

## Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит 78 страниц, 14 таблиц, 2 рисунка, 3 формулы, 22 источников.

Ключевые слова: управление, ЗАГС, дополнительные услуги, государственная услуга.

Актуальность данной темы состоит в том, что в условиях рыночной экономики оказание дополнительных услуг органом ЗАГС должно отвечать всем запросам и предложениям граждан.

Объектом исследования являются мероприятия по организации дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

Предмет исследования: оказываемые дополнительные органом ЗАГС г.Юрги и Юргинского района по Кемеровской области.

Цель ВКР - анализ оказания дополнительных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области, разработка мероприятий, направленных на совершенствование системы оказания дополнительных услуг органа ЗАГС.

В первом разделе рассмотрены теоретические аспекты оказания дополнительных услуг.

Во втором и третьем разделах произведен анализ и оценка оказания дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области и расчет прейскуранта дополнительных услуг.

В заключении изложены выводы об оказании дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

## Abstract

The degree project contains 73 pages, 14 tables, 2 Figure, 3 Formula, 22 references.

Keywords: management, registry office, additional services, public services.

The relevance of this topic is that in a market economy the provision of additional services by registry offices shall meet all the demands and suggestions of citizens.

The object of the study are additional services provided by the registry office of Yurga and Yurga district of the Kemerovo region.

Subject of research: additional services provided by the registry office of Yurga and Yurga district in Kemerovo region.

The purpose of the degree project is the analysis of the provision of additional services, by the registry office of Yurga and Yurga district in Kemerovo region, development of measures aimed at improving the provision of additional services by registry offices.

In the first part, theoretical aspects of additional services are considered.

In the second and third parts the analysis and an assessment of additional services provided by the registry office of Yurga and Yurga district in Kemerovo region and calculation of the price-list of additional services has been made.

In the conclusion, the findings of research work are presented.

The explanatory note has been carried out in Microsoft Word 2007 word processor and is presented on a CD (in an envelope on the back cover).

## Оглавление

Введение	11
1 Обзор литературы	13
1.1 Сущность услуг и их особенности	13
1.2 Виды услуг	15
1.3 Характеристика услуг	23
1.4 Классификация услуг	28
2 Объект и методы исследования	34
2.1 Объект исследования	34
2.2 Методы исследования	36
3 Расчеты и аналитика	38
3.1 Характеристика органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области	38
3.2 Анализ оказания дополнительных услуг населению органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области	40
3.3 Недостатки в деятельности органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.	44
4 Результаты проведенного исследования	48
4.1 Расчет показателей эффективности оказания дополнительных услуг	48
4.2 Разработка предложений и мероприятий по совершенствованию системы оказания дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области	52
5 Социальная ответственность	56
5.1 Описание рабочего места	56
5.2 Анализ выявленных вредных факторов проектируемой производственной среды	57
5.3 Анализ выявленных опасных факторов произведенной среды	64

5.4 Охрана окружающей среды	65
5.5 Защита в чрезвычайных ситуациях	66
5.6 Правовые и организационные вопросы обеспечения безопасности	68
5.7 Заключение по разделу «социальная ответственность»	69
Заключение	78
Список использованных источников	72

## Введение

Актуальность данной темы состоит в том, что в условиях рыночной экономики оказание дополнительных услуг органа ЗАГС должно отвечать всем запросам и предложениям граждан. На сегодняшний день населению необходимо иметь качественный комплекс услуг, который решает проблемы, связанные с отсутствием возможности найти необходимые товары и услуги в одном специализированном месте.

В случае реализации комплекса мероприятий предложенных в выпускной квалификационной работе, доходы в городской и областной бюджеты возрастут в несколько раз, что имеет особое экономическое значение в условиях дотационного городского бюджета и позволит направить вырученные средства на решение многих городских проблем.

Объектом исследования являются мероприятия по организации дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

Предмет исследования: оказываемые дополнительные органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района по Кемеровской области.

Целью ВКР является анализ оказания дополнительных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области, разработка предложений и мероприятий, направленных на совершенствование системы оказания дополнительных услуг органом ЗАГС.

В ходе написания дипломной работы следует решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы, терминологию, отечественную и зарубежную практику по оказанию дополнительных услуг организациями.
- провести анализ оказания дополнительных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

- провести оценку состояния оказания дополнительных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

- разработать предложения и мероприятия по совершенствованию системы оказания дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

Осуществление дополнительных услуг органа ЗАГС необходимо в целях удовлетворения потребностей граждан.

Для оказания дополнительных услуг в органе ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области необходимо согласование на региональном уровне возможности муниципальным органам ЗАГС расширения услуг и оказания платных услуг для населения в сфере свадебной индустрии, как это было ранее, но которые на протяжении последних лет были устранены в связи с тем, что индивидуальные предприниматели намерены вести свою торговлю свадебными аксессуарами и услугами на отдельных площадях, минимизировав при этом конкурентоспособность.

В настоящий момент, учитывая мнение населения, в результате опроса и анкетирования, потребность в таких мероприятиях как: установка банковского терминала, наличие отдела, предоставляющего услуги по украшению свадебных автомобилей, залов торжеств, организация кабинета семейного психолога, юриста, консультирующего по семейным вопросам, «живая» музыка во время регистрации, продажа и прокат свадебных аксессуаров, заказ свадебных лимузинов и автомобилей, услуги флористов; наличие фото- и видеооператоров, выездная свадебная регистрация, необходимы и актуальны. В регионах РФ такие услуги имеются и пользуются спросом у населения.

Для решения обсуждаемого вопроса необходимо разработать мероприятия по совершенствованию оказания платных услуг органом ЗАГС, разработать предложения по увеличению количества допустимых платных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

## 1 Обзор литературы

### 1.1 Сущность услуг и их особенности

Услуга — результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.

В Российской Федерации понятие услуги было определено в статье 2 федерального закона «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» от 13.10.1995 N 157-ФЗ.

Услуги — предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц.

Услуга включает в себя совместное с клиентом:

- проектирование продукта и процесса его создания (согласование заказа).
- создание (производство) продукта (исполнение заказа) и оценку (приёмку) продукта.

Также в мире наблюдается тенденция диверсификации сферы услуг, когда многие ранее обособленные виды услуг объединяются в рамках одной компании. Предлагается их целый комплекс, чем повышается конкурентоспособность данной компании, ослабляются возможные риски. Так банковские, биржевые и посреднические услуги сливаются в единый комплекс финансовых услуг. Либо, например, происходит объединение разнообразных услуг в рамках компании, занимающейся транспортными перевозками, таких как страхование жизни и грузов, доставка корреспонденции, туризм.

## 1.2 Виды услуг

В Российской Федерации оказание услуг регламентируется Гражданским кодексом, федеральным законом «О защите прав потребителей» и др.

Можно выделить пять общих типов услуг:

- производственные
- распределительные
- профессиональные
- потребительские
- общественные

Опытом предоставления дополнительных платных услуг в свадебной индустрии могут похвастать не только крупные мегаполисы Российской Федерации, но и зарубежные страны. Рассмотрим, какие дополнительные услуги предоставляются в Соединенных Штатах Америки.

Долгое время в Казахстане, как и в остальных странах бывшего Советского Союза, лица, вступающие в брак, полагали, что предложить партнеру заключить брачный контракт является совершенно недопустимым.

Считалось, что таким образом в супружеской паре проявляется недоверие друг к другу, отношения недостаточно крепки и надежны, и, в конечном счете пара изначально подразумевает возможность развода.

Но с усложнением имущественных отношений между супругами, которые не могли не возникнуть с переходом от командной советской экономики и правовой системы к условиям рынка и расширения гражданского оборота, люди, желающие пожениться, стали внимательнее относиться к своим материальным правам и обязанностям по отношению друг к другу.

