

ВИКОРИСТАННЯ УНІВЕРСАЛЬНОГО КЛАСИФІКАТОРА - НОМЕНКЛАТУРИ СПРАВ АДМІНІСТРАТОРОМ В ОРГАНІЗАЦІЇ

В. В. Покотилук, О. М. Анісімова

Анотація. У даному дослідженні подана інформація про документи, які використовує в своїй роботі адміністратор-ресепшюніст. Висвітлюються обов'язки адміністратора – ресепшюніста в роботі з документами, проаналізовано їх види, безпосередньо створення та заповнення. Робота містить огляд нормативних документів, які формують номенклатуру справ адміністративного відділу. Розроблено номенклатуру справ структурного підрозділу адміністративного відділу з урахуванням останніх змін у законодавстві України (ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно – розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів», Наказ №1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», Постанова № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності».

Ключові слова: номенклатура справ, адміністратор-ресепшюніст, клініка, документи

Постановка проблеми. В 21 столітті все більше набуває актуальності компетентності, які отримують випускники спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, освітньої програми «Документознавство та інформаційна діяльність», яка спрямована на застосування інформаційних технологій в документознавчій діяльності; створення і підтримку життєвого циклу інформації, інтегрованих систем документаційного забезпечення управління та архівного зберігання документів в організації. Починають виходити з ринку праці традиційні професії, що спрямовані працювати з великими об'ємами інформації, виключно на матеріальному носії. Але натомість з'являються нові, сучасні професії, які працюють як з матеріальними носіями так і з інформацією в електронному вигляді, серед них: ІТ-фахівці, SMM-фахівці, рекрутери, кадровики, офіс-менеджери. Тобто, це може бути: спеціаліст бек-офісу, коуч, менеджер по роботі з персоналом, рекрутер, хедхантер, адміністративний директор, адміністратор в організації, асистент відділу, керівник секретаріату, оператор ПК, офіс-менеджер, помічник керівника, секретар, секретар на ресепшю тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Анісімова О. М., Лукаш Г. П., Вишинська І. П. розглядали місце та роль ДСТУ 4163:2020. Загорецька О. розглядала організацію діловодства та архівного зберігання документів, і строки зберігання документів, що стосуються кадрових питань. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. розглядали основи організації електронного документообігу. Існують також документи в яких прописані вимоги до складання номенклатури справ та безпосередньо про документообіг на підприємстві – Наказ Мін'юст України № 1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», Постанова № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» тощо. Але в жодному Наказі, чи Постанові не прописані документи які використовує в своїй роботі адміністратор ресепшюніст.

Мета дослідження – сформувати вдосконалену номенклатуру справ стоматологічної клініки з урахуванням останніх змін у законодавстві України.

Виклад основного матеріалу. Прикладом застосування нових професій в робочому процесі, є адміністратор в стоматологічній клініці, який використовує у своїй діяльності електронну номенклатуру справ. Функціональними обов'язками працівника медичного закладу є, не тільки зустріч відвідувачів, інформування щодо послуг закладу, привітно відповідати на дзвінки та створювати атмосферу спокою і гармонії, але й грамотно вести

документацію клініки. Наскільки адміністратор-ресепшійоніст буде сумлінно і старанно виконувати свою роботу – залежить престиж клініки та загальне враження від обслуговування, а отже і прихильність постійних клієнтів. Згідно посадової інструкції, яку розробляє та погоджує менеджер з адміністративної діяльності, адміністратор-ресепшійоніст, буде працювати. Затверджує посадову інструкцію керівник медичного закладу. Посадова інструкція оформляється на чистих аркушах паперу формату А4 або на загальному бланку медичного закладу або на бланку структурного підрозділу.

Обов'язки адміністратора-ресепшійоніста в документальній сфері, складаються з підготовки, заповнення, та обробки, різних за видом документів.



Рис. 1. Структура обов'язків адміністратора-ресепшійоніста в роботі з документами

Кожен медичний заклад, а в даному випадку стоматологічна клініка, має розробити власну номенклатуру справ. Номенклатура справ необхідна для: швидкого пошуку документів за їх видами; розподілу виконаних документів по справах; встановлення термінів зберігання; створення довідкової картотеки виконаних документів. Номенклатура справ поділяється на: зведену номенклатуру та номенклатуру справ структурного підрозділу. В номенклатуру справ структурного підрозділу вноситься вся документація з якою працює адміністратор-ресепшійоніст. А в зведену номенклатуру справ даної організації, окрім документації, з якою працює безпосередньо адміністратор-ресепшійоніст, вносяться і документи з якими працюють різні відділи організації. Розроблена номенклатура справ структурного підрозділу, виглядає наступним чином.

Щоденні бланки відіграють важливу роль в організації. В листі лікаря прописуються: час прийому, ім'я та прізвище пацієнта, діагноз, процедури які були виконані пацієнту, та загальна сума виконаних процедур. Лист асистента це дещо схожий лист, але він має свою відмінність, в ньому може прописуватись 1–2 процедури, так як асистенти більше спеціалізуються на знімках зубів. Лист з собівартістю в «щоденних бланках» має важливе місце, так як в нього переносяться суми з бланків асистента та лікаря, які в подальшому будуть йти в зарплату працівникам.

