не с документов

Вот здесь многие удивятся.

Потому что когда говорят:

— Давайте проведём аудит охраны труда,
люди сразу начинают составлять список документов.

Я бы начала не с этого.

Я бы начала с организации.

Села бы и написала:

Кто у нас работает?

Какие подразделения?

Какие профессии?

Какие должности?

Какие работы выполняются?

Есть ли работы повышенной опасности?

Есть ли командировки?

Есть ли удалённые работники?

Есть ли производство?

Есть ли офис?

Есть ли склад?

Есть ли водители?

Есть ли подрядчики?

Есть ли оборудование, которое требует особого внимания?

Есть ли опасные производственные объекты?

Есть ли объекты с особыми требованиями пожарной безопасности?

Вот когда вы понимаете, **что представляет собой ваша организация**, можно начинать говорить о документах.

Иначе получается классическая ситуация.

Специалист скачивает чек-лист.

В чек-листе 147 пунктов.

Он начинает собирать документы.

На 48-м пункте понимает, что половина требований вообще не относится к его организации.

На 73-м — что относится, но он не знал.

На 101-м начинает сомневаться в выборе профессии.

На 147-м уходит в отпуск.

Не надо так.

Ваша организация — не организация из чужого шаблона

Это, пожалуй, один из самых вредных мифов в охране труда.

Будто существует универсальный комплект документов.

Скачал.

Подставил название организации.

Поменял генерального директора.

Готово.

Нет.

Не готово.

Потому что документ должен соответствовать вашей деятельности.

Вашим работникам.

Вашим рабочим местам.

Вашему оборудованию.

Вашим рискам.

Вашей структуре.

А не тому предприятию, с которого вы когда-то скачали шаблон.

Я видела инструкции, где в офисной организации работник должен был соблюдать требования безопасности при эксплуатации мостового крана.

Очень серьёзная инструкция.

Очень хороший мостовой кран.

Только крана не было.

И никогда не было.

Зато инструкция была.

И кто-то её утвердил.

А потом работники с ней ознакомились.

Я надеюсь, не слишком внимательно.

Начните с людей

Самый простой способ понять состояние охраны труда — посмотреть, что знают люди.
Не устраивать им экзамен.

Не ходить с блокнотом и выражением лица следователя.

Просто поговорить.

— Покажи, как ты работаешь.

— Какие здесь опасности?

— Что тебе выдают?

— Что делать, если произошла аварийная ситуация?

— К кому обращаться, если оборудование неисправно?

— Что ты делаешь, если не можешь продолжить работу безопасно?

И вот здесь вы можете узнать много нового.

Иногда приятного.

Иногда нет.

Иногда работник рассказывает вам о производственном процессе больше, чем вы сами знаете.

И это нормально.

Он работает на этом месте каждый день.

Специалист по охране труда не обязан уметь выполнять все работы.

Но обязан понимать, где может возникнуть опасность.

Потом идём смотреть

Документы оставьте на столе.

Идите туда, где работают люди.

Потому что рабочее место может рассказать о вашей системе безопасности значительно больше, чем годовой отчёт.

Посмотрите.

Как организовано пространство?

Что лежит в проходах?

В каком состоянии оборудование?

Используются ли средства защиты?

Где хранятся материалы?

Как перемещаются работники?

Что происходит, когда руководителя рядом нет?

Вот последнее особенно интересно.

Потому что некоторые предприятия умеют очень красиво работать при проверяющих.

А потом инспектор уходит.

И каски внезапно становятся необязательными.

Очки исчезают.

Проход снова превращается в склад.

Дверь эвакуационного выхода закрывается «буквально на минутку».

А инструкция снова становится художественной литературой.

Поэтому я всегда говорю:

проверять нужно не тогда, когда все готовы.

Проверять нужно в обычный рабочий день.

Когда никто не ждёт.

Когда люди работают.

Когда руководитель занят.

Когда что-то идёт не по плану.

Вот тогда вы увидите систему.

А теперь можно возвращаться к шкафу

После того как вы посмотрели на организацию, работников и рабочие места, открывайте документы.

И начинайте сопоставлять.

Например.

На рабочем месте работник выполняет определённую работу.

Есть ли на эту работу необходимые документы?

Обучен ли работник?

Проинструктирован ли?

Обеспечен ли необходимыми средствами защиты?

Проведена ли оценка рисков?

Понятно ли, кто отвечает за организацию безопасного выполнения работы?

Есть ли фактическое подтверждение того, что всё это не просто существует на бумаге?

