

Чек-лист «Что делать, если пришёл проверяющий?»



Как подготовиться к проверке заранее?

- ✓ **Узнайте, где находятся ключевые документы.** Убедитесь, что вы можете быстро найти: лицензию, СОПы, журнал кассира-операциониста, инструкции по работе с ККТ, журнал температурного режима, журнал санитарной обработки и журнал инструктажей.
- ✓ **Проверяйте состояние кассового оборудования.** ККТ, банковский терминал, сканер, детектор купюр и чековая лента должны быть в исправности. Убедитесь, что все устройства работают корректно, а запасная кассовая лента — под рукой.
- ✓ **Следите за порядком в кассовом ящике.** Размен должен быть по номиналам, крупные купюры хранить отдельно. Сдача выдаётся точно, без округлений. Хранение личных денег в кассе недопустимо.
- ✓ **Регулярно сверяйте кассовую документацию.** Журнал кассира-операциониста должен быть заполнен без пропусков. Убедитесь, что все предыдущие смены закрыты, Z-отчёты сняты, подписи стоят.
- ✓ **Применяйте алгоритмы фармконсультирования.** Отрабатывайте навык уточнения запроса, способа оплаты, предоставления маркированной продукции и отпуск рецептурных ЛП строго по регламенту.
- ✓ **Соблюдайте требования к внешнему виду и стандарты общения.** Форма, бейдж и аккуратный внешний вид — обязательны. Вежливое общение, готовность объяснить правила отпуска и спокойствие в спорных ситуациях производят положительное впечатление.
- ✓ **Узнайте, кто из коллег отвечает за коммуникацию с проверяющими.** Уточните заранее, кто принимает проверку — заведующий, старший фармацевт или администратор. В случае визита вы должны быстро сообщить о проверке ответственному лицу.

Продолжение на следующей странице →

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист «Что делать, если пришёл проверяющий?»



- ✓ **Следите за чистотой и порядком.** Рабочее место, зона выкладки и зона кассы должны быть чистыми, свободными от посторонних предметов. Все товары на витрине — с читаемыми ценниками, в пределах срока годности.
- ✓ **Пройдите инструктажи и переподготовку по регламенту.** Убедитесь, что вы прошли актуальные инструктажи, ознакомлены с последними изменениями в законодательстве и внутренними стандартами аптечной организации.

Что делать при появлении проверяющего?

- ✓ **Сохраняйте спокойствие и будьте вежливы.** При появлении проверяющего не проявляйте тревожности, не спорьте и не создавайте напряжения. Приветствуйте проверяющего спокойно и корректно.
- ✓ **Уточните цель визита.** Спросите, от какой организации прибыл проверяющий и какова цель проверки. Это поможет сориентироваться, какие документы и действия будут актуальны.
- ✓ **Попросите служебное удостоверение и распоряжение (приказ).** Проверяющий обязан предъявить служебное удостоверение и документ, подтверждающий основание проведения проверки. Внимательно проверьте реквизиты, сроки, даты и название организации, инициировавшей проверку.
- ✓ **Оповестите заведующего или старшего смены.** Как только проверяющий предъявил документы, немедленно сообщите о его прибытии заведующему аптекой или ответственному сотруднику. Не предпринимайте никаких действий без указания руководства.
- ✓ **Не давайте комментарии без присутствия заведующего.** Если проверяющий начинает задавать вопросы, вежливо сообщите, что на них ответит уполномоченный сотрудник. Это поможет избежать недоразумений и некорректных формулировок.

Продолжение на следующей странице →

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист «Что делать, если пришёл проверяющий?»



- ✓ **Не пытайтесь скрыть или изменить что-либо.** Не переставляйте товары, не редактируйте документы и не пробивайте ничего в кассе с целью «поправить ситуацию». Всё должно оставаться в том виде, в каком было до прихода проверяющего.
- ✓ **Фиксируйте действия проверяющего.** Если проверяющий начинает осмотр или требует документы, записывайте, что именно он просит и какие действия выполняет. Это поможет при последующем анализе визита и составлении ответов или возражений.
- ✓ **Соблюдайте инструкции, полученные от администрации.** Внутренние инструкции по взаимодействию с контролирующими органами разрабатываются заранее. В первый день на смене узнайте, где они хранятся и что делать в разных сценариях проверки.

Что делать при выявлении нарушений?

- ✓ **Сохраняйте спокойствие и будьте вежливы.** Не вступайте в спор с проверяющим и не пытайтесь оправдываться. Ваша задача — зафиксировать ситуацию и действовать по инструкции.
- ✓ **Сообщите старшему сотруднику или заведующему.** Немедленно уведомьте лицо, ответственное за взаимодействие с контролирующими органами (например, заведующего аптекой или старшего фармацевта).
- ✓ **Зафиксируйте суть замечания.** Запишите, какое нарушение указано проверяющим, с формулировкой и ссылкой на документ или норму, которую он считает нарушенной.
- ✓ **Попросите копию акта или отметки о замечании.** Если оформляется акт или другой документ — потребуйте копию, либо сделайте фото (если разрешено), чтобы иметь точную информацию для анализа.

Продолжение на следующей странице →

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист «Что делать, если пришёл проверяющий?»



- ✓ **Не подписывайте документы без чтения.** Если просят подписать акт или другой протокол, внимательно ознакомьтесь с его содержанием. Укажите свои замечания, если не согласны с формулировками, и зафиксируйте это письменно.
- ✓ **Не принимайте решение самостоятельно.** Не предлагайте «исправить на месте» или устранить нарушение в момент проверки — это может быть расценено как нарушение порядка взаимодействия.
- ✓ **Продолжайте работать по стандарту.** Даже если указано на нарушение, продолжайте обслуживание покупателей строго по внутренним регламентам и алгоритмам.
- ✓ **Не обсуждайте итоги проверки с покупателями.** Не комментируйте происходящее в зале, не привлекайте внимание к проверке, не распространяйте информацию среди клиентов.
- ✓ **После проверки — участвуйте в разборе ситуации.** По завершении проверки предоставьте все свои записи и наблюдения ответственному лицу, примите участие в анализе и устранении нарушений, если это входит в ваши обязанности.

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм