

ЮЛИЯ ФОМИНА

{ ПРАКТИЧЕСКОЕ }  
{ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО }



ПРАКТИКУМ  
ОСМЫСЛЕННОГО  
ДОКУМЕНТООБОРОТА

**Юлия Фомина**  
**Практическое**  
**делопроизводство.**  
**Практикум осмысленного**  
**документооборота**

*<https://litres.ru/74494789>  
SelfPub; 2026*

**Аннотация**

Знаете ли Вы, что когда судья открывает вашу папку с делом — он с первого взгляда узнает о вас всё. По шрифту. По полям. По тому, как сшиты листы.

И это вовсе не тайнопись, доступная «избранным» — а всего лишь знание правил документооборота. Хотите, чтобы это знание работало на вас?

Перед вами шестая книга серии «Практическая юриспруденция» - про осознанный документооборот.

Сначала — о форме. Разберем ГОСТы: шрифты, поля, шивку, нумерацию и как заверять документы простыми словами. Поговорим про «документальный моветон».

Потом — о стратегии. Про технологию «всеера» в жалобах, скрипты против агрессии и манипуляций, приёмы фиксации устных договорённостей.

И наконец — о практике. Рабочие образцы претензий, исков и возражений. Как усилить позицию — за счёт безупречного качества оформления документов.

Эта книга и для тех, кто пишет первую жалобу, и для профессионалов, которые хотят превратить документооборот в управляемую технологию. Правильно оформленный документ — половина победы.

# Содержание

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Глава                                                        | 5  |
| ВВЕДЕНИЕ                                                     | 6  |
| Часть I. Философия, психология этика и<br>эстетика документа | 9  |
| Введение                                                     | 10 |
| Глава 1. Как безликие отписки губят дело.                    | 12 |
| Глава 2. Психология восприятия                               | 19 |
| Глава 3. Азбука ГОСТа                                        | 34 |
| Глава 4. Техническая эстетика документа                      | 60 |
| Конец ознакомительного фрагмента.                            | 64 |

**Юлия Фомина**  
**Практическое**  
**делопроизводство.**  
**Практикум осмысленного**  
**документооборота**

**Глава**

**Практическое делопроизводство. Практикум**  
**осмысленного документооборота**

# ВВЕДЕНИЕ

*Почему бумажная магия — это искусство крючкотворства*

*Посвящается тем, кто пишет и подписывает*

Перед вами шестая книга из серии «Практическая юриспруденция». Первые пять книг были посвящены практике с точки зрения юриспруденции, техники и психологии в судебном и внесудебном порядке разрешения споров. Шестая книга будет чисто технической — и, пожалуй, даст вам самые нужные базовые знания о документах и документообороте.

Признайтесь честно: когда вы в последний раз задумывались о том, каким шрифтом набран ваш иск? Когда вы сшивали документы, вы делали это так, чтобы судье было удобно их листать, или просто пробили дыроколом и надеялись на лучшее? Когда вы писали жалобу в очередное ведомство, вы точно знали, что она сработает, или просто отправляли её в пустоту, потому что «так надо», «там разберутся»?

Если вы хоть раз ловили себя на мысли «ой, и так сойдёт» — эта книга для вас.

Документ — это не просто текст на странице. Это ваше лицо. Ваш голос. Ваше оружие. И, к сожалению, ваша ахиллесова пята, если вы относитесь к нему спустя рукава. Мож-

но блестяще провести переговоры, выиграть суд, отстоять свою позицию — и всё потерять из-за того, что иск набрали не тем шрифтом, приложения пронумеровали кое-как, а жалоба ушла в единственную инстанцию, которая благополучно отписалась и забыла о вас.

Я называю это бумажной магией. Или, если угодно, искусством крюкотворства. Не в том уничижительном смысле, которым нас иногда дразнят, а в самом высоком. Крюкотворство — это умение сплести текст так, чтобы он держал. Чтобы ни одна инстанция не смогла отвертеться. Чтобы оппонент не нашёл лазейки. Чтобы судья, сам того не замечая, согласно кивал, перелистывая страницы.

Этому не учат в институтах. Этому учатся на практике — или не учатся вовсе. Я видела сотни раз, как прекрасные юристы проигрывали только потому, что их документы уступали по качеству тем, что были у противника. Это несправедливо. Но судьи в своем большинстве — еще и преподаватели. И для них, как и для учителей первых классов, зачастую важно, чтобы сданная работа была написана красивым почерком и без помарок.

Дьявол всегда кроется в деталях: в чистом воротничке, безукоризненном костюме, причёске — и, конечно же, в стопке документов от этой стороны. Всё должно быть выверено идеально. Чиновники, получающие жалобу, в первую очередь смотрят на то, как она составлена. Зачастую именно от этого зависит — получит ли податель отписку, или его

делом займутся на полном серьезе.

И я решила написать книгу, которая поможет вам подтянуть сторону документооборота.

Перед вами — практикум осмысленного документооборота. Мы начнём с азов: каким шрифтом писать, какой интервал ставить и почему это вообще важно. Разберём этику и эстетику документа: как правильно сшивать, нумеровать приложения и оформлять бумаги так, чтобы их было приятно держать в руках. Вы узнаете, что считается моветоном в деловом обороте и как не выглядеть дилетантом, даже если вы пишете первую в жизни жалобу.

Потом мы перейдём к стратегии. Я расскажу, как написать жалобу так, чтобы на неё точно отреагировали. Вы узнаете, как акцентировать внимание на том, что вам нужно, и прятать то, что неудобно. Как использовать цвет, формат и нестандартные подходы — в рамках допустимого, разумеется, — чтобы судья сразу увидел главное.

И, наконец, мы поговорим о системе. О шаблонах, которые не устаревают. О цифровом документообороте, который больше не будет вас пугать. И о том, как навести такой порядок в своих бумагах, чтобы любой документ находился за тридцать секунд.

Мы пишем, подшиваем и отправляем. И делаем это так, чтобы документы работали на нас, а не против нас.

Потому что правильно оформленный документ — это половина победы.

# Часть I. Философия, психология этика и эстетика документа

*Здесь мы закладываем фундамент.*

*Документ — это не просто текст, это ваше лицо и ваш инструмент. Начинаем с основ, правил и ГОСТов, чтобы потом их виртуозно нарушать.*

# Введение

*Документ — это больше, чем текст*

Мы привыкли относиться к документам как к чему-то само собой разумеющемуся. Ну, бумага. Ну, буквы. Ну, подшили и отправили. Казалось бы, что тут сложного? Но именно в этом «казалось бы» и кроется главная ловушка. Потому что документ — это не просто текст на странице. Это ваше лицо. Ваш голос. Ваш инструмент влияния. И, хотите вы того или нет, ваш диагноз.

Опытный судья, открывая папку с делом, за первые пять секунд считывает о вас всё. Не по содержанию — по форме. По тому, как выглядит иск. Как пронумерованы страницы. Как оформлены приложения. Ему не нужно читать ваши доводы, чтобы понять: этот юрист знает, что делает. Или наоборот — перед ним дилетант, который даже не удосужился выучить прописные правила.

Это не магия. Это чистая психология восприятия. И она работает всегда. Не только в суде, но и в кабинете чиновника, и в переписке с партнёрами, и в общении с клиентом. Документ говорит о вас раньше, чем вы откроете рот. И если он повесит на вас ярлык, что вы «неряшлив», «небрежен» или «не профессионален», переубедить собеседника будет в разы сложнее.

Поэтому мы начинаем с фундамента. С философии доку-

мента. С психологии восприятия. С этики и эстетики создания и подачи деловой бумаги. Мы разберём правила, которые многие считают скучными и второстепенными: ГОСТы шрифтов, интервалов, полей, нумерации, сшивок. И вы увидите, что это не скука. Это алфавит бумажной магии. Тот самый базовый код, без которого невозможно двигаться дальше.

Мы поговорим о том, что считается моветоном в деловом обороте и как не выглядеть дилетантом, даже если вы пишете первую в жизни жалобу. О том, как документ влияет на исход дела ещё до того, как судья прочитал первое слово. И о том, почему самая сильная позиция иногда проигрывает только потому, что бумаги, в которых она изложена, выглядят слабо.

Мы начнём с азов. С правил. С ГОСТов. А вот потом, когда вы освоите базу так, что она станет вашей второй натурой, — мы научимся эти правила виртуозно нарушать. Потому что настоящий мастер не тот, кто слепо следует инструкциям. А тот, кто знает их настолько хорошо, что может позволить себе отступить от них в нужный момент — и получить преимущество.

Добро пожаловать в мир, где документ — это не скучная формальность, а мощнейший инструмент. И мы начинаем с фундамента.

# Глава 1. Как безликие отписки губят дело.

## *Переход от формальности к осмысленности*

Вы когда-нибудь получали в ответ на свою жалобу письмо, после которого хотелось не продолжать, а выбросить его в окно? Поздравляю: вы стали жертвой безликой отписки. И знаете что? Ваши собственные документы могут вызывать у других ровно те же чувства.

