

СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ЮРИДИЧЕСКИХ УСЛУГ (опыт социологического исследования)

Автор: С. А. КРЮЧКОВ

КРЮЧКОВ Сергей Александрович - кандидат социологических наук, директор Центра проектного консультирования (E-mail: s.kruchkov@rambler.ru).

Аннотация. В основу статьи положены результаты всероссийского социологического исследования 2010 г. В ней рассмотрены актуальные аспекты формирования рынка юридических услуг для россиян. Анализируется его структура, процесс и факторы, детерминирующие формирование потребительского спроса на услуги профессиональных юристов.

Ключевые слова: рынок * юридические услуги * провайдеры * юридическая помощь

Одним из ключевых аспектов реализации в обществе правовой реформы является налаживание взаимодействия между юрисдикционными органами и общественностью потребителем юридических услуг¹. Без этого не могут решаться такие важные для успешного реформирования задачи, как укрепление доверия граждан к органам судебной власти, преодоление правового нигилизма, формирование позитивного имиджа судопроизводства в массовом сознании людей, стимулирование социальной и предпринимательской активности граждан.

Обществу необходимы эффективно действующие механизмы оказания юридической помощи населению, что многократно подчеркивалось в публичных выступлениях российских официальных лиц. 23 ноября 2011 г. Государственной думой принят Федеральный закон "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации". Организационные и правовые аспекты ее функционирования активно обсуждаются в экспертном сообществе.

¹ Понятие "юридическая услуга" трактуется автором исследования как деятельность специально правомочных субъектов, направленная на предоставление физическому или юридическому лицу определенной совокупности благ юридического характера. В. Печерский. "Юридическая помощь и юридическая услуга. Формирование и сравнение понятий". Юстиция Беларуси. 2005. N7.

Работа профессиональных юристов с гражданами пока только складывается, следовательно, рассуждать о рынке юридических услуг для населения на сегодняшний день можно лишь с оговоркой, так как он находится в стадии формирования.

Профессиональные участники данной сферы деятельности справедливо формулируют ряд ключевых аспектов, способных содействовать оформлению процедуры оказания правовой помощи гражданам. Среди актуальных проблем формирования рынка называются: потребность в правовом регулировании деятельности организаций (провайдеров), обеспечение профессиональной ответственности за результаты данной деятельности, создание механизмов доступа к юридическим услугам для отдельных категорий граждан (малоимущих, социально-незащищенных слоев населения). В зависимости от корпоративной принадлежности профессионалов их взгляды на решение перечисленных проблем подчас существенно отличаются друг от друга, а дискуссии представителей адвокатского сообщества, некоммерческих организаций, государственных и правоохранительных структур отражают процесс поиска оптимальных форматов работы профессиональных юристов с населением.

Гораздо меньшее внимание уделяется анализу группы факторов, характеризующих отношение к юридическим услугам самих граждан. Зачастую не учитываются при планировании работы юристов с населением такие характеристики, традиционно определяющие спрос на предоставляемую услугу, как формирование потребительской установки в отношении предлагаемых юридических услуг, мотивация обращения за ними, специфика коммуникации провайдеров с потенциальными потребителями. Вместе с тем юридическая помощь становится все более массовой, а поведение граждан свидетельствует о том, что общество самостоятельно вырабатывает собственные критерии оценки деятельности провайдеров юридических услуг, демонстрирует попытки сформировать рациональные сценарии потребительского поведения при обращении за услугой к юристу-профессионалу.

Несмотря на то, что аргумент о традиционном "правовом нигилизме" россиян по-прежнему популярен, позволим себе усомниться в однозначности такой оценки в связи с анализом результатов социологического исследования российского рынка юридических услуг, проведенного осенью 2010 г. "Центром проектного консультирования" при поддержке Федеральной палаты адвокатов РФ².

