

УДК 615.12:005.912

АНАЛИЗ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В СОВРЕМЕННОЙ АПТЕКЕ

Золотухина Л.А., Кабакова Т.И., Михайлова С.А.

ГОУ ВПО «Пятигорская государственная фармацевтическая академия Росздрава», Пятигорск,
Пятигорск, e-mail: kabtais@mail.ru

Изучены особенности документооборота сетевых аптек. Дана характеристика используемых документов. Подчеркнута роль и ответственность руководителя аптечной организации за составление, сохранность и правильное оформление документов. Проведена фотография рабочего дня фармацевтического персонала и выявлены затраты оперативного времени на работу с документами. Установлено, что затраты руководителя на работу с документами составляют 50,6%, фармацевтов от 10 до 16% сменного времени. Рассмотрены виды используемых и подлежащих хранению документов. Разработана индивидуальная номенклатура дел, состоящая из 32 наименований.

Ключевые слова: документооборот, сетевые аптеки, документы, номенклатура дел

ANALYSIS AND WAYS TO IMPROVE THE ORGANIZATION OF DOCUMENT MANAGEMENT IN A MODERN CHEMIST SHOP

Zolotukhina L.A., Kabakova T.I., Mikhailova S.A.

Pyatigorsk state pharmaceutical academy, Pyatigorsk, e-mail: kabtais@mail.ru

The features of document management in network chemist shops have been studied. The role and responsibility the managers of the chemist shops for the preparation, preservation and proper paperwork have been highlighted. Characteristics of used documents have been presented. The picture of the working day for pharmaceutical personnel and identified the operational costs of time with documents have been held. The spending work time for work with paperwork account 50,6% for manager and from 10 to 16% for pharmacists has been established. The types of stored and used documents have been considered. The nomenclature of individual cases, consisting of 32 items, has been developed.

Keywords: document management, network chemist shops, documents, nomenclature of documents

Одним из основных ресурсов деятельности современных аптечных организаций является информация. Информационный массив, создающийся в процессе работы, состоит, прежде всего, из документов.

Персональную ответственность за составление, сохранность и правильное оформление документов в аптечной организации несет ее руководитель.

Сотрудники управленческого аппарата в аптечных организациях большую часть своего рабочего времени заняты составлением, оформлением, согласованием, обработкой документов, что занимает 60%, а в отдельных случаях до 80% их рабочего времени [2].

Совершенствование работы с документами является важнейшим направлением повышения производительности труда как руководителя, так и каждого сотрудника аптечной организации.

Для подготовки документов используют их различные унифицированные формы, которые разрабатывает, утверждает и вводит в действие Госстандарт России. В настоящее время действует Общероссийский классификатор управленческой документации № 299 (последняя редакция от 08.06.2009) [4].

В повседневной работе аптечных организаций создаются документы по различным вопросам производственной, хозяйственной, финансовой и общественной деятельности.

Комплекс документов, создаваемых в аптечной организации, определяется следующими факторами:

- кругом вопросов, решаемых организацией в процессе своей деятельности;
- порядком разрешения вопросов (на основе коллегиальности или единоначалия);
- объемом и характером внешних связей.

Деятельность аптечной организации требует оформления большого количества документов. Чтобы быстро найти необходимый документ среди множества других, их необходимо правильно систематизировать.

В сфере здравоохранения, социального развития и трудовых отношений утверждены состав нормативно-справочной информации, включающий классификаторы, справочники и регистры, а также номенклатуру – систематизированный перечень материалов [5].

Простейшей классификацией документов является их группировка в дела. Для группировки исполненных документов в дела, систематизации и учета дел, определения сроков их хранения предназначена номенклатура дел.

Номенклатура дел используется при построении информационно-поисковой системы и является основой для составления описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения.

Основное требование, предъявляемое к номенклатуре дел, – охват всех документов,

получаемых и создаваемых в процессе деятельности аптечной организации.

Изучение характеристик комплекса документации аптечных организаций было проведено на базе сетевых аптек, входящих в структуру ООО «Ростов – Фарм» (ранее, до октября 2009 года, «Биотэк-Дон»).

Установлено, что аптеки выполняют фармацевтическую деятельность согласно выданным в установленном порядке лицензиям и осуществляют как безрецептурный, так и рецептурный отпуск лекарственных препаратов. Причем рецептурный отпуск связан с реализацией программ обеспечения населения необходимыми лекарственными препаратами по Ростовской области.

