

УТВЕРЖДАЮ

Директор по развитию ПСР

Госкорпорации «Росатом»

С.А. Обозов

« » 2012 года

Методические указания

СИСТЕМА 5С. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА
ОФИСНОГО РАБОТНИКА

МУ ПСР 003-2012

Дата введения в действие с 28.03.2012 г.

Содержание

1 Область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Определение и сокращения	5
3.1 Определения.....	5
3.2 Сокращения	8
4 Общие положения.....	9
5 Система 5С в офисе	10
5.1 Система 5С	10
5.2 Принципы системы 5С.....	11
5.3 Организация рабочего пространства	17
5.4 Систематизация бумажных документов	22
5.5 Систематизация компьютерных файлов	24
5.6 Контроль и отчетность по системе 5С.....	26
5.7 Примеры улучшений.....	26
5.8.Основные требования к организации рабочего места офисного работника на основании действующих нормативных документов.....	26
Приложение 1. Критерии оценки системы 5С	27
Приложение 2. График внедрения системы 5С с начала года (пример).....	31
Приложение 3. Примеры организации рабочего места и рабочего пространства.....	32
Приложение 4. Описание рабочего места офисного работника	41
Приложение 5. Основные требования к расположению предметов на рабочем столе	42
Приложение 6. Требования к помещениям (кабинетам) с офисной техникой	44
Приложение 7. Требования к столу офисного работника	46
Приложение 8. Требования к креслу и стулу офисного работника.....	47
Приложение 9. Гигиенические требования к кабинетам с офисной техникой	48

1 Область применения

Настоящие «Методические указания» определяют принципы организации рабочего места: хранение документации на рабочих местах и в персональных компьютерах работников, размещение предметов и офисной техники, визуализация рабочего пространства.

«Методические указания» распространяют свое действие на все предприятия Госкорпорации «Росатом».

2 Нормативные ссылки

Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»;

Федеральный закон от 29 июня 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;

ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»;

ГОСТ 12.2.032-78 «Рабочее место при выполнении работ сидя. Общие эргономические требования»;

ГОСТ 12.1.003-88 «ССБТ. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны»;

ГОСТ 21.889-76 «ССБТ. Система «машина-человек». Кресло человека-оператора. Общие эргономические требования».

СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03 «Гигиенические требования к видеодисплейным терминалам, персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

СН 245-71 «Санитарные нормы проектирования промышленных предприятий»

СНиП II-4-79 «Естественное и искусственное освещение».

3 Определения и сокращения

3.1 Определения

В настоящем «Методическом указании» применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Производственная система «Росатом» – методически целостный отраслевой комплекс взаимосвязанных производственных процессов, в которых действия, не создающие ценность, сведены к минимуму в результате последовательных улучшений при помощи принципов, правил, инструментов и методов.

Внутренний документ – официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации (ГОСТ Р 51141).

Входящий документ (поступивший документ) – документ, поступивший в организацию (ГОСТ Р 51141).

Дело – совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку (ГОСТ Р 51141).

Делопроизводство (документационное обеспечение управления) – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами (ГОСТ Р 51141).

Документ (документированная информация) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими её идентифицировать (ГОСТ Р 51141).

Исходящий документ (отправляемый документ) – официальный документ, отправляемый из организации (ГОСТ Р 51141).

Коммерческая тайна – режим конфиденциальности информации, позволяющий её обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду (Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ).

Конфиденциальность информации – обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия её обладателя (Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ).

Копия документа – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы (ГОСТ Р 51141).

Носитель документированной информации – материальный объект, используемый для закрепления и хранения на нем речевой, звуковой или изобразительной информации, в том числе в преобразованном виде (ГОСТ Р 51141).

Организационно-распорядительный документ – вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц (ГОСТ Р 51141).

Организация работы с документами – организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения (ГОСТ Р 51141).

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.

Официальный документ – документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке (ГОСТ Р 51141).

Подлинный документ – документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения (ГОСТ Р 51141).

Подлинник (официального) документа – первый или единичный экземпляр официального документа (ГОСТ Р 51141).

Рабочая зона – это часть трехмерного пространства, ограниченного крайними точками досягаемости рук и ног работника.

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.

Регистрация документа – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения (ГОСТ Р 51141).

Сведения конфиденциального характера – персональные данные, служебная тайна, коммерческая тайна и другие (Перечень, утвержденный Указом Президента РФ от 06 марта 1997 г. № 188).

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

Текущее (оперативное) хранение документов – комплекс мероприятий по их рациональному размещению и учету, контролю за их движением и физическим состоянием, выдаче во временное пользование, а также по обеспечению их сохранности в процессе обращения с момента группировки документов в дела до передачи на архивное хранение.

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме (Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ).

3.2 Сокращения

В настоящем «Методическом указании» применяются следующие сокращения:

Инструкция по делопроизводству – внутренняя «Инструкция по делопроизводству» на предприятии;

ЛБ – лампы люминесцентные низкого давления с излучением белого света;

ЛХБ – лампы люминесцентные холодного белого света;

МФУ – многофункциональное устройство.

НД – нормативный документ;

ОРД – организационно-распорядительный документ;

ОТМ – организационно-технические мероприятия;

ПСР – производственная система «Росатом»;

ПЭВМ – персональная электронно-вычислительная машина;

РМ – рабочее место;

РФ – Российская Федерация;

4 Общие положения

Настоящее методическое указание разработано с целью установления единой методологии по организации рабочего пространства офисного работника, включающего в себя::

- оптимальную расстановку офисной мебели;
- оптимальную расстановку офисной техники;
- систематизацию бумажных документов;
- систематизацию компьютерных файлов;
- визуализацию и др.

В части организации рабочего пространства требования настоящего указания носят методический характер.

5 Система 5С в офисе

5.1 Система 5С представляет собой совокупность организационно-технических мероприятий по рациональной организации рабочих мест, обеспечивающую безопасность работы и рост производительности труда.

Основные цели 5С:

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

Система получила название от первых букв пяти русских слов: сортируй, соблюдай порядок, содержи в чистоте, стандартизируй, совершенствуй (рис. 1).

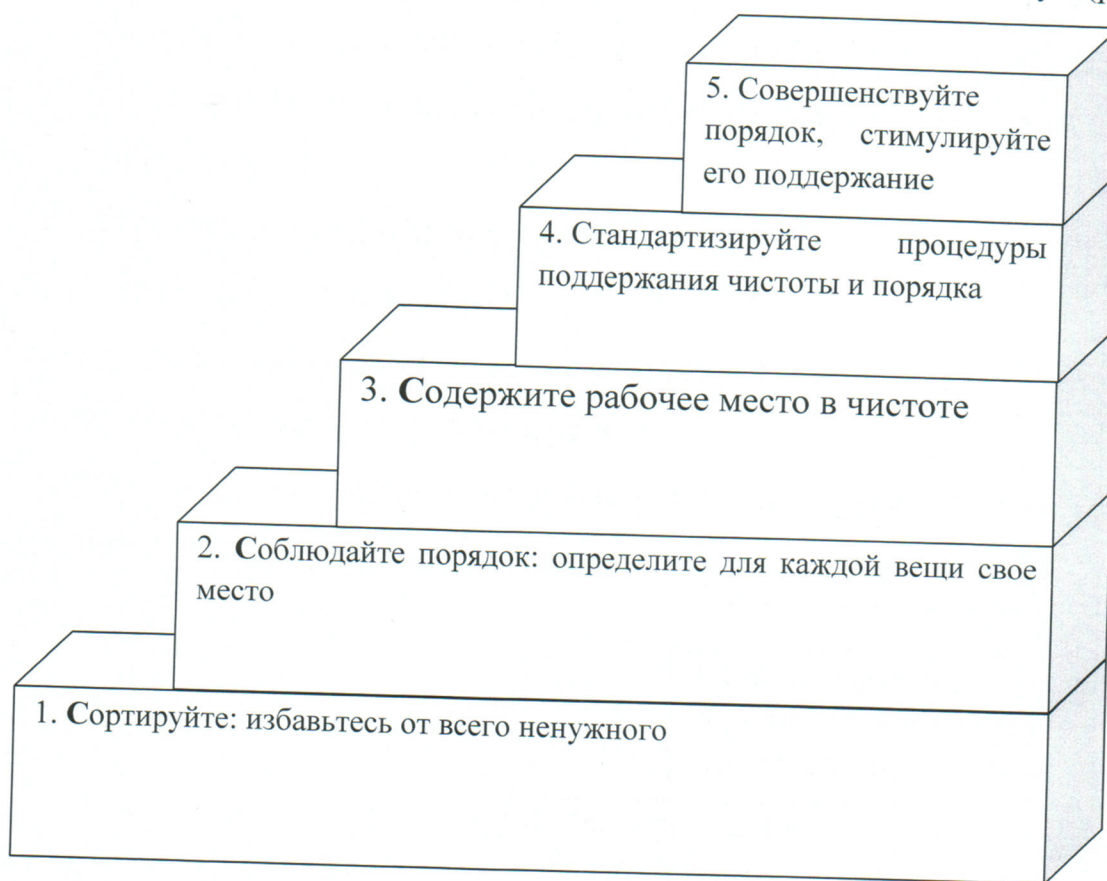


Рисунок 1. Система 5С. Лестница создания эффективного рабочего места

Система устанавливает принципы (шаги), 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.

Система 5С помогает быстро избавиться от накопившегося на производстве и в офисе хлама и исключить его появление в дальнейшем.

5.2 Принципы системы 5С

Принципы, на которых базируется система 5С, достаточно просты и очевидны.

1-ый шаг: сортируй

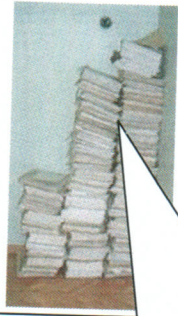
Этот этап предполагает исключение из целевой зоны предметов, которые не использовались в течение определенного периода времени и которые не предполагается использовать в дальнейшем (рис. 2). Для этого необходимо:

- а) выделить отдельный стол для сортировки предметов;
- б) определите карантинную зону (место временного размещения) ненужных предметов;
- в) выявить лишние предметы и поместить их в карантинную зону;
- г) определить дальнейшие действия в отношении ненужных предметов: ненужные предметы удаляются из рабочей зоны или уничтожаются; предметы, не нужные срочно, располагаются на определенном отдалении или хранятся централизованно; нужные – сохраняются на рабочем месте.

Определение ненужного на рабочих местах



Удаление ненужного

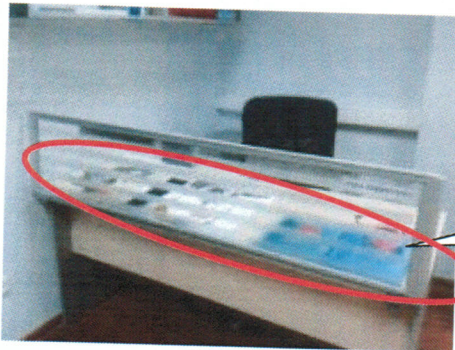


Сортировать
можно и на полу

Сложите вместе все, что
необходимо удалить



Выделите отдельный стол
для сортировки предметов



Определите зону карантина для
предметов, по которым не можете
принять решение

Рисунок 2. Реализация первого шага системы 5С

2-ой шаг: соблюдай порядок

На данном этапе определяется местоположение каждого предмета (рис. 3).