Вот теперь у вас появляется аудит.

Не перечень документов.

А связь.

Работник.

Работа.

Опасность.

Требование.

Мероприятие.

Документ.

Подтверждение.

Если хотя бы одно звено выпадает, нужно разбираться.

Самый страшный документ — тот, который никто не читал

Есть документы, которые существуют исключительно потому, что должны существовать.

И это чувствуется.

Открываешь.

Там:

«Настоящее положение устанавливает...»

«В целях реализации...»

«В соответствии с...»

Три страницы вводной части.

На четвёртой странице человек уже не понимает, что происходит.

На десятой — перестаёт понимать автор.

На двадцать пятой выясняется, что документ регулирует деятельность подразделения, которого в организации нет уже четыре года.

Но положение действует.

Почему?

Потому что никто не хочет его открывать.

Я сейчас не призываю писать все документы на двух страницах.

Иногда сложный документ должен быть сложным.

Но если локальный нормативный акт никто не может использовать в работе — нужно задать себе вопрос:

для кого мы его писали?

Для инспектора?

Для работника?

Для руководителя?

Или просто потому, что когда-то нашли шаблон?

У документа есть срок жизни

Это тоже очень важная история.

Документ не рождается идеальным и вечным.

Организация меняется.

Меняются технологии.

Оборудование.

Работы.

Структура.

Должности.

Требования.

А документ почему-то продолжает жить в 2018 году.

И вы открываете инструкцию.

А там должность называется так, как она называлась до реорганизации.

Руководитель указан тот, который уже работает в другой компании.

Оборудование заменили.

Процесс изменили.

А инструкция осталась.

Потому что инструкция не возражает.

Она вообще очень терпеливая.

В отличие от инспектора.

Поэтому аудит документов — это не только:

есть или нет.

Это ещё:

актуален или нет.

применяется или нет.

соответствует реальности или нет.

И вот последнее — самое важное.

Честный аудит иногда неприятен

Потому что вы можете найти то, что не хотите находить.

И тут начинается внутренний диалог.

— Может, не будем сейчас это трогать?

— Может, потом?

— Может, оно само?

Нет.

Само у нас обычно только появляется.

Исчезает значительно реже.

Поэтому если вы нашли проблему — поздравляю.

Теперь вы о ней знаете.

А знать о проблеме до проверки значительно приятнее, чем узнать о ней из акта.

Да, возможно, придётся что-то переделывать.

Да, придётся идти к руководителю.

Да, возможно, объяснять, почему «у нас всё есть» оказалось не совсем правдой.

Но это работа.

Нормальная работа специалиста.

Не создавать иллюзию порядка.

А видеть реальное состояние.

Ваш первый внутренний чек-лист

Итак.

Прежде чем ждать инспектора, спросите себя.

Я понимаю, чем реально занимается моя организация?

Я знаю, какие работы выполняют мои работники?

Я знаю основные опасности?

Я была на рабочих местах?

Я знаю, какие требования применимы именно к нам?

Я понимаю, какие документы должны подтверждать выполнение этих требований?

Я проверила, что документы актуальны?

Я знаю, что реально происходит, когда никто не ждёт проверки?

Если хотя бы на один вопрос хочется ответить:

— Ну...

Значит, есть чем заняться.

И это хорошая новость.

Потому что сейчас у вас есть время сделать это самостоятельно.

Без инспектора.

Без акта.

Без предписания.

И без того замечательного чувства, когда вы читаете замечание и понимаете:

«Ну да. Мы же сами это видели».

А дальше начинается самая любимая часть любого специалиста по охране труда.

Документы.

Много документов.

Очень много документов.

Приказы.

Положения.

Инструкции.

Программы.

Протоколы.

Журналы.

Перечни.

Карточки.

Таблицы.

И где-то среди них обязательно найдётся документ, который все считают чрезвычайно важным, но никто уже не помнит, зачем он нужен.

Поэтому в следующей главе будем разбираться не в том, **как собрать побольше бумаги**.

А в том, **какие документы действительно нужны и почему инспектору недостаточно просто увидеть красивую папку**.

Глава 5. Документы. Не всё, что лежит в папке, вам нужно

После фразы:

— Так, давайте проверим документы.

обычно происходит следующее.

Специалист по охране труда открывает компьютер.

Руководитель начинает вспоминать, где лежат старые папки.

Кадровик говорит:

— У меня вроде что-то было.

Главный инженер уходит искать приказ.

А бухгалтер на всякий случай закрывает дверь.