Аптеки, являющиеся структурными подразделениями ООО «Ростов-Фарм», относятся к IV категории по объему документооборота (до 10000 документов в год).

Существующая организация работы с документами может быть охарактеризована следующим образом:

- административное делопроизводство ведется централизованно заведующим аптекой;

- кадровое делопроизводство ведется отделом кадров ООО «Ростов-Фарм», но отдельные документы в виде копий хранятся в аптеках;

- специальное делопроизводство (на рабочих местах) ведет каждый сотрудник в соответствии со своими должностными обязанностями.

Поскольку аптеки являются сетевыми, структура документооборота имеет свои особенности. Так, руководитель аптеки не издает организационные и распорядительные документы, а пользуется документами, издаваемыми на уровне управления ООО «Ростов-Фарм». Также руководитель аптеки не ведет кадровое делопроизводство и не хранит трудовые книжки. В аптеке создаются отдельные виды справочно-информационных документов (акты приема-передачи рецептов на хранение в офис, служебные записки, отчеты и др.) и ведется делопроизводство на рабочих местах.

В обязанности руководителя аптеки входит организация текущего хранения организационных и распорядительных документов, поступающих из центрального офиса до момента их отмены или замены новыми, и организация их исполнения.

Из документации по кадрам в аптечных организациях хранятся копии дипломов специалистов, копии сертификатов специалистов и копия приказа о назначении руководителя аптеки.

Из группы организационных документов в аптеке хранятся копия Устава ООО «Биотэк-Дон» (в настоящее время «Ростов-Фарм»), копии документов по лицензирова-

нию, трудовые договоры, договоры о материальной ответственности и др.

Из группы распорядительных документов в аптеке хранятся приказы, указания и распоряжения руководства ООО «Ростов-Фарм», Федеральные законы, приказы Минздравсоцразвития России и Ростовской области.

Также в аптеке хранится ряд справочно-информационных документов, в том числе информационные письма о фальсифицированных и забракованных лекарственных препаратах, акты проверок, документы по инвентаризации, отчетность аптеки по розничной торговле и по обеспечению необходимыми лекарственными препаратами.

Кроме перечисленных, в аптеке ведется ряд накопительных документов в форме журналов и книг.

В связи с тем, что был выявлен достаточно большой перечень документов, с которыми работает руководитель и другие сотрудники аптеки, проведено изучение структуры затрат рабочего времени фармацевтического персонала, в том числе затраты времени на работу с документами.

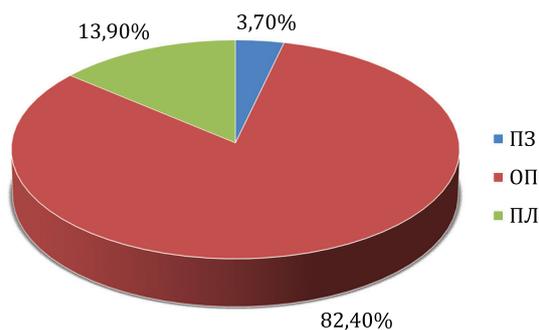
Повышение производительности и результативности труда лежит в плоскости рационального использования рабочего времени. Существуют различные инструменты, позволяющие оценить ситуацию по этому вопросу. Фотография рабочего времени по-прежнему остается одним из самых удобных и рациональных методов изучения затрат и потерь рабочего времени [3].

В процессе исследования была проведена фотография рабочего времени фармацевтического персонала. Фотография рабочего времени была индивидуальной, проводилась методом непосредственных наблюдений. Наблюдение не повторяли, так как основной задачей являлось определение структуры затрат рабочего времени, а не нормирование труда.

Непосредственное наблюдение и изменение затрат рабочего времени велось по текущему времени при помощи часов с секундной стрелкой, так как обычно требуется точность до 30 секунд. Результаты замеров заносились в наблюдательные листы.

В результате проведенных расчетов подготовительно-заключительное время (ПЗ) у заведующего аптекой составило 3,7% от времени рабочего дня, оперативное время (ОП) – 82,4%, потери времени на личные нужды и отдых (ПЛ) составили 13,9%, в том числе 11,1% – регламентированный перерыв и 2,8% – потери времени на личные нужды (рисунок).

Как показывают результаты, специфика работы руководителя аптеки позволяет выделить всего 3 вида затрат времени в отличие от приведенной в литературе общей классификации затрат.