Особенностью брачного договора в Казахстане по сравнению с российским правом является то, что в соглашении можно предусмотреть имущественные права детей. Контракт заключается в письменной форме и

должен быть заверен у нотариуса. Кроме того, он может иметь направленность на будущее и касаться вещей, которые еще не приобретены.

В законодательстве стран Содружества положения и сами нормативные акты, регулирующие супружеские соглашения, весьма схожи друг с другом, однако имеют некоторые особенности. В Украине таким актом является Семейный кодекс. Он предусматривает, что брачный договор в Украине может заключить и несовершеннолетний, имеющий право на вступление в брак, при нотариально заверенном согласии своего законного представителя.

Украинский закон предоставляет большую диспозитивность по поводу времени действия соглашения — срок может оканчиваться указанием на конкретную дату или событие, а не обуславливаться исключительно датой развода.

В контракт супруги могут включать фактически любые положения, касающиеся имущественных прав, права на содержание, порядка совместного проживания и т. д. При этом не должны нарушаться права детей и нормы морали и нравственности, и ни один из супругов не должен быть поставлен в затруднительное материальное положение.

В Республике Беларусь брачный контракт получил самое минимальное регулирование среди всех других стран бывшего СНГ. О нем говорится в ст. 13 Кодекса о браке и семье Беларуси. Законодатель в Республике Беларусь ввел данный институт в семейное право, реализуя социальную направленность государства — в целях повышения супружеских сознательности и ответственности. Специально оговорено, что контракт может предусматривать формы и методы воспитания детей. Основное ограничение — соглашение не должно нарушать законных интересов и прав иных лиц.

Большинство идей в российской правовой системе воспринято из Германии и Франции. Правовая система Германии является одной из наиболее развитых в мире.

Все нормы, касающиеся брака, заключены в Гражданском уложении Германии. Брачному контракту посвящена отдельная глава уложения.

В Германии данный договор не может быть заключен не состоящими в браке лицами — исключительно супругами. Он заключается при одновременном присутствии обоих супругов у нотариуса с заполнением специального бланка. В контракт включаются положения об изменении или отмене режима совместного имущества супругов. Гражданским уложением Германии запрещено ссылаться в договоре на иностранное и устаревшее законодательство.

При заключении контракта несовершеннолетним в Германии, как и в большинстве правовых систем, предусматривается согласие на это законных представителей.

Долгое время во Франции имело место существенное неравноправие полов — власть мужа над женой и детьми была в значительной степени безоговорочной. Но вместе с тем возможность заключения брачного контракта существует во Франции с 1804 года, когда был принят Гражданский кодекс республики Франция, действующий с изменениями и по сей день. Так же, как и в Германии, во Франции нет отдельного акта, регулирующего только семейные отношения.

Вместе с тем, в отличие от Германии во Франции брачный контракт могут заключить и лица, которые только собираются вступить в брак. Значение супружеского соглашения во Франции очень велико — закон регулирует супружеский союз только в той степени, в которой отсутствует договорное регулирование. Положения контракта во Франции не должны противоречить добрым нравам и ущемлять права мужа, жены и совместно проживающих с ними детей.

Граждане США в большинстве своем считают брачный контракт обязательной частью вступления в супружеский союз. Круг положений, которые могут быть включены в договор, в США поистине огромен — помимо имущественных и неимущественных отношений могут быть урегулированы и личные. Главный момент — с содержанием соглашения должны быть согласны

оба супруга, что удостоверяется подписями. Брачные контракты в США отличаются наибольшей беспардонностью и неконсервативностью.

Особенностью брачных договоров в странах с мусульманской правовой системой является то, что такое соглашение есть обязательной основой брака. Цель договора — не урегулирование имущественных интересов супругов, а заключение супружеского союза для создания семьи.

### 1.3 Характеристика услуг

С каждым годом становится все больше предприятий, осуществляющих свою деятельность в сфере услуг. Сами услуги очень разнообразны. Им свойственны, пять специфических характеристик, которые компании должны учитывать не только при разработке маркетинговой программы, но и в процессе всей маркетинговой деятельности.

Отличительные характеристики услуги:

1 Неосвязаемость услуг: Услуги невозможно потрогать, взять в руки, услышать, увидеть или попробовать на вкус до момента приобретения.

2 Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуги: Услуги предоставляются и потребляются одновременно т.е. могут быть оказаны только при поступлении заказа.

3 Непостоянство качества, изменчивость: Качество услуг может существенно изменяться, в зависимости от того, когда, кем и при каких условиях они были предоставлены.

4 Недолговечность, неспособность услуг к хранению: Услуги не могут быть сохранены для дальнейшей продажи или использования.

5 Отсутствие владения: Потребитель услуги, как правило, пользуется ей на протяжении ограниченного количества времени.

6 Взаимозаменяемость услуг товарами, имеющими материальную форму: Способность товаров заменять те услуги, которые удовлетворяют одинаковые или аналогичные потребности.

В результате, между материальными товарами и услугами возникают конкурентные отношения. Таким образом, можно говорить о так называемой межродовой конкуренции, поскольку относятся к разным родам: к роду товаров, имеющих материальную форму и к роду услуг, т.е. товаров, не обладающих вещественными характеристиками [16].

## 1.4 Классификация услуг

Среди множества принципов классификации услуг, особый интерес представляет классификация Ф. Ловелока (Таблица 1), которая при водится в изложении В.Д. Марковой . Согласно данной теории, главное в классификации – на кого (на что) направлены услуги и являются они осязаемыми или нет.

Таблица 3 - Классификация услуг Ф. Ловелока

№	Основные классы услуг	Сферы услуг
1	Осязаемые действия, направленные на тело человека	Здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, спортивные заведения, рестораны и кафе
2	Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты	Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, охрана.
3	Неосязаемые действия направленные на сознание человека	Образование, информационные услуги
4	Неосязаемые действия с неосязаемыми активами	Банки, ценные бумаги.

Приведенная классификация является основной классификацией услуг в сфере нематериального производства, самый общий подход к классификации услуг. Ее вполне можно дополнять новыми видами услуг и развивать в дальнейшем.

Услуги, к примеру, можно классифицировать по степени контакта с потребителем, по степени регулирования законодательными и нормативными актами, по трудоемкости, по сегментам потребителей, подразделять на деловые услуги и услуги личного характера, по другим характеристикам.

## 2 Объект и методы исследования

### 2.1 Объект исследования

Орган ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области расположен по адресу: г. Юрга, улица Машиностроителей, 41.

Объектом исследования являются мероприятия по организации дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

#### Функции органов ЗАГС

Согласно федеральному законодательству органы ЗАГС:

1 Производят государственную регистрацию рождения, смерти, заключения брака, расторжения брака, установления отцовства, усыновления (удочерения), перемены имени.

2 Обеспечивают торжественную обстановку государственной регистрации рождения, а также заключения брака при согласии на это лиц, вступающих в брак.

3 Вносят исправления и изменения в первые экземпляры записей актов гражданского состояния, производят восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния на основании решений судов.

4 Ведут в установленном порядке учет записей актов гражданского состояния.

5 В установленном порядке осуществляют государственное статистическое наблюдение за количеством заключенных и расторгнутых браков, количеством родившихся и умерших граждан на территории Кемеровской области.

6 Обеспечивают учет и хранение книг государственной регистрации актов гражданского состояния и другой документации в течение установленных сроков, выдают повторные свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, иные документы в соответствии с действующим законодательством.

7 В установленном порядке представляют в государственные органы, определенные законодательством Российской Федерации, сведения о фактах рождения и смерти физических лиц.

8 Представляют руководству управления ЗАГС Кемеровской области отчеты о государственной регистрации актов гражданского состояния, а также направляют статистическую отчетность в органы государственной статистики.

9 Сдают книги государственной регистрации актов гражданского состояния по истечении срока их хранения в Государственный архив Кемеровской области в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

10 Ведут прием граждан по вопросам разъяснения порядка государственной регистрации актов гражданского состояния.