Потому что никто точно не знает, какие документы сейчас будут нужны и не окажется ли внезапно, что проверяют ещё что-нибудь.

И вот здесь начинается любимая русская национальная забава:

собрать все документы, которые вообще когда-либо существовали в охране труда.

Не надо.

Правда.

Не нужно пытаться иметь всё.

Во-первых, это невозможно.

Во-вторых, значительная часть документов может вообще не относиться к вашей организации.

В-третьих, чем больше ненужных документов вы создаёте, тем больше потом документов нужно актуализировать, пересматривать, отменять, заменять и искать.

А потом приходит новый специалист и открывает шкаф.

И видит там археологические слои охраны труда.

Снизу — документы времён, когда директор был молод.

Выше — период реорганизации.

Ещё выше — эпоха предыдущего специалиста.

Сверху лежит папка «НОВОЕ».

И никто не знает, какой из документов сейчас действующий.

Начнём с плохой новости

Универсального списка документов по охране труда не существует.

Вот.

Я сказала.

Можно расходиться.

Шучу.

Потому что именно после этой новости начинается нормальная работа.

Комплект документов зависит от того, **что происходит именно у вас**.

Сколько работников.

Какие работы выполняются.

Есть ли производство.

Есть ли офис.

Есть ли водители.

Есть ли работы повышенной опасности.

Есть ли подрядчики.

Есть ли оборудование.

Есть ли вредные или опасные производственные факторы.

Есть ли необходимость в медицинских осмотрах.

Есть ли специальные требования к отдельным видам деятельности.

Есть ли вообще специалист по охране труда или обязанности возложены на кого-то другого.

И так далее.

Поэтому вопрос:

— Какие документы должны быть по охране труда?

не совсем правильный.

Правильный вопрос:

Какие документы должны быть именно у нас и почему?

Вот это уже интересно.

Документ появляется не просто так

Каждый документ должен иметь причину появления.

Есть требование.

Есть деятельность.

Есть обязанность работодателя.

Есть необходимость подтвердить выполнение определённого действия.

И появляется документ.

Именно в таком порядке.

А не наоборот.

Не:

— Нашла красивый шаблон положения. Давайте утвердим.

А:

— Что мы должны организовать?

— Как это организовано у нас?

— Нужно ли это закрепить документально?

— Каким документом?

— Кто будет использовать этот документ?

Вот тогда появляется смысл.

И документ перестаёт быть бумажным питомцем, которого нужно кормить актуализациями и периодически показывать инспектору.

Первая большая ошибка: скачать всё

Интернет сделал одну очень вредную вещь.

Он убедил людей, что любую проблему в охране труда можно решить шаблоном.

Нужен приказ?

Вот 500 приказов.

Нужно положение?

Вот 300 положений.

Нужна инструкция?

Вот инструкция для токаря, бухгалтера, водителя, оператора котельной, электромонтёра и человека, который, возможно, существует только в одной организации где-то в 1987 году.

Скачивайте.

Подставляйте название.

Подписывайте.

И живите счастливо.

Но потом инспектор открывает документ.

И спрашивает:

— А где у вас это применяется?

И наступает пауза.

Потому что в положении написано про подразделение, которого у вас нет.

В инструкции — оборудование, которого у вас никогда не было.

В приказе назначен ответственный за процесс, который вообще не осуществляется.

А работники ознакомлены с инструкцией, которую никто из них не читал.

Потому что невозможно внимательно читать инструкцию по эксплуатации мостового крана, если ты бухгалтер и самый тяжёлый груз, который тебе приходится поднимать, — это коробка с архивом.

Вторая большая ошибка: делать документы ради инспектора

Вот это вообще отдельная философия.

— Зачем нам этот документ?

— Чтобы инспектор не придрался.

А зачем он нужен организации?

Пауза.

Я понимаю, что иногда документ действительно нужен именно потому, что обязанность его иметь установлена требованиями.

И никто не предлагает спорить с обязательными требованиями.

Но даже обязательный документ должен работать.

Если у вас есть положение — оно должно соответствовать вашей организации.

Если есть инструкция — она должна соответствовать выполняемой работе.

Если есть программа обучения — она должна иметь отношение к тому, чему вы обучаете работников.

Если есть порядок — люди должны понимать, как по нему работать.

Иначе получается очень странная конструкция.

Мы создали документ.

Никто им не пользуется.

Но зато он существует.

Это примерно как купить огнетушитель и поставить его дома в шкаф.

На всякий случай.

Только если шкаф закрыт на ключ, а ключ потерялся, польза от огнетушителя становится немного теоретической.

