

Утверждены:
приказом министерства Сахалинской
области по эффективному
управлению регионом

от _____ № _____

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА (ПРОСТРАНСТВА) В ОФИСЕ ПО СИСТЕМЕ 5С»

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические указания разработаны с целью установления единых требований к организации рабочего пространства по хранению документации на рабочих местах и в персональных компьютерах, размещению предметов и офисной техники, визуализации рабочего пространства по системе 5С.

1.2. Методические указания распространяют свое действие на всех специалистов органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Сахалинской области.

2. Нормативные ссылки

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;
- ГОСТ Р 56906-2016 «Бережливое производство. Организация рабочего пространства (5S)»;
- ГОСТ Р 56907-2016 «Бережливое производство. Визуализация»;
- СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к организации работы на копировально-множительной технике»;
- СП 52.13330.2016 «Естественное и искусственное освещение. Актуализированная редакция СНиП 23-05-95»;
- ГОСТ Р 56407-2015 «Бережливое производство. Основные методы и инструменты»;
- ГОСТ Р 56020-2014 «Бережливое производство. Основные положения и словарь»;

- ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;
- Р 2.2.2006-05 «Гигиена труда. Руководство по гигиенической оценке факторов рабочей среды и трудового процесса. Критерии и классификация условий труда»;
- СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий»;
- СанПиН 2.2.2.1332-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»;
- СН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки»;
- ГОСТ 12.2.032-78 «Рабочее место при выполнении работ сидя. Общие эргономические требования».

3. Термины и определения

В методических рекомендациях применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Аудит 5С – система мероприятий по проверке состояния рабочих мест и помещений и соблюдения предписанных правил в рамках внедрения системы 5С.

3.2. Документ (документированная информация) – зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

3.3. Документы общего пользования – документы, которые используются более чем одним специалистом в подразделении.

3.4. Зона карантина – обозначенное и идентифицированное место, предназначенное для временного хранения предметов, ожидающих дальнейшего оценивания; эта зона обеспечивает необходимую подстраховку от поспешного принятия решений по поводу ненужности того или иного документа.

3.5. Информационный стенд 5С – специально выделенное место для визуализации стандартов 5С и размещения данных, связанных с системой 5С.

3.6. Коммерческая тайна – режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду.

3.7. Конфиденциальность информации – обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя.

3.8. Место общего хранения предметов – место расположения предметов в рабочем помещении, которыми пользуются более одного специалиста в подразделении.

3.9. Место централизованного хранения документов – места расположения документов общего пользования в рабочем помещении.

3.10. Организация рабочего места – это система мероприятий по его планированию, оснащению средствами и предметами труда, размещению их в определенном порядке, обслуживанию рабочего места и его аттестации, последующим улучшениям.

3.11. Ответственный за 5С в помещении – ответственный за подготовку, реализацию и контроль выполнения этапов 5С, а также за соблюдение правил системы 5С в помещении; назначается руководителем рабочей группы по внедрению системы 5С.

3.12. Офис – помещение, здание, комплекс зданий, в котором работают государственные (муниципальные) служащие, иные специалисты органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) Сахалинской области.

3.13. Предмет – любой материальный объект, находящийся в рабочем помещении.

3.14. Рабочее место – зона трудовой деятельности человека или часть производственной площади (пространства), которая оснащена необходимым оборудованием, приспособлениями, инструментами и материалами для выполнения предусмотренных технологией (должностными инструкциями) работ или операций.

3.15. Рабочий стол – рабочее пространство пользователя операционной системы, отображающееся на экране после загрузки компьютера.

3.16. Самопроверка по системе 5С – проводится специалистами, где они сами оценивают состояние внедрения системы 5С в их подразделении.

3.17. Сведения конфиденциального характера – персональные данные, служебная тайна, коммерческая тайна и другие.

3.18. Система 5С – совокупность организационно-технических мероприятий по рациональной организации рабочих мест, обеспечивающей безопасность работы, рост производительности труда, повышение качества продукции и услуг.

3.19. Электронные данные – совокупность электронных файлов, папок, программ и иных элементов на рабочих компьютерах и сетевых дисках.

3.20. Электронный документ – документированная информация, представленная в электронном виде, т.е. пригодном для восприятия человеком с использованием ЭВМ, а также для передачи по информационно телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

4. Основные положения системы 5С в офисе

4.1. Система 5С в офисе (далее – система 5С) – инструмент бережливого производства, позволяющий рационально организовать рабочее место и пространство, обеспечить безопасное и эффективное выполнение работ, устранить потери.

4.2. Система 5С устанавливает принципы (этапы), выполнение которых направлено на создание оптимальных условий выполнения операций, поддержание порядка, чистоты, аккуратности, экономии времени и энергии для повышения производительности, предотвращения несчастных случаев, снижения загрязнения окружающей среды.

4.3. Основные цели применения системы 5С:

- эффективно использовать рабочее место, рабочее пространство;
- предотвратить потери времени для поиска нужных предметов, документов;
- устранить помехи в работе;
- сократить ненужные запасы;
- улучшить санитарно-гигиенические условия;
- создать комфортные условия работы.

4.4. Система 5С получила название от первых букв пяти слов:

- Сортируй;
- Соблюдай порядок;
- Содержи в чистоте;
- Стандартизируй;
- Совершенствуй.

4.5. Основные принципы системы 5С:

4.5.1. «Избавься от ненужного!». Убери с рабочего места (пространства) ненужные предметы. Они ведут к потере пространства, времени и денег.

4.5.2. «Каждая вещь на своем месте!». Расположи предметы так, чтобы их было легко найти и использовать.

4.5.3. «Содержи рабочее место в чистоте!». Сделай свое место чистым, комфортным и безопасным.

4.5.4. «Создай стандарт рабочего места, операций!». Стандартизируй все улучшения, внедренные на рабочем месте (пространстве).

4.5.5. «Постоянно совершенствуй свое рабочее место!». Сделай так, чтобы система 5С применялась постоянно и стала частью твоего рабочего процесса.

4.6. Эффективное применение системы 5С устраняет 7 видов потерь:

- перепроизводство – производство продуктов или услуг больше, чем востребовано заказчиком (например, создание лишних копий документов; дублирование электронных документов);
- лишние движения – нерациональная планировка рабочей зоны (например, неудобные долгие перемещения к мебели, где хранятся предметы

общего пользования или к копировальной технике; перелистывание больших документов из-за отсутствия описей и реестров);

- ненужная транспортировка – логистика в потоках, приводящая к дополнительным потерям и затратам (например, перемещение бумажных документов в случае, когда можно передать документы в электронном виде);

- излишние запасы – затраты на поддержание ценности запасов: хранение, погрузка/разгрузка и т.п. (например, хранение излишнего количества канцелярских принадлежностей; затраты на хранение архивов документов с истекшим сроком хранения; шкафы, забитые ненужными бумагами);

- избыточная обработка – выполнение большего объема работ, чем требуется заказчику (например, создание дополнительных отчетов и приложений, которые не требовались при постановке задачи);

- ожидание – отсутствие информации, материалов в нужный момент на рабочих местах или отсутствие взаимодействия при выполнении работ (например, ожидание передачи электронного документа от специалиста своего подразделения по электронной почте, вместо того чтобы получить его из папки общего хранения рабочих документов на сетевом диске);

- переделка/брак – затраты, возникающие из-за производства продукта или услуг с дефектами (например, работа в аннулированных шаблонах распорядительной документации, неправильная печать документа из-за ошибки работы с принтером в связи с отсутствием визуализированного стандарта эксплуатации).

4.7. Реализация системы 5С в органе исполнительной власти (органе местного самоуправления) Сахалинской области предполагает:

4.7.1. определение целевых офисных зон (кабинетов и помещений), где будет применяться система 5С;

4.7.2. определение ответственных за систему 5С в целевых офисных зонах (кабинетах и помещениях);

4.7.3. формирование и утверждение состава рабочей группы по внедрению системы 5С в органе государственной власти (органе местного самоуправления) Сахалинской области. В состав рабочей группы следует включить специалистов, указанных в пункте 4.7.2. настоящих методических указаний;

4.7.4. разработка и утверждение плана мероприятий по внедрению каждого этапа системы 5С (Приложение № 1).

5. Основные этапы внедрения системы 5С

5.1. Первый этап «Сортируй» предполагает исключение из целевой офисной зоны предметов, которые не использовались в течение определенного периода времени, и которые не предполагается использовать в дальнейшем.

