

УДК 340.134:061.ІЄС

ДО ПИТАННЯ ПРО ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАВАНИХ ПОСЛУГ

Клейменова С.М., к. ю. н., доцент
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

У статті розглядаються питання, що стосуються визначення критеріїв оцінки якості послуг. Аналізуються критерії, які можуть бути властиві окремими видам послуг (правові, медичні, освітні), а також критерії, які можуть бути властиві всім послугам.

Ключові слова: послуги, критерії якості, правові послуги, медичні послуги, освітні послуги, сумлінне, належне надання послуг.

В статье рассматриваются вопросы, касающиеся определения критериев оценки качества услуг. Анализируются критерии, которые могут быть присущи отдельным видам услуг (правовые, медицинские, образовательные), а также критерии, которые могут быть присущи всем услугам.

Ключевые слова: услуги, критерии качества, правовые услуги, медицинские услуги, образовательные услуги, добросовестное, надлежащее предоставление услуг.

Kleimenova S.N. TO THE ISSUE OF DETERMINING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED

The article discusses issues related to the definition of criteria for assessing the quality of services. Criteria are analyzed that can be inherent in certain types of services (legal, medical, educational), as well as criteria that can be inherent in all services.

Key words: services, quality criteria, legal services, medical services, educational services, bona fide, proper provision of services.

Постановка проблеми. Необхідність дослідження питань, пов'язаних із визначенням критеріїв якості надаваних послуг, викликана тим, що саме відповідність надаваних послуг, характерних для них критеріїв якості, можуть свідчити про належне виконання даної групи зобов'язальних відносин. Конкретне визначення критеріїв оцінки якості послуг дозволить сторонам договірних відносин із надання послуг зрозуміти, які вимоги можуть висуватися послугоотримувачем до послугонадавача щодо сумлінного й належного виконання.

Ступінь розробленості проблеми. Теоретичні питання, пов'язані з визначенням критеріїв якості послуг, були предметом досліджень таких учених, як: Е. Берліна, О. Жмакової, Н. Козлової, Н. Полякової, Н. Фролової та інших.

Метою статті є визначення критеріїв якості послуг на прикладі окремих видів послуг, а також визначення загальних критеріїв, які можуть бути властиві всім послугам.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі споживання послуг населенням зростає з кожним роком. Оскільки також зростають і вимоги до надаваних послуг, то необхідно звернутися до дослідження питань щодо якості послуг.

Філософське значення якості визначається в такий спосіб: якість – це наявність істотних ознак, властивостей, особливостей, що відрізняють один предмет або явище від інших і надають йому визначеності. Якість предмета або явища зазвичай не зводиться до окремих його властивостей. Воно пов'язане із предметом загалом, охоплює його цілком і невіддільне від нього. Тому поняття якості пов'язується з буттям (сутністю) предмета. Предмет не може, залишаючися самим собою, втратити свою якість. Лінгвістичне значення слова «якість» таке: якість – це сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придат-

ність задовольняти певні потреби, відповідно до її призначення.

Як видно з наведених визначень, значення слова «якість» пов'язане з установленням ознак і властивостей предмета, які дозволять його відрізнити від інших предметів. Водночас ці ознаки, властивості мають характеризувати розглянутий предмет із погляду його «позитивної придатності» і максимального задоволення потреб членів суспільства. Послуги, будучи одним із найважливіших «предметів», споживаних населенням, також мають бути належної якості, що характерно як для всіх послуг, так і для кожного окремого їх виду.

У цивільному законодавстві України відсутнє легальне визначення якості надаваних послуг, що негативно позначається на можливості характеризувати послуги з позиції визначення їхньої якості.

Насамперед варто вказати на наявне в літературі розуміння якості послуг. 1988 р. В. Цейтамлем було дано одне з перших визначень якості послуг: «Якість послуги – це судження споживача про досконалість або перевагу послуги» [2, с. 84]. Н. Полякова, В. Поляків, Ю. Баранова вважають, що «якість послуги визначається як порівняння очікувань споживачів із реальними результатами діяльності виробника послуги» [6, с. 469]. Як видно з наведених підходів, визначення якості послуг пов'язується, насамперед, із суб'єктивним поглядом споживача на надану йому послугу.

Під час розгляду питань про якість послуг необхідно звернути увагу на особливості визначення критеріїв якості послуг. Безумовно, для окремих видів послуг характерними будуть особливі критерії. Саме за допомогою встановлення критеріїв якості послуг і їхнього дотримання можна визначати, чи належним чином виконані умови договору про надання послуг того або іншого виду. В юридичній літературі не раз зверталися до дослідження проблем, пов'язаних із визначенням критеріїв



якості послуг, ґрунтуючись на характеристиці окремих видів послуг. У даній роботі питання про якість послуг будуть розглянуті за моделлю – від часткового до загального. Інакше кажучи, проаналізуємо способи визначення якості окремих послуг, а потім спробуємо виділити загальні, характерні для всіх послуг, критерії їхньої якості.

Досить часто споживачі звертаються за наданням правових послуг. Безумовно, на перший погляд, основним показником якості даного виду послуг є винесення відповідного рішення суду на користь клієнта. Зокрема, у своїй роботі Н. Козлова зазначає, що належна якість правової послуги виражається в досягненні юристом вигідного для його клієнта процесуального результату, хоча «<...> надійних критеріїв, напевно, не існує. Головне, щоб сам клієнт не помилявся стосовно необхідного для нього результату послуг <...>» [5, с. 51]. Водночас автор не стверджує, що тільки наявність позитивного результату є критерієм якості правової послуги. Як правильно зазначено Н. Поляковою, В. Поляковим, Ю. Барановою, «гарантування виграшної справи – своєрідний обман клієнта. <...> Оцінити всі можливі фактори, що впливають на позитивний результат справи, неможливо, а тому й завірення клієнта в гарантованому успішному вирішенні його питання є порушенням етики юриста» [6, с. 471].

Необхідно звернути увагу на те, що послуги, надавані юристами, не обмежуються веденням справ різних категорій у суді. Юристами надаються послуги різних видів, як-от: консультації, складання документів, представлення інтересів у різних інстанціях тощо. Тому не можна зводити якість правових послуг лише до одержання вигідного для клієнта рішення суду. На дану обставину звертав увагу Е. Берлін, що вказував на диференційований набір критеріїв якості правових послуг, виходячи з їхнього розмаїття. Автор виділяє такі критерії якості правових послуг: «<...> відсутність у тексті юридичного висновку або іншого документа, складеного юристом, помилок і юридичних неточностей <...>; наявність у надаваній консультації клієнтові посилань на судову <...> практику; повна й докладна вказівка на всі реквізити в скарзі або іншому документі <...>» [1, с. 25]. С. Гаврилов виділяє такі критерії якості правових послуг: «правильність оформлення скарг і звернень, несуперечність і ясність договорів, актуальність консультацій» [3, с. 20].

Також в юридичній літературі виділяються критерії оцінки правових послуг як із позиції клієнта (послугоотримувача), так і з позиції юриста (послугодавача). Так, критеріями якості правових послуг, з погляду клієнта, є: гарантоване одержання будь-якого бажаного клієнтом результату; уміння зберігати конфіденційні відомості; співпереживання; дохідливість у наданні консультацій тощо. Критеріями якості правових послуг, за версією юриста, є: юридична кваліфікація; рівень маркетингової підготовки; доведення результатів аналізу питань і рекомендацій до відома клієнта.

Крім того, необхідно звернути увагу на можливі розбіжності в розумінні якості пра-

вових послуг із боку послугоотримувача й послугодавача. Н. Фролова цілком правильно висловлюється стосовно цього: «<...> Результатом надання юридичної послуги повинен бути не виграш справи сам по собі, а вихід зі спірної ситуації, у яку потрапив підприємець, з мінімальними втратами. І якість послуги адвоката саме й полягала в умінні оцінити всі обставини справи й надати послугу таким чином, щоб після «виграшу справи» клієнт не виявився в ще більш не вигідному становищі» [8, с. 74].

