

УДК 34**Определение качества юридических услуг: проблемы стандартизации и критерии оценки****Журкина Ольга Вячеславовна**

Кандидат юридических наук, доцент,
завкафедрой организации судебной
и прокурорско-следственной деятельности,
Оренбургский государственный университет,
460018, Российская Федерация, Оренбург, пр. Победы, 13;
e-mail: olga_fv@inbox.ru

Аннотация

В статье рассматриваются теоретические и практические аспекты определения качества юридических услуг. Анализируются существующие подходы к пониманию качества правовой помощи, исследуются возможности разработки единого стандарта качества юридических услуг. Особое внимание уделяется критериям оценки качества юридической деятельности, включая объективные и субъективные показатели. Автор приходит к выводу о необходимости комплексного подхода к стандартизации юридических услуг с учетом специфики различных видов правовой помощи и интересов всех участников правоотношений. В заключении показано, что дальнейшее развитие системы стандартизации юридических услуг должно осуществляться при активном участии профессионального сообщества, с учетом лучших мировых практик и потребностей российского рынка правовых услуг. Только комплексный подход, сочетающий государственное регулирование, саморегулирование и рыночные механизмы, позволит создать эффективную систему обеспечения качества юридических услуг.

Для цитирования в научных исследованиях

Журкина О.В. Определение качества юридических услуг: проблемы стандартизации и критерии оценки // Вопросы российского и международного права. 2025. Том 15. № 6А. С. 111-116.

Ключевые слова

Юридические услуги, качество правовой помощи, стандартизация, критерии качества, профессиональная этика, оценка эффективности, правовое регулирование, адвокатская деятельность.

Введение

Вопрос определения качества юридических услуг приобретает особую актуальность в условиях развития рынка правовой помощи и повышения требований к профессиональному уровню юристов. Отсутствие единых стандартов качества создает неопределенность как для потребителей юридических услуг, так и для самих юристов. Проблема усугубляется многообразием видов юридической деятельности, различиями в квалификации специалистов и отсутствием четких критериев оценки результативности правовой помощи. Вопрос об оценке качества юридических услуг рассматривался С.Н. Гавриловым, М.Ю. Барщевским, Е.М. Молоствовой, Ю.О. Барановой, М.В. Кратенко.

Цель настоящего исследования заключается в анализе теоретических основ и практических подходов к определению качества юридических услуг, а также в разработке предложений по формированию единой системы стандартов и критериев оценки юридической деятельности.

Основная часть

Качество юридических услуг представляет собой комплексную характеристику, отражающую степень соответствия оказываемой правовой помощи установленным требованиям, ожиданиям клиента и профессиональным стандартам. В отличие от материального производства, где качество продукции может быть измерено объективными параметрами, юридические услуги обладают рядом специфических особенностей, затрудняющих их стандартизацию.

Во-первых, юридические услуги являются нематериальными и неосязаемыми. Результат работы юриста часто выражается в форме консультации, правового заключения или представительства в суде, что делает оценку качества субъективной. Во-вторых, каждая правовая ситуация уникальна, что требует индивидуального подхода и творческого применения правовых норм. В-третьих, результат юридической услуги зависит не только от действий юриста, но и от множества внешних факторов, включая действия противоположной стороны, позицию суда, изменения законодательства.

В мировой практике существует несколько подходов к стандартизации юридических услуг. Профессиональные объединения юристов разрабатывают этические кодексы и стандарты профессионального поведения, которые устанавливают минимальные требования к квалификации и добросовестности юристов. Например, Кодекс профессиональной этики адвоката в России содержит нормы о компетентности, конфиденциальности, и предотвращении конфликта интересов.

Государственное регулирование качества юридических услуг осуществляется через контроль отдельных видов юридической деятельности, установление квалификационных требований к адвокатам и нотариусам, а также через систему дисциплинарной ответственности. Ю.О. Баранова рассматривая вопрос о профессиональных и иных участниках рынка юридических услуг, отмечает, что адвокаты относятся к профессиональным участникам рынка юридических услуг. При этом уровень квалификации адвоката подтверждается установленными законом требованиями, которым лицо обязано соответствовать и сдачей квалификационного экзамена [Баранова, 2017].

Однако такое регулирование охватывает лишь часть рынка юридических услуг, оставляя без внимания деятельность юридических консультантов и частнопрактикующих юристов.

Саморегулируемые организации юристов предпринимают попытки разработки отраслевых стандартов качества. Такие стандарты обычно включают требования к процессу оказания услуг, документообороту, взаимодействию с клиентами. Однако добровольный характер участия в саморегулируемых организациях ограничивает эффективность таких стандартов.

Мамедова С.Ф. отмечает тот факт, что в настоящее время имеют место случаи недобросовестного поведения со стороны лиц, оказывающих юридические услуги [Мамедова, 2024].

Для объективной оценки качества юридических услуг необходимо выделить систему критериев, охватывающих различные аспекты юридической деятельности. Представляется целесообразным разделить такие критерии на несколько групп.