5.1.1. Указанный этап предполагает реализацию следующих мероприятий:

а) выделить отдельное место (стол, полка, и т. п.) для размещения предметов сортировки;

б) на все предметы, находящиеся в помещении, установить четкие критерии степени необходимости предметов, разделяя их на три категории в зависимости от частоты их использования: ненужные, нужные не срочно, нужные (рисунок 1);

Степень необходимости		Статус	Решение о хранении
НИЗКАЯ	Не использовался в течение последнего года	НЕНУЖНЫЕ	Удалить
	Использовался только 1 раз в течение последних 3 - 12 месяцев		Хранить вне рабочей зоны
	Не используется в технологическом процессе		Удалить
СРЕДНЯЯ	Использовался только 1 раз в течение последних 2 - 3 месяцев	НУЖНЫЕ НЕ СРОЧНО	Хранить на среднем расстоянии в пределах рабочей зоны
	Используется более 1 раза в месяц		Располагать на определенном удалении от рабочего места или хранить централизованно
ВЫСОКАЯ	Используется ежечасно	НУЖНЫЕ	Хранить на рабочем месте или носить с собой
	Используется ежедневно		
	Используется 1 раз в неделю		

Рисунок 1. Критерии степени необходимости предметов на рабочем месте (пространстве)

в) освобожденные от предметов рабочие места и мебель тщательно очистить от грязи и пыли, обследовать на наличие поломок, риска поломок и угроз для безопасности;

г) определить круг лиц, пользующихся этими предметами:

- ненужные предметы удалить или уничтожить;

- предметы для частого пользования одним специалистом поместить в рабочую зону этого специалиста, количество этих предметов сократить до минимально необходимого. Остальные предметы разместить в тумбы и шкафы в зависимости от удобства и эргономики;

- предметы для общего пользования разместить так, чтобы одинаково удобно были доступны всем специалистам, их использующих;

- предметы редкого пользования поместить в места самого удаленного доступа.

д) определить зону карантина (место временного размещения) для предметов, решение в отношении которых не были приняты сразу (рисунок 2).

Зона карантина создается также на рабочем столе компьютера (рисунок 3).

Ответственный за 5С в помещении очищает зону карантина в соответствии с графиком и указанными датами мероприятий по сортировке.

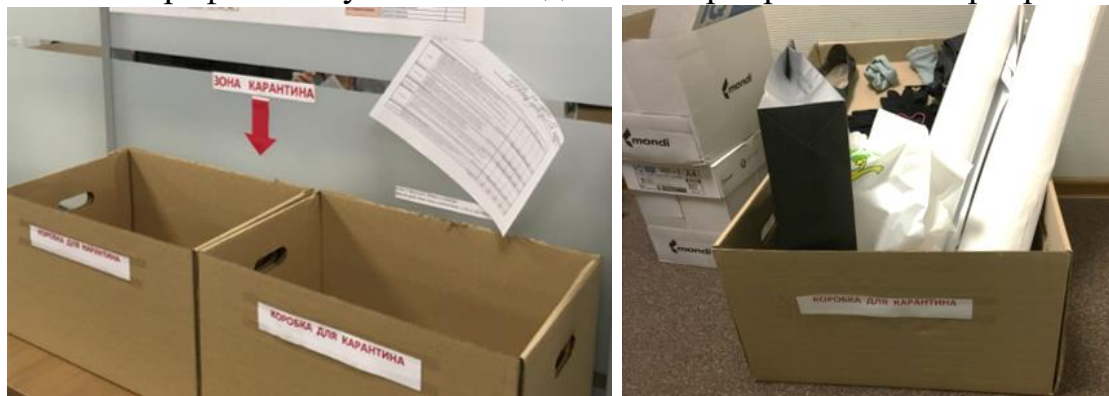


Рисунок 2. Зона карантина для предметов, решение в отношении которых не были приняты сразу. Слева- зона карантина на общей тумбе. Справа- зона карантина на полу.



Рисунок 3. Зона карантина на рабочем столе компьютера. Зона карантина выделена красным цветом.

е) пересмотреть расстановку мебели, обсудить рациональную перестановку, отказаться от ненужной мебели, заказать недостающую мебель.

Освобождение от лишней мебели расширит свободное пространство помещения, предупредит захламление и складирование ненужных вещей в будущем, обеспечит чистоту и легкость уборки.

5.1.2. При реализации этапа сортировки рекомендуется применять лист контролируемых параметров, который поможет отыскать предметы, потенциально подлежащие сортировке (Приложение № 2).

5.2. Этап «Соблюдай порядок» предполагает определение местоположения каждого предмета по частоте их использования и поддержание порядка в течение всего рабочего дня, возврат предметов на место сразу после их использования.

5.2.1. Все предметы должны быть расположены в соответствии с логической группировкой, удобством и эргономикой в соответствии с четырьмя правилами расположения вещей:

- а) на видном месте;
- б) легко найти;
- в) легко использовать;
- г) легко вернуть на место.

5.2.2. Каждый специалист должен знать расположение предметов в зоне своего рабочего места, что позволит значительно сэкономить время на поиски предметов (рисунок 4, рисунок 5).

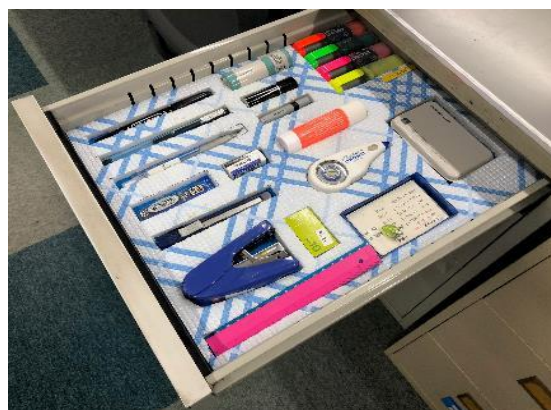


Рисунок 4. Расположение канцелярских принадлежностей в ящике рабочего стола



Рисунок 5. Расположение предметов на рабочем месте

5.2.3. За соблюдение порядка отвечает каждый специалист в зоне своего рабочего места. За соблюдение порядка в зоне мест общего хранения предметов отвечает ответственный за 5С в помещении.

5.2.4. Ежедневно в окончании рабочего дня специалистами проводится быстрая оценка расположения предметов в соответствии с их местами хранения в зоне рабочего места. Предметы общего пользования возвращаются в места их хранения.

5.3. Этап «Содержи рабочее место в чистоте» предполагает уборку офисного помещения и рабочих мест, а также разработку последовательности действий, позволяющих поддерживать чистоту в рабочей зоне.

5.3.1. Указанный этап предполагает реализацию следующих мероприятий:

а) тщательная уборка и очистка офисного оборудования и мебели, фиксация неисправностей;

б) выявление источников загрязнения, труднодоступных и проблемных мест;

в) выработка и реализация мер по уборке труднодоступных мест, ликвидации источников проблем и загрязнений.

5.3.2. За содержание в чистоте отвечает каждый специалист в зоне своего рабочего места.

За содержание в чистоте в зоне мест общего хранения предметов отвечает ответственный специалист за 5С в помещении.

5.3.3. Руководитель рабочей группы по внедрению системы 5С составляет график регулярных уборок (не реже раза в месяц) (Приложение № 3).

5.3.4. Ответственный за 5С в помещении организует уборку в данном помещении и заполняет чек-лист (Приложение № 4).

5.3.5. Каждый специалист очищает свое рабочее место от пыли, загрязнений и ненужных предметов. Уборка должна обеспечить очищение всех предметов мебели внутри и снаружи, горизонтальных поверхностей (подоконники, выступы в стенах и пр.), техники.

5.3.6. Зоны общего пользования для уборки делятся между специалистами по договоренности.

5.3.7. Выявленные ненужные предметы выбрасываются или убираются из помещения, предметы, необходимость которых не может быть определена сразу, помещаются в зону карантина.

Ответственный за 5С в помещении очищает зону карантина в соответствии с графиком и указанными датами мероприятий по уборке.

Решение в отношении предметов, перемещенных в зону карантина, обсуждается между специалистами, при необходимости к решению привлекаются руководители или специалисты других подразделений.

5.3.8. При выполнении мероприятий по уборке необходимо соблюдать требования безопасности, например, при очистке и перемещении техники, уборки на высоте.

Технику необходимо выключить и отключить от электросети перед очисткой. Для очистки техники пользоваться только специальными средствами во избежание ее порчи. При необходимости более тщательной очистки техники внутри нужно обратиться в соответствующую службу.

5.3.9. Ответственный за 5С в помещении незамедлительно сообщает соответствующим службам, если в ходе мероприятий по уборке были выявлены неисправность техники, поломка мебели, поврежденные кабели или розетки, перегоревшие лампы, повреждения напольных покрытий, создающие опасность споткнуться, и иные дефекты.

5.4. Этап «Стандартизируй» предполагает введение правил, призванных обеспечить в офисе чистоту и порядок. Этот этап также предусматривает, что разработанные стандарты будут представлены в наглядной форме: рисунки, схемы, пиктограммы, указатели, цветовое кодирование.

5.4.1. Ответственность за создание стандартов несет руководитель рабочей группы по внедрению системы 5С.

5.4.2. Каждый орган исполнительной власти (орган местного самоуправления) Сахалинской области создает свои внутренние стандарты, удобные для использования специалистами (Приложение № 5).

В разработку стандартов должны быть вовлечены все члены рабочей группы по внедрению системы 5С, чтобы выработать удобные и логичные для всех системы описаний и визуализаций.

5.4.3. В каждом органе исполнительной власти (органе местного самоуправления) Сахалинской области рекомендуется разместить информационный стенд 5С (рисунок 6).

5.4.3.1. На информационном стенде целесообразно представить:

– фамилии, имена, отчества (при наличии) членов рабочей группы по внедрению системы 5С;

– показатели и их визуальное представление;

– фотографии (в течение всего процесса внедрения 5С);

– анализ состояния «до» и «после» по каждому этапу внедрения 5С;

– контрольные листы, акты проверки и т.п.;

– иное.