11 Истребуют от граждан, организаций и учреждений сведения и документы, необходимые для рассмотрения заявлений граждан.

12 Создают электронный архив записей актов гражданского состояния органов ЗАГС.

13 Своевременно передают информацию о государственной регистрации актов гражданского состояния в управление ЗАГС Кемеровской области для обобщения и передачи в орган социальной защиты населения, налоговый орган, орган Пенсионного фонда, орган Фонда социального страхования Российской Федерации и другие уполномоченные действующим законодательством организации.

## 2.2 Методы исследования

В данной выпускной квалификационной работе мною были использованы следующие методы: моделирование, аналогия, дедукция, индукция, обобщение, наблюдение, сравнение.

Статистический метод - это научно организованный по единой программе метод по сбору, сводке и анализу данных (фактов) о социально-экономических, демографических и других явлениях и процессах общественной жизни в государстве с регистрацией их наиболее существенных признаков в учетной документации.

Моделирование – метод, при котором реально существующий объект исследования переносится в создаваемую модель.

Аналогия – поиск сходства предметов и явлений по определенным признакам.

Дедукция – метод, в ходе которого вывод о предмете и явлении делается на основании множества частных признаков.

Индукция – в противоположность индукции основа на рассуждении от общего к частному.

Обобщение – метод, похожий на дедукцию. На основании множества признаков делается общий вывод о предмете и явлении.

Наблюдение – метод, основанный на объективном восприятии действительности с целью сбора информации о свойствах и отношениях предметов.

Сравнение – очень популярный метод, используемый для сравнения двух или нескольких предметов по определенному признаку.

### 3. Расчеты и аналитика

#### 3.1 Характеристика органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области

Полное название – орган ЗАГС города Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

Краткое название – орган ЗАГС.

Руководитель органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района – Кривых Галина Викторовна.

Согласно федеральному законодательству органы ЗАГС:

- Производят государственную регистрацию рождения, смерти, заключения брака, расторжения брака, установления отцовства, усыновления (удочерения), перемены имени.

- Обеспечивают торжественную обстановку государственной регистрации рождения, а также заключения брака при согласии на это лиц, вступающих в брак.

- Вносят исправления и изменения в первые экземпляры записей актов гражданского состояния, производят восстановление и аннулирование записей актов гражданского состояния на основании решений судов.

- Ведут в установленном порядке учет записей актов гражданского состояния.

- В установленном порядке осуществляют государственное статистическое наблюдение за количеством заключенных и расторгнутых браков, количеством родившихся и умерших граждан на территории Кемеровской области.

- Обеспечивают учет и хранение книг государственной регистрации

актов гражданского состояния и другой документации в течение установленных сроков, выдают повторные свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, иные документы в соответствии с действующим законодательством.

- В установленном порядке представляют в государственные органы, определенные законодательством Российской Федерации, сведения о фактах рождения и смерти физических лиц.

- Представляют руководству управления ЗАГС Кемеровской области отчеты о государственной регистрации актов гражданского состояния, а также направляют статистическую отчетность в органы государственной статистики.

### 3.2 Анализ оказания дополнительных услуг населению дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области

В современных экономических условиях деятельность каждого хозяйственного субъекта является предметом внимания обширного круга участников рыночных отношений, заинтересованных в результатах его функционирования.

Конкурентоспособность организаций может обеспечить только правильное управление движением финансовых ресурсов и возможностей оказания дополнительных услуг потребителям. На сегодняшний день, говоря об оказании широкого спектра услуг населению, можно выделить востребованность в дополнительных услугах органа ЗАГС.

В современных экономических условиях в городе Юрге отсутствуют дополнительные услуги, прибыль от предоставления данных услуг получают иные организации. Необходимость оказания дополнительных услуг подтверждается обращениями граждан, которые хотят по результатам исследования решать вопросы с заключением брачных договоров, вопросы аренды для проведения торжественных мероприятий и т.д. Если ввести дополнительные платные услуги в органе ЗАГС, то, помимо собственной прибыли, дополнительный процент будет поступать в городской и областной бюджеты, что значительно улучшит экономическое положение муниципального образования и субъекта РФ в целом.

Понимая экономическую целесообразность введения платных услуг в систему органов ЗАГС г. Юрги Кемеровской области, дополнительные услуги должны быть введены в обязательном порядке.

Местное руководство каждого региона России, а также субъекты РФ самостоятельно разрабатывают перечень сервисов, доступных гражданам на платной основе.

Как правило, в него входят:

- проведение торжественных мероприятий.
- оформление брачных договоров.
- прием документов за пределами госучреждения.
- ксерокопирование, ламинирование документов, выданных ЗАГСом (обычно, различных свидетельств).
- выполнение срочных запросов, входящих в компетенцию отдела, решение по которым обычно принимается в определенный срок (например, истребование повторных свидетельств из других ЗАГСов).
- легализация документов, которые будут использоваться за рубежом.
- заполнение заявлений компьютерным способом, кроме случаев, когда гражданин лишен физической возможности собственноручно внести сведения в документ.

Данный перечень не является исчерпывающим и различается в субъектах РФ. Единого нормативного документа, регламентирующего список и стоимость услуг в органах ЗАГС в целом по РФ нет.

Примечательно, что ЗАГСы выполняют свои основные функции (регистрация актов гражданского состояния, выдача дубликатов документов и справок в отведенный срок) бесплатно или после уплаты госпошлины.

Не стоит путать платные сервисы и услуги обрядовой службы, которая функционирует как частное или коммунальное предприятие и проводит торжественные церемонии (бракосочетания, регистрации рождения ребенка). Эти понятия не тождественны, поскольку в ЗАГСе вы платите за дополнительные или срочные операции с документами, но никак не за шоу.

Приведем примерную цену на дополнительные услуги ЗАГСа в среднем по Москве и регионам:

- прием документов на дому или в офисе – (от 270 р. — областные центры, от 350 р. — столица).
- ламинирование бумаг (от 90 — 150 р. соответственно).
- выполнение срочных заявок (110-200р).
- легализация документов (370-480 р.).

- компьютерный набор заявлений (50-90 р.) и т.д.
- стоимость выездной регистрации – от 7 до 15 тысяч руб.

В таблице 4 представлены статистические данные по регистрации актов гражданского состояния по г. Юрге за период с 1992 по 2015 г.г.

Таблица 4 - Информация по регистрации актов гражданского состояния по ОЗАГС г. Юрги и Юргинского района

Годы	а/з о рождении	а/з о смерти	а/з о заключении брака	а/з о расторжении брака
1992	835	965	765	533
1993	786	1122	755	471
1994	771	1221	702	503
1995	778	1139	711	583
1996	742	1192	551	342
1997	690	1123	601	379
1998	730	1041	583	317
1999	721	1266	685	385
2000	774	1259	641	509
2001	794	1368	714	509
2002	881	1300	710	579
Продолжение Таблицы 4 - Информация по регистрации актов гражданского состояния по ОЗАГС г. Юрги и Юргинского района				
2003	885	1284	756	492
2004	916	1338	716	558
2005	844	1454	776	569
2006	856	1371	886	586
2007	978	1346	1039	618
2008	1346	1619	1040	595
2009	1386	1607	920	669
2010	1409	1561	913	582
2011	1270	1542	927	655
2012	1319	1604	876	596
2013	1299	1528	824	575
2014	1291	1531	779	539
2015	1197	1458	781	450

Из таблицы видно, что в городе Юрге достаточно высокие показатели по регистрации заключения брака и рождению детей.

На сегодняшний день штатное расписание органа ЗАГС состоит из 5 позиций (Таблица 5)

Таблица 5 - Штатное расписание органа ЗАГС города Юрги и Юргинского района Кемеровской области

№ п/п	Должность	Количество человек
1	Руководитель	1
2	Главный специалист	3
3	Инспектор	1
4	Уборщик помещений	2
5	Дворник	1

Для реализации мероприятий по совершенствованию оказания дополнительных услуг необходимо ввести в штатное расписание должность юриста.