Решить

Где хранить

Правильная планировка хранения

Как хранить

Хранить по назначению, по ходу рабочего процесса

Рисунок 3. Пример расположения предметов на рабочем месте

Каждая вещь должна быть на своем месте. Все необходимо привести в порядок (рис. 4).

Четыре правила расположения вещей:

1. на видном месте;
2. легко взять;
3. легко использовать;
4. легко вернуть на место



Рисунок 4. Расположение канцелярских принадлежностей в ящике рабочего стола и в самодельном органайзере

3-ий шаг: содержи рабочее место в чистоте

Этот этап предполагает уборку офисного помещения (рис. 5) и разработку последовательности действий, позволяющих поддерживать чистоту в рабочей зоне.



Рисунок 5. Уборка офисного помещения с участием руководителей

Данный шаг определяет следующие мероприятия:

1. проведение генеральной уборки помещений (при необходимости);
2. тщательная уборка и чистка офисного оборудования и мебели, фиксация неисправностей;
3. выявление источников загрязнения, труднодоступных и проблемных мест (рис. 6);
4. выработка и реализация мер по уборке труднодоступных мест, ликвидации источников проблем и загрязнений.

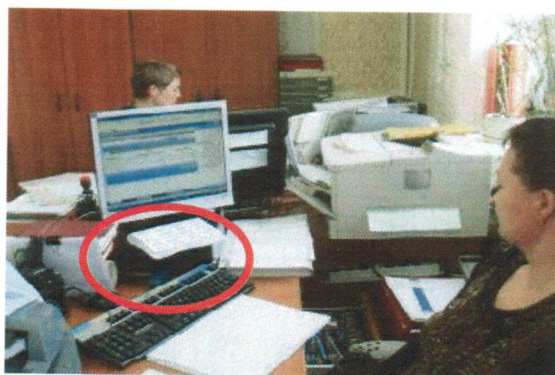


Рисунок 6. Заклейка вентиляционного отверстия из-за выброса порошка

4-ый шаг: стандартизируй

Введение правил, призванных обеспечить в офисе чистоту и порядок. Этот шаг также предусматривает, что разработанные стандарты будут понятными и будут представлены в наглядной форме (рис. 7).



Рисунок 7. Визуализированные стандарты при работе на МФУ

Фиксация в письменном виде правил: удаление ненужного, рациональное размещения предметов (рис. 8).



На столе не должно быть ничего лишнего, только то, что необходимо в работе. Расположение каждого предмета на столе визуализировать

Рисунок 8. Визуальное расположение предметов на рабочем столе

Максимальная визуализация представления правил (рисунки, схемы, пиктограммы, указатели, цветовое кодирование).

Рационализация носителей информации (материал, способ нанесения надписей, защитные покрытия), мест их размещения и крепления (рис. 9).



Четко обозначенные зоны для складирования



Рисунок 9. Визуализация места расположения

5-ый шаг: совершенствуй

Для реализации 5-го принципа необходимо:

- обучение сотрудников и обсуждение с ними изменений;
- соблюдение дисциплины;
- проверка соблюдения всех ранее разработанных стандартов;
- улучшение разработанных стандартов;
- закрепление сфер ответственности за каждым работником (объекты внимания и основные обязанности по их поддержанию в нормальном состоянии);

- выработка у персонала правильных привычек, закрепление навыков соблюдения правил;
- применение эффективных методов контроля.

5.3 Организация рабочего пространства

5.3.1 Определите необходимое количество мебели (стол, стул, тумбочки, шкафы – все определяется в зависимости от специфики работы и объема документации) и правильно ее расставьте (рис. 10).



Рисунок 10. Рациональная организация рабочего пространства

При недостатке мебели рекомендуется провести повторное выполнение первого шага «5С» с целью освобождения места для предметов, необходимых для ежедневной работы. Как вариант, возможно хранение не срочно нужных предметов в недостаточно «заполненной» мебели за пределами рабочей зоны сотрудника.

Если мебели все же недостаточно, а бюджет, как правило, ограничен, первоначально стоит оглядеться вокруг. Возможно, в пределах досягаемости окажется что-то ненужное. Если в поле вашего зрения находится недостаточно

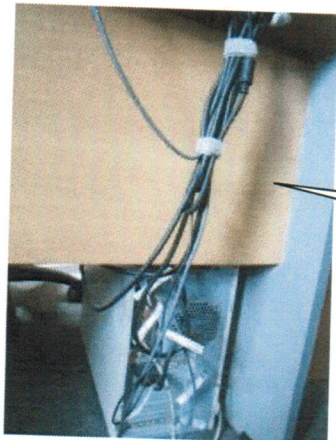
«заполненная» мебель, нужно узнать, нельзя ли Вам занять свободное место на полках и расставить там свои документы.

Иногда достаточно просто сделать перестановку.

5.3.2 Уберите со стола лишние электрические приборы. Например, кабели от вашего компьютера (рис. 11), зарядное устройство. Нахождение этих предметов на столе мешают вашей работе.



Использование простого зажима позволит вывести шнуры из рабочей зоны сотрудника



Все провода выведены с рабочего стола, зафиксированы (техника безопасности) и подписаны

Рисунок 11. Расположение кабелей компьютера

5.3.3 Обеспечьте легкий доступ ко всем документам и материалам (рис.12).



Рисунок 12. Рациональная эргономика рабочего места

5.3.4 Кроме физического комфорта необходим еще и эмоциональный комфорт, чтобы сотрудник полностью реализовал свои возможности, открыл свои таланты и способности. Количество личных вещей (фотографии, сувениры, календари и др.), которые дороги работнику и помогают немного отдохнуть, должно быть ограничено. Личные вещи не должны мешать выполнению работы (рис. 13).

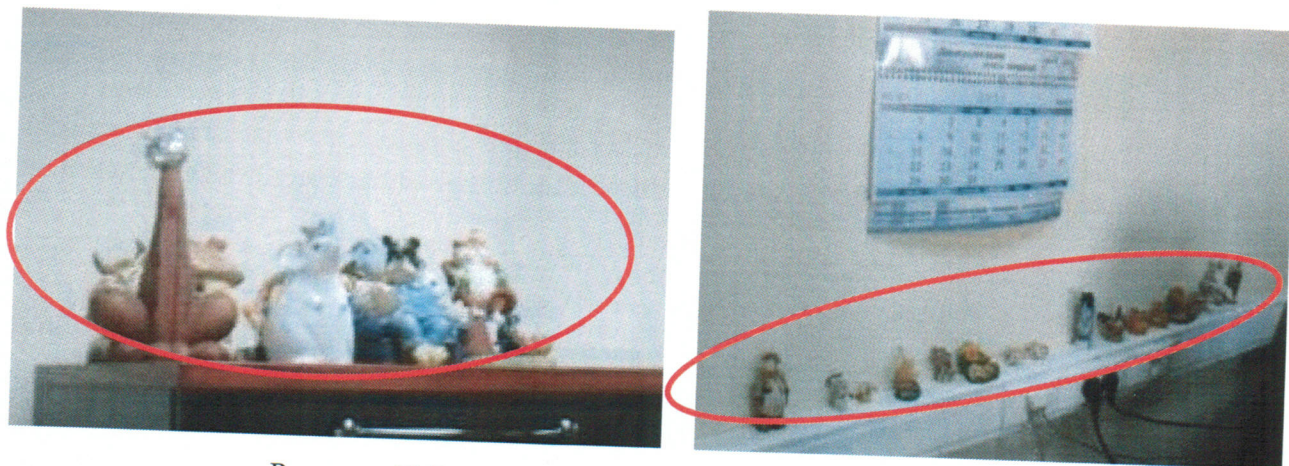


Рисунок 13 Расположение личных вещей в рабочей зоне

В этом случае рабочее место будет защищать сотрудника от стрессов, повышать его работоспособность, а работник будет любить своё рабочее место и свою работу.

5.3.5 Если часто используемые документы хранятся на стеллаже, то стеллаж располагают в непосредственной близости с рабочим местом (рис. 14).



Рисунок 14. Расположение стеллажа непосредственно за креслом сотрудника

5.3.6 Для работы со срочными документами (например, для сортировки документации) применяйте лотки. Используются лотки для бумаг вертикальные и горизонтальные для хранения документов на рабочем столе (рис. 15), либо настенные лотки, которые позволяют освободить пространство рабочего стола от бумаг. Каждый лоток для документов должен быть подписан и предназначен для хранения определенного вида документации (рис. 16).

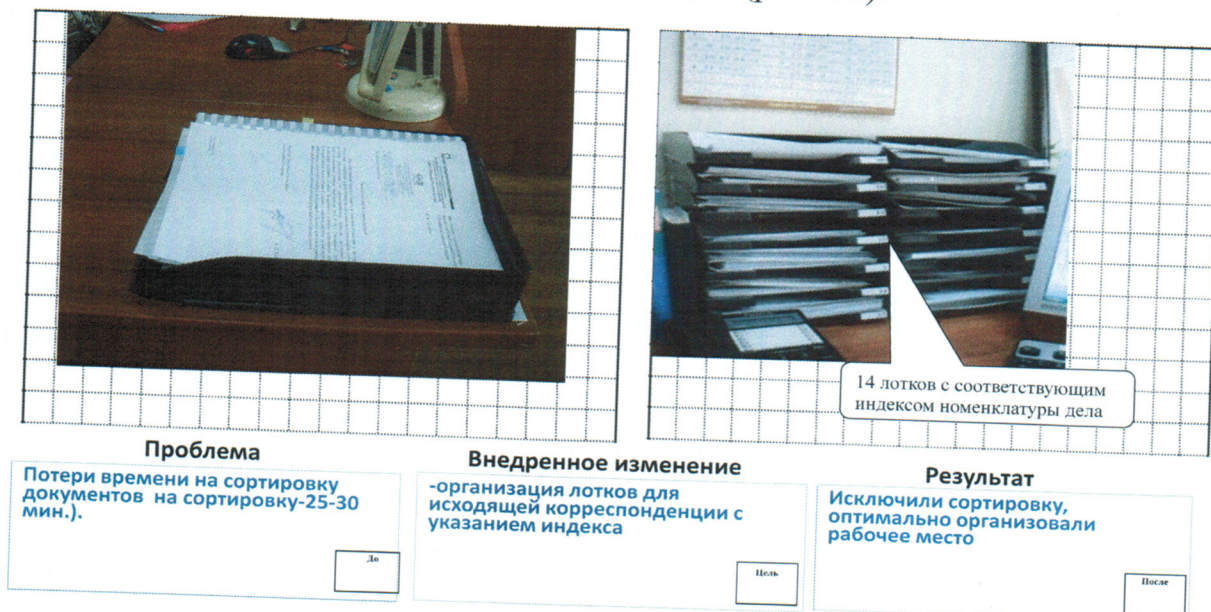


Рисунок 15. Хранение входящей корреспонденции



Рисунок 16. Отдел кадров. Хранение личных дел работников

5.3.7 Для хранения справочной литературы или нормативных актов, к которым приходится часто обращаться, можно закрепить навесную полку над столом.

5.3.8 Выделите ящик в столе для ваших карманных предметов, таких как телефон, бумажник и др. Данный ящик необходимо подписать (пример: «личные вещи», «личное») (рис. 17).



Рисунок 17. Тумба с ящиками

5.3.9 Визуализируйте остальные ящики, подпишите их в зависимости от назначения, сделайте список предметов, находящихся в ящиках (рис. 18).