Мы все через это проходили. Вы тратите время, нервы, формулируете свою позицию, тщательно подбираете аргументы. Отправляете документ. Ждёте. И вот приходит ответ — аккуратная, грамотно оформленная, идеально выверенная с точки зрения бюрократии бумага. Которая не говорит ни-че-го. В ней нет ни решения вашей проблемы, ни внятного отказа, ни намёка на то, что ваши доводы вообще кто-то прочитал. Это и есть безликая отписка.

И самое страшное в том, что вы сами, возможно, пишете ровно так же. Не замечая этого.

## **Формальность как системная беда**

Формализм — это не просто плохая привычка отдельных юристов или чиновников. Это системная беда, которая пронизывает весь наш документооборот. Когда мы относимся к документу как к пустой формальности, мы сами заклады-

ваем мину под собственное дело. Потому что формальный подход убивает суть.

Вы думаете, это просто слова? Нет. Это принцип, который последовательно, от постановления к постановлению, проводит Верховный Суд РФ. Прямого запрета на формализм, единой статьи, которую можно было бы процитировать — нет. Но если читать разъяснения Пленума внимательно, становится ясно: формальный подход недопустим. Не потому, что «некрасиво». А потому что он противоречит самой сути правосудия.

Это и есть **принцип объективного подхода**. Суд не вправе отмахиваться от доводов только потому, что они «не так оформлены». Чиновник не вправе отделываться пустыми отписками, когда ему приносят конкретную проблему. Юрист не вправе прятаться за шаблонные фразы, когда на кону — судьба клиента.

Более того, сам закон возлагает ответственность за правильную юридическую квалификацию на суд, а не на спорщика. Это прямо закреплено в процессуальном законодательстве: часть 1 статьи 168 АПК РФ для арбитражных судов, часть 1 статьи 196 ГПК РФ — для судов общей юрисдикции. Суд обязан самостоятельно определить, какие нормы права подлежат применению, независимо от того, какие статьи процитировала сторона. Пункт 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 25 от 23 июня 2015 года подтверждает: суд не связан правовой квалификацией, предло-

женной стороной, и должен их квалифицировать самостоятельно.

Иными словами, если вы написали иск, сославшись «не на ту» статью, это не повод для суда отмахиваться от ваших доводов. Председатель Верховного Суда РФ Вячеслав Лебедев неоднократно подчёркивал: суды вправе самостоятельно поправить неверно указанные правовые нормы. Главное — чтобы были доказательства.

И уж тем более формальный подход исключается, когда за защитой обращается человек без юридического образования. Верховный Суд указывает: суд должен внимательно изучить все доводы, а не отвергать их без должного обоснования. Отказ в иске из-за неправильно выбранного способа судебной защиты недопустим — это прямо противоречит задаче правосудия по обеспечению доступа к нему. Об этом говорит, в частности, Определение Судебной коллегии по экономическим спорам Верховного Суда РФ от 6 июня 2023 г. № 305-ЭС23-4541 по делу № А40-281708/2021.

Почему я говорю об этом в первой же главе? Потому что борьба с формализмом — это не абстрактная идея высших судов. Это ваш личный бой. Каждый раз, когда вы пишете документ, вы делаете выбор: либо вы создаёте осмысленную бумагу, которая работает и достигает цели, либо вы штампуете безликую отписку, которая пополняет горы такого же мусора. Третьего не дано.

## Как мы убиваем свои же документы

Безликая отписка — это не всегда злой умысел. Чаще всего это результат привычки, усталости, нехватки времени или банального «ну, так все пишут». Мы открываем шаблон, меняем фамилию и дату, накидываем пару общих фраз — и отправляем. Вроде бы документ есть. Вроде бы мы свою работу сделали. Но по сути — это пустышка.

Почему так происходит?

Первая причина — **отсутствие цели**. Мы пишем потому, что «надо», а не потому, что хотим добиться конкретного результата. Формальность убивает смысл. Вторая — **обезличенность**. Мы боимся или ленимся проявить себя в тексте, поэтому прячемся за казёнными оборотами, как за бетонной стеной. Третья — **непонимание адресата**. Мы не думаем о том, кто и как будет читать наш документ. А между тем, именно от этого зависит, прочитают ли его вообще.

Я видела это сотни раз. Юрист пишет иск — и судья, читая его, с трудом продирается сквозь бесконечные «вышепоименованный» и «нижеподписавшийся». Бухгалтер отправляет письмо контрагенту — и оно выглядит так, будто его составлял робот, а не живой человек. Жалоба уходит в ведомство — и растворяется в бюрократическом тумане, потому что ничем не выделяется из сотен таких же.

Это не просто плохо. Это убийственно для вашего дела.

## Что делает отписку отпиской

Давайте разберём по косточкам типичный безликий документ.

**Он не персонален.** В нём нет обращения к конкретному человеку, нет учёта его ситуации, нет намёка на то, что вы вообще понимаете, с кем говорите.

**Он полон штампов.** «В связи с производственной необходимостью», «в рамках действующего законодательства», «в установленном порядке». Эти фразы ничего не значат. Они как белый шум — заполняют пространство, но не несут смысла.

**Он не задаёт вопроса.** Безликий документ ничего не требует. Он просто констатирует. А констатация — это смерть для действия.

**Он не предлагает решения.** Истинная цель документа — не просто «уведомить». Это значит, что ваш документ — всегда конкретный шаг, даже если он черновик. Без следующего шага документ теряет силу.

Теперь посмотрите на свои собственные бумаги. Сколько из этих признаков вы находите в них?

## **Переход от формальности к осмысленности**

Осмысленный документ начинается не с текста. Он начинается с вопроса: «Чего я хочу добиться этой бумагой?». Ответ может быть любым: чтобы мне заплатили, чтобы суд встал на мою сторону, чтобы чиновник не смог отписаться, чтобы клиент понял свои риски, чтобы партнёр перестал на-

рушать сроки. Но этот ответ должен быть. Без него вы пишете в пустоту.

Осмысленный документ — это всегда диалог. Вы не просто «уведомляете». Вы обращаетесь к живому человеку, у которого есть свои страхи, интересы и ограничения. Вы говорите с ним на его языке, но при этом остаётесь собой. Вы понимаете, что он занят, что у него куча таких же бумаг на столе, и ваша задача — пробиться сквозь этот шум.

Осмысленный документ — это всегда структура. Не поток сознания, не «я сейчас напишу, а там разберутся», а чёткая логика, которая ведёт читателя от проблемы к решению, от фактов к выводам, от «почему» к «что делать». Читатель не должен продирается сквозь текст. Текст должен сам вести его за руку.

И, наконец, осмысленный документ — это всегда следующий шаг. Чего вы ждёте от адресата? Ответа? Действия? Денег? Извинений? Напишите это. Прямо. Без тумана.

## **Как начать писать осмысленно и что это изменит**

Когда вы перестаёте штамповать безликие «отписки», происходят три важные вещи.

Первое: ваши документы начинают работать. На них отвечают. По ним принимают решения. Их не выбрасывают в корзину после первого абзаца.

Второе: вас начинают воспринимать иначе. Как профессионала, который знает, чего хочет, и умеет это донести. Как

человека, с которым можно и нужно считаться.

Третье: вы сами начинаете чувствовать себя иначе. Потому что каждая написанная вами бумага перестаёт быть бессмысленной формальностью. Она становится вашим инструментом. Вашим голосом. Вашим оружием.

В следующих главах мы разберём, как это работает на практике. Начнём с того, что ваш документ говорит о вас ещё до того, как его прочитали — с психологии восприятия. Потому что бумажная магия, как и любая магия, начинается с понимания того, что видит зритель. А зритель у вас самый придирчивый: судья, чиновник, клиент или оппонент. И он уже составил о вас мнение. Пора научиться этим управлять.

# Глава 2. Психология восприятия

## *Что ваш документ говорит о вас*

Вы думаете, судья читает ваш иск так же, как вы его писали? Нет. Он просматривает его за тридцать секунд и за это время уже решает, стоит ли вообще вникать. И первичное решение принимается не на основе ваших блестящих аргументов. Оно принимается на основе того, как выглядит ваш документ.

В предыдущей главе мы разобрали, почему безликие отписки губят дело и зачем нужен переход от формальности к осмысленности. Теперь мы копнём глубже. Мы поговорим о том, что происходит в голове у человека, который открывает вашу папку. О психологии восприятия. Потому что документ — это не просто текст. Это ваш диалог с читателем. И диалог этот начинается задолго до первого слова.

### **Первые пять секунд**

Представьте себе судью. Утро понедельника. На столе — стопка дел. Каждое нужно прочитать, понять, принять решение. Времени — в обрез. И вот его рука тянется к очередной папке. Он открывает её — и что он видит?

За первые пять секунд, ещё не прочитав ни строчки, судья уже составил о вас мнение. Не о вашей правовой позиции.