### 3.3 Недостатки в деятельности органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области

В современных условиях необходимо создать систему дополнительных платных услуг в органах ЗАГС для решения вопроса по пополнению городского и областного бюджетов, создание экономического благоприятствования, а также удовлетворение потребностей населения в услугах свадебной индустрии.

Задачи органа ЗАГС:

1 Удовлетворить потребительский спрос на дополнительные платные услуги.

2 Создать правовую базу и сформировать экономический механизм развития платных услуг.

3 Расширить возможности финансирования учреждения за счет привлечения денежных средств из незапрещенных источников.

4 Разработать содержание, совершенствование перечня дополнительных платных услуг для повышения уровня обслуживания населения.

5 Привлечь финансовые средства для улучшения материальной базы органа ЗАГС.

Органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района предоставление платных услуг, востребуемых населением, в настоящее время не осуществляется.

В результате проведения соцопроса среди граждан, посетивших орган ЗАГС г. Юрги и Юргинского района за период с 01.03.2015 года по 31.03.2016 г., выявлено следующее.

Таблица 6 – Опрос граждан по вопросу введения дополнительных услуг

Не возражают против введения платных услуг на территории органа ЗАГС	97 %
Категорически против введения дополнительных услуг	1 %
Затрудняются ответить	2 %

Среди ответов на вопросы, заданные гражданам о видах дополнительных услуг, которые они хотели бы видеть в органе ЗАГС, были даны следующие ответы:

- Заключение брачных контрактов – 49 %..
- Установка банковского терминала – 58 %.
- Наличие отдела, предоставляющего услуги по украшению свадебных автомобилей, залов торжеств – 88 %.
- Организация кабинета семейного психолога, юриста, консультирующего по семейным вопросам – 71 %.
- «Живая» музыка во время регистрации – 56 %.
- Продажа и прокат свадебных аксессуаров – 81 %.
- Заказ свадебных лимузинов и автомобилей – 49 %.
- Услуги флористов – 77 %.
- Наличие фото- и видеооператоров – 92 %.
- Выездная свадебная регистрация – 74 %.

Однако на территории Кемеровской области в органах ЗАГС введение подобных платных услуг на сегодняшний день не осуществляется. Следовательно, гражданам приходится тратить много времени для поиска необходимых услуг, так как каждая услуга может быть предоставлена только каким-то одним специализирующим предприятием или индивидуальным предпринимателем. Данная ситуация для граждан города Юрги является крайне недопустимой.

Свадьба – один из самых прекрасных моментов в жизни. К сожалению, нередко организация такого знаменательного события может сопровождаться не совсем положительными эмоциями. Множество неотложных хлопот, необъятное количество предложений, разница во вкусах и взглядах молодоженов, ограниченность финансов – все это может существенно подпортить нервы, и даже идеальные отношения. Помочь избежать (или хотя бы уменьшить) неприятные аспекты может не что иное, как пошаговый план подготовки к свадьбе. Постепенная осмысленная организация без спешки

позволит в полной мере насладиться самой свадьбой и ее подготовкой. Подготовка любого торжества, а особенно свадьбы, требует немало усилий и времени.

Уже определившись с датой, стилем свадьбы и количеством гостей, можно смело приступать к выбору места проведения свадьбы. Речь в первую очередь идет о месте проведения торжественного банкета. Во внимание можно брать и другие важные для молодоженов нюансы. Когда сделан окончательный выбор, нужно обязательно и немедленно забронировать понравившийся зал.

Подготовка к свадьбе требует заблаговременного решения многих моментов – организации свадебного путешествия, выбор свадебных нарядов, колец, букета невесты, бутоньерки жениха, корзинки, свечей, бокалов и т. д. Далее в перечне подготовки к свадьбе следует черед фотографа и тамады, заказ свадебного торта и каравая.

В результате, молодым людям приходится тратить большое количество времени для поиска необходимой услуги. В результате этого на подготовку к столь важному событию может быть потрачено много времени и волнений.

Мечтой многих молодых пар является некая организация, которая совмещает в себе полный спектр услуг, связанных со свадебной индустрии. Для этого достаточно обратиться в одно конкретное место и решить все свои вопросы и проблемы, не тратя времени на длительные поиски.

Недостатком существующих ЗАГСов является отсутствие возможности предоставлять полный спектр возможных услуг.

## 4 Результаты проведенного исследования

### 4.1 Расчет показателей эффективности оказания дополнительных услуг

В результате проведенного исследования, основанного на результатах социологического опроса граждан, полагаю необходимым ввести на территориях органов ЗАГС возможность предоставления платных услуг населению. Помимо удовлетворения потребностей граждан, данная деятельность помогала бы бюджетам местного и областного уровней значительно пополнять свои активы. Экономическая целесообразность и социальная защищенность граждан – основные направления правильности решения ввода платных дополнительных услуг в органах ЗАГС.

Для стимулирования финансово-хозяйственной деятельности органами ЗАГС планируется введение в штатное расписание юриста (отдел юридических услуг) и список платных дополнительных услуг, которые будут предоставляться органами ЗАГС. В силу этого представляется чрезвычайно важным проводить дальнейшую работу по совершенствованию и увеличению списка предоставляемых услуг.

Юридическая чистота сделки проверяется дважды: и сотрудниками юридического отдела органов ЗАГС, и специалистами. Работа юридического отдела органов ЗАГС проводится совместно с нотариальной конторой. Правильность этого доказывает практика осуществления сделок по заключению брачного договора во всем цивилизованном мире.

Таблица 7 – Преимущества предоставления платных услуг органами ЗАГСа в г.Юрга

Критерии	Преимущества
Чистота сделки	Повышается за счет разделения полномочий и ответственности
Качество обслуживания	Повышается
Емкость канала	Увеличивается
Широта охвата потребителей	Увеличивается
Время договорной работы	Снижается за счет сокращения дублирующих функций
Знание рынка	Увеличивается
Опыт работы	Увеличивается и накапливается

Рассмотрим технологию предоставления платных услуг. В общем виде она представлена в таблице 8

Таблица 8 – Технология предоставления платных услуг

Шаги	Действие	Результат
1 Обращение клиента	Сбор, проверка документов, оформление заявления клиентом	Приём документов и внесение в электронный реестр
2 Принятие решения	Рассмотрение заявления	Решение о предоставлении услуг, заключение договора на предоставление платных услуг
3 Проведение сделки	Согласование оформленных документов	ЗаклЮчённые договоров и сбор пакета документов
4 Регистрация	Подача документов на регистрацию в электронном реестре юр.отдела, нотариальной конторы (при необходимости)	Зарегистрированный пакет документов

Примечание: На всех этапах юрист взаимодействует с клиентом.

Схема предоставления платных услуг.

1 Обращение к риэлторам. Исходя из пожеланий клиента определяются основные параметры по предоставлению услуги. Время: 2 – 10 дней.

2 Принятие решения. На данном этапе понадобятся целый пакет документов. Ниже приведен список необходимых первоначальных документов, которые необходимо взять с собой при обращении в ЗАГС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- подтверждение регистрации по месту жительства («прописки») либо документ о временной регистрации в городе.

- документы, подтверждающие источник и размер дохода. документы, подтверждающие образование и опыт работы (справка с места работы, оформленная по требованиям банка, диплом об образовании, копия тр.книжки, заверенная по месту работы и т.п.) в зависимости от рода предоставления услуги.

В зависимости от рода услуг, список документов может быть намного шире.

Время: в среднем от 2 до 10 дней.

3 Проведение сделки. Согласование проекта договора, его утверждение и подписание. Время: несколько минут.