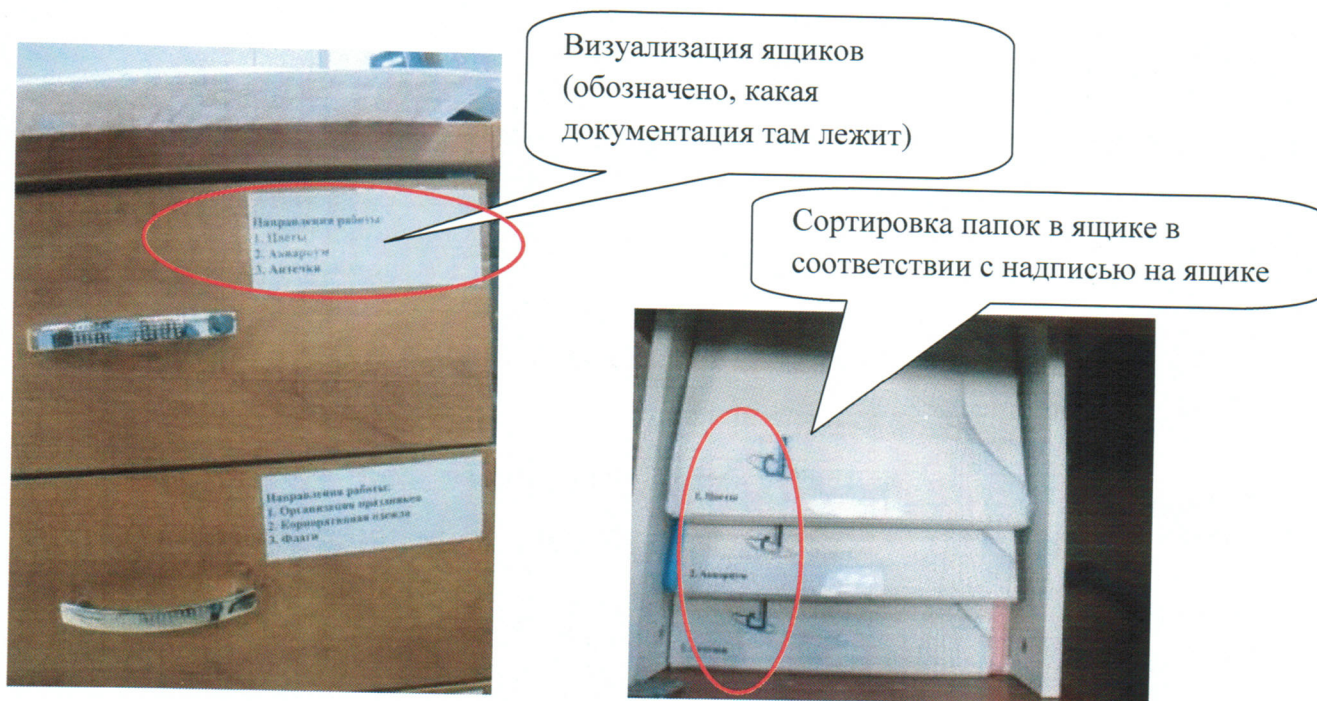


Рисунок 18. Примеры визуализации ящиков рабочего стола

5.3.10 В конце рабочего дня работник должен привести свое рабочее место в порядок: документы, содержащие коммерческую тайну, необходимо 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. Папки с документами должны быть убраны в шкаф.

5.4 Систематизация бумажных документов

5.4.1 Рекомендуется располагать папки группами по категориям. Для простоты поиска необходимо применять цветовую гамму, например: папки с документами, относящимися к финансам, могут быть зеленые, папки с документами по рекламе и маркетингу – красные, папки по персоналу – синие, папки по развитию компании – оранжевые и т.п. В этом случае цвет папки будет определенным индикатором ее содержания. Нужные, но не требующиеся для ежедневной работы документы должны быть сданы в архив.

5.4.2 Прежде чем разместить документы или папки с документами на стеллаже, необходимо составить их полный перечень с учетом соответствующей категории или цвета. Соответствующую процедуру можно провести и с канцелярией: определить номера полок, зоны складирования, последовательность складирования (можно указать стрелкой); по каждой полке составить перечень позиций, указать количество, объемы (рис. 19). Это позволит четко снимать «остатки» и заказывать только то, что необходимо, а не «положено» для данного структурного подразделения.



Рисунок 19. Организация локального склада канцелярии

5.4.3 Для визуального определения наличия всех папок на полке нанесите на торцы стоящих папок по диагонали цветную линию (рис. 20). Возможно, последовательно пронумеровать папки и указать соответствующий номер на месте расположения папки.



Для обеспечения сохранности и сокращения времени на поиск документов необходимо провести работу:

- сортировка по полкам по типам документов;
- выстраивание папок по возрастающей последовательности (по годам):

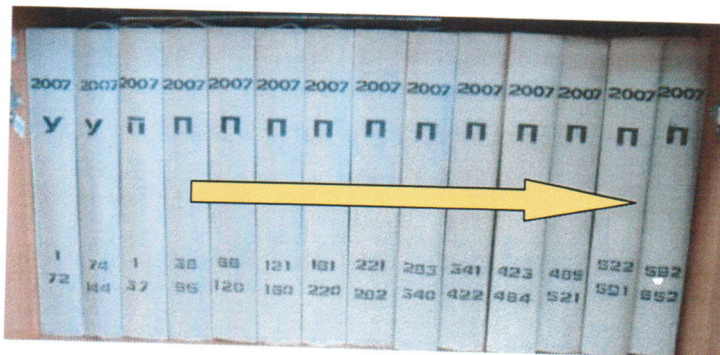


Рисунок 20. Визуализированная система хранения папок с документами

5.4.4 Шкаф для хранения документов должен иметь номер и ФИО ответственного лица за поддержанием порядка (рис. 21).

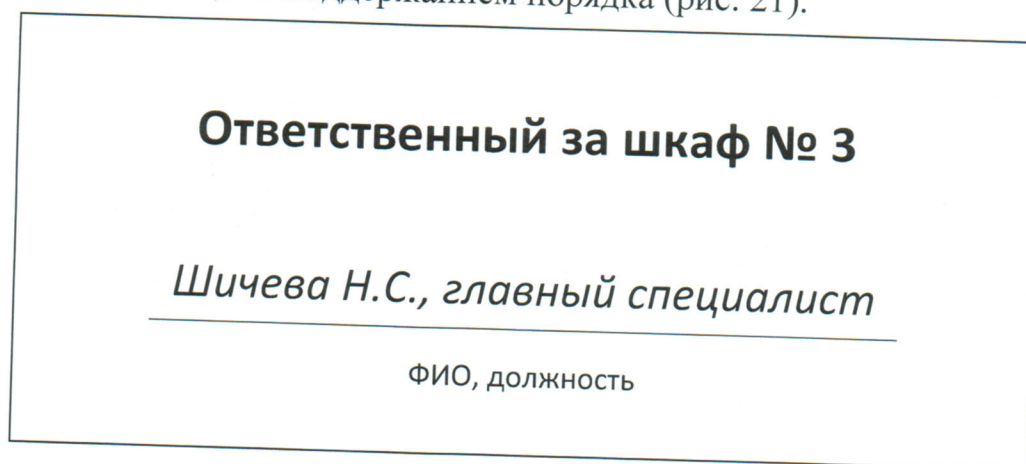


Рисунок 21. Идентификационная бирка

5.5 Систематизация компьютерных файлов

5.5.1 Воспользуйтесь свойством компьютерного сортировщика и отберите все документы, которым больше года. В идеале их стоит переписать на отдельный внешний накопитель (или сетевой ресурс) и удалить из памяти. Если у вас нет возможности записать компьютерные файлы на внешний носитель, то вынесите все старые файлы в одну директорию и забудьте о них на время.

5.5.3 Отсортируйте оставшиеся файлы по датам «от настоящего к прошлому» и начинайте просматривать, начиная с файлов, сохраненных последними, а значит, самых актуальных.

5.5.4 Определите нужность документов. Если сомневаетесь, пригодится ли вам документ, отправьте его в специально созданную папку. Позже необходимо будет вернуться к ним и принять окончательное решение в отношении необходимости документа.

5.5.5 Создайте тематические папки и озаглавьте их. Названия папок должны максимально четко и однозначно отражать суть собранной информации.

(Появление папок «факсы», «электронная почта» особой систематизации в документы не внесут и поиск нужной информации не облегчат (очень мелко, плохо читается).

5.5.6 При систематизации компьютерных файлов рекомендуется создание такого количества папок, которое позволит разложить собранные документы не только по общим темам, но и по разделам и подразделам.

5.5.7 Объедините полученные папки между собой в зависимости от направления деятельности (финансы, маркетинг, персонал и т.д.). Если все основные папки с документами решите держать на рабочем столе, то стоит подобрать им соответствующие и (главное!) яркие иконки.

5.5.8 Чтобы подобные «чистки» в будущем приходилось делать все реже, возьмите за правило сразу сортировать все входящие и вновь созданные документы. Особенно это касается электронной почты, которая является одним из основных источников «мусора», захламляющего компьютер.

5.5.9 Обязательно установите фильтры на входящую почту, чтобы исключить попадание спама. А с полученными письмами поступайте также, как и с любым входящим документом: ответьте, сохраните, распечатайте или удалите.

5.5.10 Для стандартизации процесса возможно типизировать заставку на всех мониторах компьютеров (рис. 22). В первую очередь разбить на зоны по направлениям, разбить на сектора и сохранять документы в конкретной зоне. Это позволит каждому сотруднику оперативно найти требуемый файл по тематике

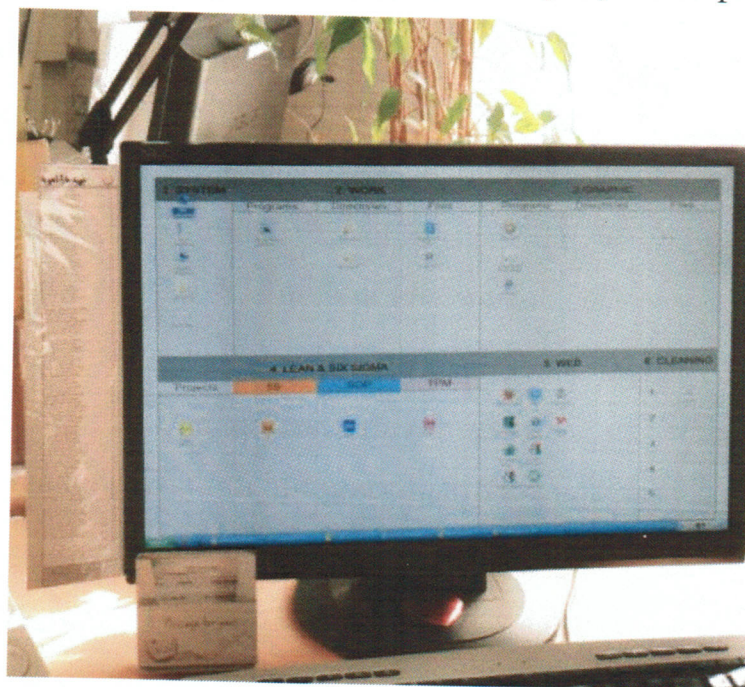


Рисунок 22. Универсальная заставка на монитор

5.6 Контроль и отчетность по системе 5С

5.6.1 Руководители подразделений обязаны один раз в неделю делать проверки рабочих мест своих сотрудников и проставлять оценки (баллы) по 5 бальной системе, где 1 – плохо, 5 –отлично хорошо.

