

## ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ: ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

**Н. В. Полякова, Ю. О. Баранова, В. В. Поляков**

*Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация*

### Информация о статье

Дата поступления  
3 марта 2017 г.

Дата принятия к печати  
30 марта 2017 г.

Дата онлайн-размещения  
31 мая 2017 г.

### Ключевые слова

Юридические услуги;  
юридическая деятельность;  
юридическая помощь;  
экономическая  
характеристика услуг;  
классификация услуг;  
менеджмент услуг

### Аннотация

В статье представлен литературный обзор понятий «юридическая услуга», «юридическая деятельность» и «юридическая помощь», выявлено разнообразие их трактовок. Показывается, что значительная часть определений и интерпретаций их сущности осуществляется специалистами с позиций юридического подхода. Сделана попытка дополнить анализ содержания юридических услуг, с использованием экономического подхода. Это позволило выявить, в частности, возмездный характер услуги, т. е. целесообразность соотношения результата и затраченных ресурсов, присущую каждому из ее участников: организатору, производителю и потребителю. При этом отмечается, что возмездность характерна для всех разновидностей юридической услуги: коммерческой юридической услуги, юридической помощи в рамках государственной системы и со стороны негосударственных организаций, помощи «ради общественного блага» («pro bono») и бесплатной юридической помощи («pro se»). Актуальность экономического изучения юридических услуг для населения заключается в необходимости обеспечения эффективной деятельности организаций, оказывающих подобные услуги, а также разработки социально-экономических мер с целью развития рынка этих услуг.

## LEGAL SERVICES FOR THE POPULATION: ECONOMIC CHARACTERISTICS

**Nina V. Polyakova, Yulia O. Baranova, Vladimir V. Polyakov**

*Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation*

### Article info

Received  
March 3, 2017

Accepted  
March 30, 2017

Available online  
May 31, 2017

### Keywords

Legal services; legal activities;  
legal assistance; economic  
characteristics of services;  
classification of services;  
service management

### Abstract

The article presents a literature review of the concepts of «legal service», «legal activities», and «legal assistance». The authors identified the diversity of their interpretations. They have shown that a significant part of the definitions and interpretations of the essence of these concepts is made by specialists from the standpoint of the legal approach. The authors attempted to supplement the analysis of the content of legal services with the use of economic approach. This allowed to identify, in particular, the fee-based nature of the service, i.e. the appropriateness of correlating the result and the spent resources inherent to each of the members of the legal services: the organizer, the producer and the consumer. The authors show that compensatory nature is characteristic of all kinds of legal services: commercial legal service, legal aid within the state system and those provided by non-governmental organizations, aid pro bono and pro se. The relevance of economic studies of legal services for the population lies in the need to ensure efficient work of organizations providing such services and in development of socio-economic measures with the aim of developing the market for these services.

Становление и развитие правового государства подразумевает соблюдение всеми участниками общественной жизни норм и фундаментальных принципов права, которые направлены на защиту достоинства, свободы и прав человека. Юридические услуги для

населения являются одним из инструментов реализации правовых норм, регулирующих социально-экономическую жизнь общества.

Обзор специальной литературы, посвященной юридическим услугам для населения, показывает, что это явление рассма-

тривается преимущественно с юридической точки зрения, а экономические аспекты характеризуются недостаточно.

Целью исследования является характеристика юридических услуг для населения как экономического явления. Для достижения поставленной цели проведен анализ определений понятия «юридическая услуга для населения» и родственных понятий, предложена их систематизация, выявлены категории участников осуществления услуги (организации, производства и потребления), охарактеризованы их выгоды и издержки.

Несмотря на то, что в России юридические услуги исторически возникли достаточно давно, а с бурным развитием рыночных отношений их повсеместное распространение насчитывает уже десятилетия, легального (законодательного) определения понятия «юридическая услуга» не существует. В трактовке этого явления специалистами также не достигнуто единое мнение.

Наряду с понятием «юридическая услуга» в специальной литературе имеют место и другие, родственные термины: «юридическая деятельность», «юридическая помощь», «бесплатная юридическая помощь», «квалифицированная юридическая помощь», «юридическая помощь pro bono», «юридическая помощь pro se». Большинство этих понятий определяется по-разному, и разделены они часто весьма нечетко.

**Понятие «юридическая деятельность».** Родовое понятие «деятельность» означает «занятие, труд» [1, с. 159] и подразумевает достижение определенной цели, или получение конкретного результата, а также наличие структуры, а именно совокупности установленных действий и очередности их исполнения. Деятельности внутренне свойственны анализ условий и ситуаций, целеполагание, планирование и организация действий (процессов).