4 Регистрация. Время: на проверку документов обычно уходит 1 - 2 дня.

Представим расчеты, которые необходимы для рекламы оповещения населения о дополнительных услугах органа ЗАГСа мы представили в табл.

Таблица 9 – Затраты на маркетинг в год, руб

Затраты	Сумма, руб.
Реклама в СМИ	7 000
Прочие	3 000
Итого	10 00

Далее требуется принять на работу и внести в штатное расписание должность - юрист. Средняя заработная плата - 20 тыс. руб. Расчет в таблице 7.

Таблица 10 – Затраты на оборудование кабинета юриста и оплата труда, руб

Затраты	Сумма, руб
Заработная плата	240 000
Страховые взносы (30%)	72 000
Ремонт кабинета	8 000
Оргтехника и мебель	40 000
Канцелярия	2 500
ИТОГО	362 500

Единовременные затраты, которые необходимы для введения в штатное расписание юриста, оборудование его кабинета представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Единовременные затраты на открытие юридического отдела, руб

Содержание затрат	Сумма (руб.)
Расходы на маркетинг	10 000
Расходы на оборудование кабинета юриста и оплата труда	362 500
Итого единовременных затрат	372 500

Таким образом сумма единовременных затрат на внедрение и введение должности юрист, оборудование его кабинета составляет 372,5 тыс. руб.

Таким образом, общий объем текущих годовых затрат составит 372,5 тыс. руб. Выполним прогноз от коммерческой деятельности по предоставлению платных услуг на основе имеющихся данных, предполагая, что программа будет работать успешно.

Тогда сумма предполагаемых доходов и расходов может быть рассчитана следующим образом (табл. 12).

Таблица 12 – Дополнительные доходы и расходы по предоставлению платных услуг для населению

Показатели	Сумма, тыс. руб.
Прогнозируемый объем денежных средств на 2016 г.	643,8
Расходы	372,5
Чистая прибыль (от страхования ипотеки)	271,3

Тогда срок окупаемости капитальных вложения рассчитываемый по формуле:

$$T = K/P, \quad (1)$$

где К – капитальные затраты на расширение взаимодействия с риэлторами,

П – прибыль,

и составит

$$T = 372,5 / 271,3 = 1,4 \text{ года.}$$

Эффективность органа ЗАГС с точки зрения финансово-хозяйственной деятельности улучшится. В приведенных выше данных мы видим, что

окупаемость предложенных мероприятий окупиться уже через 1 год и 4 месяца и будет приносить дополнительный доход уже в 2017 г. для органа ЗАГСа.

#### 4.2 Разработка предложений и мероприятий по совершенствованию системы оказания дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области

В целях удовлетворения спроса населения считаю необходимым ввести на территории органа ЗАГС следующие услуги.

Таблица 13 – Перечень дополнительных услуг

№ п/п	Мероприятия, услуги	Стоимость услуги	Итоговая прибыль за календарный год
1	Украшение свадебных автомобилей	2 000 руб.	1 400 000 руб.
2	Украшение зала торжеств	5 000 руб.	3 500 000 руб.
3	«Живая» музыка во время регистрации	500 руб.	350 000 руб.
4	Продажа свадебных аксессуаров	2 000 руб.	1 400 000 руб.
5	Заказ свадебных автомобилей	1 000 руб./час	2 100 000 руб.
6	Составление и продажа свадебных букетов	1 000 руб.	700 000 руб.
7	Услуги фотографа	7 000 руб.	4 900 000 руб.
8.	Услуги видеооператора	10 000 руб. (на целый день)	70 000 000 руб.
9	Выездная регистрация	5 000 руб.	500 000 руб.
10	Консультация семейного психолога	500 руб./час	50 000 руб.
11.	Консультация юриста по семейным правоотношениям	500 руб.	50 000 руб.
12	Услуги ведущего, ди-джея	10 000 руб.	3 500 000 руб.
13	Заказ свадебного торта	4 000 руб.	1 200 000 руб.
14	Свадебные фейерверки	7 000 руб.	2 100 000 руб.
Итоговая прибыль за календарный год:			91 750 000 руб.

Сегодня успех любого предприятия напрямую зависит от систематического совершенствования его финансово-хозяйственной деятельности.

Говоря об эффективности функционирования органа ЗАГС г.Юрги, можно сказать что этот аспект деятельности не рассматривался со стороны руководителя, тем самым прослеживается отсутствия поступления денежных средств от коммерческой деятельности. Введения предоставления гражданам платных услуг в современных условиях стало необходимым. Этому свидетельствует проведенный опрос жителей города.

В результате проведения соцопроса среди граждан, посетивших орган ЗАГС г. Юрги и Юргинского района за период с 01.03.2015 года по 31.03.2016 г., выявлено следующее: граждане не возражают против введения некоторых платных услуг на территории органа ЗАГС - 97 % опрошенных, категорически против введения дополнительных услуг – 1 %, затрудняются ответить – 2 % опрошенных (рис1). В опросе участвовало 6700 человек. В опросе принимали участие граждане в возрасте от 23 до 33 лет (27,47%) и в возрасте 45-55 лет (72,43%).

Как мы видим на рисунке 1, граждане города и района готовы пользоваться платными услугами, которые будет предоставлять орган ЗАГС, в связи с этим респондентам было предложено самостоятельно написать перечень дополнительных услуг, которые были бы интересны. Результаты представлены на рис 1.

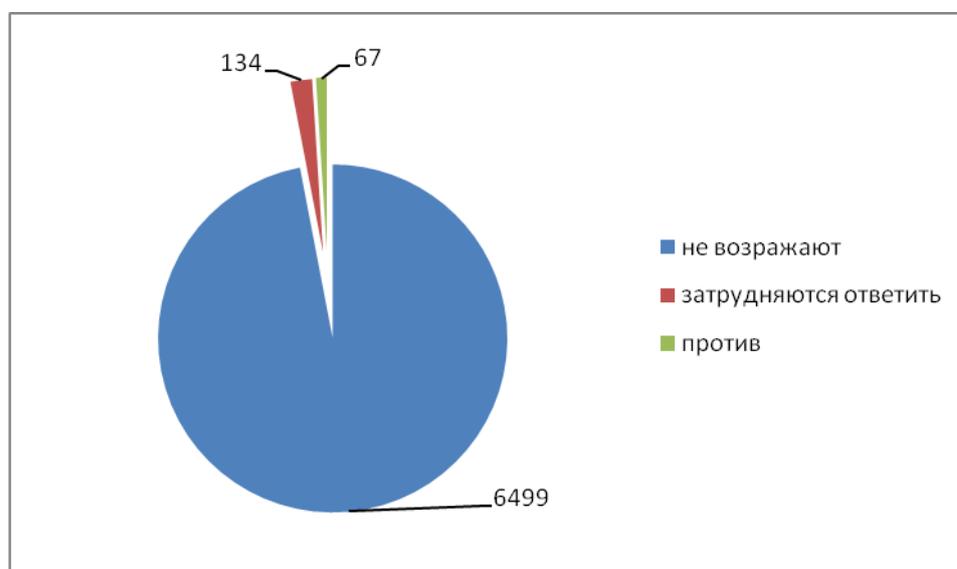


Рисунок 1 - Распределение интервьюированных по предоставлению платных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района

Среди ответов на вопросы, заданные гражданам о видах дополнительных услуг, которые они хотели бы видеть в органе ЗАГС, были даны следующие ответы:

-заключение брачных контрактов.

- установка банковского терминала – 58 %.
- наличие отдела, предоставляющего услуги по украшению свадебных автомобилей, залов торжеств – 88 %.
- организация кабинета семейного психолога, юриста, консультирующего по семейным вопросам – 71 %.
- «живая» музыка во время регистрации – 56 %.
- продажа и прокат свадебных аксессуаров – 81 %.
- заказ свадебных лимузинов и автомобилей – 49 %.
- услуги флористов – 77 %.
- наличие фото- и видеооператоров – 92 %.
- выездная свадебная регистрация – 74 %.