Профессиональные критерии включают уровень юридических знаний специалиста, опыт работы в соответствующей области права, навыки правового анализа и аргументации. Важным показателем является способность юриста правильно квалифицировать правовую ситуацию, выявить все значимые обстоятельства дела и предложить оптимальную стратегию защиты интересов клиента. Профессионализм также проявляется в качестве подготовленных документов, их юридической грамотности и убедительности.

Процессуальные критерии характеризуют организацию работы юриста и его взаимодействие с клиентом. К ним относятся своевременность оказания услуг, соблюдение процессуальных сроков, полнота информирования клиента о ходе дела, доступность юриста для консультаций. Важное значение имеет документирование всех этапов работы, что позволяет проследить добросовестность исполнения поручения.

Этические критерии отражают соблюдение юристом норм профессиональной этики. Конфиденциальность информации, полученной от клиента, является основополагающим принципом юридической деятельности. Не менее важны честность в отношениях с клиентом, избежание конфликта интересов, уважительное отношение ко всем участникам правовых отношений.

Результативные критерии связаны с достижением целей, поставленных клиентом. Однако оценка результативности юридических услуг представляет особую сложность, поскольку не всегда желаемый результат может быть достигнут даже при безупречной работе юриста. Поэтому при оценке результативности следует учитывать объективные возможности разрешения правовой ситуации и адекватность предпринятых юристом действий.

Аналогичную точку зрения высказывали ранее Казанцев Л.В., Полякова Н.В. и Поляков В.В. которые выделяют следующие группы критериев качества оказанной юридической услуги: а) профессиональные; б) процедурные; в) потребительские [Полякова, Поляков, Казанцев, 2018].

Ю.О. Баранова [Баранова, 2017], Р.Г. Мельниченко [Мельниченко, 2010], Б.Г. Юмадилов [Юмадилов, 2017], напрямую связывают качество юридических услуг с необходимостью разработки стандарта оказания юридических услуг. Р. Г. Мельниченко, отмечает, что для создания в нашей стране результативной системы оказания юридических услуг необходимо создать стандарт качества юридических услуг [Мельниченко, 2011].

Создание единого стандарта качества юридических услуг сталкивается с рядом объективных трудностей. Разнообразие видов юридической деятельности - от консультирования до судебного представительства - требует дифференцированного подхода к стандартизации. То, что применимо для оценки качества составления договоров, может оказаться неприемлемым для оценки защиты по уголовному делу.

Различия в правовых системах и традициях также препятствуют унификации стандартов.

Даже в рамках одной страны существуют региональные особенности правоприменительной практики, которые необходимо учитывать при оказании юридических услуг. Международная стандартизация осложняется еще больше из-за фундаментальных различий между континентальной и англосаксонской правовыми системами.

Субъективность восприятия качества клиентами представляет отдельную проблему. Клиенты часто оценивают качество юридических услуг не по объективным критериям профессионализма, а по степени удовлетворенности результатом или по личным впечатлениям от общения с юристом.

Заключение

Определение качества юридических услуг является комплексной задачей, требующей учета множества факторов и интересов различных участников правоотношений. Разработка единого стандарта качества юридических услуг, несмотря на объективные трудности, представляется необходимой для повышения уровня правовой помощи и защиты интересов потребителей.

Предложенная система критериев оценки качества, включающая профессиональные, процессуальные, этические и результативные показатели, может служить основой для создания комплексного стандарта. При этом важно обеспечить баланс между унификацией требований и сохранением гибкости, необходимой для учета специфики различных видов юридической деятельности.

Дальнейшее развитие системы стандартизации юридических услуг должно осуществляться при активном участии профессионального сообщества, с учетом лучших мировых практик и потребностей российского рынка правовых услуг. Только комплексный подход, сочетающий государственное регулирование, саморегулирование и рыночные механизмы, позволит создать эффективную систему обеспечения качества юридических услуг.