Какие документы действительно важны?

Я бы разделила документы на несколько групп.

Не по цвету папок.

И не по тому, кто их последний раз видел.

А по смыслу.

Первая группа. Документы, которые определяют систему

Это документы, которые отвечают на вопрос:

Как у нас вообще организована безопасность?

Кто за что отвечает.

Как распределены обязанности.

Как организованы основные процессы.

Как осуществляется контроль.

Какие процедуры действуют.

Кто принимает решения.

Это фундамент.

Если фундамент отсутствует, дальше можно сколько угодно оформлять журналы.

Но журналы не объяснят, кто вообще должен был организовать процесс.

Вторая группа. Документы, которые подтверждают действия

Это уже история про:

обучили;

проинструктировали;

выдали;

ознакомили;

проверили;

направили;

провели.

То есть не просто:

«Мы проводим обучение».

А:

«Вот подтверждение, что оно было организовано и проведено».

И вот здесь очень важно не перепутать наличие записи с наличием действия.

Журнал — это подтверждение.

Но сам по себе журнал не проводит инструктаж.

Подпись не обучает человека.

Приказ не выдаёт СИЗ.

Инструкция не делает работу безопасной.

Документы подтверждают работу системы.

Но не заменяют её.

Третья группа. Документы, которые появляются из конкретной деятельности

Вот здесь начинается индивидуальная часть.

Есть определённая работа — появляются определённые требования.

Есть определённое оборудование — возникают соответствующие обязанности.

Есть определённые условия труда — появляются свои мероприятия.

Есть определённые категории работников — возникает необходимость организации соответствующих процедур.

Именно поэтому нельзя взять чужой список документов и сказать:

— Вот. У них было 86 документов. Значит, и нам нужно 86.

Может, вам нужно 40.

А может — 120.

Количество здесь не показатель.

Приказы. Великие и бесполезные

Я вообще очень люблю приказы.

Особенно те, которые никто не исполняет.

Например:

«Назначить Иванова Ивана Ивановича ответственным за...»

Иван Иванович узнаёт об этом через три года.

Случайно.

Когда инспектор спрашивает:

— А кто у вас ответственный?

Все смотрят на Иван Ивановича.

Иван Иванович:

— Я?

Вот это плохой вариант.

Назначение ответственного — не магический ритуал.

Подписали приказ.

Положили в папку.

И всё.

Человек не становится специалистом по конкретному направлению только потому, что его фамилия появилась в приказе.

Он должен понимать свои обязанности.

Иметь необходимые полномочия.

В определённых случаях — соответствующую подготовку.

И, самое главное, иметь возможность выполнять возложенные обязанности.

Потому что я видела ситуации, когда на одного человека возлагали всё.

Охрану труда.

Пожарную безопасность.

Экологию.

Гражданскую оборону.

Промышленную безопасность.

Антитеррор.

Иногда ещё электробезопасность.

И всё это на человека, который параллельно работал кадровиком.

А потом руководство искренне удивлялось:

— Почему у нас что-то не сделано?

Действительно.

Загадка.

У каждого документа должен быть хозяин

Это очень полезное правило.

Документ не должен просто жить в папке.

Должен быть понятен ответственный за процесс.

Кто его разработал?

Кто применяет?

Кто контролирует актуальность?

Кто должен знать, что он существует?

Кто должен действовать в соответствии с ним?

Если документ лежит в шкафу и единственный человек, который знает о его существовании, — специалист по охране труда, это повод задуматься.

Особенно если документ регулирует действия других работников.

Актуальность — отдельная работа

Есть ещё одна ловушка.
Документ разработали.
Утвердили.
Все счастливы.
Прошёл год.
Потом два.
Потом организация поменяла структуру.
Появилось новое оборудование.
Изменился технологический процесс.
Пришёл новый руководитель.
Изменились требования.
А документ лежит.
Красивый.
Нетронутый.
С печатью.
Я уже говорила: документы очень терпеливые.
Они не приходят к вам ночью и не говорят:
— Александра Сергеевна, я устарел.
Приходится следить самим.
Поэтому я всегда рекомендую иметь простую систему контроля.
Не обязательно огромную таблицу на 400 строк, которую вы потом боитесь открыть.
Можно начать с элементарного:
Название документа.
Для чего нужен.
Кто отвечает.
Дата утверждения.
Когда пересматривался.
Почему требуется пересмотр.
Всё.
Уже лучше, чем искать актуальную инструкцию методом археологических раскопок.