Потребность юридической помощи - основа дальнейшего сценария поведения граждан. По мнению опрошенных, ситуация, в которой может потребоваться квалифицированная юридическая помощь, возникает в жизни достаточно часто. 67% респондентов указали на то, что сталкивались с подобными ситуациями в последние 3 года. Обращение за юридической услугой еще не означает готовности граждан к взаимодействию с ее провайдером, но является важным индикатором общественного правосознания, в рамках которого формируются представления о роли правовых институтов и механизмов защиты интересов с их участием.

Респонденты, чаще, чем прочие граждане, обращающиеся за юридической помощью, говорят, что далеко не во всех ситуациях необходимо идти к юристу. Данная точка зрения одинаково характерна для потребителей вне зависимости от степени их удовлетворенности результатами своего прежнего обращения за юридической услугой.

По мнению граждан, в большинстве случаев, при возникновении проблемной ситуации респонденту потребуется профессиональная оценка произошедшего, чтобы квалифицировать суть возникшей проблемы и сформировать для себя алгоритм

² В рамках исследования проведен массовый социологический опрос респондентов в 11 субъектах Российской Федерации: Москве и Московской области, Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Ростове-на-Дону и Ростовской области, Ульяновске, Самаре и Самарской области, Пскове, Екатеринбурге, Перми, Волгограде, Йошкар-Оле, Нижнем Новгороде. Использованы две модели выборочной совокупности, объемом 2400 респондентов, для опроса населения, и 900 респондентов - для проведения интервью граждан, обладающих опытом взаимодействия с различными провайдерами юридических услуг.

дальнейших действий по ее разрешению. В зависимости от уровня правовой культуры граждан и возможностей доступа к ресурсам специализированной информации он может быть разным. Но, в целом, тенденция такова, что чем более компетентен и опытен потребитель, тем избирательнее и разборчивее он в вопросах обращения к юристу.

Далеко не каждая из возникших ситуаций, требующих использования правового механизма, предполагает визит к юристу. Потенциальный уровень проникновения юридических услуг составляет 46% (для потребителей бесплатной юридической помощи данный показатель составляет 18%)³. Согласно ответам большинства, существует ограниченный перечень проблемных ситуаций, которые выступают действенным стимулом для непосредственного визита гражданина к юристу. В первую очередь это необходимость представления интересов в суде, разрешение имущественных споров (включая раздел имущества), приобретение недвижимости, земли, наследственные споры. Перечисленные ситуации 40% респондентов, обладающих опытом обращения за юридической услугой, характеризовали как требующие обязательного участия профессионала.

Суть правовой коллизии является значимым, но далеко не единственным поводом для принятия решения о визите в юридическую консультацию или адвокатское бюро. Существенное влияние на принятие решения об обращении к провайдеру юридической услуги оказывают такие факторы, как уровень информированности гражданина о деятельности этих организаций, условиях предоставления юридической услуги, наличие непосредственного доступа к провайдеру. Последний фактор представляется одним из наиболее важных, поскольку, по мнению большинства участников опроса, они испытывают высокую потребность в получении первичной консультации профессионала, которая помогла бы им сориентироваться в содержании проблемной ситуации, а также в выборе провайдера юридической услуги. Высокую заинтересованность в получении первичной консультации высказали граждане, как уже обладающие опытом обращения за юридической помощью (48%), так и респонденты, говорившие о гипотетической ситуации обращения к юристу (29%). Неспособность значительной части граждан верно идентифицировать юридический аспект возникшей у них проблемы и самостоятельно выработать сценарий по ее правовому разрешению представляет собой один из самых сложных барьеров, препятствующих доступу населения к юридическим услугам. Показателен тот факт, что респонденты старших возрастных групп (старше 55 лет), заинтересованные в квалифицированной консультации по вопросам социального обеспечения, здравоохранения, жилищным вопросам, лишь в 45% случаев сумели получить доступ к ней.

Проблема принятия осознанного решения обратиться за юридической услугой усугубляется несовершенством коммуникационной политики юридических бюро и служб. Значительная доля потенциальных и фактических потребителей в ходе интервью отмечала слабую осведомленность как в вопросах доступа к самим юридическим услугам (лишь 15% указали на "хороший" уровень осведомленности), так и в наличии самих провайдеров в регионе проживания респондентов (7%).