5.6.2 Критерии оценки системы 5С приведены в приложении 1.

5.6.3 Оценка рабочего места производится по каждому шагу отдельно.

5.6.4 По результатам проверки выводится среднеарифметическая оценка за месяц, которая заносится на график внедрения системы 5С (Приложение 2). Данный график позволит отследить динамику достижения цели по месяцам.

5.6.5 Для упрощения оценивать можно кабинет или участок в целом.

5.6.6 Информация о проведении аудита системы 5С должна быть размещена на информационной доске на видном месте.

5.6.7 На информационной доске обязательно должен располагаться годовой график изменения оценки по месяцам (Приложение 2). Результаты текущих еженедельных проверок рекомендуется оформлять в произвольном оригинальном виде.

5.7 Примеры улучшений

Примеры внедрения улучшений рабочего места и рабочего пространства приведены в Приложении 3.

5.8 Основные требования к организации рабочего места офисного работника на основании действующих нормативных документов

Основные требования к организации рабочего места офисного работника на основании действующих нормативных документах можно ознакомиться в Приложениях 4 – 9.

Критерии оценки системы 5С

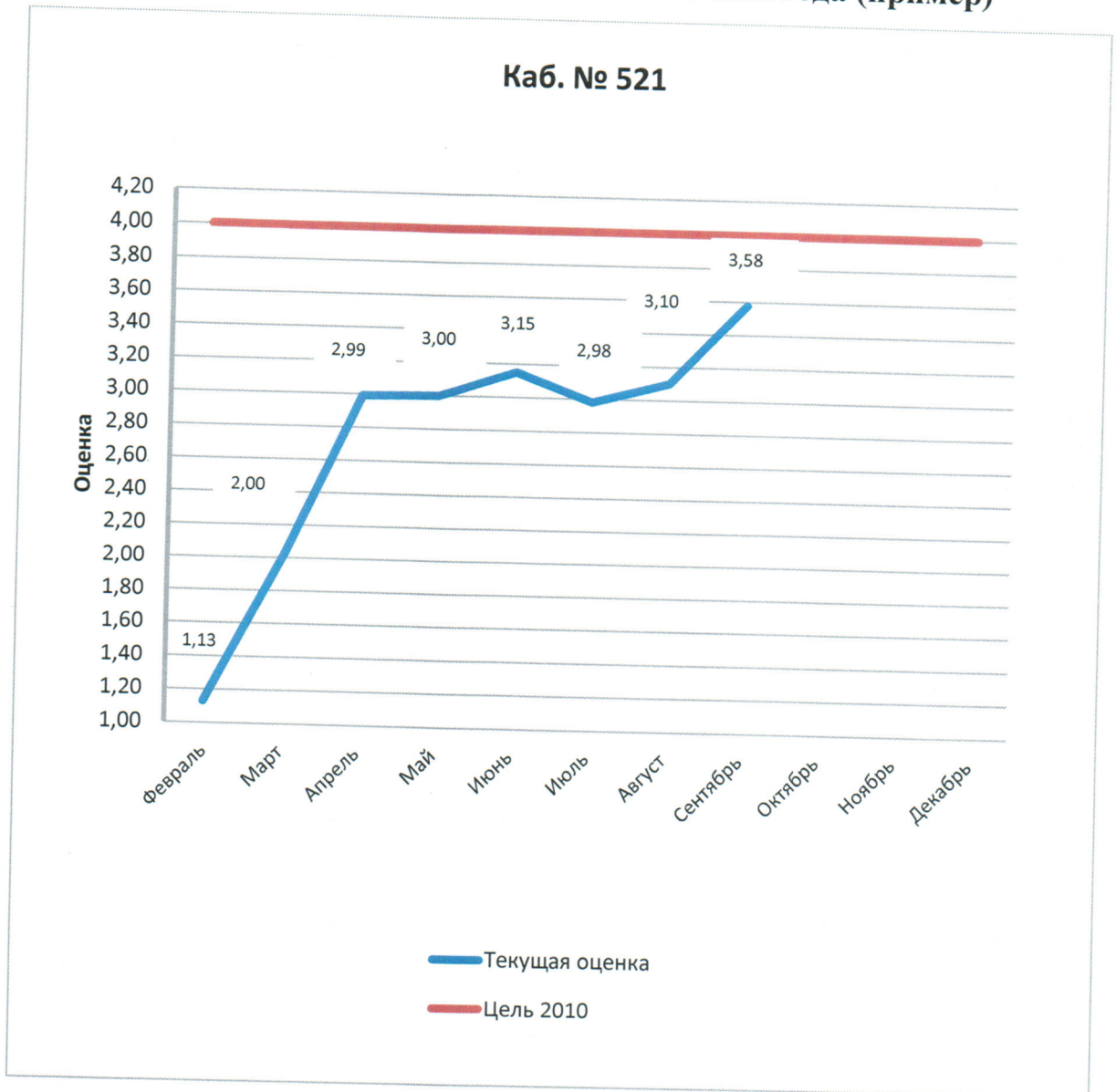
Этапы	№	Ожидаемый результат (критерии)	Оценка (баллы)			
			Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
			(1 – 2 балла)	(3 балла)	(4 балла)	(5 баллов)
«1С» Сортировка	1	Наличие неиспользуемых предметов на рабочем месте	Более двух неиспользуемых предметов находятся на рабочем месте	Два неиспользуемых предмета находятся на рабочем месте	Один неиспользуемый предмет находится на рабочем месте	Неиспользуемые предметы отсутствуют на рабочем месте
	2	Хранение личных вещей	Более двух личных вещей хранятся в не отведённом для этого месте	Не более двух личных вещей хранятся в не отведённом для этого месте	Не более одной личной вещи хранится в не отведённом для этого месте	Все личные хранятся в специально отведенном месте
«2С» Создание «Своих мест»	1	Определены и организованы места хранения предметов, необходимых для данной работы	Более 5 предметов не имеют организованных мест хранения	3 – 5 предметов не имеют организованных мест хранения	Два предмета не имеют организованных мест хранения	Определены места хранения всех предметов, необходимых для работы
	2	Соответствие указателей предметам, хранящимся в данном месте	Более 3-х указателей не соответствуют хранящимся предметам	2 – 3 указателя не соответствуют хранящимся предметам	Менее 2-х указателей не соответствуют хранящимся предметам	Все указатели соответствуют хранящимся предметам

«3» Содержание в чистоте					
3	Предметы, необходимые для данной работы находятся на «своих» определенных для них местах хранения	Более 5 предметов находятся не на «своих» местах хранения	3 – 5 предметов находятся не на «своих» местах хранения	Два предмета находятся не на «своих» местах хранения	Все предметы находятся на «своих» местах хранения
4	Расположение и способ хранения предметов обеспечивает быстроту доступа и возврата*	Более 15 с необходимо на поиск и возврат любого предмета	10 – 15 с необходимо на поиск и возврат любого предмета	Менее 10 с необходимо на поиск и возврат любого предмета	Любой предмет можно найти и вернуть на место менее чем за 5 с
1	Содержание в чистоте инструментов, приспособлений, приборов	Загрязнения видны на более 50 % инструментов, приспособлений и приборов (пыль, мусор, масло, т.д.)	Загрязнения видны невооруженным взглядом на 50 % инструментов, приспособлений и приборов	Незначительные изменения видны при тщательном осмотре	Поверхности чистые, загрязнения визуально не обнаружены
2	Содержание рабочего места в чистоте (отсутствие на стеллажах, полках, верстаках пыли, мусора, т.д.)	Загрязнения видны невооруженным глазом (мусор, пыль, стружка, СОЖ)	Уборка проводится не в полной мере (уборка не более 50 %)	Уборка проводится, но при тщательном осмотре обнаруживаются загрязнения	Содержится в чистоте, загрязнения отсутствуют
3	Регулярная очистка оборудования, офисной оргтехники в подразделении	Загрязнения видны невооруженным глазом	Уборка проводится не в полной мере (уборка не более 50 %)	Уборка проводится, но при внимательном осмотре обнаруживаются загрязнения	Станки и оборудование содержится в чистоте, загрязнения отсутствуют

	4	Осветительные приборы в подразделении (производственном участке) содержатся в чистоте и исправном состоянии	Более 50 % осветительных приборов неисправно, загрязнения видны невооруженным взглядом	Менее 50 % осветительных приборов неисправно, не содержатся в чистоте (загрязнения видны невооруженным взглядом)	Все осветительные приборы исправны и содержатся в чистоте
«4С» Стандартизация	1	Применение стандартов, инструкций и памяток, необходимых для выполняемых работ	Стандарты, инструкции, памятки отсутствуют	Стандарты имеются в минимально необходимом количестве (стандарт рабочего места, стандарт уборки), но требуют корректировки (доработки)	Стандарты имеются в минимально необходимом количестве (стандарт рабочего места, стандарт уборки) и не требуют корректировки (доработки)
	2	Размещение стандартов, инструкций и памяток вблизи рабочих мест	Стандарты, инструкции и памятки размещены вне рабочих мест и трудно доступны для применения	Стандарты, инструкции и памятки размещены вне рабочих мест, но легко доступны для применения	Стандарты, инструкции и памятки размещены на рабочих местах и легко доступны для применения

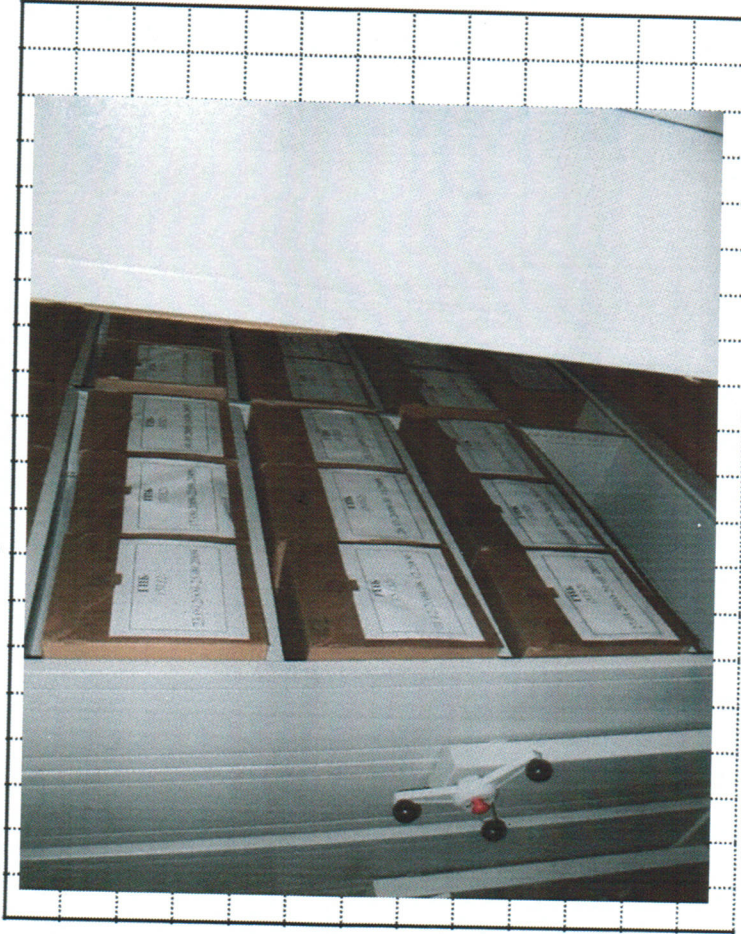
«5С» Совершенствование					
1	Регулярное проведение аудитов 5С в соответствии с графиком	Аудиты не проводятся, нет графиков проверок	Аудиты проводятся регулярно, графику не соответствуют	Аудиты проводятся регулярно, но график проведения не поддерживается	Регулярное проведение аудитов в соответствии с утвержденным графиком
2	Участие работников участка в подаче предложений по улучшениям (кайдзен) (наличие поданных предложений в текущем квартале)	Персонал не проинформирован, в подаче предложений по улучшениям (кайдзен) не участвует	Персонал проинформирован, но не участвует в подаче предложений по улучшениям (кайдзен)	Персонал проинформирован, но не активно участвует в подаче предложений по улучшениям (кайдзен) (подано по одному предложению на человека в квартал)	Персонал проинформирован, активно участвует в подаче предложений по улучшениям (кайдзен) (подано более одного предложения на человека в квартал)