Рассуждая логически, можно утверждать, что понятие юридической деятельности должно включать в себя смысл понятия «деятельность» с учетом юридической специфики. Действительно, Ю. Г. Арзамасов под юридической деятельностью понимает профессиональную деятельность, осуществляемую компетентными органами и должностными лицами с выполнением определенных требований, зафиксированных в законодательстве, которая проявляется в целенаправленных и планируемых действиях, т. е. в действиях подготовленных специалистов в области права. Они основаны на юридическом мышлении и «направлены на реализацию общественных целей или удов-

летворение корпоративных и индивидуальных законных интересов» [2, с. 34].

Юридическая сущность здесь выражена в том, что деятельность осуществляется на основе норм права специально управомоченными государственными и иными организациями (а также частнопрактикующими юристами) и выполняется профессиональными специалистами, имеющими юридическое образование, компетенции (знания, умения и навыки) и опыт работы в данной сфере.

В то же время следует отметить, что юридическая деятельность, как и любая трудовая, включает в себя создание целесобразных алгоритмов действий и рациональное управление процессом в целом. Значит, в исследовании правомерен и необходим организационно-управленческий аспект.

В сущности, определение юридической деятельности акцентирует внимание на том, что это — специфическая трудовая деятельность с особыми, регламентированными извне требованиями к исполнителю. Оно не включает в себя такие элементы, как необходимость ориентации на потребителя, учет затрат на осуществление деятельности, необходимость их возмещения (установление цены для потребителя или плательщика услуг) и др. Эти элементы присущи другим понятиям: юридической услуге и юридической помощи.

**Понятие «юридическая услуга».** Для характеристики дефиниции «юридическая услуга» необходимо рассмотреть родовое понятие «услуга». Приходится констатировать, что его единого определения не выработано до сих пор, о чем пишут все специалисты. Это обусловлено огромным разнообразием действий, которые можно назвать услугами, а также множеством объектов, с которыми имеют дело услугопроизводители. Отметим те из них, которые принадлежат классикам и наиболее полезны для дальнейшей экономической характеристики юридических услуг.

В словаре В. И. Даля указано: «...оказать услугу — это услужить, угодить, быть полезным, сделать нужное, угодное дело» [3, с. 1124]. С. И. Ожегов в своем словаре определяет услугу как «действие, приносящее пользу или помощь другому» [1, с. 828]. Классик теории маркетинга Ф. Котлер понимает услугу как «любую деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой» [4, с. 431].

Итак, можно утверждать, что понимание сущности услуги основано на сочетании двух категорий: действие (деятельность) и польза (благо, результат деятельности).

Считаем необходимым привлечь внимание исследователей в области экономики и менеджмента к третьей составляющей услуги — возмездному характеру отношений между участниками взаимодействия по поводу осуществления услуги: организации, производства и потребления. Классик теории услуг К. Гренроос, делая акцент на этой характеристике, прямо указывает: услуга — это то, что можно купить и продать [5, р. 26]. Применительно к таким разнообразно организованным и имеющим высокую социальную значимость услугам, как юридические, эту характеристику предлагается трактовать шире: как соотношение выгод и затрат каждого из участников осуществления услуги.

Литературный обзор определений юридической услуги показал разнообразие мнений. Например, А. А. Салчак понимает ее как объект гражданско-правовых отношений [6, с. 26]. Отдельные определения по смыслу тождественны понятию «юридическая деятельность». Так, Ю. В. Романец пишет о том, что юридические услуги — юридически значимые действия, т. е. «действия, влекущие за собой возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей» [7, с. 32]. Некоторые авторы указывают на наличие в определении «юридическая услуга» элементов правового содержания деятельности: сохранение и передача правовой информации специалистом услугополучателю, оформление документов, защита интересов граждан в судах и т. д., а другие делают акцент на специфике деятельности услугопроизводителя и требованиях к нему [8, с. 60]. В определении В. В. Печерского, кроме прочего, упоминается потребитель: «...это деятельность специально уполномоченных субъектов, направленная на доставку физическому или юридическому лицу определенной совокупности благ юридического характера»<sup>1</sup>.

При всем разнообразии трактовок юридической услуги все определения можно разделить на две группы по наличию указания на возмездный характер отношений между участниками осуществления услуги.