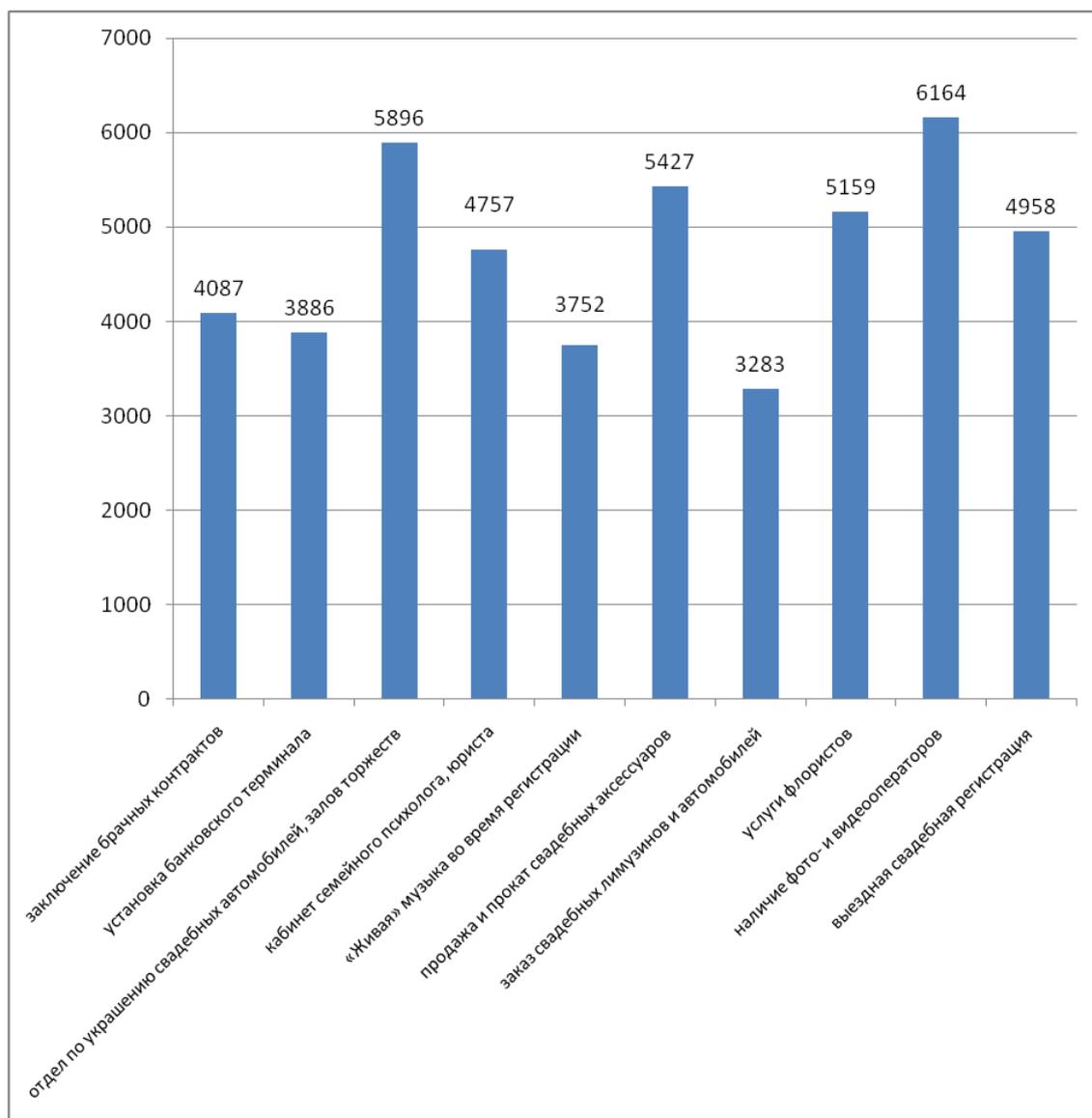


Рисунок 2 - Распределение респондентов по списку желаемых платных  
услуг

Таким образом, мы видим, что ассортимент платных услуг, которые желает видеть население города и района достаточно обширный и разнообразный. Орган ЗАГСа не может охватить весь его перечень, многое не входит в его компетенцию. Было принято решение для совершенствования деятельности предприятия: необходимо введение платных услуг, а также открыть отдел юриста на территории ЗАГСа. Основные услуги, которые будут предоставляться: заключение брачных контрактов, выездная свадьба, консультация семей и т.п.

## 5 Социальная ответственность

### 5.1 Описание рабочего места

Объектом исследования является кабинет юриста органа ЗАГС г.Юрги и Юргинского района Кемеровской области. Длина рабочего кабинета – 3,77 м, ширина – 2,47 м, высота помещения – 2,7 м. Основные работы производятся на высоте 0,8 м над поверхностью пола.

Потолок помещения оклеен потолочной плиткой белого цвета, стены оклеены светлыми обоями, пол бетонный, покрытый однослойным поливинилхлоридным линолеумом. В кабинете имеется одно окно.

В данном помещении производится составление и обработка документов.

В кабинете находится одно рабочее место юриста органа ЗАГС г.Юрги и Юргинского района Кемеровской области.. Он трудится в своем кабинете на своем рабочем месте с 8:30 до 17:30, обеденный перерыв с 12:00 до 13:00. В помещении есть 1 компьютер (AMD Athlon(tm)64 Processor, монитор SamsyngSyncMaster 740N), который является источником электромагнитного излучения и шума (лазерный принтер SCX-4200/XEV). На системном блоке компьютера установлен вентилятор с низким уровнем шума.

Для выполнения этих типов работ используется общая система освещения – это естественное освещение, создаваемое прямыми солнечными лучами, и искусственное освещение, обеспечиваемое одним светильником, который имеет 5 ламп накаливания мощностью 40Вт.

Исследуемый объект имеет следующие параметры микроклимата: температура воздуха в теплый период года 23-27 С°, в холодный – 21-24 С°; относительная влажность в теплый период года 50-55%, в холодный – 40-45%. Уровень шума в помещении - 50 дБ. Запыленность воздуха – малая. Атмосферное давление – 735-740 мм. Кабинет расположен в кирпичном здании.

Вентиляция в кабинете естественная. В кабинете ежедневно проводят влажную уборку. Данные взяты из протокола (№1 от 03.01.2014).

Данные замеры были произведены ООО «Центр экспертизы условий и охраны труда «Эксперт» г. Кемерово».

Установлены средства пожаротушения, а именно огнетушители углекислотные промышленные ручные маломаннитные с объемом корпуса 5...10л и пожарные краны в коридорах, на площадках лестничных клеток и входов.

## 5.2 Анализ выявленных вредных факторов проектируемой производственной среды

Оценивая воздействие негативных факторов на человека учитывается степень влияния их на его здоровье и жизнь, характер и уровень изменений функционального состояния и возможностей организма, его потенциальных резервов.

Объектом исследования является производственная среда – пространство, в котором совершается трудовая деятельность, в данном случае это кабинет. При анализе технологического процесса необходимо предусмотреть влияние всех возможных опасных и вредных факторов, а также мероприятия по ограничению воздействия этих факторов.

Опасные и вредные для жизни и здоровья человека классифицируются в основополагающем стандарте ГОСТ 12.0.003-84 «Опасные и вредные производственные факторы. Классификация».

Работа юриста связана с просмотром и составлением различных документов, с большим объемом работы на компьютере, а соответственно с вредным дополнительным воздействием целой группы факторов, которые снижают производительность труда.

Учитывая характер трудовой деятельности, параметры помещения и уровень технической оснащенности можно сказать, что основными вредными факторами в органе ЗАГС г.Юрги и Юргинского района Кемеровской области являются:

- недостаточный уровень освещенности.
- чрезмерный шум.
- статические физические перегрузки.