5.4.3.2. За создание информационного стенда 5С отвечает руководитель рабочей группы по внедрению системы 5С.

5.4.3.3. За наполнение и актуализацию информационного стенда 5С отвечают члены рабочей группы.



Рисунок 6. Информационный стенд 5С

5.5. Этап «Совершенствуй» предполагает реализацию следующих мероприятий:

- соблюдение дисциплины в поддержании порядка;
- проверка соблюдения всех ранее разработанных стандартов по 5С;
- улучшение разработанных стандартов по 5С;
- выработка у персонала правильных привычек, закрепление навыков соблюдения правил;
- применение эффективных методов контроля;
- тиражирование полученного опыта на все кабинеты и помещения органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) Сахалинской области.

6. Организация рабочего пространства

6.1. **Рациональная организация** рабочего пространства в офисе призвана способствовать удобному и безопасному выполнению возложенных должностных обязанностей, экономить время и трудовые ресурсы, повышать производительность труда, улучшать психологический микроклимат (рисунок 7).

6.1.1. Расстановка в помещении предполагает определение необходимого количества мебели (стол, стул, тумбочки, шкафы – все определяется в зависимости от специфики работы и объема документации) и ее правильной расстановки. Для оптимальной организации рабочего пространства в помещении или на рабочем месте специалистам, работающим в помещении, необходимо обсудить рационализацию расположения мебели, нарисовать несколько вариантов расстановки мебели и выбрать самый оптимальный, используя инструменты бережливого производства «диаграмма Спагетти», карта 5С «до» и карта 5С «после» (Приложение № 6, Приложение № 7).



Рисунок 7. Рациональная организация рабочего пространства

6.1.2 При недостатке мебели рекомендуется провести повторное выполнение первого и второго этапов системы 5С с целью освобождения места для предметов, необходимых для ежедневной работы.

6.2. **Безопасность** является приоритетным критерием при организации рабочего пространства.

6.2.1. При выполнении мероприятий 5С необходимо проверять состояние кабелей, розеток, техники, мебели.

При выявлении повреждений и неисправностей необходимо незамедлительно обратиться в соответствующие службы.

6.2.2. В помещении должны отсутствовать спутанные кабели, висящие кабели, за которые можно зацепиться, кабели, свободно лежащие на полу. Кабели должны быть аккуратно зафиксированы, убраны в стяжки или кабель-каналы.

Выявленные повреждения и нарушения в отношении кабелей, розеток, техники, мебели должны быть устранены уполномоченными службами.

6.2.3. Мебель не должна загромождать проходы и мешать свободному перемещению по помещению.

6.2.4. Любая техника не должна соприкасаться друг с другом. Также нежелательно, чтобы техника располагалась в непосредственной близости друг от друга.

6.3. **Эргономичность** является одним из важных критериев организации рабочих мест и расположения мебели в офисном пространстве (рисунок 8).

6.3.1. Мебель, где расположены предметы частого использования, должна находиться в месте удобного и свободного доступа, исключая лишние движения и перемещения специалиста, а также должна не мешать другим специалистам.

Доступ к содержимому тумб и шкафов не должен быть загроможден стульями и другими предметами.

Раскрытие створок шкафов должно свободно осуществляться на весь доступный угол открытия, а выдвижные ящики – на всю доступную длину открытия.



Рисунок 8. Рациональная эргономика рабочего места специалиста

6.3.2. Мебель, где хранятся предметы общего пользования, должна быть расположена так, чтобы всем специалистам, использующим эти предметы, было одинаково удобно иметь доступ к ним.

6.3.3. Часто используемые предметы не должны храниться выше уровня глаз и ниже уровня колена.

6.3.4. Все предметы на столе должны быть расположены так, чтобы быстро и удобно можно было их взять с учетом индивидуальных особенностей специалиста (например, если специалист – правша, то удобнее телефонный аппарат ставить рядом с левой рукой, чтобы правой рукой производить записи, производить манипуляции в компьютере, при этом провод от телефона не будет мешать действиям специалиста).

6.3.5. Вешалки, платяные шкафы, зеркала должны находиться у входа в помещение.

6.4 **Удобство** для всех специалистов должно быть обеспечено посредством рациональной организации рабочего пространства (рисунок 9).

6.4.1. Специалист размещает на своем рабочем месте только необходимые предметы, не создавая скопления ненужной канцелярии, бумаг, черновиков и прочего. Личные вещи должны быть убраны в отдельный ящик.

6.4.2. Предметы, которые могут потребоваться другим специалистам, должны находиться в отдельном ящике или лотке, промаркированном для быстрого поиска коллегами (например, документы специалиста, которые могут понадобиться его коллегам на время его отпуска, располагаются в отдельном лотке для бумаг, обозначенном наклейкой «на время замещения»).

6.4.3. Канцелярские принадлежности, которые используются ежедневно, целесообразно хранить в настольном органайзере.

Канцелярские принадлежности, которые используются примерно 1-2 раза в неделю, следует убирать в ящик тумбы.

Если канцелярские принадлежности используются редко, то следует их хранить в минимальном количестве в общем пользовании всех специалистов.

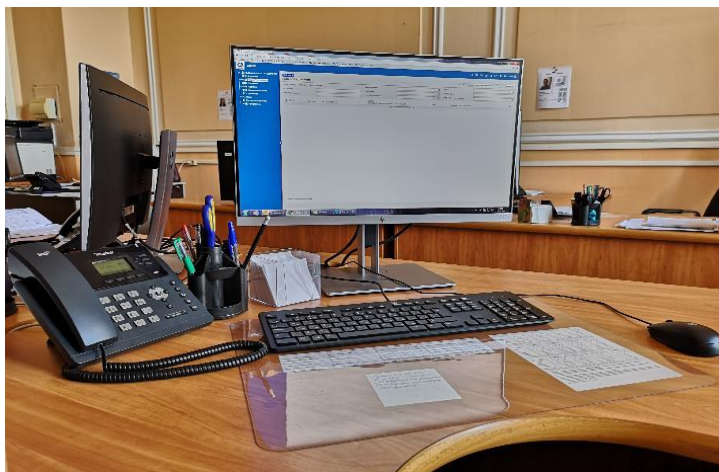


Рисунок 9. Памятки под прозрачным ковриком на столе

6.4.4. В ящиках мебели и на полках для каждого предмета должно быть определено свое место. Предметы должны быть собраны в логические группы, находиться в удобном доступе, не рассыпаться, не затруднять доступ к иным предметам. Необходимо продумать использование лотков, боксов, коробок, органайзеров, разделителей, папок для грамотного размещения предметов.

В местах хранения предметов общего пользования целесообразно поместить схемы расположения этих предметов, например, наклеив схему с внутренней стороны дверцы шкафа, чтобы каждый специалист мог быстро найти нужный ему предмет и вернуть его на правильное место. Также целесообразно обозначить места расположения предметов ярлыками, наклейками, методами теней и трафаретов и прочими способами. Рациональная организация рабочего пространства может быть обеспечена:

а) созданием краткой инструкции по пользованию оргтехникой, чтобы каждый специалист мог быстро воспользоваться функционалом техники, не отрывая вопросами коллег от работы (рисунок 10).



Рисунок 10. Краткие инструкции по пользованию оргтехникой

б) созданием бланков для входящих вызовов, которые позволят зафиксировать номер, имя и вопрос звонившего, на время вашего отсутствия на рабочем месте (рисунок 11, Приложение № 8).



Рисунок 11. Бланки для пропущенных вызовов

в) размещением у входа в кабинет (например, с внешней стороны двери) общей схемы размещения специалистов отдела для облегчения коммуникации и поиска (Приложение № 9).

6.5. Чистота и порядок на рабочих местах и в рабочем помещении предполагает создание оптимальных условий для работы для выполнения трудовых функций.

6.5.1. Рабочее место и места общего хранения предметов должны содержаться в порядке и чистоте, для этого необходимо:

- исключить большое количество записок и бумажных заметок;
- исключить расположение черновиков и неотсортированных бумаг на рабочем столе и местах общего хранения предметов (за исключением специально отведенных для этого мест);
- исключить хранение сломанных, неисправных предметов и техники;
- располагать предметы в лотках, боксах, папках и иных емкостях (особенно мелкие и рассыпающиеся) для возможности быстрой перестановки и легкой уборки пыли;
- стараться использовать специальные лотки и боксы вместо неопрятных коробок;
- хранить черновики централизованно в непосредственной близости от принтера;
- хранить личные вещи в отдельном ящике обособлено от рабочих предметов.

6.5.2. Необходимо упорядочить хранение канцелярии, чтобы не допускать излишних запасов и захламления. Заказывать необходимые предметы канцелярии следует исходя из минимального заказа, учитывая реальную потребность специалистов подразделения.

Целесообразно использовать «вытягивающую» систему и «FIFO» («first in – first out» – «первым пришел, первым ушел»), т.е. заказывать то, что «вытянуто» из резерва канцелярии, не создавая лишних запасов.

6.5.3. В мебели, где хранится канцелярия, целесообразно определить номера полок, зоны складирования, последовательность складирования (можно указать стрелкой); по каждой полке составить перечень позиций, указать количество, объемы.

6.5.4. В ящике/на полке, где хранится канцелярия, следует положить лист заказа, куда каждый специалист подразделения сможет вписать то, что ему нужно заказать (Приложение № 10). Лист заказа можно вести в электронном виде в общем доступе для специалистов подразделения.

Раз в неделю ответственный за канцелярию проверяет лист заказа и имеющиеся запасы канцелярии и делает заказ в случае необходимости.

6.5.5. Специалистам следует проводить 5С 5-минутку в помещении в конце рабочего дня ежедневно: каждый специалист на своем рабочем месте проверяет, все ли предметы находятся в отведенных для них местах, стирает пыль при необходимости.

Документы, содержащие коммерческую тайну, следует убрать с рабочего стола в сейф; оставшиеся документы должны располагаться в лотках для документов в соответствии с их обозначением; канцелярские принадлежности должны быть аккуратно убраны либо в настольный органайзер, либо в ящик тумбочки (рисунок 12). Папки с документами должны быть убраны в шкаф.



Рисунок 12. Использование подписанных лотков для размещения документов

Места общего хранения предметов проверяет ответственный за 5С в помещении. Необходимо соблюдать графики уборок, утвержденные руководителями

7. Систематизация бумажных документов

7.1. Систематизация бумажных документов предполагает организацию логичного и упорядоченного текущего хранения бумажных документов как в местах централизованного хранения документов, так и на рабочих местах каждого специалиста (рисунок 13).



Рисунок 13. Пример систематизации документов в шкафу группами с подписью

7.2. Основными принципами систематизации бумажных файлов являются:

- логичное и упорядоченное хранение;
- сокращение бумажного документооборота в пользу электронного (исключение печати документов, которые могут использоваться в электронном виде);
- использование черновиков для печати неофициальных документов.

7.3. В каждом рабочем помещении руководителем подразделения назначается ответственный за хранение бумажных документов в местах централизованного хранения документов и утилизацию документов общего пользования (далее – ответственный за хранение бумажных документов).

Все специалисты отвечают за упорядоченное хранение бумажных документов на своих рабочих местах.

7.4. Бумажные документы должны содержаться в строгом логическом порядке и храниться в папках, лотках, боксах, ящиках.

Не подшитые в папки документы должны быть сгруппированы под канцелярский зажим.

8. Систематизация хранения

8.1. Систематизация хранения предполагает располагать папки группами по категориям и организовать идентификацию расположения документов и папок в местах хранения следующим образом:

- с помощью цветовой гаммы: папки с документами, относящимися к одному объекту, могут быть зеленые, папки с документами по второму объекту – красные, папки по общим вопросам – синие и т.п., в этом случае цвет папки будет определенным индикатором ее содержания;

- путем нанесения на торцы стоящих папок по диагонали цветную линию (рисунок 14);



Рисунок 14. Визуализация системы хранения папок с помощью диагональной линии

- с помощью буквенно-цифрового обозначения или датирования;
- с помощью наклеек на полке, обозначающих места расстановки папок;
- путем размещения на дверце шкафа описи папок (рисунок 15);
- иными способами, удобными для специалистов.

8.2. Прежде чем разместить документы или папки с документами в местах хранения, необходимо составить их полный перечень с учетом соответствующей категории или обозначения.

8.3. Систематизация хранения предполагает стандартизацию расположения папок в местах централизованного хранения бумажных документов в помещении (применимо также, если у специалиста на его рабочем месте в связи со спецификой его деятельности хранится большой состав бумажной документации):

- на дверцах шкафов, либо на полках рядом с документами, поместить лист с условным обозначением папок и кратким содержанием документов в папках;

- внутри каждой папки располагать документы в соответствии с определенным логическим порядком (алфавит, дата, приоритет и т.п.);

- использовать разделители внутри папок для отделения различных групп документов (год, тип документов, фамилия, имя, отчество специалиста и т.п.);

- в начало папки вложить реестр либо опись документов, содержащихся в ней с указанием на раздел папки, в котором можно найти документ.



Рисунок 15. Визуализация системы хранения папок путем размещения на дверце шкафа описи папок

8.4. При хранении большого числа бумажных документов в подразделении либо при использовании документации широким кругом специалистов, в том числе специалистов из других помещений или подразделений, целесообразно создать электронный реестр документов в

табличной форме с указанием номера шкафа, обозначения папки (лотка), типа документа, его реквизитов, ФИО ответственного за хранение документации.

8.5. При содержании картотеки в рабочем помещении, карточки должны быть упорядочены в соответствии с логическим порядком. Для удобства и скорости поиска карточки лучше расположить вертикально торцами вверх и разделить их группы ярлыками или закладками с визуализированным обозначением.

8.6. Входящая документация должна рассортировываться по ячейкам (полкам, лоткам, конвертам и т.п.), на которых обозначен адресат.

8.7. Для хранения справочной литературы или нормативных актов, к которым приходится часто обращаться, следует отвести отдельный ящик или полку.

8.8. Для работы со срочными документами можно применять лотки.

Вертикальные лотки для бумаг целесообразно применять для хранения папок в плотной обложке, журналов, а горизонтальные – для хранения бумаг, документов в мягкой обложке. Также можно использовать настенные лотки, которые позволяют освободить пространство рабочего стола от бумаг (рисунок 16).



Рисунок 16. Хранение входящей корреспонденции в настенных лотках

Каждый лоток для документов должен быть подписан и предназначен для хранения определенного вида документации (рисунок 17).



Рисунок 17. Распределение групп документации по лоткам, обозначение мест хранения с помощью наклеек

9. Самопроверка системы 5С

9.1 Самопроверка по системе 5С проводится один раз в квартал специалистами для оценивания состояния внедрения системы 5С в подразделении.

9.2. За проведение самопроверки в подразделениях отвечает руководитель рабочей группы по внедрению системы 5С.

9.3. Руководитель рабочей группы по внедрению системы 5С ежегодно издает распоряжение о самопроверке по системе 5С, в котором утверждает график проведения ежеквартальных самопроверок и список ответственных за проверку.

9.4. Впервые проводимая самопроверка в помещении должна быть назначена не позднее 3 календарных месяцев от даты проведения сортировки.

9.5. В назначенную дату проведения самопроверки ответственные выполняют оценку по бланку аудита системы 5С (Приложение № 11). Бланк самопроверки заполняется и подписывается ответственными. Бланк самопроверки размещается на информационном стенде 5С.

9.6. Работники помещения, в котором проведена самопроверка по системе 5С, должны устранить выявленные в ходе самопроверки замечания.

9.7. Руководитель структурного подразделения осуществляет контроль за проведение самопроверки и устранения замечаний, выявленных в ходе проверки бланки самопроверки хранятся в подразделении до устранения всех замечаний.

**Лист контролируемых параметров
по реализации первого этапа системы 5С**

Помещение: _____

Дата: _____

Подразделение: _____

Контролируемый параметр	Отметка
1. Имеются все необходимые средства для уборки.	
2. В помещении находится только необходимый минимум мебели; мебель расположена рационально в удобном доступе; проходы свободны; отсутствует угроза ударов об углы; нет предметов, мешающих открытию дверей шкафов и ящиков; отсутствуют труднодоступные места, где затруднена уборка пола клининговыми службами. Для перестановки мебели выполнена заявка в соответствующую службу.	
3. Мебель на всех рабочих местах очищена от пыли и грязи снаружи и внутри	
4. Техника отключена от электросети, очищена специальными средствами. При необходимости выполнена заявка на очистку техники внутри.	
5. Мебель в зонах общего пользования очищена от пыли и грязи снаружи и внутри, очищены иные горизонтальные поверхности (подоконники, выступы и др.).	
6. Отсутствуют поломки мебели; напольные покрытия не имеют дефектов, создающих угрозу споткнуться; исправна фурнитура окон и дверей; отсутствуют иные замечания по отделке помещения. При выявленных замечаниях выполнена заявка в соответствующую службу.	
7. Техника, кабели и розетки исправны; отсутствуют висящие и лежащие на полу кабели; отсутствуют перегоревшие лампы. При выявленных замечаниях выполнена заявка в соответствующую службу.	
8. Ненужные предметы удалены из рабочей зоны.	
9. На рабочих местах размещены предметы частого пользования в минимально необходимом количестве.	
10. Предметы общего пользования размещены в удобном доступе для всех служащих, использующих их.	
11. Предметы редкого пользования размещены в местах удаленного доступа.	
12. Личные вещи не загромождают рабочие места.	
13. В помещении размещен информационный стенд 5С.	
14. Зона карантина очищена.	

Фотографии состояния помещения до и после выполнения первого шага по системе 5С

До выполнения сортировки	После выполнения сортировки

Ответственный за 5С в помещении _____ / _____ /

**Чек-лист регулярной уборки помещения
в рамках реализации третьего шага по системе 5С**

Помещение: _____

Дата: _____

Подразделение: _____

Контролируемый параметр	Выполненные действия
1. Имеются все необходимые средства для уборки	
2. Мебель расположена рационально в удобном доступе; проходы свободны; отсутствует угроза ударов об углы; нет предметов, мешающих открытию дверей шкафов и ящиков; отсутствуют труднодоступные места, где затруднена уборка пола. Для перестановки мебели выполнена заявка в соответствующую службу	
3. Мебель на всех рабочих местах очищена от пыли и грязи снаружи и внутри	
4. Техника отключена от электросети, очищена специальными средствами. При необходимости выполнена заявка на очистку техники внутри	
5. Мебель в зонах общего пользования очищена от пыли и грязи снаружи и внутри, очищены иные горизонтальные поверхности (подоконники, выступы и др.)	
6. Отсутствуют поломки мебели; напольные покрытия не имеют дефектов, создающих угрозу споткнуться; исправна фурнитура окон и дверей; отсутствуют иные замечания по отделке помещения. При выявленных замечаниях выполнена заявка в соответствующую службу	
7. Техника, кабели и розетки исправны; отсутствуют висящие и лежащие на полу кабели; отсутствуют перегоревшие лампы. При выявленных замечаниях выполнена заявка в соответствующую службу	
8. Ненужные предметы удалены из рабочей зоны	
9. Личные вещи не загромождают рабочие места	
10. Зона карантина очищена	

Ответственный за 5С в помещении _____ / _____ /

Пример стандарта рабочего места



В течение рабочего дня на столе должны находиться только те документы, с которыми специалист работает сегодня. Перед уходом с работы все предметы и документы, не входящие в стандарт, убираются.

Должно быть на РМ

Монитор(ы), клавиатура, компьютерная «мышь», стационарный телефонный аппарат

Допускается на РМ

Набор с канцелярскими принадлежностями, блок с бумагой для записи

Лоток (лотки) для документов при условии визуализации их назначения

Настольный календарь

Личные вещи располагать так, чтобы они не мешали в работе

Запрещается на РМ

Размещать на рабочем столе и стуле сумки, верхнюю одежду, книги, журналы, газеты и т.п., не относящиеся к рабочему процессу

Оставлять на РМ чашки после их использования

Размещать обувь под рабочим столом

Наличие пыли и грязи



- С внешней стороны помещения на двери должна быть размещена информационная табличка с навигацией по помещению, ФИО, должности сотрудников.
- Удлинитель, провода от оргтехники, ПК и др. должны быть закреплены таким образом, чтобы не мешали передвижению по помещению.
- Перед уходом должен быть выключен свет, закрыты все окна, закрыто помещение на ключ, ключ должен быть сдан на пост охраны.

Должно быть

Определены места для хранения: ключа от помещения, бумаги для принтера

Визуализация назначения шкафов для документации общего пользования. Навигация по размещению документов в шкафу.

Размещены инструкции по использованию оргтехники (принтеры, МФУ и др.), план эвакуации

Допускается

Наличие информационных стенов

Лоток (лотки) для документов при условии визуализации их назначения

Настенный календарь

Личные вещи располагать так, чтобы они не мешали в работе

Обозначенная зона карантина

Не допускается

Наличие коробок с мусором, личных вещей вне шкафов и ящиков стола, бумаги, загромождение проходов и зон общего пользования и др.

Наличие сломанной мебели

Наличие пыли и грязи в помещении

«**Диаграмма Спагетти**», карта 5С «до» и карта 5С «после»

Диаграмма «Спагетти»

Диаграмма спагетти – это инструмент, который позволяет визуализировать физическое передвижение и расстояния, задействованные в процессе. Проанализировать карту этих передвижений можно легко определить потенциал для ускорения и упрощения процесса.

1-ым этапом проанализировать план помещения, нарисовать маршрут сотрудников на рабочих местах, выявить затраты времени на перемещение сотрудников во время рабочего процесса.

2-ым этапом разработать перепланировку помещения в результате которой, мебель и рабочие места расставить таким образом, чтобы увеличить производительность труда затрачивая меньше времени на передвижение (рисунок 1).

Устраняя ненужные шаги процесса, можно как повысить скорость потока информации, так и снизить нагрузку на принимающих в нем участие людей.

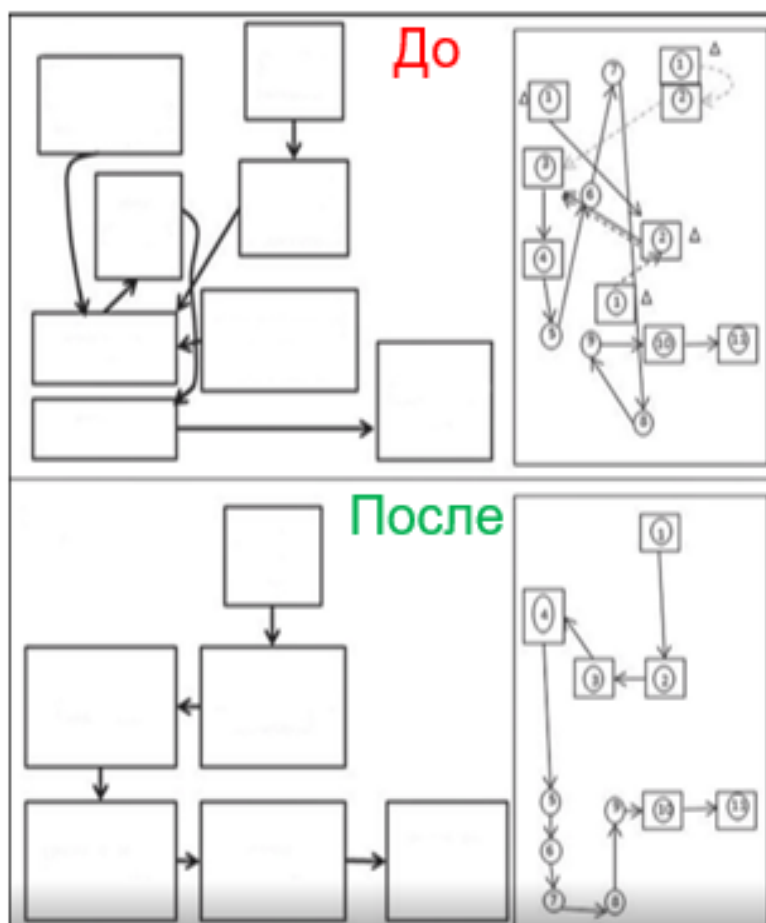


Рисунок 1. План-схема траектории движения сотрудников

Последовательность создания карты 5С

Для рационального размещения предметов предлагается использовать карту 5С, которая позволяет спроектировать наиболее оптимальное расположение предметов в офисном пространстве, на рабочем месте.

Карта 5С состоит из карты 5С ДО и карты 5С ПОСЛЕ.

Карта 5С ДО описывает текущее состояние расположения предметов в офисном помещении, на рабочем месте.

Карта 5С ПОСЛЕ показывает целевое состояние расположения предметов в офисном помещении, на рабочем месте.

Разрабатывается карта рабочего места в текущем состоянии, которое необходимо оптимизировать. На рисунке 2 показана карта 5С ДО, разработанная на основе макета рабочего места (рисунок 3). Также данную карту можно составить при помощи визуального осмотра рабочего места или фотографии.

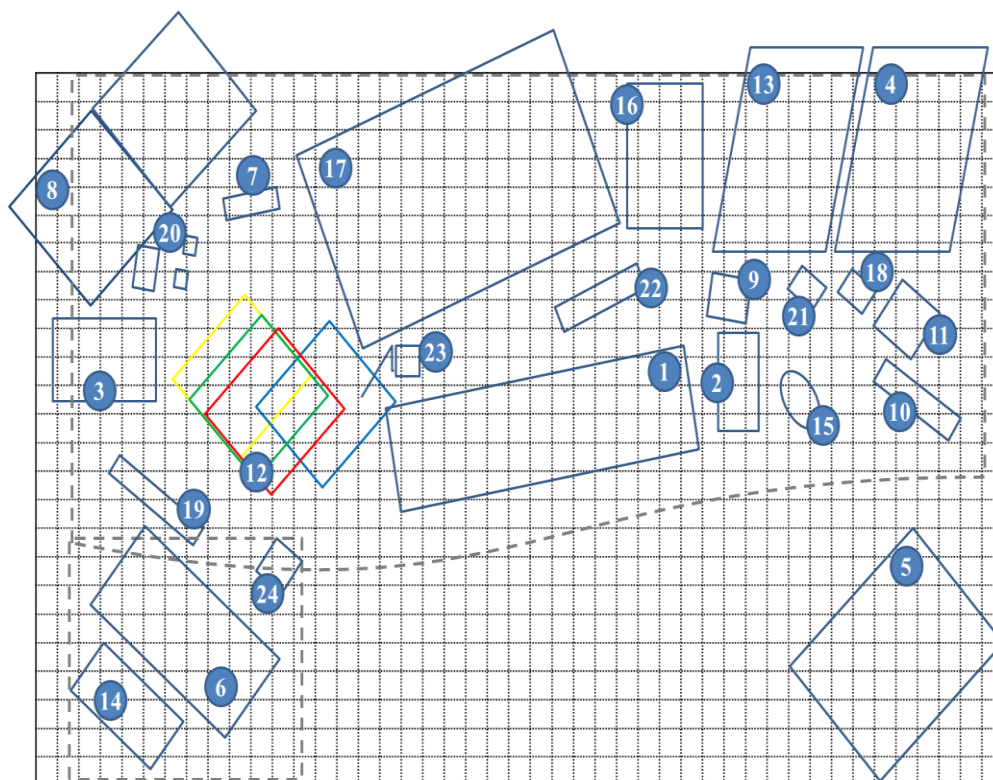


Рисунок 2. Карта 5С ДО

1. Клавиатура; 2. Сотовый телефон; 3. Телефонный аппарат; 4. Папки с документами (4 шт.);
5. Принтер; 6. Факс; 7. Степлер; 8. Горизонтальный лоток с документами (2 шт.); 9. Блок бумаги для записей; 10. Набор ручек; 11. Дырокол; 12. Папки с документами (скоросшиватели) (4 шт.); 13. Вертикальный лоток с документами (1 шт.);
14. Календарь; 15. Мышь для ПК; 16. Органайзер (степлер, и т. д.); 17. Монитор;
18. Скобы для степлера; 19. Ножницы; 20. Зажимы для бумаг; 21. Скрепки;
22. Карандаш, линейка, ластик; 23. Зарядка для телефона;
24. Бумага для записей



Рисунок 3. Макет рабочего места ДО

Описывается последовательность выполнения рабочих процессов в текущей деятельности сотрудника, фиксируется время их протекания (таблица 1).

Последовательность выполнения рабочих процессов в текущей деятельности работника

№ п/п	Описание элементов	Касание прав./лев. рука	Наименование предмета	Позиция на карте «5 С» ДО
1	Проверить электронную почту, ответить на письма	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
2	Ответить на звонок по сотовому телефону (личный вопрос)	п.	сотовый тел.	2
3	Ответить на звонок по рабочему телефону (поступила просьба, найти документ рабочей документации для сотрудника отдела)	п.	телефонный аппарат	3
4	Найти документ рабочей документации в папках (правый угол рабочего стола)	п. и л.	папки с докум.	4
5	Выполнить поворот, отсканировать и отправить с принтера на электронную почту сотрудника	п. и л.	принтер	5
6	Выполнить поворот, принять документы по факсу	п. и л.	факс	6
7	Выполнить поворот, скрепить степлером принятый документ	п.	степлер	7
8	Положить в ячейку горизонтального лотка	п.	горизонт. лотки	8
9	Ответить на звонок по рабочему телефону	п.	телефон. аппарат	3
10	Выполнить поворот, взять бумагу для записей	л.	бумага для зап.	9
11	Взять ручку и записать полученную информацию	п.	набор ручек	10
12	По полученной информации составить проект письма, направить на печать	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
13	Выполнить поворот, взять распечатанное письмо	п.	принтер	5
14	Выполнить поворот, взять дырокол, сделать отверстия	п.	дырокол	11
15	Взять пустую папку скоросшиватель, вложить письмо	лев.	папки с документами	12
16	Положить папку с письмом в вертикальный лоток	п.	вертик. лоток	13
17	Просмотреть электронную почту, направить документ на печать	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
18	Выполнить поворот, взять распечатанный документ	п.	принтер	5
19	Выполнить поворот, взять степлер, скрепить документ	п.	органайзер	7
20	Положить в горизонтальный лоток	п.	горизонт. лотки	8
21	Ответить на звонок по сотовому телефону, согласовать дату поездки в командировку	п.	сотовый тел.	2
22	Выполнить поворот, посмотреть на календарь, выбрать дату командировки	л.	календарь	14
23	Выполнить поворот, открыть командировку в 1С, направить на печать заявку	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
24	Выполнить поворот, взять распечатанную заявку на командировку, сканировать	п.	принтер	5
25	Выполнить поворот, направить заявку руководителю на согласование	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
26	Выполнить поворот, принять документы по факсу	п. и л.	факс	6
27	Выполнить поворот, скрепить степлером принятый документ	п.	степлер	7
28	Положить в ячейку вертикального лотка	п.	вертик. лоток	13
29	Присутствовать к разработке нового документа	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15

ИТОГО ВПП: - 5828 сек.

Таблица 1. Последовательность выполнения и время протекания рабочих процессов до оптимизации

Разрабатывается схема выполнения процессов текущей деятельности сотрудника офиса. На схеме процессные потоки нумеруются, стрелками указывается направление движений сотрудника (рисунок 4).

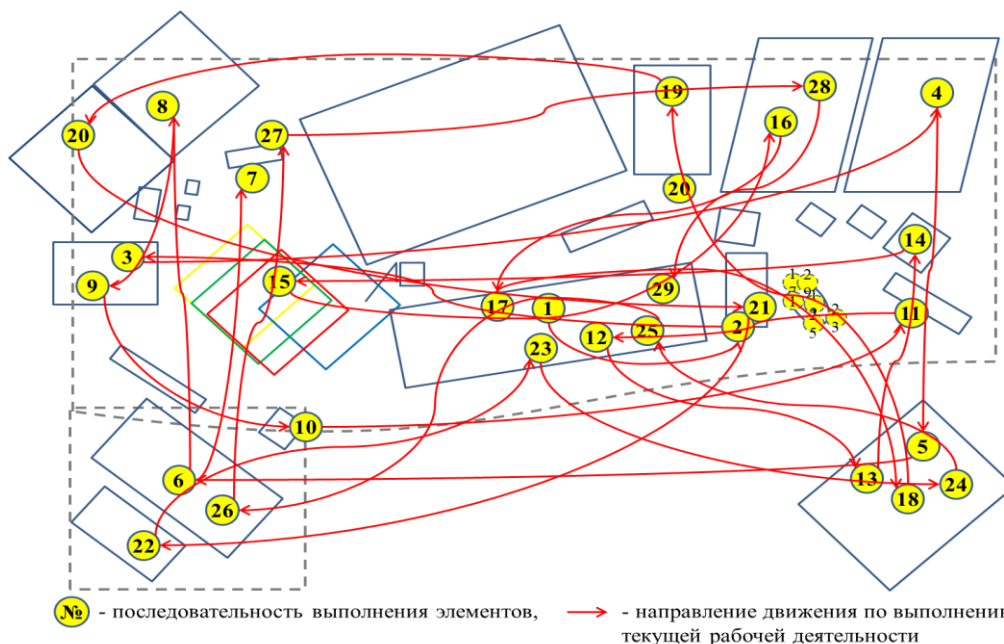


Рисунок 4. Схема выполнения процессов текущей рабочей деятельности по карте 5С ДО

Данная схема внимательно изучается, определяются варианты рационализации рабочего места, выбирается наиболее оптимальный вариант расположения предметов на рабочем месте, улучшающий процессные потоки.

Разрабатывается целевая планировка рабочей зоны, которая наносится на карту 5С ПОСЛЕ (рисунок 5).

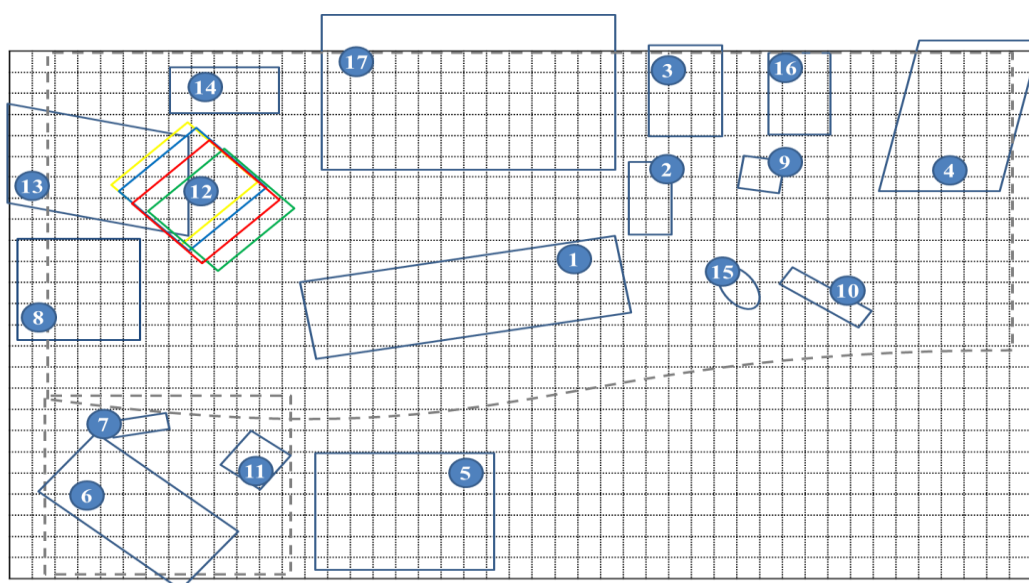


Рисунок 5. Карта 5С ПОСЛЕ

1. Клавиатура; 2. Сотовый телефон; 3. Телефонный аппарат; 4. Папки с документами (4 шт.); 5. Принтер; 6. Факс; 7. Степлер; 8. Горизонтальный лоток с документами (1 шт.); 9. Блок с бумагой для записей; 10. Набор ручек; 11. Дырокол; 12. Папки с документами (4 шт.); 13. Вертикальный лоток с документами (1 шт.); 14. Календарь; 15. Мышь для ПК; 16. Органайзер; 17. Монитор

В соответствии с картой проводится расстановка предметов на рабочем месте (рисунок 6).