Не о ваших доказательствах. О вас лично. О вашем профессионализме. О том, заслуживаете ли вы доверия.

Это не магия. Это психология. Наш мозг устроен так, что первое впечатление формируется мгновенно и базируется на минимуме информации. Когда мы видим документ, мы бессознательно считываем десятки сигналов: аккуратность оформления, качество бумаги, чёткость печати, ровность строк, наличие или отсутствие помарок, нумерация и упорядоченность листов. И все эти сигналы складываются в единый образ. «Этот человек знает, что делает». Или: «Передо мной дилетант».

Психологи называют это эффектом первичности: информация, полученная первой, оказывает непропорционально сильное влияние на все последующие суждения. Если ваш документ с первого взгляда производит впечатление небрежного, судья подсознательно будет искать в нём ошибки и слабые места. Если же он выглядит безупречно — судья будет настроен к вам более благожелательно (как учитель к отличнику) и ваши аргументы воспримет с большим доверием.

### **Что именно считывается в первое прочтение**

Давайте разложим по полочкам те сигналы, которые подаёт ваш документ.

**Визуальная гигиена.** Ровные поля с выравниванием по ширине, одинаковый отступ, единый шрифт, отсутствие «ви-

саячих» строк и разрывов. Это не просто «красиво». Это сигнал: автор внимателен к деталям. Он контролирует ситуацию. Ему можно доверять. И наоборот: кривые поля без выравнивания, прыгающий межстрочный интервал, смесь разных шрифтов в одном документе — всё это кричит: «Я сделал это наспех, мне всё равно».

Но есть и худший сценарий. Когда вы видите в документе «лоскутное одеяло» из шрифтов, будьте уверены: перед вами не просто неаккуратность. Это верный признак того, что текст был слеплен из разных источников. А это уже не вопрос эстетики — это прямая угроза вашему делу. В таких «гибридных» текстах могут скрываться устаревшие законодательные нормы, которые уже давно не действуют. Или, что ещё опаснее, — совершенно чужие данные. Фамилия не того истца. Реквизиты не того договора. Сумма из другого дела. Знакомая картина, не правда ли? Сколько «образцов» из интернета гуляет с пометкой «здесь впишите своё», которые никто так и не удосужился проверить.

Судья, как опытный школьный учитель, мгновенно распознаёт такие тексты. Он видит, что абзац о фактических обстоятельствах набран одним шрифтом, а требование о неустойке — другим. Он понимает: автор просто скопировал куски из разных источников и не потрудился привести их к единому стилю. Это не просто лень. В глазах судьи это — неуважение к суду и к своей собственной работе. И вряд ли он будет всерьёз относиться к вашим аргументам, если вы

сами не относитесь к ним серьёзно.

**Структура и навигация.** Когда документ разбит на логические блоки, когда есть заголовки и подзаголовки, когда ключевые тезисы выделены визуально — читатель чувствует, что его ведут за руку. Ему не нужно продирааться сквозь сплошную стену текста. Это вызывает благодарность и уважение.

Сплошной текст без абзацев и акцентов, напротив, воспринимается как неуважение к читателю: «Разбирайся сам». Представьте себе судью, который открывает пятнадцатистраничный иск, а там — ни одного заголовка, ни одного абзацного отступа, ни одного выделения. Сплошное серое полотно. Он вздыхает. Он откладывает документ в сторону. Он говорит себе: «Вернусь к этому позже». И, скорее всего, не возвращается.

А теперь представьте другой иск. Тот же объём, но разбитый на ясные разделы: «Фактические обстоятельства», «Правовое обоснование», «Расчёт исковых требований», «Приложения». Судья пробегает глазами заголовки и уже понимает, где что искать. Ему легко. Он чувствует, что автор позаботился о нём. И это чувство благодарности — пусть даже неосознанное — работает на вас.

Хорошая структура — это навигация. Это дорожные знаки на трассе вашего текста. Читатель не должен гадать, куда вы его ведёте и зачем. Он должен видеть: вот здесь — фак-

ты, вот здесь — нормы, вот здесь — вывод. И когда он это видит, он расслабляется. Он перестаёт сопротивляться. Он начинает вам доверять. А доверие читателя — это половина победы.

И вот здесь мы подходим к самой сути, к главной хитрости, которая отличает ремесленника от мастера. Самое выигрышное, что вы можете сделать в своём документе — идёт ли речь об иске, жалобе или досудебной претензии — это максимально точно и грамотно обосновать свои требования. Выверить каждую букву по действующим нормам законодательства. Подобрать актуальную судебную практику.

Что произойдёт дальше? Вы, по сути, напишете за чиновника или за судью их собственную работу. Вы вручите им готовый, мотивированный проект решения. Тому же судье или уставшему сотруднику ведомства будет ровно в сто раз легче взять ваш безупречно аргументированный текст за основу, чем отбивать каждый непродуманный факт и ставить собственные аргументы в противовес вашим. Вы даёте человеку готовый черновик его же решения — и в девяти случаях из десяти он скажет «да» просто потому, что это проще, чем спорить с вами. Это высший пилотаж осмысленного документа. Вы делаете работу за того, кто принимает решение, — и это всегда работает.

**Язык и стиль.** Канцелярит, тяжеловесные обороты, злоупотребление пассивным залогом, бесконечные «вышепо-

именованный» и «нижеподписавшийся» — всё это создаёт ощущение, что автор прячется за словами. Либо ему нечего сказать, по существу, либо он сам не понимает, о чём пишет. Такой текст напоминает дымовую завесу: чем гуще туман, тем меньше шансов разглядеть за ним реальную мысль. И опытный читатель — судья, чиновник, партнёр — мгновенно это считывает. Он понимает: если человек не может выразить свою позицию ясно и просто, скорее всего, у него нет этой позиции. Или он не уверен в ней настолько, что пытается заболтать слабые места.

Представьте себе текст, где на трёх страницах автор «настоящим уведомляет о нижеследующем», «в связи с вышеизложенным полагает необходимым», «обращает внимание на то обстоятельство, что», — а что он, собственно, хочет сказать, так и остаётся загадкой. Это не юридическая точность. Это словесный мусор, который засоряет документ и отвлекает от сути.

А теперь представьте другой текст. Тот же объём, но написанный живым, человеческим языком. Короткие предложения. Прямой порядок слов. Глаголы в активном залоге: не «денежные средства были перечислены», а «мы перечислили деньги». Не «договор был подписан сторонами», а «стороны подписали договор». Чувствуете разницу?

Ясный язык — это не примитив. Это уважение. Автор такого текста не прячется за бюрократическими формулами. Он говорит прямо и отвечает за свои слова. Это сигнал: «Я

знаю, чего хочу, и я умею это донести». Такой автор вызывает доверие. С ним хочется иметь дело. Его аргументы хочется слушать. И когда судья видит такой текст, он — возможно, даже неосознанно — уже на вашей стороне. Потому что вы облегчили ему жизнь, а не усложнили её.

**Персонализация.** Обращение к конкретному адресату, учёт его обстоятельств, демонстрация того, что вы понимаете, кто будет читать этот документ, — всё это работает на вас. Безликий документ, который можно подшить в любое дело, не меняя ни слова, воспринимается как спам. Он не вызывает никаких эмоций, кроме раздражения.

Представьте себе чиновника, который открывает очередную жалобу. Она начинается словами: «Прошу разобраться в сложившейся ситуации и принять меры». О какой ситуации идёт речь? Какие меры? Кто вообще это пишет? Автор не потрудился ни назвать себя, ни объяснить суть проблемы, ни хотя бы сослаться на номер предыдущего обращения. Это не жалоба. Это крик в пустоту, упакованный в казённую форму. И чиновник, скорее всего, отправит в ответ ровно такую же пустую отписку.

А теперь представьте другой документ. Он начинается с обращения по имени-отчеству. В первом же абзаце автор напоминает: «10 марта я уже обращался к вам по вопросу завышенных начислений за общедомовые нужды (вх. № 12345). Вы ответили, что перерасчёт будет произведён в те-

чение тридцати дней. Прошло сорок пять. Перерасчёта нет». Чиновник видит, что автор знает его имя, помнит номер своего обращения, отследил сроки. Это не просто жалоба. Это зафиксированное нарушение, за которым стоит конкретный человек, готовый идти до конца. И отвечать на такой документ будут совсем иначе — потому что отписаться уже не получится.

Персонализация — это не просто вежливость. Это сигнал: «Я вижу вас. Я понимаю, кто вы и чем занимаетесь. Я знаю, о чём говорю». И это подкупает. Судья, читая иск, чувствует, что автор не просто скопировал шаблон из интернета, а переработал его под конкретное дело — и это вызывает уважение. Клиент, получая от юриста отчёт о проделанной работе, видит, что текст написан для него, а не для абстрактного «потребителя юридических услуг» — и его доверие растёт. Партнёр, читая коммерческое предложение, понимает, что автор изучил его бизнес, а не разослал всем одну и ту же презентацию — и это располагает к диалогу.