Полученная величина освещенности корректируется с учетом коэффициента запаса, так как со временем за счет загрязнения светильников и уменьшения светового потока ламп снижается освещенность. Выбираем

коэффициент запаса 1,5 (люминесцентные лампы в помещении с малым выделением пыли).

Величина светового потока лампы определяется по формуле:

$$\Phi = \frac{E \times k \times S \times Z}{n \times \eta}, \quad (2)$$

Значение коэффициента  $\eta$  определяется из СНиП 23-05-95.

Площадь помещения  $S$  равна 8,42 м<sup>2</sup>. ( $A=4$ ;  $B=2,5$ ).

Система освещения данного кабинета не соответствует требуемым нормам. Необходимо произвести перепроектирование системы освещения в данном помещении.

В нашем случае источниками ЭМП являются компьютер и периферийные устройства, которые создают излучение в диапазоне частот 5Гц-400Гц и ЭМП промышленной частоты 50Гц. Нормирование ЭМП в данном случае проводится по ГОСТ Р 50948-96 и СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к ПЭВМ и организации работ».

Основным источником ЭМП в данном случае является монитор (SamsungSyncMaster 740 N), его характеристики в сравнении с нормативными приведены в таблице 14.

Данные замеры были произведены ООО «Центр экспертизы условий и охраны труда «Эксперт» г. Кемерово». Таким образом, используемый монитор соответствует требованиям СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к ПЭВМ и организации работ».

Таблица 14– Характеристика ЭМП монитора SamsungSyncMaster 740N

	Нормативные показатели	Показатели монитора Samsung SM 740 N
Напряженность электромагнитного поля по электрической составляющей, В/м:		
- в диапазоне частот 5 Гц - 2 кГц	25	10
- в диапазоне частот 2 - 400 кГц	2,5	1
Плотность магнитного потока, нТл:		

- в диапазоне частот 5 Гц-2 кГц	250	200
- в диапазоне частот 2 - 400 кГц	25	25
Поверхностный электростатический потенциал, В	500	500

Одним из мероприятий защиты от ЭМП является регламентирование труда и отдыха. Регламентированные перерывы необходимы для того, чтобы исключить возможность возникновения у работника профессиональных заболеваний, например, КЗС.

В рассматриваемом кабинете параметры шума (50 дБ) соответствуют требованиям ГОСТ и не превышают допустимых значений. Уровень уличного шума незначителен. Это обеспечивается звукоизоляцией. В роли защитных устройств в нашем случае используются двойные оконные рамы.

Параметры микроклимата оказывают существенное влияние и на производительность труда. Так, повышение температуры с 25 до 30°С приводит к снижению производительности труда в среднем на 7 – 13 %.

Однако при тяжелом труде или при работе в условиях повышенной температуры воздуха более целесообразен пассивный отдых в хорошо проветриваемом помещении.

### 5.3 Анализ выявленных опасных факторов производственной среды

Работа юриста органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области. связана непосредственно с компьютером, а, следовательно, подвержена вредным воздействиям целой группы факторов, что существенно снижает производительность его труда.

В рассматриваемом помещении, находятся применяемые в работе компьютеры, принтер, которые представляют собой опасность повреждения переменным током. Источники постоянного тока в кабинете отсутствуют. Хотя во всех приборах применены современные меры защиты, все же проводится постоянный контроль со стороны электриков в отношении состояния электропроводки, выключателей, штепсельных розеток и шнуров, с помощью которых включаются в сеть электроприборы.

Поражение человека электрическим током называется электротравмой. Электротравмы условно разделяются на общие и местные.

## 5.4 Охрана окружающей среды

Охрана окружающей среды и рациональное использование ее ресурсов в условиях бурного роста промышленного производства стала одной из актуальнейших проблем современности. Результаты воздействия человека на природу необходимо рассматривать не только в свете развития технического прогресса и роста населения, но и в зависимости от социальных условий, в которых они проявляются. Отношение к природной среде является мерой социальных и технических достижений человеческого общества, характеристикой уровня цивилизации.

Отрицательное воздействие на окружающую среду: промышленные предприятия, автотранспорт, испытания ядерного оружия чрезмерное применение минеральных удобрений и пестицидов и др.

Орган ЗАГС г.Юрги и Юргинского района Кемеровской области. не оказывает никакого отрицательное воздействие на окружающую среду. Но в то же время мы должны, как можно больше, положительного делать для окружающей среды, этим мы продлеваем свою жизнь и оздоравливаем свой организм.

## 5.5 Защита в чрезвычайных ситуациях

Пожарная безопасность. При возникновении аварийных ситуаций происходит резкое выделение тепловой энергии, которая может явиться причиной возникновения пожара. На долю пожаров, возникающих в электрических установках, приходится 20%.

Основные положения методов испытаний конструкций на огнестойкость изложены в ГОСТ 3047.0.-94 «Конструкции строительные. Методы испытаний на огнестойкость. Общие требования» и ГОСТ 302247.1-94 «Конструкции строительные. Методы испытаний на огнестойкость. Несущие и ограждающие конструкции».

Меры пожарной профилактики. Строительно-планировочные - определяются огнестойкостью зданий и сооружений и предел огнестойкости.

Здание, в котором расположен кабинет кирпичное, т.е. выполнено из огнестойких материалов, обладающих способностью сохранять под действием высоких температур свои рабочие функции, связанные с огнепреграждающей, теплоизолирующей или несущей способностью. Т.о. степень огнестойкости здания – II.

Здание оснащено автоматическим средством обнаружения пожара – пожарной сигнализацией. Пожарная сигнализация должна быстро и точно сообщать о пожаре с указанием места его возникновения. Для эвакуации имеется два выхода, что соответствует противопожарным нормам.

В кабинете размещены первичные средства пожаротушения: углеродные пенообразующие огнетушители СО<sub>2</sub>ОУ. Место размещения первичных средств пожаротушения было выбрано с точки зрения доступности для всех работников.

Работники полностью прошли курс по технике безопасности, которые проводятся раз в полгода, и в случае возникновения каких-либо чрезвычайных ситуаций способны принять необходимые адекватные меры. Также в кабинете

установлена телефонная связь, с помощью которой можно оповестить соответствующие службы города о чрезвычайном происшествии.

Следовательно, в кабинете параметры помещения соответствуют противопожарным нормам. Из всего вышесказанного, можно сделать выводы, что рабочий коллектив подготовлен к борьбе с пожаром до приезда пожарной службы. При загорании, возникновении пожара следует вызвать пожарную команду по телефону 01, сообщить о случившемся администрации или дежурному персоналу, приступить к эвакуации людей и тушению пожара имеющимися средствами пожаротушения.

Землетрясение и сейсмическая опасность. Ближайшими сейсмоопасными территориями являются Республика Алтай и Прибайкалье.

В случае возникновения землетрясений необходимо использовать следующие меры защиты: не создавать панику; держаться дальше от окон, найти защиту под прочной мебелью или встать у опорной колонны; покинуть здание в соответствии с планом эвакуации.

Здание орган ЗАГС г.Юрги и Юргинского района Кемеровской области относится к кладке С (обычное качество, устойчивость к горизонтальной нагрузке проектом здания не предусмотрено).

По данным ГО и ЧС Кемеровской области в случае максимальной 12-ти балльной активности на Алтае или Прибайкалье, в Кузбассе сила толчков составит 3-4 балла. Это не приведет к разрушению, а только к незначительным повреждениям здания предприятия.

## 5.6 Правовые и организационные вопросы обеспечения безопасности

Нормирование естественного и искусственного освещения осуществляется в соответствии с СНиП 23-05-95 в зависимости от характера зрительной работы, системы и вида освещения, фона, контраста объекта с фоном. Нормирование электромагнитных полей осуществляется СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к ПЭВМ и организации работы» регламентирует основные вопросы работы с ПЭВМ.