График внедрения системы 5С с начала года (пример)

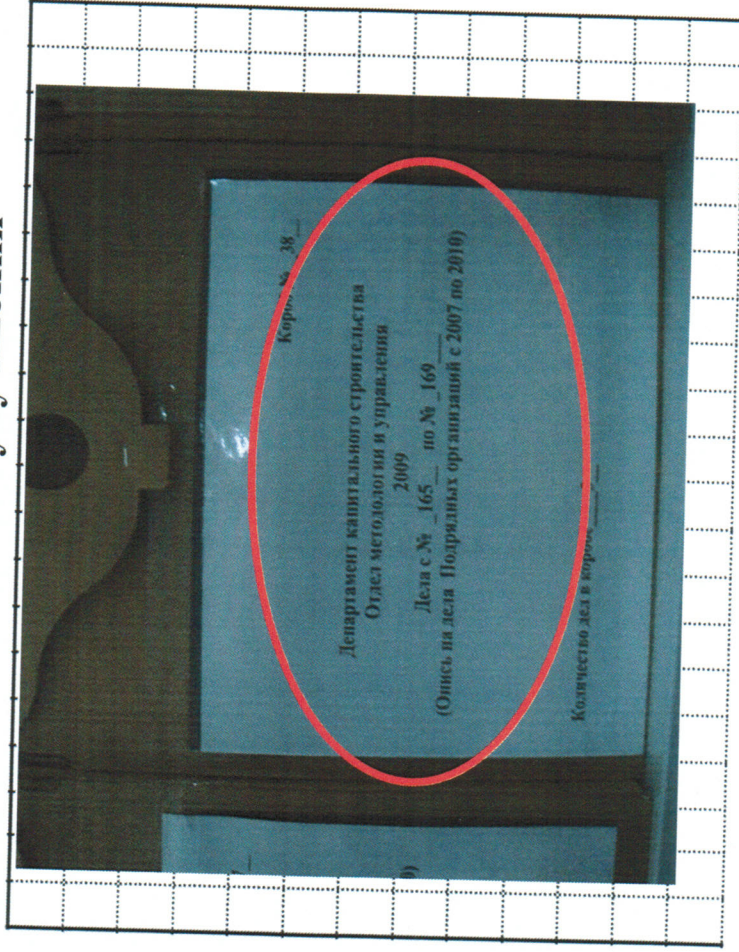


Примеры организации рабочего места и рабочего пространства

До улучшения



После улучшения



Проблема

Отсутствие полной информации на коробе, затруднен поиск нужной информации

До

Внедренное изменение

Разработана стандартная форма карточки на короб (№ короба, Департамент, № дела, количество дел в коробе)

Цель

Результат

Оптимальная форма хранения документов, визуализация, сокращение времени на поиск

После

До улучшения



Проблема

Некачественное хранение информации, отсутствие визуализации, большие потери на поиск

До

После улучшения



Внедренное изменение

Стандартная упаковка для документации, визуализация по станциям

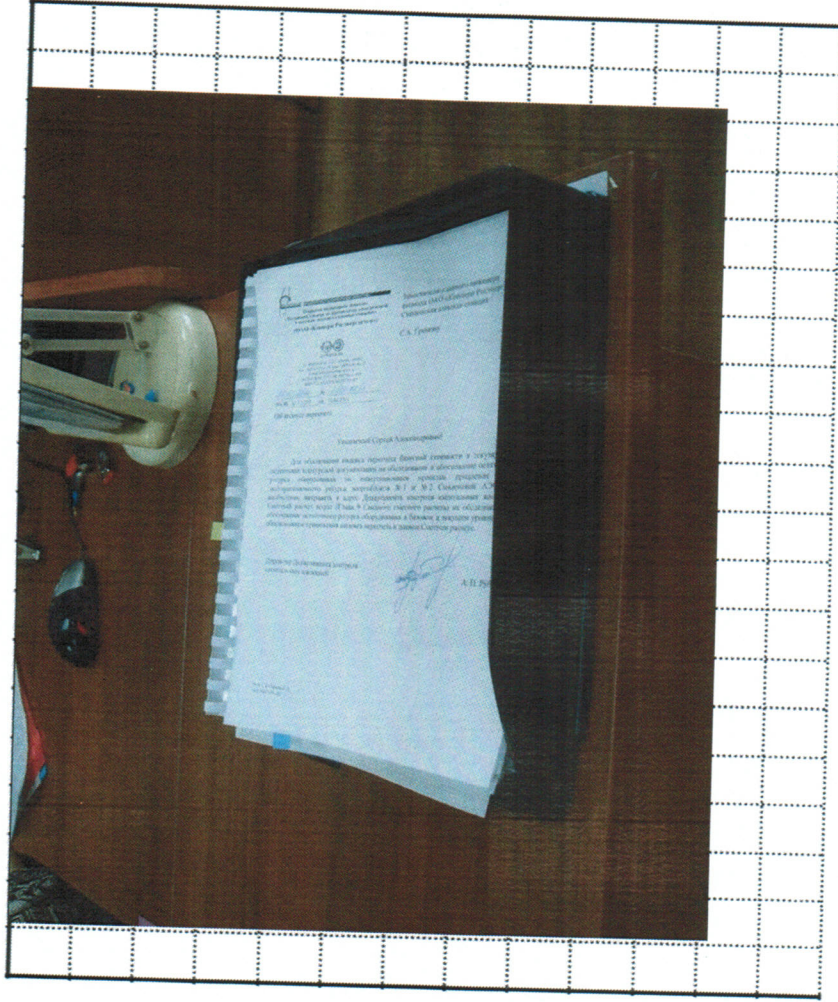
Цель

Результат

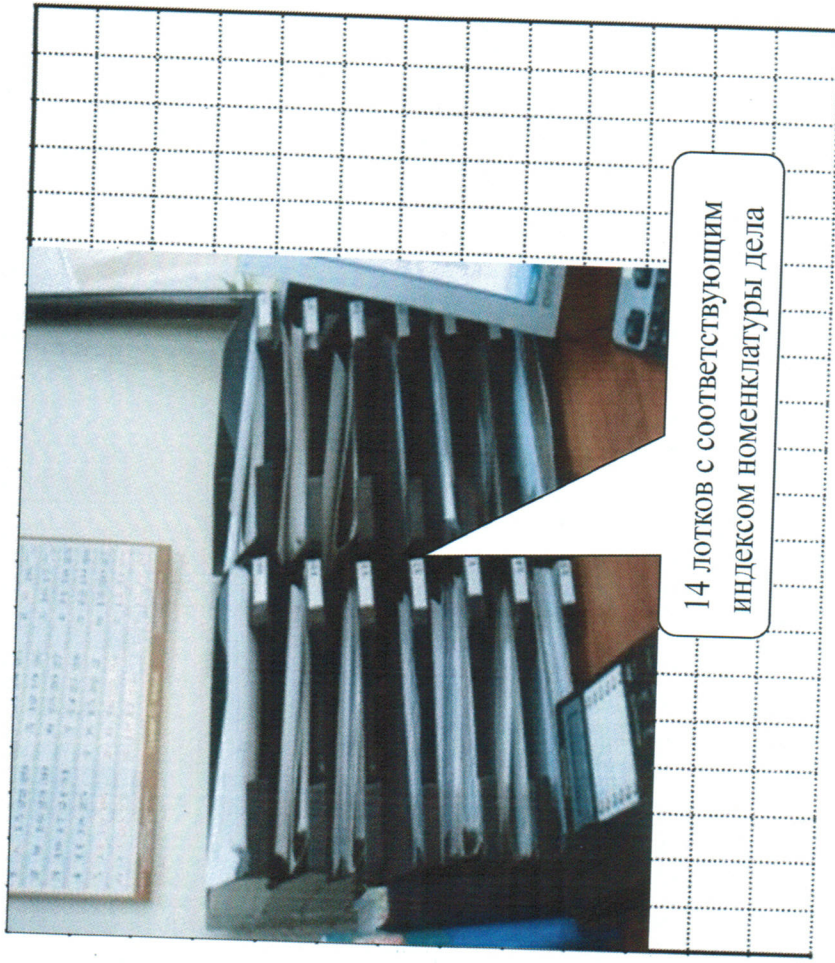
Оптимизация площадей складирования, сокращение времени на поиск документов

После

До улучшения



После улучшения



Проблема

Потери времени на сортировку документов на сортировку-25-30 мин.).

Внедренное изменение

-организация лотков для исходящей корреспонденции с указанием индекса

Результат

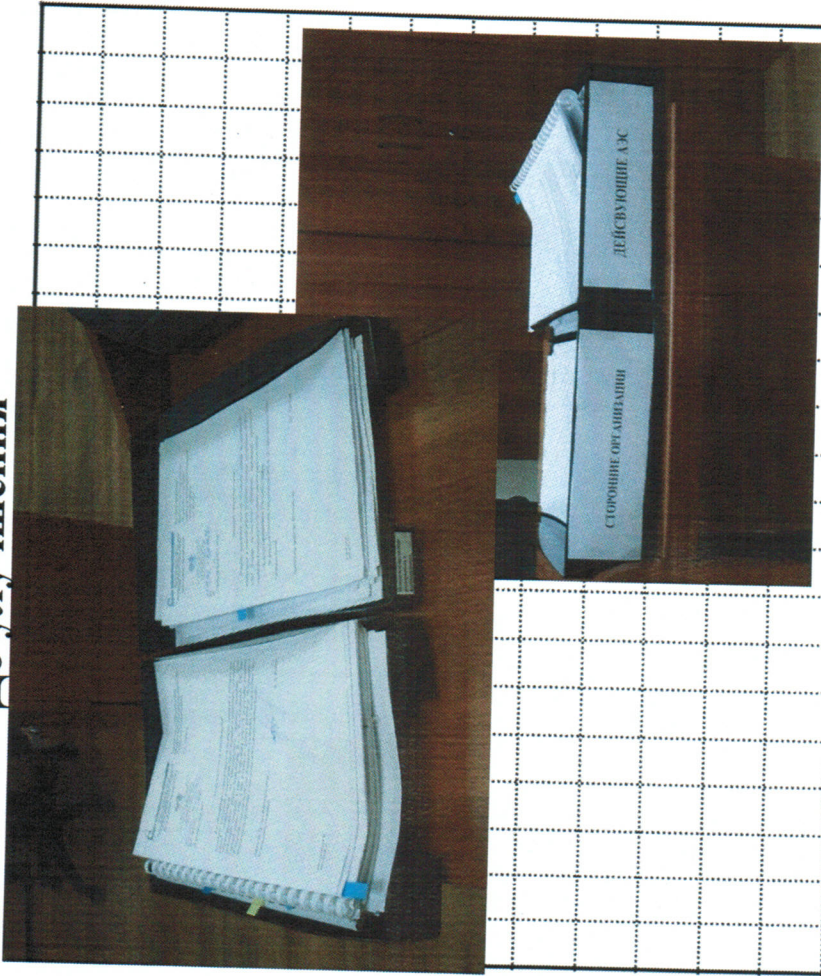
Исключили сортировку, оптимально организовали рабочее место

До

Цель

После

До улучшения



Проблема

Потери времени на сортировку документов (20-30 мин)
Непоследовательная отправка почты на станции

До

После улучшения



Внедренное изменение

Организация отдельных ячеек для отправки почты на АЭС
По мере накопления определяется последовательность отправки почты на каждую из станций.

Цель

Результат

Исключили лишнюю сортировку документов, визуализировали объем отправляемой документации.
По мере накопления определяется последовательность отправки почты на каждую из станций.

После

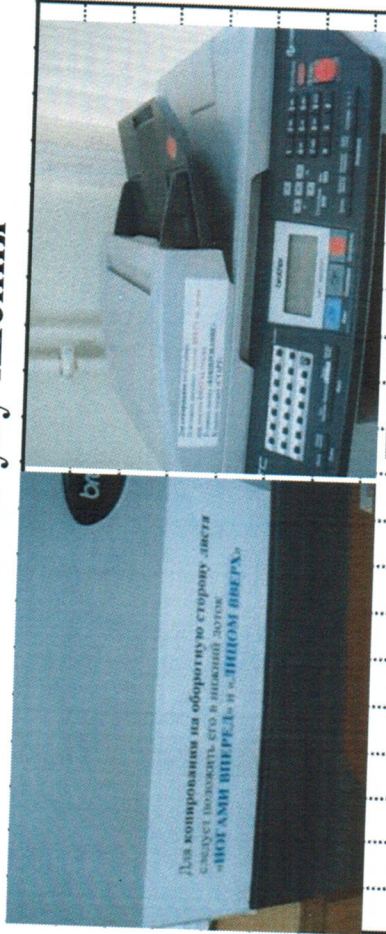
До улучшения



Проблема

- Потери времени на консультацию по порядку копирования документов;
- Не стандартизирован порядок заказа картриджа

После улучшения



Канбан на заказ картриджа с указанием ФИО ответственного работника

Внедренное изменение

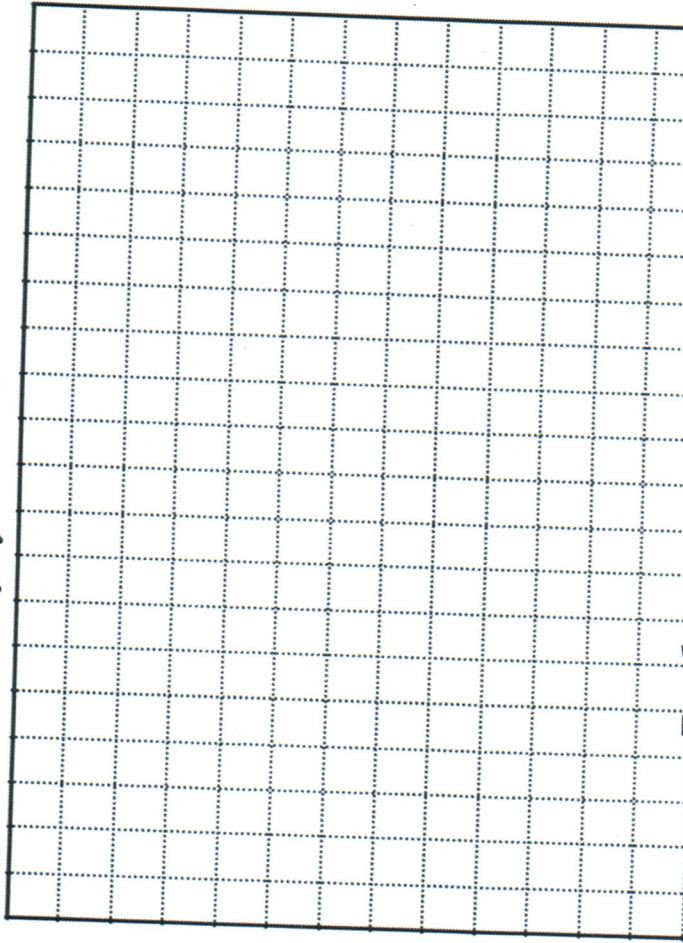
Обозначены:

- последовательность действий при тиражировании документов;
- порядок копирования текста на обратную сторону документа;
- канбан для заказа картриджа.

Результат

- Исключены потери времени на консультацию по порядку копирования документов;
- Стандартизирован порядок заказа картриджа

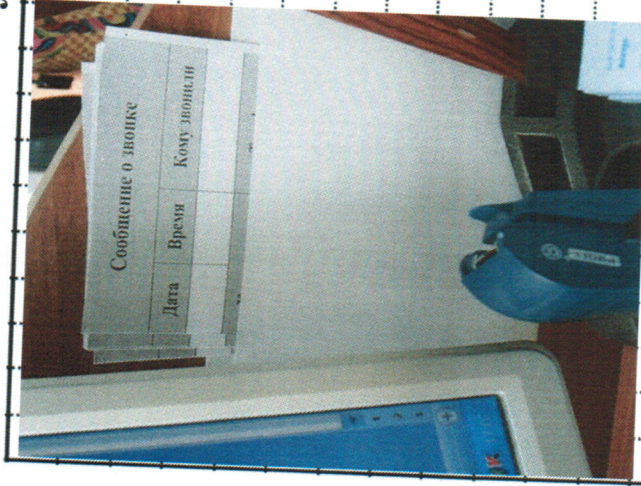
До улучшения



Проблема

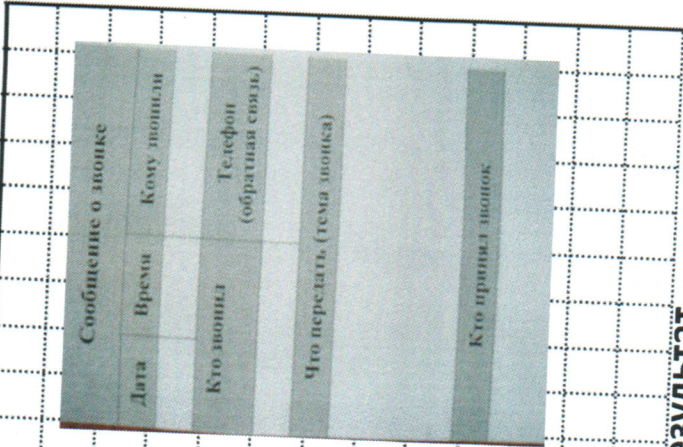
-потери времени на информирование временно отсутствующего работника;
-потеря информации из-за отсутствия принявшего ее работника или забыл(?)

После улучшения



Внедренное изменение

Изготовлены стандартные бланки для информирования работников о звонке, произошедшем во время его отсутствия. Бланки размещены в «кармане» у каждого работника ОД на рабочем столе



Результат

Стандартизован а процедура оформления полученных звонков, исключена возможность потери информации

До улучшения



Проблема

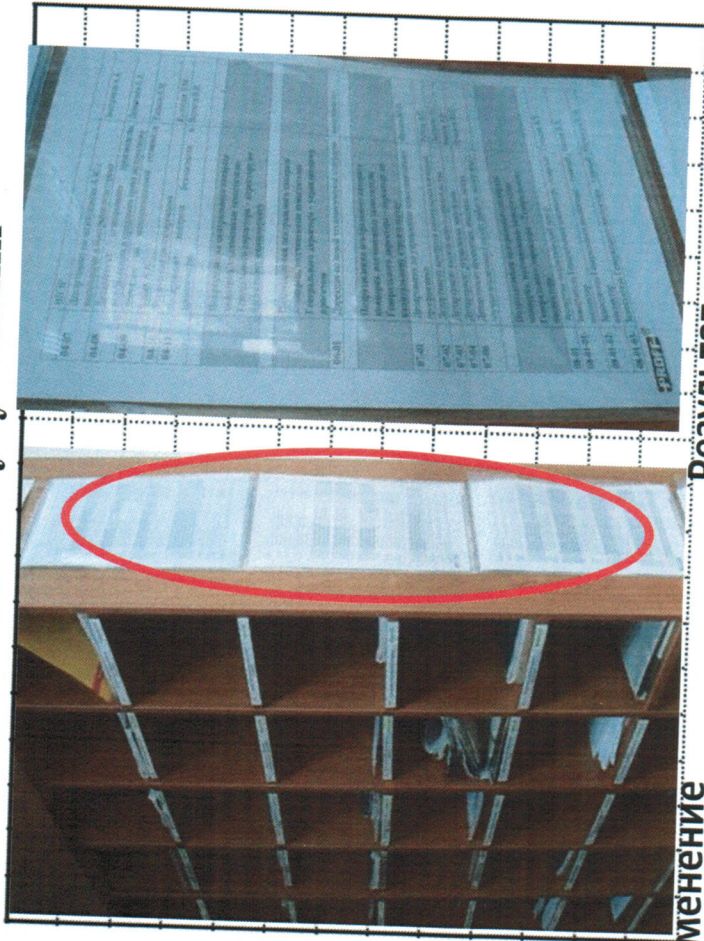
Потери времени на поиск нужной ячейки, приходится отвлекать сотрудника для получения информации

После улучшения



Внедренное изменение

На торцевой стороне шкафа с ячейками для сортировки корреспонденции размещен список структурных подразделений, отражающий структуру ЦА Концерна, последовательно каждая полка подписана в соответствии с номером



Результат

Упрощен поиск необходимой ячейки, сокращено время на поиск нужной ячейки

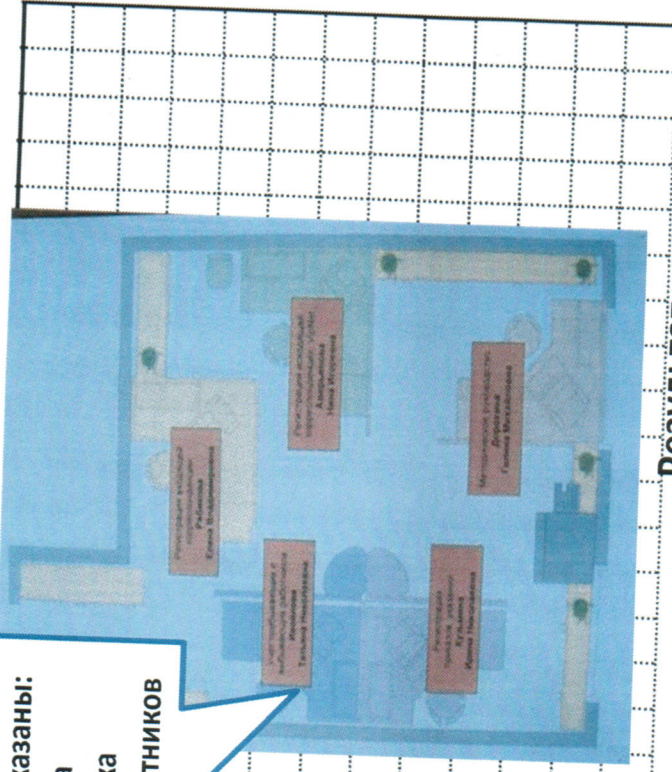
До улучшения



Проблема

Отсутствие плана размещения сотрудников в кабинете .
Приходиться отвлекаться от основной работы и отвечать на вопросы- «кто-где сидит и где подождать»

После улучшения



Внедренное изменение

Разработан план размещения работников отдела
делопроизводства с указанием функций

Результат

На плане размещения визуализированы рабочие места работников отдела делопроизводства с указанием функций

До улучшения



Проблема

- Большие потери времени на поиск дел
- Лишние движения, в связи с неправильно подобранными шкафами для хранения личных дел
- Отсутствие единой структуры оформления личных дел

После улучшения



Внедренное изменение

- покупка специализированных ящиков для личных дел
- введение единого шаблона оформления личного дела

Результат

- жестко структурированная форма хранения личных дел
- исключения колебаний в поиске
- возможность коллективной работы

Описание рабочего места офисного работника

1. Рабочее место, хорошо приспособленное к трудовой деятельности офисного работника, правильно и целесообразно организованное в отношении пространства, формы, размера обеспечивает ему удобное положение при работе и высокую производительность труда при наименьшем физическом и психическом напряжении.