Библиография

1. Баранова Ю.О. Роль стандартов в обеспечении качества юридических услуг для населения // *Baikal Research Journal*. – 2017. – Т.8. № 3. – С.14
2. Барщевский М.Ю., Самарина Т.В. Взаимодействие власти и бизнеса посредством нормативного установления квалификационных требований к судебному представителю // *бизнес. Общество. Власть*. -2017. - № 26. – С. 161-172.
3. Гаврилов С.Н. О качестве юридической помощи в адвокатуре // *Юрист-Правоведь*. – 2007. - № 6. – С. 17-21
4. Кратенко М.В. Дисциплинарная практика: оценка качества работы адвоката // *Адвокатская практика*. – 2004. - № 6. – С. 11-14.
5. Мамедова С.Ф. Проблемы оценки качества юридической помощи // *Трибуна ученого* - 2024 - № 1 – С. 35 -42
6. Мельниченко Р.Г. Адвокаты избавились от страха // *Адвокатская практика*. – 2010. - № 1. – С. 29-32.
7. Мельниченко Р.Г. Виды мер профессиональной ответственности адвокатов // *Адвокатская практика*. – 2011. - № 1. – С. 23-26.
8. Молостова Е.М. Повышение качества оказания юридических услуг // *Успехи современной науки и образования*. – 2017. - № 8 – С. 185-189
9. Минасян А.В. Понятие адвокатской деятельности и отграничение от смежных видов юридической деятельности // *Ученые труды Российской Академии адвокатуры и нотариата*. -2009. - № 2(13). – С. 22-31.
10. Полякова Н.В., Поляков В.В., Казанцев Л.В. Оценочные признаки качества правовых услуг, получаемых гражданами // *Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса* – 2018. - № 2. –С. 55-58
11. Полякова Н.В., Поляков В.В., Баранова Ю.О. Критерии качества юридических услуг, предоставляемых гражданам // *Известия Байкальского государственного университета*. – 2017. Т. 27 № 4.- С. 468-477.
12. Юмадилов Б.Г. Стандарты оказания юридической помощи адвокатом как субъектом правозащитной деятельности // *Актуальные проблемы государства и общества в области обеспечения прав и свобод человека и гражданина*. – 2017. - № 1-1. – С. 16-19

Determining the Quality of Legal Services: Standardization Problems and Evaluation Criteria

Ol'ga V. Zhurkina

PhD in Law, Associate Professor,
Head of the Department of Judicial
and Prosecutorial-Investigative Activities Organization,
Orenburg State University,
460018, 13 Pobedy ave., Orenburg, Russian Federation;
e-mail: olga_fv@inbox.ru

Abstract

The article examines theoretical and practical aspects of determining the quality of legal services. It analyzes existing approaches to understanding the quality of legal assistance and explores possibilities for developing a unified standard for the quality of legal services. Particular attention is paid to the criteria for evaluating the quality of legal activities, including objective and subjective indicators. The author concludes that a comprehensive approach to standardizing legal services is necessary, taking into account the specifics of various types of legal assistance and the interests of all participants in legal relations. In conclusion, it is shown that the further development of the system for standardizing legal services should be carried out with the active participation of the professional community, considering best global practices and the needs of the Russian legal services market. Only a comprehensive approach combining state regulation, self-regulation, and market mechanisms will create an effective system for ensuring the quality of legal services.

For citation

Zhurkina O.V. (2025) *Opredeleniye kachestva yuridicheskikh uslug: problemy standartizatsii i kriterii otsenki* [Determining the Quality of Legal Services: Standardization Problems and Evaluation Criteria]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 15 (6A), pp. 111-116.

Keywords

Legal services, quality of legal assistance, standardization, quality criteria, professional ethics, efficiency evaluation, legal regulation, advocacy.

References

1. Baranova Yu.O. The role of standards in ensuring the quality of legal services for the public // *Baikal Research Journal*, 2017, vol. 8, No. 3, p. 14
2. Barshchevsky M.Yu., Samarina T.V. Interaction of government and business through the regulatory establishment of qualification requirements for a judicial representative // *business. Society. Power.* -2017. - No. 26. – pp. 161-172.
3. Gavrilov S.N. On the quality of legal aid in the legal profession // *Lawyer-Jurist.* - 2007. - No. 6. – pp. 17-21
4. Kratenko M.V. Disciplinary practice: an assessment of the quality of a lawyer's work. - 2004. - No. 6. – pp. 11-14.
5. Mammadova S.F. Problems of assessing the quality of legal aid // *Tribune of the scientist* - 2024 - No. 1 – pp. 35-42
6. Melnichenko R.G. Lawyers got rid of fear // *Law practice.* - 2010. - No. 1. – pp. 29-32.
7. Melnichenko R.G. Types of measures of professional responsibility of lawyers // *Lawyer practice.* - 2011. - No. 1. – pp. 23-26.

-
8. Molostva E.M. Improving the quality of legal services // Successes of modern science and education. – 2017. - No. 8 – pp. 185-189
 9. Minasyan A.V. The concept of advocacy and differentiation from related types of legal activity // Scientific proceedings of the Russian Academy of Advocacy and Notariate. -2009. - № 2(13). – Pp. 22-31.
 10. Polyakova N.V., Polyakov V.V., Kazantsev L.V. Evaluative signs of the quality of legal services received by citizens // Business.Education. Right. Bulletin of the Volgograd Institute of Business, 2018, No. 2, pp. 55-58
 11. Polyakova N.V., Polyakov V.V., Baranova Yu.O. Criteria for the quality of legal services provided to citizens // Proceedings of the Baikal State University. 2017. Vol. 27 No. 4. pp. 468-477.
 12. Yumadilov B.G. Standards of legal assistance by a lawyer as a subject of human rights activity // Actual problems of the state and society in the field of ensuring human and civil rights and freedoms. – 2017. - No. 1-1. – pp. 16-19