

Implementation of 5-S methodology based Quality Management System in State Government Offices - Award Scheme

The Atal Bihari Vajpayee Institute of Good Governance & Policy Analysis initiated 5-S award scheme to promote quality management system in state government offices. The 5-S methodology is secret of successful Japanese work culture. The 5-S methodology can be adopted as a first step towards establishing Total Quality Management in any organisation. The housekeeping practices of the organisation may be experienced by observing the work culture of an organisation. An organisation with good housekeeping will be a quality organisation, able to control costs, build efficiency and enhance citizens/ stakeholder's satisfaction. The 5-S methodology is an integrated approach, which maximises the productivity of the office. The 5-S methodology is based on the following 5-Ss:

1. **First S: SEIRI – Sort** – Separating the needed from the not needed,
2. **Second S: SEITON – Systematise** – A place for everything and everything in its place,
3. **Third S: SEISO – Shine (Sanitise)** – Systematic cleaning for regular inspection,
4. **Fourth S: SEIKETSU– Standardise** – Developing standard methods of housekeeping and
5. **Fifth S: SHITSUKE– Sustain** – Holding the gains by making the above 4S into a habit and work culture.



The Institute developed guidelines to implement 5-S in state government offices. For dissemination, a desk calendar - year 2017 based on 5-S steps was developed and sent to Honourable Chief Minister, Ministers, Chief Secretary, All Secretaries/ Head of the Departments, Corporations, Boards, Divisional Commissioners, Municipal Corporations, District Collectors and Chief Executive Officers - Zila Panchayats. An award scheme was conceptualised to promote this methodology, for which entries were invited under **four categories: 1) Head of Department offices 2) Public Sector Undertakings/ Boards of State Government 3) Divisional Commissioner and District Collector Offices and 4) Other District Offices.**

A time-period of six months was assigned to the participating organisations for establishing 5-S methodology in the State Government Offices. After the stipulated time, the Institute conducted field inspection of these participating offices through teams of subject experts for

assessing **A) Cleanliness** and housekeeping standards, **B) Maintenance** and **C) Level of adherence to the quality system using a Check-list** (Details in Box-I).

Box-I: 5-S Competition Check-list: Implementation / Assessment Criterion

(A) Cleanliness ✓

- Office furniture, windows, doors, floor, corridors etc.
- Office electrical equipment like computers, printers, telephones, photocopiers, EPABX, air conditioners, fans, coolers etc.
- Toilets/ Wash Rooms
- Pantry/ Canteen (wherever exists)

(B) Maintenance ✓

- Plastering and painting of internal / external walls, polish of furniture, doors and windows, flooring, signage boards etc.
- Corridors, open spaces, parking area etc. of the building
- No leakage /seepage of water in the building
- Lighting equipment, fitting of electrical wires
- Office equipment such as computers, printers, photocopiers, binding machines, air coolers/ air conditioners, fans, water coolers etc. in working condition.
- Firefighting equipment at proper place and in working condition.
- Maintenance of the files/ documents at work table.

(C) Office System ✓

- Proper arrangement of office tables, chairs, almirahs etc. and proper seating arrangements.
- Maintenance and disposal of files, documents, records and other papers
 - Systematic naming and order of files etc.
 - Kept in proper place.
 - Regular sorting of files and their proper upkeep in record room.
 - Destruction of the records, files etc after stipulated time-period.
- System for maintenance of proper hygiene in office, toilets/ wash-rooms, sewage disposal etc. and arrangement of clean drinking water.
- System of maintenance of office equipment such as computers, printers, photocopiers, binding machines, air coolers/ air conditioners, fans, water coolers etc.
- Waste disposal system.
- Store room inventories-
 - Systematic naming and order
 - Fixed place of storage.
 - Disposal of old / useless equipments and furnitures.

सरकारी कार्यालयों में 5S पद्धति के आधार पर गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की स्थापना हेतु पुरस्कार योजना

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान द्वारा शासकीय कार्यालयों में गुणवत्ता की पहल हेतु 5-S पुरस्कार योजना क्रियान्वित की गई। 5-S पद्धति जापानी कार्य संस्कृति पर आधारित है। संस्थान की कार्य संस्कृति का अनुभव उसकी रख-रखाव प्रणाली के अवलोकन से किया जा सकता है। ऐसे संस्थान, जहां कुशल रख-रखाव प्रणाली का उपयोग होता है, का अनुभव एक गुणवत्ता संगठन के रूप में किया जा सकता है। ऐसे संस्थान लागत को नियंत्रित कर, दक्षता निर्माण द्वारा नागरिकों/हितधारकों की संतुष्टि को बढ़ाते हैं। 5-S पद्धति प्रभावी रख-रखाव प्रणाली एवं एकीकृत दृष्टिकोण है, जो कार्यालय की उत्पादकता को अधिकतम स्तर तक बढ़ाता है। 5-S निम्नलिखित पाँच एस पर आधारित है –