Рисунок 6. Макет рабочего места

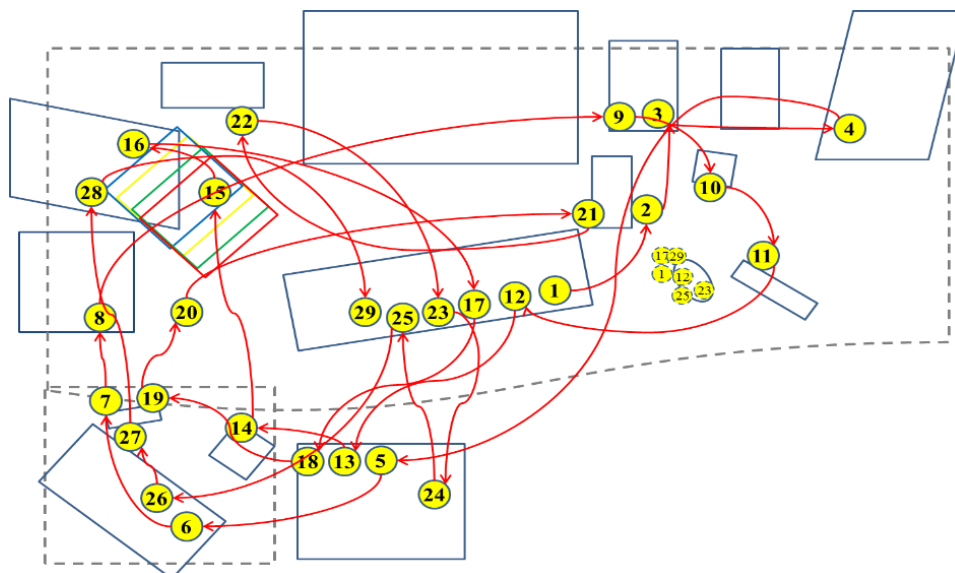
После рационального размещения предметов на рабочем месте проводится повторная фиксация времени выполнения рабочих процессов (таблица 2) и составляется схема выполнения оптимизированных процессов (рисунок 7).

Последовательность в выполнении элементов процесса
после улучшений

№ п/п	Описание элементов	Касание прав./лев. рука	Наименование предмета	Позиция на карте 5 «С» ПОСЛЕ
1	Проверить электронную почту, ответить на письма	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
2	Ответить на звонок по сотовому телефону (личный вопрос)	п.	сотовый тел.	2
3	Ответить на звонок по рабочему телефону (поступила просьба, найти документ рабочей документации для сотрудника отдела)	п.	телефонный аппарат	3
4	Найти документ рабочей документации в папках (правый угол рабочего стола)	п.	папки с докум.	4
5	Выполнить поворот, отсканировать и отправить с принтера на электронную почту сотрудника	п. и л.	принтер	5
6	Принять документы по факсу	п. и л.	факс	6
7	Скрепить принятый документ степлером	п.	степлер	7
8	Положить в ячейку горизонтального лотка	л.	горизонт. лотки	8
9	Ответить на звонок по рабочему телефону	п.	телефон. аппарат	3
10	Взять бумагу для записей	л.	бумага для зап.	9
11	Взять ручку и записать полученную информацию	п.	набор ручек	10
12	По полученной информации составить проект письма, направить на печать	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
13	Выполнить поворот, взять распечатанное письмо	п.	принтер	5
14	Взять дырокол, сделать отверстия	л.	дырокол	11
15	Взять пустую папку скоросшиватель, вложить письмо	л.	папки с документами	12
16	Положить папку с письмом в вертикальный лоток	л.	вертик. лоток	13
17	Просмотреть электронную почту, направить документ на печать	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
18	Выполнить поворот, взять распечатанный документ	п.	принтер	5
19	Взять степлер, скрепить документ	п.	степлер	7
20	Положить в горизонтальный лоток	л.	горизонт. лотки	8
21	Ответить на звонок по сотовому телефону, согласовать дату поездки в командировку	п.	сотовый тел.	2
22	Посмотреть на календарь, выбрать дату командировки		календарь	14
23	Открыть командировку в 1С, направить на печать заявку	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
24	Выполнить поворот, взять распечатанную заявку на командировку, сканировать	п.	принтер	5
25	Выполнить поворот, направить заявку руководителю на согласование	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15
26	Выполнить поворот, принять документы по факсу	п. и л.	факс	6
27	Скрепить степлером принятый документ	л.	степлер	7
28	Положить в ячейку вертикального лотка	л.	вертик. лоток	13
29	Приступить к разработке нового документа	п. и л.	клавиатура, мышь	1,15

ИТОГО ВПП: - 4601 сек.

Таблица 2. Последовательность выполнения и время протекания рабочих процессов после оптимизации



№ - последовательность выполнения элементов, → - направление движения по выполнению рабочей деятельности

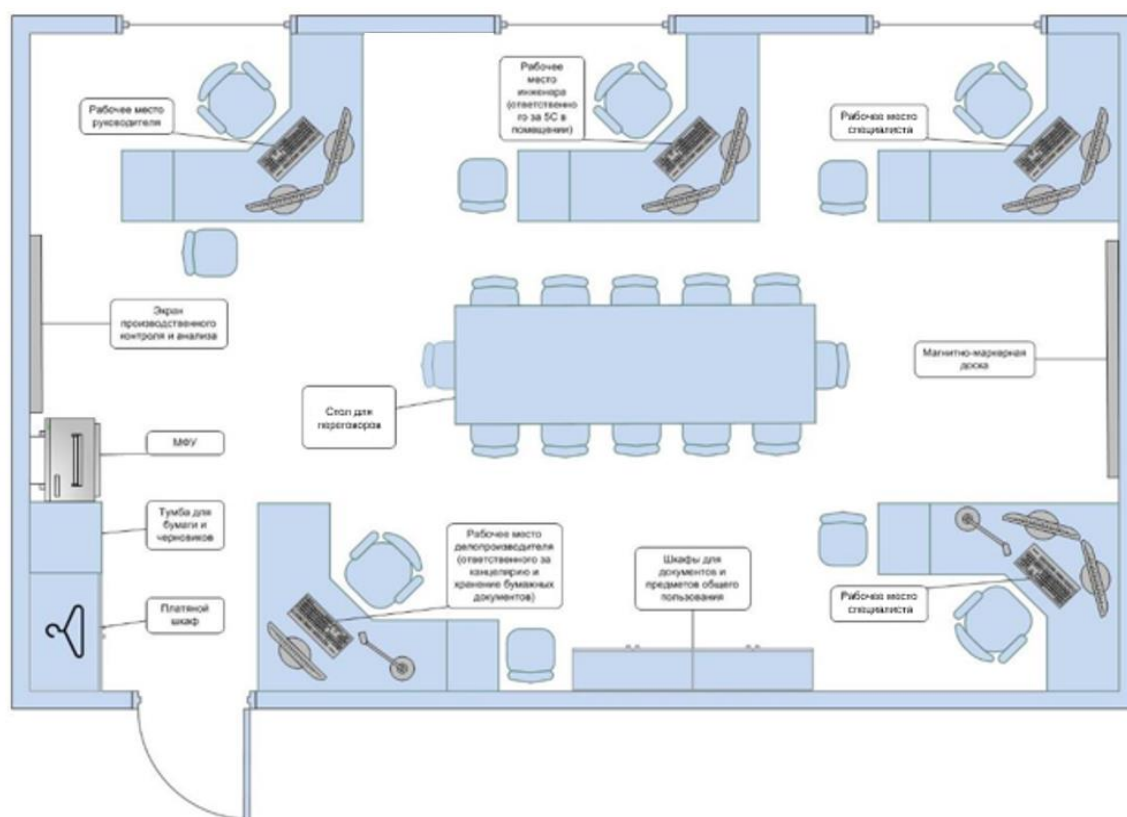
Рисунок 7. Схема выполнения оптимизированных процессов рабочей деятельности после улучшений

На основе полученных данных проводится сравнительный анализ количества предметов на рабочем месте и времени протекания процессов до рационализации рабочего места и после (таблица 3).

Параметры	До оптимизации рабочего места	После оптимизации рабочего места	Результат
Количество предметов на рабочем месте	24 шт.	17 шт.	на 7 шт. меньше
Время выполнения процессов	5 828 с	4 601 с	на 1 227 с меньше

Таблица 3. Сравнительный анализ состояния рабочего места до рационализации и после

Пример рационального размещения в офисе подразделения



Пример рационального размещения в офисе подразделения включает следующие аспекты.

1. В центре помещения на схеме расположен большой стол, за которым можно проводить совещания, а также раскладывать документы большого формата.

2. К МФУ обеспечен свободный подход. Рядом с МФУ есть тумба, где хранится чистовая бумага и черновики.

3. Рядом с рабочим местом делопроизводителя расположены шкафы, в которых хранятся бумажные документы, канцелярия и прочие предметы общего пользования, в данном примере делопроизводитель является ответственным за канцелярию и хранение бумажных документов.

4. Рабочее место руководителя подразделения находится недалеко от входа, это удобно, т.к. к руководителю часто приходят сотрудники из других подразделений.

5. Вблизи от места руководителя расположен экран производственного контроля и анализа, это дает руководителю возможность оперативного доступа к необходимой информации.

6. На противоположной стене находится магнитно-маркерная доска, рядом с которой расположен большой стол и стулья, что позволяет удобно проводить совещания, обучения, мозговые штурмы и т.д.

7. Рабочие места большинства специалистов расположены так, чтобы источники дневного света находились слева, на остальных рабочих местах установлены лампы искусственного освещения.

8. Платяной шкаф стоит непосредственно у входа в помещение.