Таблиця 1

**Приклад сформованої номенклатура справ структурного підрозділу
стоматологічної клініки**

Індекс справи	Заголовок справи (тому, частини)	Кількість справ (томів, частин) ¹	Строк зберігання справи (тому, частини) і № статей	Примітка
1	2	3	4	5
03 – Адміністрування				
03–01	База пацієнтів		75 років ¹	[12] стаття 528
03–02	Листок щоденного обліку роботи лікаря стоматолога (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету)		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [1] пункт 22
03–03	Листок щоденного обліку роботи лікаря-стоматолога-ортопеда		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [5] пункт 18
03–04	Листок щоденного обліку роботи лікаря стоматолога-ортодонта		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [7] пункт 19
03–05	Щоденник обліку роботи лікаря стоматолога (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету), лікаря ортопеда		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [8] пункт 82
03–06	Щоденник обліку роботи лікаря-стоматолога-ортодонта (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету)		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [6] пункт 18
03–07	Медична карта пацієнта		5 років ¹	¹ після 5 років здається в архів, [9] пункт 20
03–08	Лист з собівартістю		75 років	¹ [12] стаття 678
03–09	Річний план роботи стоматологічного відділення		1 рік ¹	¹ [2] пункт 3
03–10	Річний звіт про роботу стоматологічного відділення		1 рік	¹ [2] пункт 3
03–11	Журнал обліку продажу засобів гігієни		5 років	¹ [12] стаття 356
03–12	Відомість щоденної каси		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [10]
03–13	Відомість щоденної статистики		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [10]
03–14	Відомості щоденної накладної		1 рік ¹	¹ Після звітнього періоду, [10]
03-15	Інформована добровільна згода пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення і на присутність або участь учасників		5 років	після 5 років здається в архів, [10]

Згідно з інструкцією щодо заповнення форми первинної облікової документації «Листок щоденного обліку роботи лікаря-стоматолога (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету)», заповнюється форма № 037/о. Форма містить 14 граф. У графі 1

¹ Формується наприкінці календарного року, кількість томів визначається за принципом: 1 том – 250 сторінок, але не більше 40 мм

зазначається порядковий номер пацієнта, який звернувся за стоматологічною допомогою, або здорового пацієнта, який звернувся проконсультуватись. Дані цієї графі використовуються для обліку загального числа прийнятих пацієнтів за день. У графі 2 записується час прийому (години і хвилини), на який призначено відвідування лікаря пацієнтом, або час прийому пацієнта, направленого з реєстратури чи оглядового кабінету. Дані графі використовуються для планування часу роботи лікаря, для розподілу навантаження з обліком об'єму здійснюваних лікувально-профілактичних заходів. У графі 3 вказуються прізвище, ім'я та по батькові пацієнта. У графі 4 визначається кількість повних років. У графі 5 вказується порядковий номер відвідування лікаря даним пацієнтом (може бути первинне, або вторинне). У графі 6 вказується номер медичної карти даного пацієнта. У графі 7 зазначається місце проживання пацієнта (житель міста, села). У графі 8 вказуються групи населення, які зазначаються відповідними символами: декретована група – ДГ (діти віком 0–14 років та 15–17 років включно, інваліди, пенсіонери, учасники бойових дій, інваліди війни, учасники війни, особи, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи); школярі – Ш; студенти – С; вагітні – В; робітники промислових підприємств – Р; особи допризовного віку – ДПК. У графі 9 вказується діагноз, з приводу якого пацієнт звернувся до лікаря. Допускається запис зі скороченнями. У графі 10 зазначаються відомості про проведення комплексного лікування чи його етап. У графі 11 зазначається вид знеболювання: у чисельнику – місцеве, у знаменнику – загальне. У графі 12 вказується кількість санованих пацієнтів – всього у порядку планової роботи та за зверненнями. У графі 13 зазначається кількість санованих пацієнтів при плановій санації. У графі 14 зазначається кількість відпрацьованих УОП (згідно з галузевим медико-економічним стандартом, класифікатором процедур). Форма № 037/о зберігається рік після звітного періоду.

Формування медичної картки пацієнта є відповідальним процесом, в якому потрібно уважно і вірно заповнити дані титульного листка: номер медичної картки, прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, стать, місце проживання, номер телефону, електронну адресу, місце роботи або навчання. Після цього в картку містяться: згода пацієнта на лікування, особові ознаки пацієнта, щоденник лікаря, план лікування та лист з даними первинного пацієнта, який він заповнює самостійно при первинному візиті.

Акт це також є важливий документ, який закріплений печаткою, в ньому прописуються: прізвище пацієнта, дата візиту, процедури які були виконані та загальна сума. Акти створюються в двох екземплярах, один віддається клієнту(пацієнту), а інший залишається в клініці. Виступає даний акт, як гарантія.