Дезориентация потребителей при выборе провайдера многократно усиливается ввиду крайней непрозрачности региональных рынков юридических услуг населению. Наряду с адвокатскими бюро и государственными учреждениями, юридическую помощь населению осуществляют некоммерческие организации, "юридические клиники" при университетах, общественные приемные политических партий и депутатов, а также многочисленные консультационные службы. Профессиональный и организационно-правовой статус многих операторов рынка, специфика предоставления услуг населению, степень профессиональной ответственности, как и многие другие критерии, способны вызывать вопросы и озабоченность потенциальных клиентов. Даже среди

³ Приведенные показатели формируются из числа респондентов, высказывающих намерение обращаться за юридической услугой к профессиональным юристам.

граждан, имевших недавний опыт обращения за юридической помощью в ту или иную организацию, 46% не смогли в ходе опроса вспомнить ее название. Термин "рынок" может быть применим к рассматриваемой сфере отношений только при наличии законодательно регулируемого механизма, последовательной политики информирования граждан о доступе к юридической помощи, организациях, предоставляющим юридические услуги населению.

На сегодняшний день каждый из субъектов Российской Федерации демонстрирует собственный опыт работы провайдеров юридических услуг с гражданами, многие образцы которого заслуживают подробного анализа и популяризации.

Алгоритм поведения потребителей, принявших решение обратиться к юристу, во многом базируется на личном багаже знаний потребителя, а также на доступных ему источниках информации. Анализ данных проведенного опроса позволяет выстроить следующую схему (рис. 1).



Рис. 1. Структура деятельности потребителя при принятии решения о выборе провайдера юридической услуги

Каждый этап может быть чреват специфическими проблемами. Этап поиска информации о доступе к юридической услуге играет особую роль в процессе выбора инстанции для обращения, а при существующем дефиците вариантов консультации со специалистом о доступе к провайдеру респонденты зачастую прибегают к советам близких людей (членов семьи, друзей, коллег). Каждый четвертый участник опроса указал на то, что при выборе организации для обращения он руководствовался советами представителей ближайшего окружения. Таким образом, при отсутствии эффективной коммуникации между провайдерами и потребителями юридических услуг - гражданами - существенную роль в формировании образцов потребительского поведения населения играют суждения непрофессионалов. Так 21% респондентов, предпринявших попытку поиска провайдера юридической помощи, в итоге ограничились советами и обсуждениями проблемной ситуации с близкими или консультировались с юристом-коллегой. Часть граждан, не сумевших получить требуемой консультационной поддержки на этапе сбора информации, предпринимают спонтанные попытки обращения в те или иные организации, работающие на региональном рынке юридических услуг, причем успех в данном случае во многом опосредован случайностью. Доля таких респондентов, по данным опроса, составила 9%. Приведенные цифры позволяют говорить о том, что почти 1/3 всех лиц, пытавшихся обратиться за юридической помощью, по крайней мере, испытывали существенные затруднения в доступе к данной услуге или так и не смогли ее получить из-за несовершенства информационной политики структур, занимающихся предоставлением юридических услуг населению (рис. 2).

Из приведенных данных видно, что 1/4 респондентов, предпринявших попытки обращения за помощью к юристам-профессионалам, не может сформулировать для себя четких критериев выбора инстанции для обращения. В совокупности с потребителями, ориентированными на советы непрофессионалов или консультации с коллегами-юристами (21,2%), эта часть населения составляет существенный (49%) резерв роста спроса на юридические услуги.



Рис. 2. Структура поведения потребителя на рынке юридических услуг

Особое внимание обращает на себя сегмент клиентов адвокатских образований (15,3%). Емкость данной группы может быть охарактеризована как "незначительная". Этот показатель тем более мал, если учесть, что заметная доля опрошенных уверенно называла "адвоката" как инстанцию, куда необходимо обращаться в случае возникновения проблемной ситуации с законом (81%). Ответы респондентов позволяют говорить о том, что своей "популярностью" представители адвокатского сообщества во многом обязаны масс-медиа, кино, книгам. Вместе с тем опыт взаимодействия населения с адвокатами нельзя назвать масштабным. Так, среди опрошенных, назвавших "адвокатское бюро" в качестве инстанции для возможного обращения за юридической помощью, 47% ответили, что имеют лишь общие представления о специфике работы адвоката, еще 18% респондентов в данной группе указали на свою плохую осведомленность в данном вопросе.