Безликий документ — это всегда спам. Персонализированный — всегда начало разговора. И разговор этот начинается с доверия к вам.

## **Эффект Пигмалиона и самоисполняющиеся пророчества**

В психологии есть хорошо изученный феномен — эффект Пигмалиона. Суть его проста и от этого пугающе неизбежна:

наши ожидания относительно другого человека имеют свойство сбываться. Если мы ожидаем, что человек компетентен, мы неосознанно даём ему больше шансов проявить себя, больше доверяем его словам, снисходительнее относимся к мелким недочётам. Если мы ожидаем, что перед нами дилетант, мы будем искать — и, разумеется, находить — подтверждения этому.

Это не абстрактная теория. Это реальность, которая каждое утро разворачивается в кабинетах судей, чиновников и руководителей. Ваш документ — это и есть то самое самоисполняющееся пророчество.

Возвращаемся к классической сцене: Утро. Стол судьи. На нём — две папки. Обе — иски. В первой папке бумаги выглядят так себе: кривые поля, мелкий шрифт, страницы пронумерованы от руки и кое-где перечёркнуты. Судья открывает её — и его мозг, ещё до чтения, уже сделал пометку на полях: «Здесь что-то не то». Он начинает читать, но читает не с доверием. Он читает с предубеждением. Он ищет ошибки. И, конечно, находит их: спорную формулировку трактует против вас, неясный момент — против вас, даже нейтральный факт — и тот против вас. Это не злой умысел. Это работа эффекта Пигмалиона в его негативном ключе.

Теперь вторая папка. Иск такой же по сути. Но он оформлен идеально: безупречные поля, выверенный шрифт, чёткая нумерация. Судья открывает его — и его мозг делает другую пометку: «Это серьёзный человек». Он начинает чи-

тать — и читает с доверием. Он ищет подтверждения вашей правоте. И находит их: спорную формулировку толкует в вашу пользу, неясный момент готов прояснить уточняющим вопросом, а не отвергнуть с порога. Это тот же эффект Пигмалиона, но работающий на вас.

И вот здесь кроется важный секрет судейской кухни, о котором мало кто говорит вслух. При ознакомлении с делом судьи часто делают рукописные закладки — небольшие листочки или стикеры, на которые выписывают спорные моменты, вопросы, требующие уточнения, или просто отмечают страницы, к которым нужно будет вернуться. Эти закладки — своеобразная карта процесса, по которой судья ориентируется в заседании. Так вот, когда ваш документ безупречен — эти закладки заполнены тезисами в вашу пользу. «Здесь истец верно сослался на п. 9 Пленума № 25», «тут хороший расчёт, перепроверить», «этот довод сильный, спросить у ответчика». Когда же документ выглядит небрежно — закладки заполнены совсем другим. «Что он здесь имел в виду?», «Почему не приложен акт?», «Опять опечатка в дате». Чувствуете разницу? В первом случае судья идёт в заседание с вашими аргументами в руке. Во втором — с вопросами к вам, на которые вам же придётся отвечать, оправдываясь.

Ваш документ — это самоисполняющееся пророчество. Если он выглядит как работа профессионала, читатель будет относиться к вам как к профессионалу. Его мозг будет искать в тексте подтверждения вашей компетентности, а не ва-

шей небрежности. И наоборот: если документ выглядит плохо, вам придётся тратить драгоценное время и энергию на то, чтобы переломить первое впечатление. А это — самая невыгодная позиция, в которой только может оказаться переговорщик или спорщик.

### **Три главных читателя вашего документа**

Теперь давайте посмотрим на ситуацию глазами трёх ключевых фигур, которые будут читать ваши документы.

**Судья.** Его главный ресурс — время. Его главная потребность — быстро понять суть спора и принять решение, которое не будет отменено вышестоящей инстанцией. Ваш документ должен помочь ему в этом. Он должен быть структурирован так, чтобы судья мог за минуту ухватить главное, а затем, при необходимости, углубиться в детали. Если ваш иск выглядит как поток сознания, судья будет раздражён — и это раздражение, скорее всего, выльется в решение не в вашу пользу, даже если по сути вы правы.

**Клиент.** Он не юрист. Он не обязан понимать сложные юридические конструкции. Но он должен понимать, что происходит с его делом и почему вы принимаете те или иные решения. Ваш документ для него — это не только источник информации, но и подтверждение вашего профессионализма. Если клиент получает от вас бумагу, которая выглядит солидно и при этом написана понятным языком, он чувствует себя защищённым. Если же вы присылаете ему казённую

отписку, полную туманных формулировок, — он начинает сомневаться: «А точно ли мой юрист знает, что делает?».

**Партнёр или оппонент.** Он такой же профессионал, как и вы. Он смотрит на ваш документ оценивающе: насколько грамотно выстроена позиция, насколько качественно оформлены бумаги, есть ли к чему придраться. И если он видит небрежность, он ею воспользуется. Если же ваш документ безупречен — он понимает: с вами придётся считаться.

### **И ещё один читатель: чиновник**

Отдельно скажу о чиновнике. Он стоит немного особняком, но документов на его стол попадает едва ли не больше, чем к судье. У чиновника другая мотивация. Ему не нужно выносить судебное решение. Ему нужно «закрыть вопрос» — желательно так, чтобы не получить по шапке от начальства и не нарваться на жалобу в прокуратуру. Его главный страх — не отмена решения вышестоящей инстанцией, а собственная незащищённость перед проверкой.

Поэтому чиновник особенно чувствителен к тому, насколько ваш документ «грамотен» не по содержанию, а по форме. Если вы прислали жалобу, из которой непонятно, кто вы, чего хотите и на каком основании, — он с облегчением отправит вам отписку. Не из вредности. А потому что так проще и безопаснее. Если же ваш документ составлен так, что из него торчат уши будущей жалобы в вышестоящую инстанцию, — чиновник становится на удивление внимательным и отзывчивым.

Хотите, чтобы чиновник вас услышал? Покажите ему, что игнорировать вас опаснее, чем ответить по существу. Прозрачная структура, чёткая правовая позиция, ссылки на конкретные нормы — всё это сигналы: «Этот человек знает, что делает. С ним лучше не шутить». А теперь добавьте к этому технологию «веера», о которой мы будем подробно говорить в следующих главах. Чиновник, получивший копию жалобы, которая одновременно ушла в прокуратуру и ещё десяток вышестоящих ведомств, — это уже совсем другой собеседник. С ним можно и нужно договариваться. Но договариваться с позиции силы.

## **Визуализация как проявление уважения**

Отдельно скажу о визуализации. Схемы, таблицы, инфографика — это не украшательство. Это проявление уважения к вашему главному читателю, кто бы он ни был. Когда вы берёте сложную цепочку сделок и превращаете её в понятную схему, вы экономите время и силы того, кто будет в этом разбираться. Вы как бы говорите: «Я знаю, что вы заняты, я знаю, что у вас гора таких же дел, поэтому я уже переварил эту сложность за вас и подаю её на блюде». Судья, который видит хорошо сделанную схему, чувствует: этот юрист думает обо мне, он хочет, чтобы я понял. И это подкупает.

Визуализация — это эмпатия. Это способ сказать: «Я знаю, что вы заняты. Я знаю, что у вас гора таких же дел. Поэтому я сделал всё, чтобы вам было легко». И это работа-

ет безотказно.

Теперь практический совет, который вы вряд ли услышите на курсах по документообороту. Самый важный, самый **ключевой документ** в вашей подшивке — будь то схема движения активов, акт экспертизы или расчёт исковых требований — можно и нужно подавать **на цветной бумаге**. Не на кислотно-жёлтой, разумеется, а на бумаге спокойного пастельного оттенка — нежно-голубого, светло-бежевого, бледно-зелёного. Такой лист будет ярко контрастировать с остальными белыми листами и мгновенно привлечёт внимание судьи. Когда он будет пролистывать папку, его взгляд обязательно зацепится за цветное пятно — и это значит, что ваш главный аргумент точно не останется незамеченным.

Это не противоречит никаким ГОСТам и не является моветоном. Это — тонкая, изящная работа с вниманием. Цветной принтер тоже может сослужить вам добрую службу, особенно когда нужно показать фотографии или график, где цвет несёт смысловую нагрузку. Но здесь есть железное правило: не переусердствуйте. Документ не должен стать похожим на детский школьный реферат, где каждый абзац раскрашен в свой цвет, а заголовки переливаются радугой. Это уже не помощь судье, а пытка для его глаз. Используйте цвет точно, как дорогую приправу, а не как основной ингредиент. Один-два цветовых акцента на весь документ — максимум. И тогда это сработает именно так, как вы задумали.