Как понять, чего не хватает?

Очень просто.

Берём не шкаф.

Берём деятельность.

И задаём вопросы.

Что мы делаем?

Какие требования к нам относятся?

Какие мероприятия мы обязаны организовать?

Как это организовано?

Чем подтверждается?

Есть ли документы?

Актуальны ли они?

Работают ли они?

Вот и весь принцип.

На бумаге он выглядит просто.

На практике иногда выясняется, что для ответа на один вопрос нужно позвонить трём руководителям, одному работнику, кадровику и человеку, который работает в организации двадцать пять лет и знает всё.

Но это нормально.

Вы проводите аудит.

А аудит — это не чтение списка.

Это выяснение реального состояния.

И самое главное

Не пытайтесь построить идеальную библиотеку документов.

Постройте систему.

Где каждый документ имеет смысл.

Где понятно, почему он существует.

Кто им пользуется.

Кто отвечает за его актуальность.

Как он связан с реальной работой.

И чем подтверждается выполнение требований.

Потому что инспектор может посмотреть на вашу папку.

А потом задать всего один вопрос:

— А как это работает?

И вот на этот вопрос должна отвечать не папка.

На него должна отвечать ваша организация.

В следующей главе начнём разбирать фундамент.

Не журналы.

Не инструкции.

Не красивые приказы.

А то, без чего вся система обычно превращается в набор разрозненных документов.

Кто вообще отвечает за охрану труда и почему назначить одного человека приказом — не значит решить проблему.

Глава 6. Назначили ответственного. Теперь можно расслабиться?

Есть одна фраза, после которой мне всегда хочется немного помолчать.

— У нас есть ответственный за охрану труда.

И что?

— Ну... он отвечает.

За всё?

— Ну да.

Вот здесь обычно хочется уточнить, что именно понимает руководство под словом «отвечает».

Потому что в некоторых организациях специалист по охране труда — это практически мифологическое существо.

Он должен знать всё.

Видеть всё.

Предотвращать всё.

Успевать везде.

Обучать работников.

Писать документы.

Контролировать руководителей.

Следить за СИЗ.

Проводить расследования.

Готовить отчёты.

Встречать инспекторов.

Иногда ещё заниматься пожарной безопасностью.

А если организация большая — почему-то делать всё это в одиночку.

И желательно без бюджета.

Потому что:

— Ну вы же специалист.

Да.

Но не волшебник.

Хотя иногда очень хотелось бы.

Особенно в конце года.

Главная ошибка руководителя

Она звучит так:

Я назначил специалиста по охране труда. Значит, теперь он отвечает за охрану труда.

Нет.

Назначение специалиста не означает, что руководитель передал ему всю ответственность вместе с печатью организации и спокойным сердцем.

Работодатель обязан организовать систему.

Обеспечить выполнение требований.

Выделить ресурсы.

Назначить ответственных там, где это необходимо.

Организовать процессы.

Контролировать их выполнение.

А специалист по охране труда — это не человек, которому можно торжественно вручить весь бардак организации со словами:

— Разбирайся.

Хотя именно так иногда и происходит.

Как обычно появляется специалист по охране труда

Первый вариант.

Организация выросла.

Работников стало больше.

Руководство внезапно вспомнило, что охрана труда существует.

Открыли вакансию.

Пришла Александра Сергеевна.

Ей показали кабинет.

Компьютер.

Шкаф.

Шкаф не открывали.

Сказали:

— Там документы.

И ушли.

Через неделю:

— А что у нас с охраной труда?

А Александра Сергеевна в этот момент ещё пытается понять, где заканчивается 2016 год и начинается 2024-й.

Второй вариант ещё интереснее.

Специалиста не берут.

Обязанности возлагают на кого-нибудь.

Например, на кадровика.

Почему?

Потому что кадровик работает с людьми.

А охрана труда — тоже про людей.

Логично.

Примерно как поручить бухгалтеру ремонтировать машину, потому что у машины тоже есть цифры.

И вот кадровик получает приказ.

Теперь он отвечает за охрану труда.

Поздравляем.

Никаких дополнительных часов в сутках, правда, к приказу обычно не прилагается.

Малый бизнес. Когда один человек — это все

В небольших организациях ситуация вообще особенная.

Там один человек может быть:

директором;

кадровиком;

специалистом по охране труда;

ответственным за пожарную безопасность;

ответственным за электрохозяйство;

лицом, которое закупает канцелярию;

и человеком, который знает пароль от камеры видеонаблюдения.