Большинство опрошенных не скрывает тот факт, что ряд обстоятельств заставляет их осторожно относиться к возможному обращению в адвокатское бюро. Значительная часть граждан убеждена в чрезмерной дороговизне услуг адвоката, ввиду чего 41% полагает, что у них нет объективной возможности для обращения к адвокату. Еще больше доля тех (47%), кто считает, что к услугам адвоката необходимо обращаться лишь в ситуации судебного разбирательства.

В целом, характеризуя восприятие населением представителей адвокатуры, можно сформулировать ряд стереотипов, определяющих сценарии потребительского поведения граждан при доступе к услугам адвоката.

1. К адвокату следует обращаться только в случае появления "серьезных" юридических вопросов или при возникновении необходимости защиты собственных интересов в суде.
2. До обращения к адвокату лучше проконсультироваться о сути проблемы у "юриста".
3. Адвокат несет полную ответственность за результаты своей работы с клиентом.
4. Адвокат располагает "нужными связями", поэтому с его помощью легче решить проблему в суде.
5. Бесплатный назначаемый адвокат может обеспечить качество услуг, сопоставимое с качеством услуг платного адвоката.
6. Услуги адво-

катов очень дороги и не по карману большинству "простых людей". Однако адвокаты - это своеобразный "премиум-сегмент" на рынке оказания юридических услуг, следовательно, - услуг дорогостоящих.

В массовом сознании россиян общность "адвокатов" в известной степени обособлена от общности "юристов". В этом смысле "адвокат", согласно распространенному стереотипу, - это ярко выраженный представитель профессионального сообщества, квалифицированный специалист в области юридических услуг. В отличие от него "прочие юристы" оформившимся сообществом не являются, а обращение к ним не может в полной мере гарантировать достижение желаемого результата.

Другим ярко выраженным сегментом потребителей является общность граждан, ориентированных на получение бесплатной юридической помощи. Экономический фактор для данной категории населения выступает в качестве определяющего при доступе к провайдеру юридических услуг. Бесплатную правовую помощь малообеспеченным слоям населения в основном оказывают студенческие "юридические клиники", НКО, государственные юридические бюро, общественные приемные политических партий, депутатов и органов власти. Эти данные демонстрируют слабую информированность граждан в вопросах доступа к бесплатной юридической помощи. Малоимущие априори ориентированы на обращение лишь в те организации, где им может быть оказана помощь только на безвозмездной основе. Среди тех, кто уже имеет опыт обращения за юридической услугой в последние 3 года, их доля равна 18%, но лишь 33% из обратившихся к "бесплатному" юристу охарактеризовали объем полученной услуги как "достаточный". Таким образом, две трети посетителей бесплатной юридической консультации по тем или иным причинам обманулись в собственных ожиданиях. Данный результат во многом закономерен, если принять к сведению, что лишь 5% опрошенных заявили о наличии у них достаточного объема информации о возможности доступа к услугам бесплатного юриста. Основной же возможностью получить сведения о деятельности таких провайдеров, по мнению респондентов, является непосредственный визит в эту организацию.

Несмотря на их положительный имидж, население (особенно та его часть, которая не имеет опыта обращения в эти структуры) склонно оценивать их деятельность как "подвижническую", специфическую форму благотворительности. Это дает потребителям основание полагать, что их консультанты менее профессиональны, чем сотрудники коммерческих служб. Данное определение особенно часто адресуется независимым организациям, которые, по мнению потенциальных клиентов, не обладают "административным ресурсом", как представители правоохранительных органов, и не так высоко квалифицированы, как адвокаты.