**Что ваш документ говорит о вас — краткое резюме**

Итак, подведём итог. Ваш документ — это ваша визитная карточка. Он говорит о вас:

**Аккуратность:** «Я контролирую ситуацию» или «Мне всё равно».

**Структура:** «Я уважаю ваше время» или «Разбирайтесь сами».

**Язык:** «Я знаю, о чём говорю» или «Я прячусь за слова».

**Персонализация:** «Я вижу в вас живого человека» или «Вы для меня — пустое место».

**Визуализация:** «Я думаю о вас» или «Я думаю только о себе».

Всё это считывается за секунды. И всё это формирует отношение к вам ещё до того, как читатель дойдёт до сути. Поэтому, когда вы в следующий раз сядете писать иск, жалобу или просто деловое письмо, вспомните: ваш документ говорит о вас. И говорит он громче, чем вы думаете.

В следующей главе мы спустимся с небес психологии на землю ГОСТов и правил. Разберём, каким шрифтом писать, какой интервал ставить и почему это действительно важно. Потому что бумажная магия, как и любая магия, начинается с точного знания базовых заклинаний.

# Глава 3. Азбука ГОСТа

## *Деловой этикет составления документов*

В этой главе мы обсудим шрифты, кегль, межстрочный интервал, поля. Почему это важно и как стандарт влияет на убедительность. Моветон в деловом обороте: что нельзя писать и как оформлять, если не хотите выглядеть дилетантом.

Кто-то скажет: «Какая разница, какой шрифт? Главное — содержание!» Это так. Но пока ваш главный читатель — а это, как правило, загруженный судья или чиновник, чьё мышление отягощено профессиональной деформацией, — доберётся до содержания, он уже трижды успеет составить о вас мнение по шрифту, интервалам и полям. И если это мнение окажется плохим — до содержания он может даже не дойти.

В предыдущих главах мы разобрали, почему безликие отписки губят дело и как психология восприятия влияет на читателя вашего документа. Теперь мы поговорим о том, из чего, собственно, состоит любой документ — о буквах, цифрах, отступах и полях. О том, что многие считают скучной формальностью, а я называю алфавитом бумажной магии. Без этой базы все хитрости, о которых пойдёт речь в следующих главах, просто не сработают. Нельзя виртуозно играть на скрипке, не зная нот. Нельзя жонглировать смыслами, не освоив общепринятых правил оформления.

## **Деловой этикет, эстетика и моветон: система координат, которую мы создаём**

Прежде чем погружаться в конкретные правила оформления, давайте определимся с терминами. Чистых, устоявшихся определений здесь нет — и это нормально. Мы их сформируем и внедрим сами, чтобы дальше говорить на одном языке.

**Деловой этикет документооборота** — это свод неписаных, но общепринятых правил, регулирующих оформление, подачу и сопровождение документов. Если ГОСТ отвечает на вопрос «как правильно?», то деловой этикет — на вопрос «как принято в приличном обществе?». Например, ГОСТ может не требовать сопроводительного письма к уточненному иску, но деловой этикет — требует. Вы ведь не просто бросаете бумаги на стол судье, а объясняете, что именно вы принесли и зачем. И это не просто вежливость — это уважение к адресату. Соблюдение делового этикета показывает вашу вовлечённость в профессиональную среду и понимание её негласных законов.

**Эстетика документа** — это визуальное воплощение делового этикета и вашего внутреннего профессионализма. Когда мы говорим об эстетике, мы имеем в виду не украшательство, а гармонию и функциональность. Эстетичный документ приятно взять в руки, его легко и удобно читать. В нём всё на своих местах: поля не «гуляют», шрифт не меняется от абзаца к абзацу, заголовки подчиняются единой ло-

гике. Эстетика — это когда документ аккуратен, как безукоризненно сшитый костюм. И именно эстетика запускает тот самый эффект Пигмалиона, о котором мы говорили в предыдущей главе.

Но эстетика складывается не только из того, что на экране. Она начинается с тактильного ощущения. Используйте хорошую, плотную бумагу — не просвечивающую, приятную на ощупь. Следите за качеством печати: старый, полосящийся и пачкающий картридж оставит на страницах неопрятные следы, серые разводы и пропуски букв. И о вас будет составлено соответствующее мнение — ещё до того, как кто-либо прочтёт первую строку. Судья может и не знать, почему документ выглядит плохо, но он подсознательно отметит: «Что-то здесь не то».

И ещё один критически важный элемент эстетики многостраничного документа — нумерация листов. Документ без номеров страниц — это хаос. Представьте судью, который листает вашу папку. Одна страница выпала, он хочет её вернуть на место — и не может понять, куда её вставить. Или ему нужно сослаться на ваш довод в решении, а он не может указать номер листа дела, потому что вы их не проставили. Нумерация — это не просто «порядок». Это навигация. Это уважение к тому, кто будет с вашим документом работать. И это тоже эстетика — эстетика функциональности, без которой любой, даже самый красивый документ превращается в бесполезную грудку бумаги.

**Моветон документооборота** (от французского *mauvais ton* — дурной тон) — это прямая противоположность деловому этикету и эстетике. Это всё, что кричит о вашем непрофессионализме и дурном вкусе. Это поступки и приёмы, которые мгновенно ставят на вас клеймо дилетанта. Его главный признак — он бросается в глаза раньше, чем содержание. И пока вы не очистите свои документы от этого «со-ра», все ваши блестящие аргументы будут разбиваться о стену предубеждения, которую вы сами же и построили.

Что именно входит в чёрный список моветона? Давайте пройдемся по самым вопиющим, самым убийственным грехам, которые я видела в своей практике:

Смесь разных шрифтов в одном документе. Заголовок — Arial, текст — Times New Roman, пара абзацев зачем-то выделена Courier New. Это не «творческий подход». Это сигнал: текст слеплен из разных источников, автор не потрудился привести его к единому стилю.

«Висячие» строки, о которых мы уже говорили, и их близкие родственники — «висячие» заголовки, одиноко болтающиеся внизу страницы, в то время как сам текст начинается на следующей.

Копи-паст из другого дела — это не просто моветон, это профессиональное самоубийство. Чужая фамилия, чужие реквизиты, устаревшая норма закона — и вот вы уже не юрист, а посмешище.

Оскорбительные выпады в адрес оппонента. Деловой до-

кумент — не место для сведения личных счётов. Фразы вроде «ответчик нагло лжёт» или «истец злоупотребляет правом» без железобетонных доказательств не просто не работают — они настраивают судью против вас.

Нечитаемые сканы. Размытые буквы, серый фон, обрезанные края, следы от сшивателя, перекрывающие текст. Это говорит читателю: «Мне было лень сделать нормальную копию. Я не уважаю вас настолько, чтобы вы могли прочитать мой документ».

Плохая, неаккуратная сшивка. Документы, которые рассыпаются в руках, скрепки, которыми можно порезаться, степлерные скобы, загнутые не в ту сторону, криво пробитые дыроколом отверстия — всё это создаёт ощущение хаоса и небрежности.

Отсутствие нумерации листов. Это мы тоже уже обсуждали, но повторю: многостраничный документ без номеров страниц — это не документ, а пачка бумаги, с которой невозможно работать.

Отпечатки пальцев от пачкающего картриджа, серые разводы и полосы вдоль всего текста, следы от чашки кофе на титульной странице, мятая бумага или просто бумага плохого качества, которая просвечивает и рвётся от одного прикосновения. Всё это кричит: «Я сделал это на коленке за пять минут до выхода».

Бледная, еле видная печать — потому что тонер в картридже закончился, а поменять его было лень. Или, наоборот,

слишком жирная печать, от которой буквы сливаются в чёрные кляксы.

Мелкий нечитаемый шрифт — попытка впихнуть максимум текста на минимум страниц. Иллюзия экономии, которая на деле оборачивается тем, что ваш документ просто никто не читает.

Злоупотребление выделениями. Когда каждое второе слово набрано жирным или подчёркнуто, акценты теряют смысл. Это как кричать постоянно: через минуту вас перестанут слушать.

Половина пустого листа в конце документа. Особенно «шикарно» это выглядит, когда последняя строка текста сиротливо приютилась на новой странице, а всё остальное пространство зияет пустотой.

Смешение двусторонней и односторонней печати в одном документе. Часть страниц напечатана с двух сторон, часть — с одной. Это сбивает с толку и выглядит так, будто документ собирали из разных пачек.

Печать вверх ногами. Одна страница перевёрнута — и весь документ превращается в ребус. Судья вынужден вертеть папку, чтобы прочитать, что там написано. Как вы думаете, добавит ли это ему симпатии к вам?

Рукописные пометки или исправления на печатном документе. Зачёркнутая ручкой цифра, от руки вписанная фамилия, исправленная дата — всё это говорит: «Я не проверил документ перед печатью. И мне лень перепечатывать». Это

верх неуважения к адресату.

Список можно продолжать, но суть одна: моветон — это всё, что заставляет читателя споткнуться, отвлечься от смысла и начать оценивать форму. И оценка эта никогда не будет в вашу пользу. Потому что форма в документе — это и есть содержание. Точнее, первое содержание, которое видит ваш читатель. И если оно говорит «дилетант», второго шанса произвести впечатление у вас уже не будет.