1. प्रथम S:SEIRI – छटनी – आवश्यक वस्तुओं को अनावश्यक वस्तुओं से छँटना,
2. द्वितीय S:SEITON – सुव्यवस्थित – प्रत्येक वस्तु के लिए स्थान और प्रत्येक वस्तु स्थान पर,
3. तृतीय S:SEISO – स्वच्छ और साफ – व्यवस्थित सफाई के लिए नियमित निरीक्षण,
4. चतुर्थ S:SEIKETSU – मानकीकरण – रख-रखाव प्रणाली के लिये मानक विकसित करना तथा
5. पंचम S:SHITSUKE – निरन्तर – उपरोक्त 4s के लाभों को आदत और कार्य संस्कृति में ढालना



सरकारी कार्यालयों में 5-S पद्धति के आधार पर गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की स्थापना तथा प्रचार-प्रसार हेतु संस्थान द्वारा एक डेस्क केलेण्डर वर्ष-2017 तैयार कर माननीय मुख्यमंत्री, समस्त मंत्री, मुख्य सचिव, सचिव, सभी विभागों, निगम, मण्डल, आयोग, नगर निगम एवं सभी जिला अध्यक्षों को प्रेषित किया गया। इस पद्धति को बढ़ावा देने के लिये एक पुरस्कार योजना क्रियान्वित की गई, जिसके अन्तर्गत चार श्रेणियों में पुरस्कार हेतु प्रस्ताव आमंत्रित किए गये— 1. विभागाध्यक्ष कार्यालय 2. राज्य सरकार के सार्वजनिक उपक्रम/मण्डल 3. सम्भागीय आयुक्त एवं जिला कलेक्टर कार्यालय 4. अन्य जिला कार्यालय।

सरकारी कार्यालयों को गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली स्थापित करने के लिये 6 माह की अवधि निर्धारित की गई। प्रदेश के जिन सरकारी कार्यालयों द्वारा पुरस्कार योजना में भागीदारी कर 5-S पद्धति के आधार

पर गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई संस्थान द्वारा नियत अवधि उपरांत स्वच्छता, रखरखाव एवं व्यवस्था प्रणाली से संबंधित जॉच-सूची (विवरण बाक्स-1) के आधार पर विषय विशेषज्ञों द्वारा उनका निरीक्षण कर मूल्यांकन कराया गया।

बाक्स-1: 5-S प्रतियोगिता: कियान्वयन/मूल्यांकन मापदंड

(अ) स्वच्छता:

- कार्यालय फर्नीचर, खिड़कियाँ, दरवाजे, फर्श, गलियारे आदि
- कार्यालय के बिजली उपकरणों जैसे- कम्प्यूटर, प्रिंटर, टेलीफोन, फोटोकॉपी, ईपीएबीएक्स, एयर कंडीशनर, पंखे, कूलर आदि
- प्रसाधन
- कैंटीन

(ब) रखरखाव:

- आंतरिक/बाहरी भवन का प्लास्टर एवं पुताई, फर्नीचर, दरवाजे एवं खिड़कियों का पेंट, फर्शीकरण एवं साइनेज बोर्ड आदि का संधारण,
- भवन के गलियारे, खुली जगह, पार्किंग स्थल आदि,
- इमारत में रिसाव/लीकेज का न होना,
- प्रकाश, बिजली के तारों की फिटिंग,
- कार्यालयीन उपकरण जैसे कम्प्यूटर, प्रिंटर, फोटो-कॉपी, बाइंडिंग मशीन, एयर कूलर/ एयर कंडीशनर, पंखे, वाटर कूलर आदि चालू हालत में होना ,
- अग्निशमन उपकरण जगह पर चालू हालत में होना
- कार्य स्थल पर नस्तियों, दस्तावेजों, अभिलेखों एवं अन्य कागजों का रखरखाव

(स) व्यवस्था प्रणाली:

- कार्यालय के टेबल, कुर्सी, अलमारी आदि की सुनियोजित व्यवस्था एवं बैठक व्यवस्था
- नस्तियों, दस्तावेजों, अभिलेखों एवं अन्य कागजों का रखरखाव और उनका निस्तारण
 - उनका व्यवस्थित नामकरण और अनुक्रम,
 - उनका निश्चित स्थान होना,
 - उनकी नियमित छंटाई तथा रिकार्ड रूम में संधारित करना,
 - उनका निर्धारित समय पश्चात् विनिष्टीकरण
- कार्यालय स्थल, प्रसाधन, सीवेज निस्तारण आदि की स्वच्छता प्रणाली, शुद्ध पेयजल व्यवस्था
- कार्यालयीन उपकरण जैसे कम्प्यूटर, प्रिंटर, फोटो-कॉपी, बाइंडिंग मशीन, एयर कूलर/ एयर कंडीशनर, पंखे, वाटर कूलर आदि की रखरखाव प्रणाली
- कचरे के निराकरण की प्रणाली
- भण्डार कक्ष के वस्तुओं का
 - व्यवस्थित नामकरण और अनुक्रम
 - उनका निश्चित स्थान
 - पुराने/बेकार उपकरण और फर्नीचर का निस्तारण