2. Согласно ГОСТ 12.2.032-78 конструкция рабочего места и взаимное расположение всех его элементов должно соответствовать антропометрическим, физическим и психологическим требованиям.

3. При организации рабочего места должны быть соблюдены следующие основные условия:

- оптимальное размещение оборудования, входящего в состав рабочего места;
- достаточное рабочее пространство, позволяющее осуществлять все необходимые движения и перемещения;
- необходимо естественное и искусственное освещение для выполнения поставленных задач;
- уровень акустического шума не должен превышать допустимого значения.

4. Основное рабочее положение офисного работника является положение сидя. Рабочее место для выполнения работ в положении сидя организуется в соответствии с ГОСТ 12.2.032-78.

5. Рациональная планировка рабочего места предусматривает четкий порядок и постоянство размещения предметов, средств труда и документации.

Основные требования к расположению предметов на рабочем столе

Моторное поле – пространство рабочего места, в котором могут осуществляться двигательные действия человека.

Максимальная зона досягаемости рук – это часть моторного поля рабочего места, ограниченного дугами, описываемыми максимально вытянутыми руками при движении их в плечевом суставе.

Оптимальная зона – часть моторного поля рабочего места, ограниченного дугами, описываемыми предплечьями при движении в локтевых суставах с опорой в точке локтя и с относительно неподвижным плечом (рис. 23).

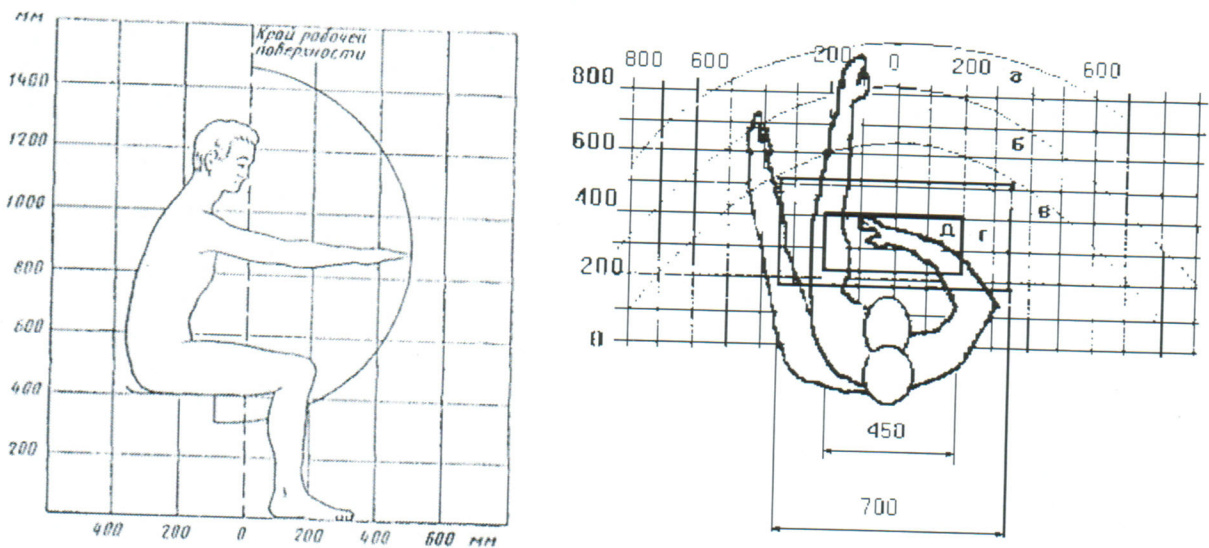


Рисунок 23. Зоны досягаемости моторного поля в вертикальной и горизонтальной плоскости: а – зона максимальной досягаемости; б – зона досягаемости пальцев при вытянутой руке; в – зона легкой досягаемости ладони; г – оптимальное пространство для грубой ручной работы; д – оптимальное пространство для тонкой ручной работы.

В зоне «а» обычно размещают монитор: для специалистов и служащих по центру, для руководителей – слева, оставляя пространство в центре для проведения совещаний и переговоров. В случае применения углового эргономичного стола, монитор и клавиатура располагаются в углу.

Органайзер под канцелярские принадлежности располагается слева/справа от монитора.

Справа в зоне «а/б» может располагаться небольшой принтер.

В зоне «г/д» располагается клавиатура и мышь. Клавиатуру следует располагать на поверхности стола на расстоянии 100–300 мм от края, обращенного к пользователю, или на специальной, регулируемой по высоте рабочей поверхности, отдельной от основной столешницы.

Все питающие провода и соединительные кабели должны располагаться с задней стороны компьютера и периферийных устройств. Их размещение в рабочей зоне работника недопустимо.

Требования к помещениям (кабинетам) с офисной техникой

1. Помещение с офисной техникой не должно располагаться в подвале и цокольных этажах, но может находиться на любом другом этаже здания.
2. Площадь на одно рабочее место в помещении должна быть не менее 6 м^2 , а объем – 24 м^3 при высоте не менее 4 м. При меньшей высоте помещения, рекомендуется увеличить площадь, приходящуюся на одно рабочее место.
3. При размещении рабочих мест с ПЭВМ расстояние между рабочими столами с мониторами (в направлении тыла поверхности одного видеомонитора и экрана другого видеомонитора), должно быть не менее 2,0 м, а расстояние между боковыми поверхностями мониторов – не менее 1,2 м.
4. Рабочие места с ПЭВМ при выполнении творческой работы, требующей значительного умственного напряжения или высокой концентрации внимания, рекомендуется изолировать друг от друга перегородками высотой 1,5 – 2,0 м.
5. При входе в офисное помещение должны быть установлены вешалки для верхней одежды, шкафы с полками для хранения портфелей и сумок.
6. Помещение должно иметь естественное и искусственное освещение. Основной поток естественного света должен быть слева, допускается справа. Не допускается направление основного освещения спереди и сзади (рис. 24)

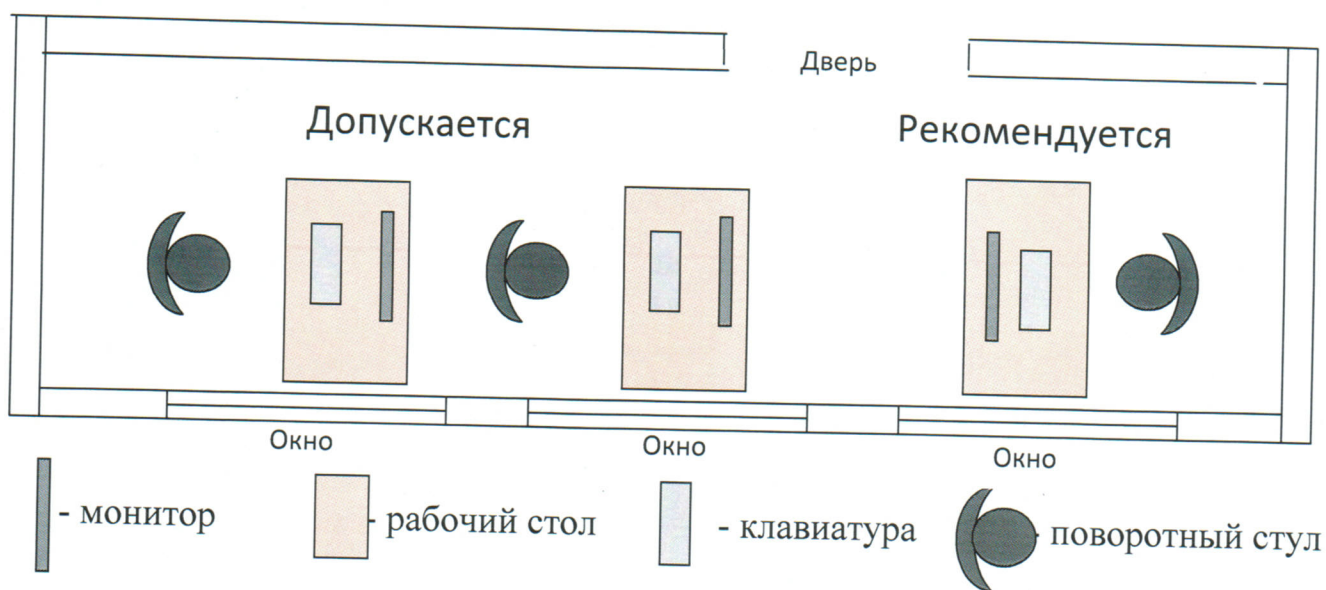


Рисунок 24. Схема расположения рабочих мест относительно светопроемов

7. Поверхность пола должна быть ровной, без выбоин, не скользкой, удобной для очистки и влажной уборки, обладать антисептическими свойствами.

8. Окраска помещений и мебели должна способствовать созданию благоприятных условий для зрительного восприятия, хорошего настроения.

9. Для окраски стен следует применять краски холодных тонов: светло-зеленого, светло-голубого, светло-серого. Допускается окраска стен светло-бежевым, светло-желтым или цветом слоновой кости. При этом поверхности стен должны быть матовыми.

10. Для внутренней отделки интерьера помещений не разрешается применять синтетические материалы, выделяющие в воздух вредные химические вещества и соединения, которые даже в концентрациях, не превышающих предельно допустимые величины, могут оказывать неблагоприятное воздействие на организм, снижая его работоспособность.

11. Помещения, где размещаются рабочие места с ПЭВМ, должны быть оборудованы защитным заземлением (занулением) в соответствии с техническими требованиями по эксплуатации.

12. Рабочий кабинет можно дополнить информационным стендом, большими настенными часами, которые были бы видны из любой точки кабинета. Живые цветы, шторы, продуманное цветовое оформление, все это создает комфорт и уют, а значит, помогает в работе (рис. 25).