А теперь, вооружившись этими тремя понятиями, переходим к главному — к «атомам» и «молекулам» вашего документа, к шрифтам, интервалам и полям. Потому что бумажная магия начинается с точного знания базовых заклинаний.

## **В каких случаях в оформлении используется ГОСТ**

Когда вы следуете стандарту, вы говорите читателю на знакомом ему языке. Ему не нужно тратить энергию на адаптацию к вашему уникальному дизайну. Он сразу видит: это деловая бумага, с ней можно работать. Когда же вы игнорируете стандарт, вы заставляете вашего главного читателя — загруженного судью или чиновника, чей взгляд профессионально замылен десятками однотипных бумаг, — спотыкаться на ровном месте. А это значит, что он навесит на вас мысленный ярлык «непрофессионал» и перестанет воспринимать ваш документ всерьёз, какой бы блестящей ни была ваша аргументация.

Какие же ГОСТы формируют нашу «систему координат»?

Давайте разберёмся.

В Российской Федерации основным стандартом для оформления организационно-распорядительных документов является **ГОСТ Р 7.0.97-2025** (вступил в силу 18 августа 2025 года, заменив собою предыдущий ГОСТ 2016 года). Он распространяется на уставы, положения, правила, инструкции, регламенты, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, договоры, акты, **письма и справки**. Именно он диктует, как должны выглядеть привычные нам приказы и служебные записки.

Отдельно стоит сказать о **деловой переписке**. Если вы составляете официальное письмо — не важно, на бумаге или в электронном виде — вы также ориентируетесь на ГОСТ Р 7.0.97-2025. Именно он определяет расположение реквизитов, состав бланка и общие требования к оформлению. И хотя для быстрой электронной переписки строгие рамки ГОСТа часто смягчаются деловым этикетом, любое письмо, имеющее юридическое значение, должно быть безупречно.

Для **судебных документов** — исков, жалоб, ходатайств — прямые требования к шрифтам и отступам диктуются не ГОСТом, а процессуальными кодексами (АПК РФ, ГПК РФ, КАС РФ). ГОСТ Р 7.0.97-2025 применяется к внутренним служебным документам самого суда, но не к вашим процессуальным бумагам. Однако это не значит, что эстетику и здравый смысл можно отключать — базовые принципы оформления, о которых мы говорим, универсальны.

Если же мы говорим о **квалификационных и дипломных работах**, то здесь действуют свои, узкопрофильные стандарты. Для диссертаций по-прежнему актуален **ГОСТ Р 7.0.11-2011** (действует с 1 сентября 2012 года и не отменён на 2026 год), который устанавливает общие требования к оформлению кандидатских и докторских диссертаций и авторефератов.

И если вы хотите, чтобы ваши бумаги — будь то жалоба, иск или диплом — выглядели профессионально, а не по-любительски, держитесь своего стандарта. Новый ГОСТ, кстати, стал более гибким и ориентированным на содержание, а не на жёсткую форму — и это как раз то, что нам нужно.

## **Шрифт: ваша визитная карточка**

Первое, что считывает глаз читателя ещё до того, как мозг начал разбирать слова, — это шрифт. Шрифт задаёт тон документу.

Классикой делового оборота был и остаётся **Times New Roman**. Это стандартный, нейтральный шрифт с засечками, который не отвлекает на себя внимание и обеспечивает хорошую читаемость. Размер — 12, 13 или 14 кегль. 12 — для больших текстов, 14 — для документов, где важно, чтобы текст воспринимался легко и без напряжения. Использовать 10 кегль и мельче — это неуважение к читателю. Представьте судью в возрасте, который вынужден шуриться, чтобы разобрать ваши доводы. Как вы думаете, добавит ли это вам сим-

патии?

Существует и альтернатива — шрифты без засечек, например, **Arial**. В некоторых организациях и судах они приняты как основной стандарт. Arial 12 кегля выглядит современно, чисто и тоже вполне уместен. Главное — не смешивать шрифты в одном документе. Документ, где заголовки набраны Arial, а текст — Times New Roman, выглядит так, будто его собирали из разных папок. А это, как мы уже знаем, моментально вызывает подозрения в копи-пасте.

**Главное правило:** выберите один шрифт и используйте его на протяжении всего документа. Единство стиля — это первый признак профессионала.

### **Три стандарта по ГОСТам**

А теперь, чтобы эти общие правила не повисли в воздухе, давайте разложим их по полочкам применительно к конкретным типам документов. Запомните эти цифры, и вам больше никогда не придётся гадать.

**Организационно-распорядительные документы:** приказы, акты, договоры, письма.

Здесь ваш главный ориентир — ГОСТ Р 7.0.97-2025. Шрифт — Times New Roman, размер — 12, 13 или 14 кегль. Абзацный отступ — ровно 1,25 см. Межстрочный интервал — 1 или 1,5. Выравнивание — строго по ширине. Это ваш стандартный набор для любого приказа, протокола или офи-

циального письма.

### **Судебные документы: иски, жалобы, ходатайства**

Здесь «золотой стандарт» выработан практикой. Шрифт — Times New Roman, 12-й или 14-й кегль. Межстрочный интервал — полуторный. Поле слева — не менее 3 см (для подшивки), правое, верхнее и нижнее — не менее 1,5–2 см. Выравнивание — по ширине. Это не прихоть, а эргономика: у судьи должно быть пространство для пометок.

### **Квалификационные и дипломные работы**

Базовый ориентир — ГОСТ Р 7.0.11-2011. Шрифт — Times New Roman, размер — 12 или 14 пунктов. Межстрочный интервал — строго 1,5. Поля: левое — 25 мм, правое — 10 мм, верхнее и нижнее — по 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен пяти знакам. И важное отличие от судебных документов: диссертация печатается строго на одной стороне листа.

### **Межстрочный интервал и поля: воздух, без которого текст задыхается**

Межстрочный интервал — это расстояние между строками. Стандарт для деловых документов — от 1 до 1,5 интервала. Почему не меньше? Потому что текст, набранный с одинарным интервалом, превращается в сплошную серую массу. Глазу в нём не за что зацепиться, он быстро устаёт. Ин-

тервал 1,5 даёт тот самый «воздух», который делает текст дышащим. Читатель не продирается сквозь частокол букв, а спокойно скользит по строкам.

То же самое — с полями. Стандартные поля для документов: левое — не менее 30 мм (для подшивки), правое — не менее 20 мм, верхнее и нижнее — не менее 20 мм. Минимальные поля по ГОСТ (п. 6.1): левое — 20 мм (для документов со сроком хранения свыше 10 лет — 30 мм), правое — 10 мм, верхнее и нижнее — по 20 мм. Это не просто «так принято». Это эргономика чтения. Левое поле нужно, чтобы при подшивке документов текст не уходил в корешок. Правое — чтобы глаз не упирался в край листа. Верхнее и нижнее — чтобы текст не «вываливался» за пределы страницы. Документ с правильными полями выглядит ухоженным. Документ без полей — будто его обрезали ножницами.

## **Абзацы и выравнивание: красная строка и порядок на странице**

Абзацы — это структурные единицы вашего текста. Они разбивают его на логические блоки и делают чтение осмысленным. Каждый новый абзац — это новый шаг в вашей аргументации.

Красная строка — классика делового текста. Отступ в 1,25 см перед первой строкой абзаца — это визуальный сигнал: «Здесь начинается новая мысль». Без красной строки текст превращается в безликую стену. С красной строкой он

обретает ритм.

Выравнивание — по ширине. Это стандарт для большинства документов. Текст, выровненный по ширине, выглядит монолитным, собранным, аккуратным. Текст, выровненный по левому краю, оставляет рваный правый край — и это подсознательно воспринимается как небрежность. Исключение — когда текст очень короткий (например, шапка документа), там выравнивание по ширине может дать некрасивые разрывы между словами. Но для основного текста — только ширина.

Отдельно скажу о «висячих» строках. Это когда последняя строка абзаца переезжает на новую страницу в одиночестве, а весь абзац остался на предыдущей. Или наоборот: первая строка абзаца осталась внизу страницы, а продолжение — на следующей. Это выглядит ужасно. Это как если бы вы начали предложение на одной странице, а закончили на другой. Современные текстовые редакторы позволяют это легко поправить. Не ленитесь. «Висячие» строки — это визуальный мусор, который кричит о вашей невнимательности.

**Деловой этикет: что нельзя делать, если не хотите выглядеть дилетантом**

Теперь, когда мы разобрались с ГОСТом, давайте поговорим о том, что лежит уже за его пределами, но напрямую определяет, как вас воспримут. Это сфера делового этикета, нарушения которого мгновенно выдадут дилетанта.