Щоденні звіти – документи які формуються впродовж дня, і відіграють не менш важливу роль від інших. В звіті «щоденна каса» рахується кількість грошей які заробила клініка, та працівники. В звіті «щоденна накладна» чітко прописуються товари, які надійшли в клініку. В звіті «продаж засобів особистої гігієни» уважно прописуються товари, які були продані пацієнтам та на яку суму. В звіті «щоденна статистика» прораховується, яка загальна кількість людей була на процедурах (в залежності скільки людей було на одній процедурі), підраховується загальна кількість часу, на основі того, які були години в кожній процедурі (в залежності скільки людей було на одній процедурі) та загальна сума прораховується відповідно. Звіт «база пацієнтів» – перелік пацієнтів, який поповнюється з кожним днем і також входить в статистику. База пацієнтів являє собою систематизований перелік пацієнтів в клініці. В ній вказується номер медичної карти, прізвище, ім'я, по батькові, дата народження, номер телефону, та дата коли пацієнт вперше прийшов в клініку і залишився на лікування. Всі документи які адміністратор-ресепшійніст заповнює, дублюють в електронному варіанті, тобто присутня автоматизація в організації, що облегшує роботу в аналізі даних та пошуку, тощо.

Висновки. Отже, при складанні номенклатури справ структурного підрозділу стоматологічної клініки недостатньо користуватись загальним наказом про організацію діловодства та архівного зберігання документів. Обов'язково потрібно враховувати: спеціалізовані, галузеві накази, особливості підприємства, поточні документні справи, які виконуються у відділі. Слідкувати регулярно за змінами в Законодавстві. Ця робота є постійною та планомірною і потребує досить багато часу, аби довести все до досконалості.

Abstract. This study provides information about the documents used in his work by the receptionist. The responsibilities of the administrator-receptionist in working with documents, their types of analysis, direct creation and completion are highlighted. The work contains an overview of normative documents that form the nomenclature of cases of the administrative department. The nomenclature of cases of the structural subdivision of the administrative department was developed taking into account the latest changes in the legislation of Ukraine (DSTU 4163: 2020 “Unified system of organizational and administrative documentation. Requirements for documents”, Order 0001000/5 “On approval of the Rules of organization of records bodies, local governments, enterprises, institutions and organizations”, Resolution № 55 “Some issues of documenting management activities”).

Keywords: nomenclature of cases, receptionist, clinic, patient base

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 № 110 «Інструкція щодо заповнення форми первинної облікової документації № 037/о “Листок щоденного обліку роботи лікаря-стоматолога (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету)”». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0661-12#Text> (дата звернення: 23.03.2022).
2. Наказ Мін'юст України від 18.06.2015 р. № 1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 23.03.2022).
3. Постанова КМУ від 17 січня 2018 р. № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-p#Text> (дата звернення: 23.03.2022).
4. Стандарт вищої освіти за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Київ, 2018 URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/05/28/029-informatsiyna-bibliotечna-ta-arkhivna-sprava-magistr.pdf> (дата звернення: 23.03.2022).
5. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 №110 «Інструкція щодо заповнення форми первинної облікової документації № 037-1/о “Листок щоденного обліку роботи лікаря-стоматолога-ортопеда”». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0673-12#n2> (дата звернення: 23.03.2022).
6. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 № 110 «Інструкція щодо заповнення форми облікової документації № 039-3/о “Щоденник обліку роботи лікаря-стоматолога-ортодонта (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету)”». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0676-12#n2> (дата звернення: 23.03.2022).
7. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 № 110 «Інструкція щодо заповнення форми первинної облікової документації № 037-2/о “Листок щоденного обліку роботи лікаря-стоматолога-ортодонта”». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0674-12#n2> (дата звернення: 23.03.2022).
8. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 № 110 «Інструкція щодо заповнення форми облікової медичної документації № 039-4/о “Щоденник обліку роботи лікаря-стоматолога-ортопеда”». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0677-12#n2> (дата звернення: 23.03.2022).
9. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 № 110 «Інструкція щодо заповнення форми первинної облікової документації № 043/о “Медична карта стоматологічного хворого №__”». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0678-12#n2> (дата звернення: 23.03.2022).
10. Наказ МОЗУ від 14.02.2012 №110 «Про затвердження форм первинної облікової документації та Інструкцій щодо їх заповнення, що використовуються у закладах охорони здоров'я незалежно від форми власності та підпорядкування». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0661-12#n24> (дата звернення: 23.03.2022).
11. Анісімова О. М., Лукаш Г. П., Вишинська І. П. Місце та роль ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» у системі чинних документів із справочинства. Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. 2021. № 4. С. 5–14. (дата звернення: 23.03.2022).
12. Загорецька О. «Строки зберігання документів, що стосуються кадрових питань». Довідник кадровика. 2014. № 03 (21). С. 48–70.