Потому что людей мало.

И я прекрасно понимаю реальность малого бизнеса.

Не у всех есть возможность держать отдельного специалиста по каждому направлению.

Да это и не всегда необходимо.

Но есть одна принципиальная вещь.

Возложить обязанности можно.

Возложить знания приказом — нельзя.

Если человеку поручили направление, он должен понимать, что именно ему поручили.

Какие обязанности возникают.

Какие требования относятся к организации.

Что он должен контролировать.

Когда ему нужно привлекать специалистов.

Какие вопросы нельзя решать методом:

— Ну, я думаю, так будет нормально.

Потому что безопасность очень не любит «я думаю».

Она любит:

проверили.

установили.

соответствует.

Или не соответствует.

Приказ — это только начало

Очень часто организация считает, что вопрос решён после издания приказа.

Например:

«Назначить Иванова Ивана Ивановича ответственным за организацию...»

Всё.

Подписали.

Ознакомили.

Иван Иванович пошёл дальше жить.

Только теперь иногда к нему приходят с вопросами.

А он не понимает, почему.

— Ну вас же назначили ответственным.

— За что?

— Вот приказ.

— Я думал, это формальность.

Вот.

Нет.

Не формальность.

Если вы назначаете человека ответственным, нужно понимать:

что именно он должен делать;

какие у него полномочия;

какие знания ему необходимы;

какие ресурсы у него есть;

может ли он реально выполнять эти обязанности.

Потому что можно назначить ответственным хоть десять человек.

Но если у них нет возможности организовать работу, контролировать её или принимать необходимые решения, приказ превращается в красивый способ распределить будущие проблемы.

Специалист по охране труда не может сделать всё сам

И вот это иногда приходится объяснять очень долго.

Специалист по охране труда не руководит каждым работником.

Не ремонтирует оборудование.

Не закупает СИЗ за собственные деньги.

Не может заставить руководителя подразделения выполнять требования одним только взглядом.

Хотя взгляд иногда очень помогает.

Специалист организует.

Контролирует.

Выявляет.

Информирует.

Участвует.

Предлагает мероприятия.

Следит за системой.

Но безопасность на конкретном рабочем месте начинается с того, как организована работа непосредственным руководителем.

Потому что именно он находится рядом с работником.

Именно он знает, какую работу выполняют сегодня.

Именно он видит, что оборудование неисправно.

Именно он может остановить работу.

Или сделать вид, что ничего не заметил.

А потом специалист по охране труда получает вопрос:

— А где была охрана труда?

На территории.

Работала.

Как и всегда.

Но невозможно поставить специалиста по ОТ за спиной каждого работника.

Даже если работников всего десять.

Это не система.

Это охрана труда в формате домашнего питомца.

Постоянно следить.

Кормить документами.

Не оставлять без присмотра.

Ответственность должна быть распределена

Вот как выглядит нормальная ситуация.

Руководитель понимает, что безопасность — это его обязанность, а не чужая проблема.

Руководители подразделений понимают, за что отвечают на своих участках.

Работники знают требования, которые относятся к их работе.

Специалист по охране труда понимает, как работает система, контролирует её и видит проблемы.

Ответственные лица знают, за какие процессы они назначены.

И все они не узнают о своих обязанностях в момент прихода инспектора.

Это важно.

Потому что одна из самых странных сцен на проверке выглядит примерно так.

Инспектор:

— Кто отвечает за это направление?

Все молчат.

Руководитель:

— Александра Сергеевна?

Александра Сергеевна:

— Нет.

Руководитель:

— А кто?

Начинается поиск.

Открывают приказ.

Находят фамилию.

Звонят человеку.

Человек в отпуске.

Вот поэтому обязанности лучше распределять заранее.

Самое важное слово — полномочия

Можно дать человеку обязанности.

Но если у него нет полномочий, получается интересная ситуация.

Специалист видит нарушение.

Пишет служебную записку.

Направляет предложение.

Говорит руководителю подразделения.

Ничего не происходит.

Он пишет ещё одну.

Ничего.

Потом приходит инспектор.

Нарушение фиксируют.

И все смотрят на специалиста по охране труда.

А специалист в этот момент очень хочет достать всю переписку за последние два года и разложить её веером.

Потому что выявить нарушение — это одно.

А устранить его — иногда совсем другое.

Поэтому система должна работать так, чтобы информация о проблеме приводила к действиям.

Иначе можно проводить проверки хоть каждую неделю.

Вы будете стабильно находить одни и те же нарушения.