**Первое. Никогда не используйте копи-паст.** Мы уже говорили об этом, но повторюсь: скопированный из другого документа текст — это мина замедленного действия. Вы можете забыть поменять фамилию. Можете оставить устаревшую ссылку на закон. Можете пропустить реквизиты чужого договора. И это не просто «некрасиво». Это катастрофа для вашего дела. Судья, увидевший в вашем иске чужую фамилию, больше никогда не будет воспринимать вас всерьёз.

**Второе. Не используйте устаревшие нормы.** Законодательство меняется быстро. То, что работало вчера, сегодня может оказаться недействующим. Прежде чем ссылаться на норму, проверьте её актуальность в справочно-правовой системе. Ссылка на недействующую статью — это не просто ошибка. Это сигнал: «Я не слежу за изменениями в законодательстве». А это приговор для юриста.

**Третье. Не прикладывайте нечитаемые копии.** Если вы сканируете документ, убедитесь, что текст на скане читаем. Размытые буквы, серый фон, обрезанные края — всё это говорит: «Мне было лень сделать нормальную копию». И это тоже работает против вас.

**Четвёртое. Не злоупотребляйте выделениями.** Жирный шрифт, курсив, подчёркивание — это инструменты акцентирования. Но если у вас каждое второе слово выделено, акценты теряют смысл. Выделяйте только самое важное. Только то, что судья должен увидеть, даже если он будет листать ваш документ по диагонали.

**Пятое. Смещение шрифтов.** Мы об этом говорили, но это чистый моветон. Документ, где заголовки набраны одним шрифтом, текст — другим, а пара абзацев зачем-то выделена третьим, выглядит так, будто его собирали из разных источников. А это моментально вызывает подозрения в недобросовестности.

**Шестое. Отсутствие единого стиля.** Это касается не только шрифтов, но и заголовков, отступов, оформления таблиц. Если у вас в одном разделе заголовков выделен жирным и выровнен по центру, а в другом — написан строчными буквами и прижат к левому краю, это выглядит неряшливо. Читатель подсознательно чувствует, что автор не контролирует свой текст. А значит — не контролирует и ситуацию в целом.

**Седьмое. Бытовые и просторечные выражения.** Деловой документ — это не место для фраз вроде «я так считаю» или «мне кажется, что». Аргументация строится на фактах и нормах, а не на ваших личных ощущениях. Точно так же неуместны и агрессивные выпады в адрес оппонента. Ваша задача — убедить суд фактами, а не перейти на личности.

**Реквизиты, о которых вспоминают в последний момент**

В предыдущих разделах мы разобрали шрифты, интервалы, поля и заголовки. Но документ состоит не только из

текста. Он состоит из реквизитов — обязательных элементов, каждый из которых несёт свою юридическую и смысловую нагрузку. И есть целый пласт реквизитов, о которых большинство авторов вспоминает либо в последний момент, либо не вспоминает вовсе. А между тем именно они часто определяют, будет ли документ признан действительным, можно ли его оспорить и насколько легко его найдут в архиве через пять лет.

**Гриф ограничения доступа.** Если ваш документ содержит информацию, доступ к которой ограничен (коммерческая тайна, персональные данные, служебная информация), он должен быть помечен соответствующим грифом. ГОСТ требует проставлять его в правом верхнем углу первого листа, на границе верхнего поля. Формулировки могут быть разными: «Для служебного пользования», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально», «Персональные данные». Если гриф предусматривает номер экземпляра, он указывается рядом. Отсутствие такого грифа — не просто небрежность. Это риск того, что информация, которую вы считали защищённой, будет расценена как общедоступная. А если гриф проставлен неправильно, вы не сможете привлечь нарушителя к ответственности за разглашение.

**Гриф утверждения.** Есть три совершенно разные формы этого реквизита, и путать их нельзя. Если документ

утверждает должностное лицо, пишется «УТВЕРЖДАЮ», ниже — должность, подпись, инициалы, фамилия и дата. Если документ утверждается распорядительным актом (приказом, постановлением, распоряжением), пишется «УТВЕРЖДЕН», «УТВЕРЖДЕНА», «УТВЕРЖДЕНЫ» или «УТВЕРЖДЕНО» (в зависимости от рода и числа утверждаемого документа), затем — наименование распорядительного документа в творительном падеже, его дата и номер. Если утверждает коллегиальный орган, указывается наименование органа, дата и номер протокола в скобках. Ошибка в форме грифа может сделать утверждение недействительным, а документ — необязательным для исполнения.

**Гриф согласования.** Этот реквизит используется, когда документ должен быть согласован с внешней организацией или должностным лицом. Он состоит из слова «СОГЛАСОВАНО» (прописными буквами, без кавычек), наименования должности согласующего лица, его подписи, инициалов, фамилии и даты согласования. Слово «СОГЛАСОВАНО» может согласовываться с видом документа: «Инструкция — СОГЛАСОВАНА», «Регламент — СОГЛАСОВАН», «Положение — СОГЛАСОВАНО». При согласовании коллегиальным органом указываются сведения об органе, дата и номер протокола. При большом числе согласующих сторон оформляется лист согласования, который становится неотъемле-

мой частью документа. Без этого реквизита документ, требующий внешнего согласования, может быть признан не имеющим силы.

**Виза.** Виза — это внутреннее согласование. Она включает должность визирующего, его подпись, расшифровку и дату. При наличии замечаний виза оформляется иначе: «Замечания прилагаются», затем должность, подпись, дата. В организациях с электронным документооборотом визы могут проставляться в электронной форме. Визы проставляются на последнем листе документа под подписью, на обороте последнего листа подлинника или на отдельном листе согласования. Отсутствие визы там, где она требуется внутренними правилами, может привести к тому, что документ не будет принят к исполнению или оспорен.

**Отметка об исполнителе.** Этот реквизит позволяет быстро найти человека, подготовившего документ. Он включает фамилию, имя, отчество исполнителя, номер его телефона, при необходимости — наименование структурного подразделения, должность и электронный адрес. Размещается на лицевой стороне последнего листа от границы левого поля, а при отсутствии места — на обороте листа внизу слева. Может оформляться шрифтом меньшего размера (на два пункта меньше основного текста). Для крупных организаций это критически важно: без отметки об исполнителе поиск

ответственного за документ превращается в квест.

**Резолюция.** Это указание по исполнению документа. Она включает фамилию и инициалы исполнителя (или исполнителей), поручение, при необходимости — срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, и дату. Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля, на отдельном бланке резолюции или вносится непосредственно в систему электронного документооборота. Руководитель, который не ставит резолюции, лишает себя инструмента контроля. А сотрудник, который не фиксирует резолюции, рискует забыть о поручении.

**Отметка о контроле.** Если документ поставлен на контроль, это отмечается штампом «Контроль» на верхнем поле или записью в системе ЭДО. Такой реквизит позволяет отслеживать исполнение и не забывать о сроках. В организациях с большим документооборотом это обязательный элемент.

**Отметка о направлении документа в дело.** После завершения работы с документом он должен быть помещён в дело. Отметка включает слова «В дело», индекс дела по номенклатуре, год, должность лица, оформившего отметку, подпись и дату. Может дополняться краткими сведениями о результатах исполнения. Без этой отметки документ не по-

падает в архив и теряется в потоке.

**Штрих-код или QR-код.** Современный реквизит, который позволяет автоматизировать поиск документа в информационной системе. Размещается в правом нижнем углу первого листа, а при отсутствии свободного места — в правом верхнем углу или на другом свободном от текста месте. Для цифрового документооборота это уже стандарт, а не экзотика.

**Справочные данные об организации.** В бланках писем указываются не только адрес, телефон и электронная почта, но и код организации по ОКПО, ОГРН, ИНН/КПП. Для органов власти и местного самоуправления это требование не применяется, но для бизнеса — обязательно. Отсутствие этих данных в официальной переписке — признак дилетантизма.

**Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа.** Если вы отвечаете на входящее письмо, в ответе обязательно указывается его номер и дата. Это позволяет связать документы в единую цепочку и доказать, что вы отвечаете именно на это обращение, а не на что-то другое.

Каждый из этих реквизитов — не бюрократическая формальность. Это инструмент, который либо работает на вас,

либо против вас. И если вы научитесь видеть в них не повинность, а возможность управлять документом и его судьбой, вы сильно выиграете. Проверьте свои последние документы на наличие всех перечисленных элементов. Уверяю: вы найдёте минимум три-четыре упущения. И это не потому, что вы плохой юрист. Это потому, что никто и никогда не объяснял вам их значение.

## **Правила, которые обычно игнорируют**

Помимо реквизитов, ГОСТ устанавливает целый ряд правил оформления, которые большинство авторов либо не знает, либо считает несущественными. А между тем именно эти правила отличают документ, который принимают всерьёз, от документа, который вызывает недоверие. Разберём самые важные из них.

