

С. Н. Клейменова

кандидат юридических наук, доцент, доцент
кафедры гражданско-правовых дисциплин
Одесского национального университета
имени И. И. Мечникова

К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ПРАВОВЫХ УСЛУГ)

В современном мире потребление услуг населением возрастает с каждым годом. Поскольку также возрастают и требования к предоставляемым услугам, то необходимо обратиться к исследованию вопросов относительно качества услуг.

В гражданском законодательстве Украины отсутствует легальное определение качества услуг, что негативно сказывается на возможности характеризовать услуги с позиции определения их качества.

При рассмотрении вопросов о качестве услуг необходимо обратить внимание на особенности определения критериев качества услуг. Безусловно, для отдельных видов услуг характерными будут особые критерии. Именно посредством установления критериев качества услуг и их соблюдения можно определять, надлежащим ли образом выполнены условия договора о предоставлении услуг того или иного вида. В юридической литературе не раз обращались к исследованию проблем, связанных с определением критериев качества услуг, основываясь на характеристике отдельных видов услуг. В настоящей работе вопросы о качестве услуг будут рассмотрены на примере правовых услуг.

Достаточно часто потребители обращаются за предоставлением правовых услуг. Безусловно, на первый взгляд, основным показателем качества данного вида услуг является вынесение соответствующего решения суда в пользу клиента. В частности, в своей работе Н. В. Козлова указывает, что надлежащее качество правовой услуги выражается в достижении юристом выгодного для его клиента процессуального результата, хотя «...надежных критериев, наверное, не существует. Главное,

чтобы сам клиент не заблуждался по поводу необходимого ему результата услуг...» [3, с. 40–45]. При этом автор не утверждает, что только наличие положительного результата служит критерием качества правовой услуги. Как верно замечено Н. В. Поляковой, В. В. Поляковым, Ю. О. Барановой, «гарантирование выигрышности дела — своего рода обман клиента. ...Оценить все возможные факторы, влияющие на положительный исход дела, невозможно, а потому и заверение клиента в гарантированном успешном решении его вопроса является нарушением этики юриста» [4, с. 471].

Необходимо обратить внимание, что услуги, оказываемые юристами, не ограничиваются ведением дел различных категорий в суде. Юристами предоставляются услуги различных видов, как то: консультации, составление документов, представление интересов в различных инстанциях и т. д. Поэтому нельзя сводить качество правовых услуг лишь к получению выгодного для клиента решения суда. На данное обстоятельство обращал внимание Е. М. Берлин, который указывал на дифференцированный набор критериев качества правовых услуг исходя из их многообразия. Так, автор выделяет следующие критерии качества правовых услуг: «...отсутствие в тексте юридического заключения или иного документа, составленного юристом, ошибок и юридических неточностей... наличие в предоставляемой консультации клиенту ссылок на судебную... практику; полное и подробное указание всех реквизитов в жалобе или ином документе...» [1, с. 25]. С. Н. Гаврилов выделяет такие критерии качества правовых услуг как: «правильность оформления жалоб и обращений, непротиворечивость и ясность договоров, актуальность консультаций» [2, с. 20].

Также в юридической литературе выделяются критерии оценки правовых услуг как с позиции клиента (услугополучателя), так и с позиции юриста (услугиодателя). Так, критериями качества правовых услуг с точки зрения клиента являются: гарантированное получение любого желаемого клиентом результата; умение хранить конфиденциальные сведения; сопереживание; доходчивость в предоставлении консультаций и т. д. Критериями качества правовых услуг по версии юриста

являются: юридическая квалификация; уровень маркетинговой подготовки; доведение результатов анализа вопросов и рекомендаций до сведения клиента.

Кроме того, необходимо обратить внимание на возможные расхождения в понимании качества правовых услуг со стороны услугополучателя и услугиодателя. Н. М. Фролова совершенно верно высказывается по данному поводу: «...результатом оказания юридической услуги должен быть не выигрыш дела сам по себе, а выход из спорной ситуации, в которую попал предприниматель, с минимальными потерями. И качество услуги адвоката как раз и состояло в умении оценить все обстоятельства дела и оказать услугу таким образом, чтобы после «выигрыша дела» клиент не оказался в еще более невыгодном положении» [5, с. 74].

Все перечисленные критерии свидетельствуют об особенностях самой предоставляемой услуги. Если же обобщать указанные критерии, то их можно обозначить как критерии, свидетельствующие о надлежащем выполнении профессиональных обязанностей услугиодателя.

Литература

1. Берлин Е. М. Законодательное регулирование качества правовых услуг / Е. М. Берлин // Право и экономика. — 2002. — № 5. — С. 23–28.
2. Гаврилов С. Н. О качестве юридической помощи в адвокатуре / С. Н. Гаврилов // Юрист-Правовед. — 2007. — № 6. — С. 17–21.
3. Козлова Н. В. Договор возмездного оказания правовых услуг / Н. В. Козлова // Законодательство. — 2002. — № 3 — С. 40–45.
4. Полякова Н. В. Критерии качества юридических услуг, предоставляемых гражданам / Н. В. Полякова, В. В. Поляков, Ю. О. Баранова // Известия Байкальского государственного университета. — 2017. — Т. 27, № 4. — С. 468–477.
5. Фролова Н. М. Критерии качества услуг / Н. М. Фролова // Вестник университета им. О. Е. Кутафина (МГЮА). — 2015. — № 10. — С. 72–79.