Бланк для входящих вызовов

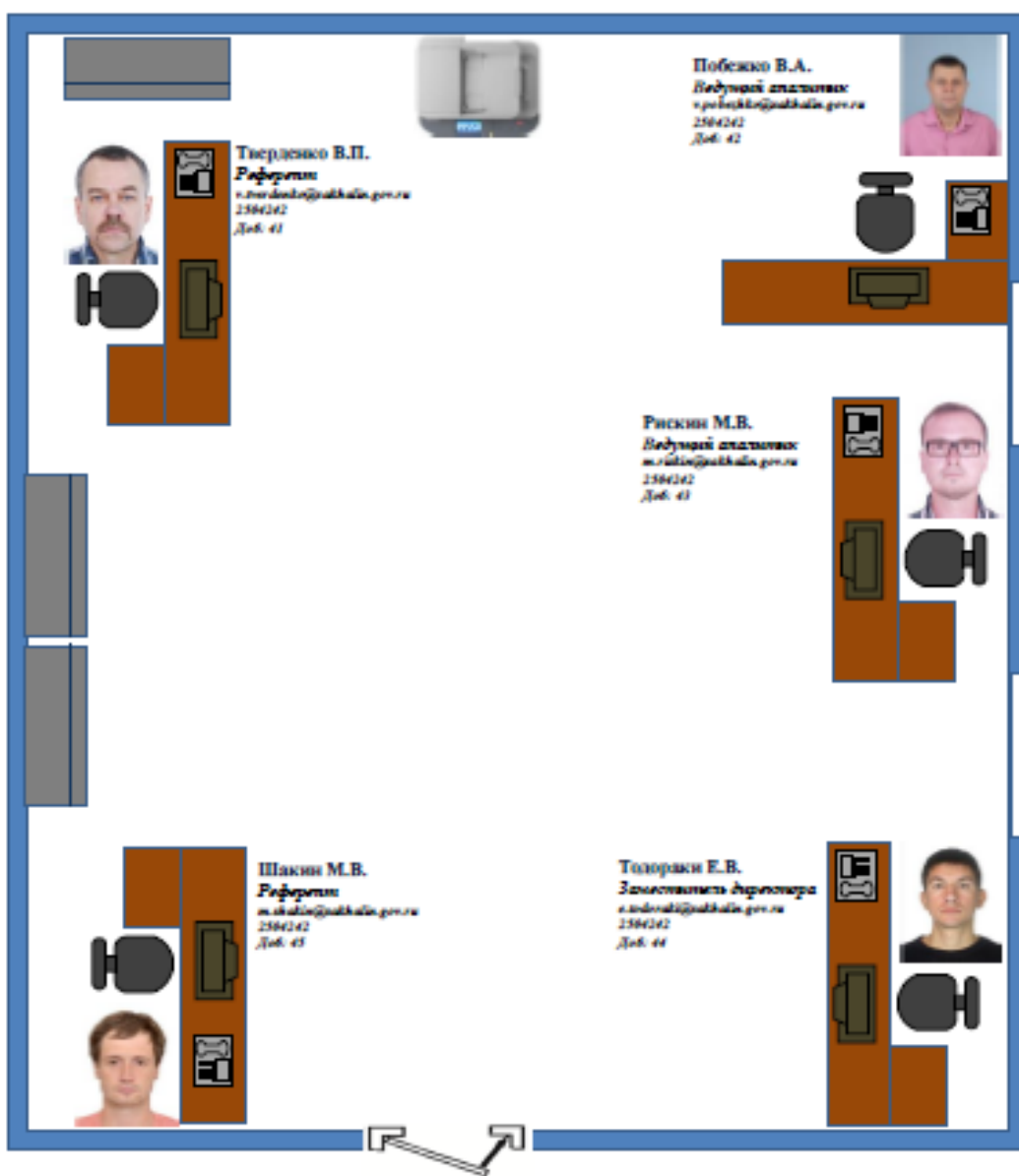
<p>Кто звонил:</p> <input type="text"/>	<p>Кто звонил:</p> <input type="text"/>
<p>№ телефона:</p> <input type="text"/>	<p>№ телефона:</p> <input type="text"/>
<p>Суть вопроса:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Суть вопроса:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Кто звонил:</p> <input type="text"/>	<p>Кто звонил:</p> <input type="text"/>
<p>№ телефона:</p> <input type="text"/>	<p>№ телефона:</p> <input type="text"/>
<p>Суть вопроса:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Суть вопроса:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Образец общей схемы размещения сотрудников



**Департамент
отраслевого развития**

Кабинет 233



Помещение: _____

Дата проверки: _____

Подразделение: _____

Проверяющий: _____

Критерии	Оцениваемые параметры	Балл
1. Шаги внедрения системы 5С		Сумма баллов по показателю:
Сортировка	Ответственный за 5С в помещении назначен; сортировка выполнена; имеется отчет о реализации 1го этапа системы 5С	
Соблюдение порядка	На всех рабочих местах и в зоне общего пользования предметы находятся в удобном доступе; предметы расположены в соответствии с логической группировкой	
Содержание в чистоте	Все рабочие места и зоны общего пользования содержатся в чистоте; имеются чек-листы регулярной уборки помещения за каждый месяц с даты последнего аудита	
Стандартизация	В помещении разработаны внутренние стандарты 5С; имеются элементы визуализации по системе 5С; размещен инфостенд 5С	
Совершенствование	Все специалисты в данном помещении ознакомлены с методическими указаниями по системе 5С; раз в квартал проводится самопроверка 5С	
2. Организация рабочего пространства		Сумма баллов по показателю:
Безопасность	В помещении соблюдены требования охраны труда и пожарной безопасности (<i>если есть хотя бы 1 замечание, то ставится 0 баллов за весь показатель «Организация рабочего пространства»</i>)	
Расстановка	В помещении находится только необходимый минимум мебели; мебель и оргтехника расположены рационально в удобном доступе; проходы свободны	
Эргономичность	Доступ к содержимому мебели не загроможден; часто используемые предметы хранятся не выше уровня глаз и не ниже уровня колена; вешалки и платяные шкафы находятся у входа в помещение	
Удобство	На рабочих столах находятся только необходимые в работе предметы; для каждого предмета определено место хранения; есть инструкции по пользованию оргтехникой; у входа в кабинет есть общая схема размещения специалистов.	
Чистота и порядок	В помещении отсутствуют ненужные предметы; личные предметы хранятся в отдельных ящиках; все предметы логично сгруппированы в местах хранения; нет лишнего запаса канцелярии, назначен ответственный за канцелярию, ведется лист заказа канцелярии	
3. Систематизация бумажных документов		Сумма баллов по показателю:
Порядок	Специалистами обеспечен порядок в местах централизованного хранения бумажных документов	
Группирование	Документы сгруппированы и хранятся в папках/лотках/боксах/ящиках/под зажим; отсутствуют стопки не сгруппированных документов	
Чистота и порядок	Отсутствуют завалы бумаг на рабочих местах; документы редкого использования убраны в закрытую мебель; организована карантинная зона для документов, чья необходимость не ясна	
Экономия	Черновики хранятся в отдельном лотке/ящике рядом с принтером и используются для печати; отсутствуют распечатанные документы, которые можно использовать в электронном виде	
Систематизация	Папки распределены по логическим группам, имеется визуализированная идентификация расположения документов; внутри папок документы распределены в логическом порядке, на 1й странице есть опись документов	
4. Локальное хранение электронных данных на рабочем компьютере		Сумма баллов по показателю:
Структура	Папки имеют строгую иерархию; отсутствуют файлы, выбивающиеся из структуры	
Систематизация	Все документы объединены в логические группы, распределены по папкам, отсортированы	

Порядок на «рабочем столе»	«Рабочий стол» не завален документами, документы на нем распределены в соответствии с заданной логикой	
Порядок в документах	Отсутствуют названия документов, не отражающие содержание; при большом объеме файлов в папке файлы имеют заданную индексацию; документы именуется по заданному формату	
Порядок в почте	Электронная почта не переполнена	
5. Удаленное хранение электронных данных на едином сетевом диске (ЕСД)		Сумма баллов по показателю:
Создание	ЕСД создан в подразделении, к которому принадлежат сотрудники оцениваемого помещения	
Ответственный	В подразделении назначено не менее 1 администратора ЕСД, которые обеспечивают порядок в хранении электронных данных на ЕСД; в карантине датированная папка не старше 1 месяца.	
Структура	Папки имеют строгую иерархию и заданную индексацию; отсутствуют файлы, выбивающиеся из структуры; в корневой папке ЕСД есть инструкция по работе в ЕСД	
Порядок в документах	Отсутствуют файлы и папки, содержание которых нельзя идентифицировать по названию; при большом объеме файлов в папке файлы имеют заданную индексацию; документы именуется по заданному формату; в названиях папок отсутствуют недопустимые символы	
Резервное копирование	Сотрудники производят резервное копирование своих рабочих файлов на ЕСД в именную папку, в именной папке находится папка с датой резервного копирования не старше 1 месяца	
		ОБЩАЯ СУММА БАЛЛОВ:

Правила оценки:

- 0 – критерий не выполнен полностью
- 1 – более 2 замечаний по критерию
- 2 – есть 2 замечания по критерию
- 3 – есть 1 замечание по критерию
- 4 – замечаний по критерию нет