**Форма изложения текста зависит от вида документа.** Это правило нарушается повсеместно. В приказах текст должен излагаться от первого лица единственного числа: «приказываю». В документах коллегиальных и совещательных органов — от третьего лица единственного числа: «коллегия постановляет», «собрание решило». В протоколах — от третьего лица множественного числа: «слушали», «выступили», «постановили», «решили». В положениях, инструкциях, актах, справках используется форма от третьего лица единственного или множественного числа: «отдел осуществ-

ляет функции», «комиссия провела проверку». В совместных документах — от первого лица множественного числа: «приказываем», «решили». В письмах — либо от первого лица множественного («просим направить»), либо от третьего лица единственного («министерство не возражает»), либо от первого лица единственного, если письмо на бланке должностного лица («считаю необходимым»). Неправильная форма изложения — это не стилистическая ошибка. Это нарушение стандарта, которое может быть использовано против вас.

**Заголовок к тексту формулируется с предлогом «О» («Об»).** Он отвечает на вопрос «о чём?»: «приказ о создании аттестационной комиссии», «письмо о предоставлении информации», «распоряжение об утверждении штатного расписания». Заголовок оформляется под реквизитами бланка слева, от границы левого поля. В указах, постановлениях, решениях, приказах, издаваемых органами власти, он может размещаться над текстом посередине рабочего поля. Отсутствие заголовка или его неправильная формулировка затрудняют поиск документа и его регистрацию.

**Место составления документа указывается не всегда.** Оно проставляется во всех документах, кроме деловых писем, докладных и служебных записок и других внутренних информационно-справочных документов. А также не

указывается, если место нахождения организации уже отражено в её наименовании. Например, если бланк содержит «Московский завод», место составления «Москва» писать не нужно. Нарушение этого правила создаёт информационный шум и снижает доверие к документу.

**Регистрационный номер при совместных документах имеет особенности.** Когда документ издают две или более организации, каждая присваивает свой регистрационный номер. Номера отделяются друг от друга косой чертой и проставляются в порядке указания организаций в заголовочной части или преамбуле. Это важно для документов, которые создаются совместно: договоров, соглашений, регламентов, протоколов.

**Приложения в распорядительных документах оформляются иначе, чем в письмах.** В письмах и справках отметка о приложении оформляется под текстом от границы левого поля: «Приложение: на 2 л. в 1 экз.» или с перечислением приложений. В распорядительных документах (приказах, постановлениях, распоряжениях, решениях), а также в договорах, положениях, правилах, инструкциях — на первом листе приложения в правом верхнем углу печатается слово «Приложение» с указанием его номера, а также наименование вида документа, даты и номера документа, к которому оно относится. Например: «Приложение № 2 к

приказу АО "Профиль" от 15.04.2025 № 112». Если приложение утверждено распорядительным документом, оно является неотъемлемой частью этого документа и имеет соответствующую отметку.

**Печать проставляется на свободном от текста месте.** Она не должна захватывать подпись. Её задача — заверить подлинность подписи должностного лица. Если печать перекрывает подпись, это затрудняет идентификацию и может быть расценено как нарушение. Допускается обозначать место для печати отметкой «МП» («Место печати»). Правило простое: печать должна быть видна полностью, а подпись — не перекрыта.

**Отметка о заверении копии оформляется по строгим правилам.** Она проставляется под реквизитом «подпись» и включает слово «Верно», наименование должности лица, заверившего копию, его собственноручную подпись, расшифровку и дату заверения. Если копия выдаётся для представления в другую организацию, отметка дополняется надписью о месте хранения подлинника: «Подлинник документа находится в (наименование организации) в деле №... за... год» и заверяется печатью. Для проставления отметки может использоваться штамп, но подпись должна быть живой. Копия без правильно оформленной отметки не имеет юридической силы.

**Двусторонняя печать требует симметрии полей.** Если документ создаётся на лицевой и оборотной сторонах, ширина левого поля на лицевой стороне и правого поля на оборотной должны быть равны. Это обеспечивает удобство чтения и подшивки. Нарушение этого правила делает документ неудобным для работы и создаёт ощущение небрежности.

**Электронные шаблоны должны быть защищены.** ГОСТ прямо требует: электронные шаблоны бланков и документов должны быть защищены от несанкционированных изменений. Это значит, что если вы используете шаблон в организации, доступ к его редактированию должен быть ограничен. Иначе любой сотрудник может изменить структуру бланка, добавить или удалить реквизит, и документы потеряют единообразие. Защита шаблонов — это не паранойя, а условие юридической чистоты документооборота.

**Титульный лист оформляется по определённым правилам.** Если документ многостраничный и требует титульного листа (например, инструкция, регламент, положение), он содержит: наименование организации, гриф согласования, гриф утверждения, наименование вида документа, заголовок к тексту, место составления и год издания. Титульный лист — это лицо документа, и его оформление подчиня-

ется тем же законам, что и оформление остальных страниц.

Все эти правила — не абстрактные требования. Они родились из практики, из тысяч документов, которые проходили через суды, ведомства, архивы. И если вы будете их соблюдать, ваши документы станут не просто грамотными, а безупречными. А это, как мы уже говорили, половина победы.

### **Коротко: главное из этой главы**

ГОСТы, шрифты, интервалы, поля — это не скука. Это алфавит. Это тот самый базовый код, без которого невозможно двигаться дальше. Освоив его однажды, вы больше никогда не будете задумываться о нём сознательно — он просто станет частью вашей профессиональной гигиены. И вот тогда, когда база будет доведена до автоматизма, можно будет переходить к следующему уровню. К искусству сшивки, нумерации и оформления приложений. К тому, что превращает просто хороший документ в безупречный. Об этом — в следующей главе.

## Глава 4. Техническая эстетика документа

### *По какой «одежке» встречают документы*

Теперь, поговорим про искусство сшивки, нумерации листов и оформления приложений. Как сделать так, чтобы ваш документ было физически приятно и удобно читать, и что это даёт в результате.

Вы когда-нибудь брали в руки документ, который просто приятно держать? Который не рассыпается, не топорщится скрепками и не заставляет вас гадать, где начало, а где конец? Если да — вы знаете, что такое техническая эстетика. Если нет — сейчас узнаете. И больше никогда не сможете смотреть на криво прошитые бумаги без содрогания.

В предыдущей главе мы разобрали азбуку ГОСТа: шрифты, интервалы, поля. Теперь мы переходим на следующий уровень. К тому, что превращает просто хорошо оформленную бумагу в безупречную. К тому, что я называю **технической эстетикой**.

Техническая эстетика — это искусство физического воплощения документа. Это когда многостраничный документ не просто написан грамотно, но и собран грамотно. Когда

он прошит так, что не рассыплется ни через год, ни через десять лет. Когда приложения оформлены так, что адресат мгновенно находит нужное, а не роется в ворохе бумаг. Когда нумерация листов не даёт ни единого шанса для подмены или потери страницы.

Это не бюрократический формализм. Это забота. Забота о том, кто будет читать ваш документ. И защита — защита вас самих от случайностей, недобросовестности и хаоса. Итак, за дело.

## **Сшивка: как объединить стопку бумаг в единый заверенный документ**

Многостраничный документ — это не просто стопка листов. Это единый, защищённый и заверенный документ, который должен быть надёжно зафиксирован — от рассыпания, потери или, что ещё важнее, от подмены страниц. Именно для этого существует процедура сшивки. Единого, жёстко регламентированного ГОСТа на этот счёт нет, но есть Методические рекомендации, утверждённые Приказом Росархива от 24.12.2020 № 199. Именно они вместе с устойчивыми деловыми обычаями формируют тот свод правил, которого стоит придерживаться, чтобы ваши документы воспринимались всерьёз.

## **Техника сшива: два подхода — традиционный и практичный**

Оба способа одинаково правильны. Выбор между ними зависит не от ваших личных предпочтений, а от того, куда именно отправится документ. В одном учреждении привыкли к классической прошивке иглой и шпагатом, в другом — спокойно принимают документы, аккуратно прошитые с помощью дырокола. Поэтому первое, что стоит сделать перед тем, как браться за нить, — уточнить требования принимающей стороны. Это сэкономит вам время и избавит от необходимости перешивать уже готовый документ.

Все листы прошиваются прочной нитью (лучше всего — капроновой или специальным шпагатом; обычную хлопчатобумажную нить рекомендую складывать в несколько раз). Количество проколов — два, три или четыре — тоже зависит от требований организации, объёма документа и цели: для текущего удобства достаточно двух-трёх, для архивного хранения часто требуют четыре. Стежки всегда должны быть строго вертикальными и располагаться на левом поле, не заходя на текст.

**Традиционный способ (игла или шило).** При трёхпрокольной прошивке игла с нитью проходит через центральное отверстие, затем через верхнее, затем через нижнее, после чего концы нити выводятся на обратную сторону последнего листа. При четырёхпрокольной алгоритм чуть сложнее, но принцип тот же: нить должна надёжно стягивать весь блок.

**Практичный способ (канцелярский дырокол).** Са-

мый удобный метод, который избавляет от мучений с иглой, — использовать обычный дырокол с линейкой. Он позволяет получить идеально ровные отверстия, а не кривые проколы «на глазок».

# 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.