Отсутствие на сегодняшний день принятых стандартов юридического обслуживания населения способствует "размыванию" спроса на юридические услуги. Как видно из результатов исследования, до 1/3 мотивированных потребителей (т.е. тех граждан, кто осознает потребность в юридической поддержке) совершают неэффективный выбор организации. Помимо моральных издержек данный факт означает и огромные материальные потери для населения. Согласно данным исследования, совокупная емкость 11 исследованных региональных рынков составляет более 16 млрд. рублей. Предположительно, до трети от этой суммы может расходоваться потребителями безрезультатно.

Успешное развитие рынка юридических услуг для населения во многом зависит от комплексных усилий всех заинтересованных сторон. Роль государства и экспертного сообщества, способных выработать и принять единые стандарты работы провайдеров, является важной, но не единственной предпосылкой создания эффективной системы оказания юридической помощи населению.

Но, кроме этого, продуктивность процесса предоставления юридических услуг во многом зависит от способности организаций - провайдеров объединить и координировать свою деятельность в масштабах региона. Опыт Ульяновской и Самарской областей, где местными операторами рынка создаются службы, координирующие обраще-

ния граждан за юридической помощью, требует серьезного анализа и популяризации в межрегиональном масштабе.

Становление цивилизованных рыночных отношений в рассматриваемой сфере невозможно без проведения провайдерами грамотной и целенаправленной политики по информированию общественности о доступе к юридической помощи. В настоящее время внимания, уделяемого данной деятельности, явно недостаточно. Вместе с тем, постоянное информационное взаимодействие юридических консультационных служб с потребителями -необходимое условие обеспечения прозрачности рынка, более эффективного удовлетворения спроса на юридические услуги.

Очевидно, что наличие грамотной коммуникационной стратегии способно изменить сложившийся в обществе имидж адвокатского сообщества как закрытой корпорации, повлияв тем самым на увеличение спроса граждан на адвокатские услуги. Объективную потребность в информационной поддержке демонстрируют реализуемые инициативы по оказанию бесплатной юридической помощи гражданам.

Принцип "обратной связи" при работе с населением позволяет более эффективно предоставлять юридические услуги, рационально расходовать ресурсы, грамотно планировать развитие юридических консультаций. Мониторинг региональных рынков юридических услуг необходим для получения ценной маркетинговой информации, позволяющей компаниям и службам оптимизировать собственную работу с гражданами, найти на рынке собственную "нишу", разрабатывать новые форматы обслуживания населения. Представляется, что данные мониторинга окажутся востребованными властными структурами и правоохранительными органами. Детальный экспертный анализ проблемных аспектов регионального законодательства на базе обобщенных данных обращений граждан за юридическими услугами является ценным источником информации для местных законодателей. Региональные органы власти смогут оперативно реагировать на запросы общественности, ликвидируя пробелы в местном законодательстве.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Доступ к правосудию и субсидируемая юридическая помощь: Анализ международного и российского опыта. М.: Институт права общественных интересов (PILI), 2010.

Иванов Л. О. Предложения по повышению доступности правосудия для малоимущих и социально-незащищенных граждан - участников гражданского процесса (по результатам мониторинга деятельности мировых судей в Ленинградской области и Пермском крае). М.: 2011.

Крючков С. А. Юридическая помощь -лицом к потребителю. Опыт организации информационной кампании проекта "Повышение доступности правосудия для малоимущих групп населения Российской Федерации". М.: 2011.

Крючков С. А. Рынок юридических услуг населению в Российской Федерации. Аналитический доклад. М.: 2011.

Мазаев В. Д. Бесплатная юридическая помощь в России как конституционная ценность: законодательная модель. М.: 2009.

Нилус Г. Н. Система юридической помощи малоимущим нуждается в совершенствовании //Адвокат. 2006. N 1.

Шабельников Д. Б., Шепелева О. С. Проблемы построения государственной системы бесплатной юридической помощи. М.: 2009.

Юридическая помощь малоимущим в России: перспективы развития национальной модели. Сборник материалов конференции. М.: 2009.