Всі перелічені критерії свідчать про особливості самої надаваної послуги. Якщо ж узагальнювати зазначені критерії, то їх можна позначити як критерії, що свідчать про належне виконання професійних обов'язків послугодавача.

Ще одними важливими послугами для населення є медичні послуги. Головним критерієм, що базується на основному принципі діяльності медичного працівника, є критерій «не нашкодь». Природно, не завжди лікареві вдається вилікувати пацієнта. Однак головним обов'язком лікаря є здійснення всіх необхідних дій, які спрямовані на поліпшення стану хворого. В юридичній літературі зазначається, що під час визначення якості медичної послуги варто виходити зі стандарту, що встановлює мінімальні вимоги до її обсягу й отримання.

Що стосується визначення якості медичних послуг, то можна також використовувати модель розподілу на критерії, на які орієнтуються пацієнти (послугоотримувачі) і лікарі (послугодавачі). Так, більшість пацієнтів думає, що критеріями якості медичних послуг є: цілковите вилікування (досягнення позитивного ефекту від послуги); інформування про стан здоров'я на момент початку лікування, під час здійснення лікування, на момент закінчення лікування; конфіденційність із боку лікаря; доброзичливе та співчутливе ставлення лікаря до пацієнта. Для лікаря основними критеріями оцінки якості медичних послуг є: правильне визначення захворювання пацієнта (установлення діагнозу); правильне призначення лікування пацієнта; належне визначення вказівок, яких повинен дотримуватися хворий після проходження курсу лікування; доведення до відома пацієнта наслідків, які можуть бути, якщо він не буде дотримуватися приписів лікаря.

В юридичній літературі не раз досліджувалися проблеми, що стосуються критеріїв оцінки якості медичних послуг. Наприклад, О. Жамкова виділяє такі критерії якості медичних послуг: «<...> кваліфікація виконавця, технічна оснащеність медичної організації; повнота процесу обстеження, діагностики й лікування; відповідність фактичного результату прогнозованому <...>» [4, с. 12].

Необхідно зазначити, що недотримання лікарем вимог щодо перебігу лікування (визначення діагнозу, правильне призначення лікування, інформування пацієнта про стан його здоров'я тощо) буде свідчити про несумлінне виконання прийнятих на себе зобов'язань і може призвести до компенсації заподіяної шкоди хворому. Як правильно визначається

в юридичній літературі, надання споживачеві медичних послуг неналежної якості спричиняє настання цивільно-правової відповідальності.

Ще один із видів послуг, що має велике значення, оскільки дозволяє послугоотримувачеві набутти професійних знань і навичок, – це освітні послуги. Ученими слушно звертається увага на те, що «<...> якість освітньої послуги визначається вимогами державних стандартів і інших обов'язкових вимог, умовами договору, вимогами та цілями, для яких освітні послуги використовуються, цілями, про які був сповіщений виконавець» [7, с. 13].

Розглядаючи питання про якість освітніх послуг за формулою «якість із позиції послугоотримувача й якість із позиції послугонадавача», можна висловити таке судження. Основними критеріями освітніх послуг, із погляду того, хто навчається (послугоотримувача), є: можливість застосування отриманих знань у своїй подальшій трудовій діяльності; доступність сприйняття одержуваних знань; достатня кількість годин, що дозволяє одержати повне уявлення про досліджуваний предмет; висока професійна підготовка навчального персоналу (викладачів); технічна оснащеність навчального закладу; забезпечення навчальною літературою.

Для навчальної сторони (послугонадавача) основними критеріями якості освітніх послуг є: можливість мати доступ до заходів щодо підвищення рівня кваліфікації; наявність у навчальному закладі сучасних технічних засобів, що дозволяють поліпшити сприйняття матеріалу, який викладається, тими, хто навчається; можливість проведення профільюючих конференцій, що також дозволить досягти тим, хто навчається, високого рівня освіченості, а тим, хто навчає, – розширити свій професійний кругозір.