Это, конечно, создаёт ощущение постоянства.

Но безопасности не добавляет.

А что делать, если руководитель не слушает?

Работать документально.

Это очень скучный ответ.

Зато хороший.

Зафиксировали проблему.

Указали, в чём она заключается.

Какие риски возникают.

Что необходимо сделать.

Кто может выполнить.

Какие сроки.

Не нужно писать служебную записку в стиле:

«У нас всё плохо. Прошу принять меры».

Что плохо?

Какие меры?

Кто должен принять?

Когда?

Пишите конкретно.

Потому что через год вы сами можете открыть этот документ и не понять, что имели в виду.

А уж человек, который получил двадцать писем за день, — тем более.

И ещё.

Не бойтесь повторять.

Иногда проблему нужно обозначить один раз.

Иногда три.

Иногда десять.

К сожалению, некоторые мероприятия начинают двигаться только после того, как руководитель понимает, что проблема не исчезнет, если не отвечать на письма.

И не берите на себя чужую работу

Это, наверное, самое сложное.

Особенно для хорошего специалиста.

Потому что хороший специалист видит проблему и хочет её решить.

Сам.

Быстрее.

Чтобы было правильно.

Чтобы никто не пострадал.

И вот он начинает делать работу мастера.

Работу руководителя подразделения.

Работу кадровика.

Работу инженера.

Работу закупок.

А потом оказывается, что без него организация вообще не знает, как функционировать.

Это плохая система.

Даже если специалист очень хороший.

Ваша задача — не стать единственным человеком, который держит на себе всю безопасность.

Ваша задача — сделать так, чтобы система работала.

Даже когда вы в отпуске.

Или заболели.

Или, не дай бог, решили поменять работу.

Потому что если после увольнения специалиста по охране труда в организации наступает апокалипсис, проблема была не в увольнении специалиста.

Проблема была в системе.

Что проверит инспектор?

И вот теперь вернёмся к нашей книге.
Инспектору не так важно, сколько у вас приказов.
Его интересует, работает ли то, что вы организовали.
Он может спросить:
— Кто отвечает?
И посмотреть, знает ли человек.
Может посмотреть документы.
И увидеть, что обязанности распределены.
Может поговорить с руководителем подразделения.
И понять, участвует ли он в обеспечении безопасности или считает, что для этого существует специалист по ОТ.
Может выйти на рабочее место.
И увидеть, что всё написанное в документах прекрасно существует.
Где-то отдельно от производства.
Поэтому перед проверкой я рекомендую сделать простую вещь.
Составить для себя карту ответственности.
Кто отвечает за что.
Не огромную таблицу на сто страниц.
Просто понятную схему.
Направление.
Ответственный.
Что конкретно делает.
Какие документы и процессы ведёт.
Кто контролирует.
Где находятся подтверждения.
И сразу станет видно очень многое.
Например, что за какой-то процесс вообще никто не отвечает.
Или что один человек отвечает сразу за всё.
Или что три человека считают ответственным четвёртого.
А четвёртый уже год работает в другой организации.
Такое тоже бывает.
И довольно часто.

Итак

Если у вас есть приказ о назначении ответственного — это хорошо.

Но задайте ещё несколько вопросов.

Он знает, что ему поручено?

Он умеет это делать?

У него есть необходимые полномочия?

У него есть время?

Он понимает границы своей ответственности?

Есть ли руководитель, который контролирует выполнение?

Если хотя бы на половину вопросов ответ:

— Ну, наверное...

значит, проверку лучше начинать не с инспектора.

А с себя.

И с разговора внутри организации.

Потому что безопасность начинается не с приказа.

Приказ — это бумага.

Безопасность начинается с момента, когда каждый понимает:

что он должен делать,

почему он должен это делать

и что будет, если он этого не сделает.

А дальше поговорим о том, что инспектор очень любит проверять после документов и приказов.

О людях.

Обучение.

Инструктажи.

Проверка знаний.

И знаменитое:

— **А работник вообще понимает, что он подписал?**

Вот там начинается отдельная история.

Глава 7. Работника обучили. Или просто расписались?

Есть документы, которые умеют создавать потрясающую иллюзию порядка.

Журнал инструктажей — один из них.

Открываешь.

Дата есть.

Фамилия есть.

Подпись работника есть.

Подпись инструктирующего есть.

Красота.

Можно даже подумать, что человек действительно всё знает.

А потом спросить:

— А что вы сегодня будете делать, если оборудование заклинит?

И работник смотрит на вас.

Потом на оборудование.