Первую группу составляют определения, в которых юридические услуги названы возмездной, предпринимательской, коммерческой деятельностью. Это, например, определение Н. Булатовой, указывающей, что юридические услуги — это «возмездная деятельность, или юридические и (или) фактические действия специалиста в области

права, направленные на удовлетворение потребностей юридического характера и достижение определенного результата» [7, с. 34]. В. А. Данилова юридическими услугами называет коммерческую деятельность физических и юридических лиц, связанную с оказанием правовой помощи физическим и юридическим лицам по всем вопросам права и законодательства [8, с. 61]. Т. А. Федотова подчеркивает рыночный характер услуг. Она указывает, что правовые услуги являются предпринимательской деятельностью, в основе которой лежат принципы рыночных отношений, а также различных юридических служб и самостоятельных юристов. Такая деятельность, по мнению Т. А. Федотовой, «нуждается в правовом упорядочении и жестком внешнем контроле» [9, с. 10]. Р. И. Тен дает более развернутое определение, указывая на рыночные условия «добровольности, независимости сторон, диспозитивности, срочности, возмездности, личной и имущественной ответственности» оказания услуг [10, с. 76].

Вторую группу составляют определения, в которых юридическая услуга понимается как юридическая помощь, т. е. как деятельность, не предусматривающая оплаты (возмещения затрат) со стороны потребителя. Так, Т. И. Ильина использует эти понятия как синонимы: «Правовые (юридические) услуги (помощь) — это деятельность по сохранению и передаче конкретной информации услугополучателю...», необходимой для защиты его прав и законных интересов [6, с. 24]. В определении Г. В. Мансурова юридическая услуга прямо называется помощью: «Юридические услуги — это помощь в области законодательства в отношении оформления документов, защиты интересов граждан в судах, оформления частной деятельности...» [11, с. 344]. В. Ю. Панченко представляет юридическую услугу как «одну из форм существования помощи, одну из возможных ее “экономико-правовых оболочек”, одного из вариантов ее предоставления» [12, с. 74].

**Понятие «юридическая помощь».** Родовое понятие «помощь» объясняется как «содействие в чем-либо, в какой-либо деятельности, поддержка» [13, с. 837]. Термин «юридическая помощь» содержит в себе смысл родового понятия с дополнением его правового содержания, например, «юридическая помощь — это профессиональное юридическое содействие в реализации и защите прав и законных интересов, необходимое в условиях проблемной правовой ситуации» [12, с. 148]. Автор монографии «Юридическая помощь (вопросы теории)» В. Ю. Панченко дает

<sup>1</sup> URL: <http://www.russian-lawyers.ru/pecherskiy.shtml>.

более развернутое определение: это «осуществляемое средствами юридического характера адресное невластное профессиональное и организованное содействие реализации правовых возможностей субъекта права в целях преобразования проблемной правовой ситуации и максимально благоприятного удовлетворения его индивидуальных интересов» [12, с. 148].

Можно выделить несколько разновидностей юридической помощи:

1. Помощь, оказываемая государственной системой бесплатной юридической помощи. Предоставляется отдельным категориям граждан в виде правового консультирования в устной и письменной форме, составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера, представления интересов граждан в судах, государственных и муниципальных органах и организациях в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ. В нем содержится перечень категорий граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи: малоимущие, ветераны Великой Отечественной войны, дети-инвалиды, дети-сироты и др.<sup>2</sup> Такая помощь оказывается с целью реализации функций государства по обеспечению социальной защиты граждан, является социальной услугой и гарантируется Конституцией РФ 1993 г.<sup>3</sup>

2. Юридическая помощь «ради общественного блага» («pro bono») оказываемая добровольно и безвозмездно тем, кто нуждается в такой помощи, но не имеет возможности ее получить. Каждый инициатор (организатор) «pro bono» вправе самостоятельно устанавливать правила оказания помощи, ее состав и категории потребителей. Субъектом здесь являются негосударственные организации, например, центры бесплатной юридической помощи, некоммерческие организации, адвокатские образования, а также «юридические клиники» (студенческие «юридические бюро») при университетах, в которых студенты-юристы под руководством опытных специалистов безвозмездно консультируют всех желающих.

3. Бесплатная юридическая помощь («pro se») — от латинского «за себя». Это частный

<sup>2</sup> О бесплатной юридической помощи [Электронный ресурс] : федер. закон РФ от 21 нояб. 2011 г. № 324-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».