Як видно з вищезазначеного, багато в чому підходить до визначення критеріїв освітніх послуг, як із боку тих, хто навчає, так і з боку тих, хто навчається, збігаються. Це пояснюється тим, що сторони бажають досягти загальної мети – ті, хто навчають, повинні надати весь комплекс знань, щоб згодом ті, хто навчаються, застосували їх на практиці, а ті, хто навчаються, у свою чергу, намагаються опанувати знання, які їм надаються в навчальному закладі, для майбутньої професійної діяльності.

Розглянувши окремі питання, що стосуються критеріїв якості таких видів послуг, як: правові, медичні, освітні, можна висловити думку про те, що всі дотримання критеріїв якості, не тільки перелічених, але й інших послуг, свідчить про сумлінне виконання прийнятих на себе обов'язків із надання послуг.

Під час дослідження питань про критерії якості послуг можна вказати на те, що послугоотримувач, оцінюючи якість наданої послуги, зазвичай керується суб'єктивною думкою. Для одного надана послуга буде відповідати пред'явленим послугоотримувачем вимогам. Для іншого ж надана послуга не буде відповідати тому, чого очікував послугоотриму-

вач. Так, отримана на консультації в адвоката інформація буде достатня для одного, а для іншого будуть потрібні додаткові дії з боку послугонадавача, наприклад, письмове викладення необхідних відомостей.

В юридичній літературі зверталася увага на таке: якщо визначення якості послуги базується на співвідношенні між очікуваннями споживача і його реальним сприйняттям, те це може призвести до деяких «оман». Якщо послугоотримувач не особливо вимогливий, але задоволений, навряд чи можна з упевненістю стверджувати про високу, належну якість послуги.

Однак, незважаючи на індивідуальний підхід кожного послугоотримувача до оцінки якості послуг, варто звернути увагу на об'єктивні критерії якості послуг. Насамперед такі критерії можна зв'язати із цілями тієї або іншої послуги. Так, якщо надається медична послуга з діагностування пацієнта, то метою є встановлення правильного діагнозу. У цьому разі критеріями якості будуть: правильне використання методів діагностики, надання даного виду медичної послуги фахівця в даній сфері медицини. У будь-якому разі основним критерієм якості надаваних послуг завжди буде високий професійний рівень послугонадавача. Відповідність якості послуги даному критерію буде показником сумлінного й належного надання послуги.

Висновки. На підставі викладеного можна зробити висновок про те, що раціональним було б закріплення на законодавчому рівні основних критеріїв оцінки якості послуг. Це необхідно, насамперед, для того, щоб сторони договірних відносин із надання послуг (послугонадавач і послугоотримувач) усвідомлювали, що варто розуміти під сумлінним і належним виконанням обов'язання з надання того або іншого виду послуг. Оскільки відповідність наданої послуги встановленим законодавцем критеріям її якості дозволить стверджувати про належне виконання дій із надання послуги.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Берлин Е. Законодательное регулирование качества правовых услуг. Право и экономика. 2002. № 5. С. 23–28.
2. Ватолкина Н. Систематизация подходов к определению категории «качество услуг». Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. 2012. № 4. С. 82–93.
3. Гаврилов С. О качестве юридической помощи в адвокатуре. Юристъ – Правоведъ. 2007. № 6. С. 17–21.
4. Жмакова О. Правовое регулирование оказания медицинских услуг по законодательству Российской Федерации: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2007. 27 с.
5. Козлова Н. Договор возмездного оказания правовых услуг. Законодательство. 2002. № 3. С. 40–45.
6. Полякова Н., Поляков В., Баранова Ю. Критерии качества юридических услуг, предоставляемых гражданам. Известия Байкальского государственного университета. 2017. Т. 27. № 4. С. 468–477.
7. Филощенко Л. Правовое регулирование качества образовательных услуг. Современные технологии управления. 2017. № 2. С. 25–35.
8. Фролова Н. Критерии качества услуг. Вестник университета им. О.Е. Кутафина (МГЮА). 2015. № 10. С. 72–79.