Дисплей должен отвечать европейским пожарным и электрическим требованиям безопасности. Это означает, пользователь, не должен подвергаться опасности поражения электрическим током, и не должно возникать воспламенения из-за некорректного дизайна или сборки.

Оптимальные микроклиматические условия – это такое сочетание параметров микроклимата, которое при длительном и систематическом воздействии на человека обеспечивает ощущение теплового комфорта и создает предпосылки для высокой работоспособности. Допустимые параметры микроклимата – это такие параметры, которые могут превышать оптимальные, но не оказывают отрицательного воздействия на человека.

Влажность (в теплый период года 50-55%, в холодный – 40-45%) и скорость движения воздуха (0,1м/с) соответствуют нормам в течение всего года.

Таким образом, для того, чтобы параметры микроклимата данного рабочего места соответствовали оптимальным, необходимо в холодный период года использовать, дополнительные системы обогрева, а в теплый период – установить кондиционер

## 5.7 Заключение по разделу «Социальная ответственность»

Основными факторами, которые не соответствуют установленным нормам, в данном помещении являются: недостаточная защита от источников ЭМП, недостаточная освещенность, нерегламентированное использование труда и отдыха, неправильная организация оптимального рабочего места, а также не оптимальные параметры микроклимата.

Для защиты от вредного воздействия ПЭВМ является регламентирование труда и отдыха. В нашем случае необходимо использовать 30-минутные перерывы, т.к. в течение смены (8 часов) работник считывает не более 10 тыс. печатных знаков и вводит не более 5 тыс. печатных знаков. Выполнять рекомендованные упражнения для глаз, шеи, рук, туловища и ног. Соблюдать расстояния от глаз до экрана в пределах 60-80 см.

Система освещения данного кабинета не соответствует требуемым нормам. Необходимо произвести перепроектирование системы освещения, т.е. установить 2 светильника ШОД 2-40, каждый из которых должен иметь по 2 люминесцентные лампы ЛБ мощностью 40Вт.

Также не соответствует нормам организация рабочего места. Необходимо отрегулировать рабочее кресло (рекомендуемая высота сиденья над уровнем пола должна быть в пределах 420-550 мм, поверхность сидения мягкая, передний край закругленный, а угол наклона спинки рабочего кресла - регулируемый), обязательна подставка для ног.

Для того чтобы параметры микроклимата данного рабочего места соответствовали оптимальным необходимо в холодный период года использовать дополнительные системы обогрева, а теплый период – установить кондиционер.

Рекомендуется персоналу организации соблюдать все правила и требования безопасности, что приведет к минимизации несчастных случаев и травм или исключит их полностью.

Ассортимент платных услуг, которые желает видеть население города Юрги и Юргинского района достаточно обширный и разнообразный. Орган ЗАГСа не может охватить весь его перечень, многое не входит в его компетенцию. Было принято решение для совершенствования деятельности предприятия: необходимо введение платных услуг, а также открыть отдел юриста на территории ЗАГСа. Основные услуги, которые будут предоставляться: заключение брачных контрактов, выездная свадьба, консультация семей и т.п. Тем самым будут полностью реализованы потребности граждан при подготовке к организации своего торжества.

## Заключение

В квалификационной работе рассмотрена необходимость введения дополнительных услуг в организации, проведен анализ оказания дополнительных услуг населению; выявлены недостатки в деятельности органа ЗАГС, с этой целью разработаны предложения и мероприятия по совершенствованию системы оказания дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области; произведен расчет показателей эффективности введения дополнительных услуг.

Актуальность данной темы состоит в том, что в условиях рыночной экономики оказание дополнительных услуг органа ЗАГС должно отвечать всем запросам и предложениям граждан. На сегодняшний день населению необходимо иметь качественный комплекс услуг, который решает проблемы, связанные с отсутствием возможности найти необходимые товары и услуги в одном специализированном месте.

В ходе написания дипломной работы были изучены теоретические основы, терминология, отечественная и зарубежная практика по оказанию дополнительных услуг организациями; проведен анализ оказания дополнительных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области; произведена оценка состояния оказания дополнительных услуг органа ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области, а также разработаны предложения и мероприятия по совершенствованию системы оказания дополнительных услуг органом ЗАГС г. Юрги и Юргинского района Кемеровской области.

В результате проведенного исследования, основанного на результатах социологического опроса граждан, полагаю необходимым ввести на территориях органов ЗАГС возможность предоставления платных услуг населению. Помимо удовлетворения потребностей граждан, данная деятельность помогала бы бюджетам местного и областного уровней значительно пополнять свои активы.

Экономическая целесообразность и социальная защищенность граждан – основные направления правильности решения ввода платных дополнительных услуг в органах ЗАГС.

Понимая экономическую целесообразность введения платных услуг в систему органов ЗАГС г. Юрги Кемеровской области, дополнительные услуги должны быть введены в обязательном порядке.

## Список использованных источников:

- 1 Альбеков А.У., Согомоян С.А. Экономика предприятия, серия «Учебники, учебные пособия» / А.У. Альбеков, С.А. Согомоян – Ростов н/Д: Феникс, 2012. – 448 стр.
- 2 Ивашкова Н.И. Управление маркетингом: Учебное пособие, 2010.- 176 стр.
- 3 Федеральный Закон «Об актах гражданского состояния» от 15.11.1997г. №143-ФЗ.
- 4 Семейный кодекс Российской Федерации" от 29.12.1995 N 223-ФЗ (ред. от 30.12.2015).
- 5 Гражданский Кодекс Российской Федерации, принят Государственной Думой 21.10.1994г. с изменениями от 20.02.1996, 12.08.1996, 24.10.1996.
- 6 Виханский О.С. Менеджмент: Учебник / Виханский О.С., Наумов А.И. - М.: Экономистъ, 2006.
- 7 Дорофеев В.Д. Менеджмент: Учеб. Пособие / Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Шестопад Н.Ю. - М.: ИНФРА-М, 2008.
- 8 Тебекин А.В. Менеджмент организации: Учебник / Тебекин А.В., Касаев Б.С. - М.: КНОРУС, 2007.
- 9 Жильцов Е.Н. Основы хозяйственного механизма в сфере услуг. - М.: Изд-во МГУ, 2005.
- 10 Иванов Н.Н. Менеджмент в сфере услуг. Учебное пособие. - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2008.
- 11 Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. Под ред. Нагапетьянца Н.А. - М.: Вузовский учебник, 2007. — 272 стр.
- 12 Менеджмент в сфере услуг. - М.: Луч, 2005.
- 13 Сфера услуг: Экономика, менеджмент, маркетинг. – М., 2008.

- 14 Антокольская М.В. Брачный контракт. – М.: Закон., 1999. – 179 стр.
- 15 Кабышев О.А. Брак и развод. – М.: ПРИОР., 2004. – 98 стр.
- 16 Аникин Б. А. Высший менеджмент для руководителя. – М.: ИНФРА-М, 2004.
- 17 Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. / М.: Изд-во МГУ, 2005.
- 18 Хаксевер, Кенгиз, Рендер, Барри, Рассел, Роберта С., Мердик, Роберт Г., Управление и организация в сфере услуг. 2-е изд., Санкт-Петербург: Питер, 2002.
- 19 Дятлов А.Н, Плотников М.В. Общий менеджмент: курс лекций. М., 2004.
- 20 Гордин В.Э., Сущинская М.Д., Менеджмент в сфере услуг, Издательство: Бизнес-пресса, 2007.
- 21 Курс менеджмента. Под ред. Д.Д. Вачугова. -- Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2003.
- 22 Корпоративная социальная ответственность: общественные ожидания / Под ред. С.Е. Литовченко, М.И. Корсакова. - М., 2003. – 100 стр.