Рисунок 25. Цветы в кабинете

Требования к столу офисного работника

1. Конструкция рабочего стола должна обеспечивать оптимальное размещение на рабочей поверхности используемого оборудования с учетом его количества и конструктивных особенностей, характера выполняемой работы. При этом допускается использование рабочих столов различных конструкций, отвечающих современным требованиям эргономики. Поверхность рабочего стола должна иметь коэффициент отражения 0,5 – 0,7.
2. Высота стола должна быть выбрана с учетом возможности сидеть свободно, в удобной позе, при необходимости опираясь на подлокотники.
3. Нижняя часть стола должна быть сконструирована так, чтобы работник мог удобно сидеть, не был вынужден поджимать ноги.
4. Конструкция стола должна предусматривать наличие выдвижных ящиков (для хранения документации, листингов, канцелярских принадлежностей, личных вещей).
5. Высота рабочей поверхности стола для взрослых пользователей должна регулироваться в пределах 680 – 800 мм; при отсутствии такой возможности высота рабочей поверхности стола должна составлять 725 мм.
6. Модульными размерами рабочей поверхности стола для ПЭВМ, на основании которых должны рассчитываться конструктивные размеры, следует считать: ширину 800, 1000, 1200 и 1400 мм, глубину 800 и 1000 мм при нерегулируемой его высоте, равной 725 мм.
7. Рабочий стол должен иметь пространство для ног высотой не менее 600 мм, шириной не менее 500 мм, глубиной на уровне колен не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног не менее 650 мм.
8. Рабочая поверхность стола должна быть твердой и гладкой, преимущественно из дерева. Не следует покрывать стол стеклом, так как его блестящая поверхность вредно действует на зрение.

Требования к креслу и стулу офисного работника

1 Кресло выполняется в соответствии с СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03.

1.2. Рабочее кресло должно быть подъемно-поворотным и регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки, а также расстоянию спинки от переднего края сиденья.

1.3. Для удовлетворения требований физиологии, вытекающих из анализа положения тела человека, в положении сидя, конструкция сидения должна удовлетворять следующим основным требованиям:

- допускать возможность изменения положения тела, т.е. обеспечивать свободное перемещение корпуса и конечностей тела друг относительно друга;
- допускать регулирование высоты в зависимости от роста работающего человека (в пределах от 400 до 550 мм);
- иметь слегка вогнутую поверхность,
- иметь небольшой наклон назад.

1.4. Сиденья и спинки стульев должны быть полумягкими, покрытыми воздухопроницаемым, не электризующимся и не скользящим материалом, легко поддающимся очистке от загрязнения.

2. Конструкция рабочего стула должна обеспечивать:

- ширину и глубину поверхности сиденья – не менее 400 мм;
- поверхность сиденья с закругленным передним краем;
- высоту опорной поверхности спинки – 300 мм, ширину – не менее 380 мм и радиус кривизны горизонтальной плоскости – 400 мм;
- угол наклона спинки в вертикальной плоскости в пределах 30 градусов;
- регулировку расстояния спинки от переднего края сиденья в пределах 260 – 400 мм;
- стационарные или съемные подлокотники длиной не менее 250 мм и шириной – 50 – 70 мм.

Гигиенические требования к кабинетам с офисной техникой

1 Общие гигиенические требования по СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03

1.1 В помещениях, оборудованных ПЭВМ, проводится ежедневная влажная уборка и систематическое проветривание после каждого часа работы на ПЭВМ.

1.2 Уровни положительных и отрицательных аэроионов в воздухе помещений, где расположены ПЭВМ, должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим нормативам.

1.3 Содержание вредных химических веществ в производственных помещениях, в которых работа с использованием ПЭВМ является основной, не должно превышать предельно допустимых концентраций загрязняющих веществ в атмосферном воздухе населенных мест в соответствии с действующими гигиеническими нормативами.

2 Освещенность рабочего места

2.1 Для работы с компьютером следует применять систему общего равномерного освещения, выполненную потолочными или подвесными люминесцентными светильниками, размещенными по потолку рядами в виде сплошных линий, с двух сторон от рабочего стола. К общему освещению дополнительно устанавливаются светильники местного освещения, предназначенные для освещения зоны расположения документов. Светильники не должны отражаться на мониторах, так же как и оконные светопроемы.

2.2 Светильники местного освещения должны иметь непросвечивающий отражатель с защитным углом не менее 40 градусов.

2.3 Освещенность на поверхности стола в зоне размещения рабочего документа должна быть 300 – 500 лк. Освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана. Освещенность поверхности экрана не должна быть более 300 лк.

2.4 В качестве источников света рекомендуется использовать люминесцентные лампы мощностью 40 Вт, 58 Вт или энергосберегающие лампы мощностью 36 Вт типа ЛБ, ЛХБ как наиболее эффективные и приемлемые с точки зрения спектрального анализа.

3 Параметры микроклимата на рабочем месте

3.1 Основной принцип нормирования микроклимата – создание оптимальных условий для теплообмена тела человека с окружающей средой.

3.2 В санитарных нормах СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 установлены величины параметров микроклимата, создающие комфортные условия (рис.1).

Рисунок 1. Общегосударственные нормативы санитарно-гигиенических условий работы служащих (СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03)

Температура, °С	Относительная влажность, %	Абсолютная влажность, г/м ³	Скорость движения воздуха, м/с
19	62	10	< 0,1
20	58	10	< 0,1
21	55	10	< 0,1

4 Нормирование шума

4.1 В производственных помещениях при выполнении основных или вспомогательных работ с использованием ПЭВМ уровни шума на рабочих местах не должны превышать предельно допустимых значений, установленных для данных видов работ в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими нормативами.

4.2 Шумящее оборудование (печатающие устройства, серверы и т.п.), уровни шума которого превышают нормативные, должно размещаться вне помещений с ПЭВМ.

4.3 Уровень шума в офисном помещении не должен превышать 50-65 дБ.

5 Вентиляция

5.1 В офисных помещениях (кабинетах) рекомендуется иметь приточно-вытяжную вентиляцию, обеспечивающую оптимальный температурно-влажностный режим

5.2 При отсутствии приточно-вытяжной вентиляции можно организовать кондиционирование воздуха с помощью бытовых кондиционеров. При этом необходим расчет количества устанавливаемых кондиционеров в зависимости от их производительности, тепловыделения от машин, людей, солнечного света и источников искусственного освещения.

Кондиционеры не должны создавать шум, превышающий нормируемые значения

6 Гигиенические требования к правильной посадке при работе на компьютере

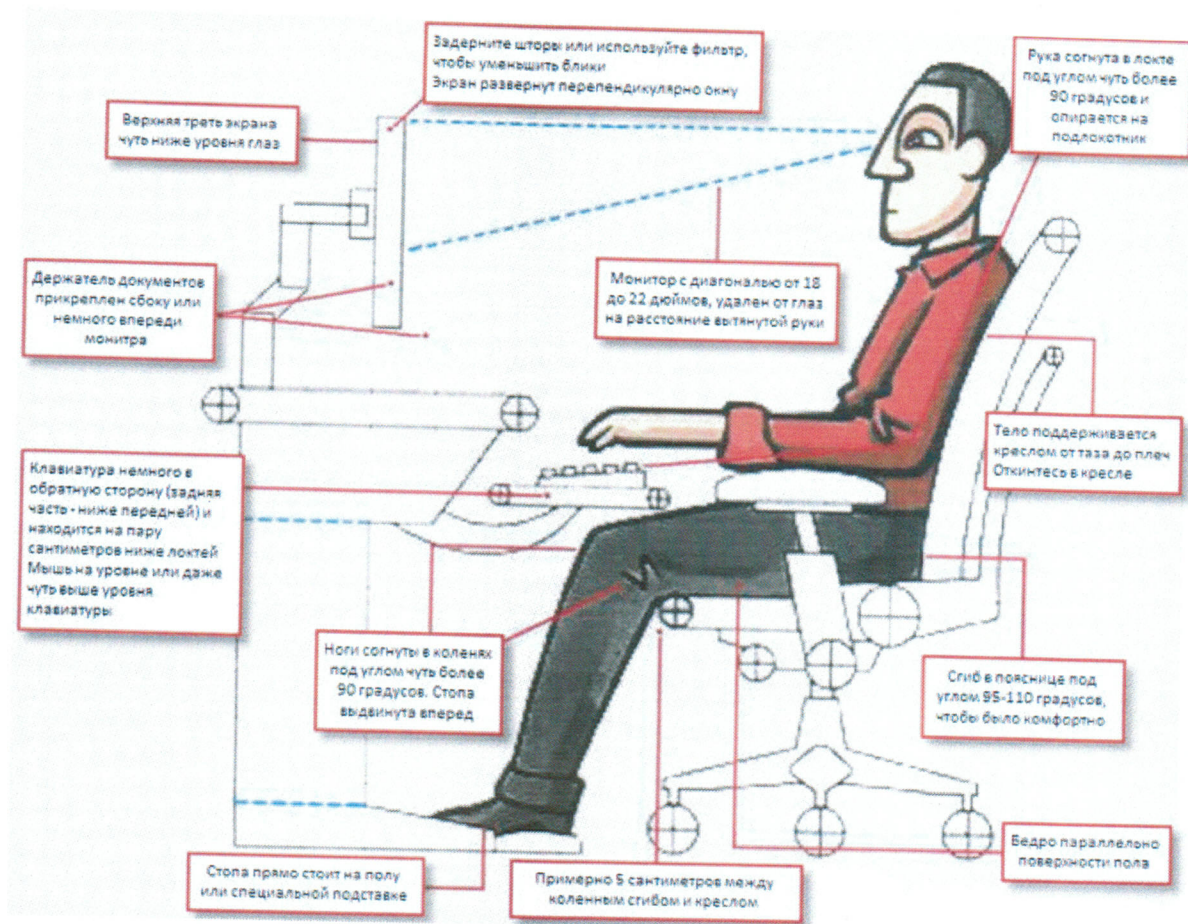
6.1 Правильная посадка работника за рабочим столом с компьютером способствует нормальному функционированию органов и систем организма, профилактике нарушения осанки и зрения, сохранению здоровья и хорошей работоспособности. Правильная посадка обеспечивается подбором стола и стула в соответствии с ростом в обуви.

6.2 При правильной посадке нужно сидеть прямо, напротив монитора, не сутулясь. Спина должна иметь опору в области нижних углов лопаток, предплечья должны находиться под прямым углом по отношению к плечам и опираться на наклонную поверхность стола с клавиатурой; тем самым снимается статическое напряжение с мышц плечевого пояса и рук. Край сиденья стула должен заходить за край стола, обращенный к работнику на 5–7 см. Угол, образуемый голенью и бедром, должен составлять примерно 90-120°, стопы должны опираться на пол или подставку для ног. Голова должна быть слегка наклонена вперед (не более, чем на 15°). Линия взора должна быть перпендикулярна центру поверхности экрана и составлять с горизонталью в вертикальной плоскости, мысленно проведенной через середину экрана монитора небольшой угол (не более 10°; оптимальное значение – 5°).

6.3 Уровень глаз должен соответствовать середине высоты экрана монитора. Оптимальный обзор в горизонтальной плоскости, проходящей через центр экрана, располагается в пределах $\pm 15^\circ$, допустимый – $\pm 30^\circ$.

6.4 Оптимальное расстояние от глаз работника до экрана монитора должно быть в пределах 60 – 70 см, допустимое – не менее 50 см. При расстоянии глаз до экрана менее 50 см, работать на компьютере не рекомендуется, поскольку это будет приводить к быстрому развитию усталости глаз, их покраснению, рези и т.п., а в дальнейшем это может сказаться на развитии близорукости.

Эргономика расположения сотрудника



6.5 Рациональный режим работы на компьютере предусматривает соблюдение регламентированной длительности непрерывной работы и перерывов, а также соблюдение профилактических мероприятий, направленных на охрану здоровья.