Потом снова на вас.

И отвечает:

— Ну... выключу.

— А дальше?

— Позову мастера.

— А если это аварийная ситуация?

— Ну... тогда вообще не знаю.

И вот здесь становится понятно, что подпись в журнале каким-то образом не передала человеку знания.

Очень странно.

Обучение — это не мероприятие для журнала

Я вообще считаю, что одна из главных ошибок в охране труда — воспринимать обучение как документальный процесс.

Будто есть задача:

провести обучение → поставить подпись → закрыть вопрос.

Нет.

Задача выглядит иначе:

человек должен получить необходимые знания и навыки, чтобы безопасно выполнять работу.

А документы уже подтверждают, что установленная процедура была организована и выполнена.

Это принципиальная разница.

Потому что можно идеально оформить процесс, который по сути не состоялся.

И инспектору не обязательно читать все ваши журналы.

Иногда достаточно поговорить с работником.

Самая опасная фраза: «Он всё знает»

Вот это я обожаю.

— А обучение ему проводили?

— Конечно.

— А как?

— Ну он же у нас десять лет работает. Он всё знает.

Нет.

Не факт.

Десять лет работы не означают десять лет правильной работы.

Человек может десять лет совершать одну и ту же ошибку.

И считать её нормой.

Более того, опытный работник иногда опаснее новичка именно потому, что у него появляется ощущение:

«Я это сто раз делал».

А безопасность очень не любит аргумент «сто раз делал».

На сто первый раз может случиться то, чего не было первые сто.

Новичок — отдельная песня

Особенно интересно смотреть, как принимают нового человека.

Пришёл.

Первый рабочий день.

Никого не знает.

Оборудование видит впервые.

Производственный процесс не понимает.

И ему говорят:

— Вот сюда.

— Это твой мастер.

— Здесь переодеваешься.

— Вот твой инструмент.

— Здесь журнал.

— Распишись.

Человек расписывается.

Потому что человек хочет работать.

Ему дали ручку — он расписался.

А потом оказывается, что в журнале стоит подтверждение проведённого инструктажа, а сам инструктаж занял примерно столько времени, сколько нужно было написать фамилию.

Вот это уже не обучение.

Это художественная постановка.

Работник должен понимать именно свою работу

Не надо пытаться сделать из рабочего специалиста по охране труда.

Ему не обязательно знать формулировки нормативных актов.

Не обязательно помнить номер пункта.

Но он должен понимать то, что относится к его работе.

Какие опасности существуют.

Какие правила он обязан соблюдать.

Какие средства защиты применять.

Что запрещено.

Что делать при неисправности.

Что делать при аварийной ситуации.

Кому сообщать о проблеме.

Что делать при несчастном случае.

И, что очень важно, что делать, если безопасно выполнить работу невозможно.

Вот последнее часто забывают.

Работника прекрасно обучили тому, как выполнять работу в нормальных условиях.

А что делать, если условия изменились?

Если оборудование неисправно?

Если отсутствует необходимое СИЗ?

Если возникла новая опасность?

Если руководитель говорит:

— Давай сегодня вот так, потом починим.

А вот этому почему-то иногда не учат.

Не путайте инструктаж и обучение

Это вообще отдельная тема.

В охране труда есть разные формы подготовки работников, и не стоит превращать все процессы в один общий «инструктаж».

Инструктаж — это не универсальное слово, которым можно назвать любое обучение.

Есть свои виды обучения, свои процедуры, свои требования.

И здесь нужно смотреть действующие правила и конкретную ситуацию.

Кто работник.

Какие работы выполняет.

Какие требования к нему применяются.

Какой вид подготовки необходим.

Кто имеет право проводить соответствующие мероприятия.

Как подтверждается их прохождение.

Поэтому если перед проверкой вы открыли старый журнал и сказали:

— Ну вот, у нас же всех инструктировали,
это ещё не означает, что вопрос закрыт.

«Мы всегда так делали»

Эта фраза вообще способна разрушить половину системы охраны труда.

— Почему вы проводите инструктаж именно так?

— Мы всегда так делали.

— Почему этот работник допущен к работе?

— Он давно работает.

— Почему обучение не организовано в установленном порядке?

— Ну у нас маленькая организация.

Размер организации не отменяет требований.

Так же как возраст работника не заменяет обучение.

А стаж не является волшебной индульгенцией.

Самый полезный способ проверить обучение

Поговорить с работником.

Не перед проверкой.

Заранее.

И не с целью поймать его.

С целью понять, работает ли ваша система.

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.