Структура рабочего дня заведующего аптекой по одноименным затратам, %

Результаты фотографии рабочего времени также проанализированы нами с точки зрения классификации затрат рабочего времени руководителей. Данные представлены в таблице.

Результаты анализа по классификации затрат рабочего времени заведующего аптекой

Классификация затрат	Удельный вес, %
1. По направлению работы	
1.1. Работа с внешней средой	19,4
1.2. Работа внутри аптеки	80,6
2. По месту приложения работы	
2.1. На чужой территории	6,5
2.2. На своей территории	93,5
3. По функции работы	
3.1. Анализ данных	10,8
3.2. Планирование	11,8
3.3. Работа с подчиненными (постановка задач, обсуждение)	8,6
3.4. Контроль	12,9
3.5. Учет	19,3
3.6. Прочее	36,6
4. По форме работы	
4.1. Консультации, обсуждения	15,1
4.2. Работа с базами данных, e-mail, Интернетом	18,3
4.3. Работа с документами	32,3
4.4. Телефонные разговоры	6,5
4.5. Прочее	27,8
5. По объекту воздействия	
5.1. Посетители аптеки	10,8
5.2. Врачи поликлиники	6,5
5.3. Подчиненные	8,6
5.4. Руководство (центральный офис)	20,4
5.5. Прочее	53,7

В отличие от рисунка, где структура затрат рассчитана по отношению к общей продолжительности рабочего дня (540 минут), в таблице структура рассчитывалась по отношению к продолжительности рабочего времени (465 минут) без учета времени перерывов (75 минут).

Из данных таблицы следует, что максимальные затраты времени руководителя приходятся на работы внутри аптеки (80,6%), на своей территории (93,5%), на работу по анализу, планированию, учету и контролю (54,8%), работа с посетителями и центральным офисом составляют 10,8% и 20,4% соответственно.

Значительный удельный вес приходится на работу с документами на бумажных носителях (32,3%) и с документами в электронной форме (18,3%). В целом, работа с документами составляет 50,6% рабочего времени заведующего аптекой.

У фармацевтов работа с документами занимает от 10 до 16% оперативного времени.

В процессе изучения состава документации, используемой в практике работы аптек ООО «Ростов-Фарм», был выявлен ее достаточно разнообразный состав, относящийся ко многим классификационным группам.

Наиболее многочисленными функции в сфере делопроизводства имеются у заведующего аптекой. Причем это работа не только по созданию документов, но и по их получению, отправке, оперативному хранению. На наш взгляд, большую роль в сокращении затрат рабочего времени руководителя может сыграть четко отлаженная система регистрации документов, а также правильная систематизация документов в дела на основе индивидуальной номенклатуры дел конкретной аптеки.

Как известно, номенклатура дел представляет собой систематизированный список (перечень) наименований дел с указанием сроков их хранения. Номенклатуры дел подразделяются на индивидуальные, примерные и типовые [1].

Основываясь на общепринятых в делопроизводстве методиках, нами была разработана индивидуальная номенклатура дел для аптек, являющихся структурными подразделениями ООО «Ростов-Фарм».

Разработанная номенклатура дел включает 32 наименования с указанием сроков их хранения.

Таким образом, на основе изучения особенностей документооборота сетевых аптек охарактеризован комплекс используемых и рекомендуемых документов.

Список литературы

1. Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учеб.-практ. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2007. – 248 с.
2. Воллосович, Н.Е. Эффективный менеджмент: делопроизводство в аптеке // Новая аптека. – 2006. – №1. – С. 17–21.
3. Луганинов, С.Е. Фотография рабочего времени // Справочник экономиста. – 2007. – №1. – С. 8–20.
4. Общероссийский классификатор управленческой документации // Медицинская статистика и оргметодическая работа в учреждениях здравоохранения. – 2010. – №3. – С. 22–29.
5. Состав нормативно-справочной информации, применяемой в сфере здравоохранения, социального развития и трудовых отношений // Медицинская статистика и оргметодическая работа в учреждениях здравоохранения. – 2010. – №9. – С. 41–46.

Рецензенты:

Бат Н.М., д.фарм.н., профессор кафедры фармации ГОУ ВПО «Кубанский государственный медицинский университет Минздрава России», г. Краснодар;

Молчанов Г.И., д.фарм.н., профессор кафедры экономики и управления Пятигорского филиала Российского государственного торгово-экономического университета, г. Пятигорск.

Работа поступила в редакцию 05.08.2011.