<sup>3</sup> Конституция Российской Федерации : принята всенар. голосованием 12 дек. 1993 г. // Собрание законодательства РФ. 2009. Ст. 48.

вид помощи, которая ограничена получением информации от специалиста-юриста для последующего самостоятельного использования потребителем с целью решения своих проблем. При этом клиент в процессе защиты своих прав и интересов, может обращаться к юристу неоднократно для контроля правильности выполненных действий и получения дополнительной информации. Формы осуществления «pro se» более разнообразны: личные консультации и по телефону, специальные занятия, «горячие линии», через интернет-ресурсы.

4. Юридическая помощь, оказываемая коммерческими организациями — предоставление физическому (возможно, и юридическому) лицу определенной совокупности благ юридического характера на безвозмездной основе. Ее содержание сходно с помощью, оказываемой государственной системой, регулируется также Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ, однако осуществляется с другими целями: в качестве благотворительности, для формирования и улучшения имиджа компании, как рекламный ход для привлечения новых клиентов. Не случайно помощь здесь нередко предшествует заключению договора на оказание оплачиваемой юридической услуги. Каждая организация самостоятельно устанавливает правила оказания и состав помощи, а также категории потребителей.

**Структура юридической услуги и ее экономическая характеристика.** Предлагается рассматривать юридическую помощь вообще и каждую ее разновидность в частности в качестве особенной юридической услуги, что обосновывается двумя причинами. Во-первых, любая легальная работа юриста с гражданами имеет все необходимые отличительные признаки услуги, выделяемые теорией маркетинга и менеджмента услуг:

- неосвязаемость (результат как помощи, так и услуги нельзя продемонстрировать заранее, значит, невозможно оценить полезность, что является причиной возникновения неопределенности для потребителя);
- неотделимость от источника (помощь и услуга осуществляются только в процессе взаимодействия юриста с потребителем);
- несохраняемость (помощь и услугу невозможно сохранить для использования в будущем или перепродажи);
- непостоянство качества помощи и услуги (оно обусловлено тем, что качество здесь напрямую зависит от трех факторов: квали-

фикации и коммуникационных способностей юриста, правовой информированности потребителя, уровня доверия между потребителем и юристом).

Во-вторых, можно утверждать, что коммерческая юридическая услуга и юридическая помощь имеют одну природу — юридическую, поскольку обе включают в себя юридическую деятельность: правовое содержание, законодательные требования к профессионализму работников и т. д.

Различие же между этими явлениями лежит в «экономической плоскости», а именно в источнике возмещения затрат на ее осуществление: юридическая помощь оказывается гражданам за счет государства или иного субъекта, организующего помощь, а коммерческая юридическая услуга — за счет самого потребителя.

В результате понятие «юридические услуги» предлагается считать основным, включающим в себя понятия «коммерческая юридическая услуга» и «юридическая помощь» со всеми разновидностями последней (рис.).

С целью освещения экономического аспекта юридических услуг для населения необходимо, во-первых, уточнить фигуры участников, задействованные в процессах ее оказания или организации и заинтересованные в получении результата, и, во-вторых, охарактеризовать выгоды и издержки каждого из них.

В большинстве случаев в качестве участников выступают:

1. Инициатор или организатор услуги. Этот участник принимает решение об оказании услуги, выделяет необходимые ресурсы, организует работу и управляет ею. Таковыми являются государство (в государственной системе бесплатной юридической помощи), коммерческая или некоммерческая организация.

2. Производитель услуги. Юрист, непосредственно работающий с потребителем (клиентом) — работник по найму в государственной системе бесплатной юридической

помощи или коммерческой организации, волонтер в некоммерческой организации.

3. Потребитель услуги (физическое лицо, гражданин).

Особый случай — услуги частнопрактикующего юриста, так как здесь совмещаются роли инициатора и производителя.

Каждого участника можно рассматривать как плательщика, поскольку он расходует какие-либо ресурсы, и как выгодополучателя, так как он приобретает какую-либо пользу.

На самом деле любая деятельность экономического агента (актера) осуществляется с целью получения какой-либо выгоды или ценности. В то же время никакую ценность нельзя получить «даром», не понеся никаких затрат. При этом имеет место состояние целесообразности, т. е. каждый участник считает соотношение полученной ценности и затраченных ресурсов приемлемым (в той или иной степени). В противном случае воспроизводство услуги затрудняется или становится невозможным. Не случайно известный специалист теории услуг Т. Д. Бурменко настаивает на том, что трактовка социальной услуги (к которой относятся и многие юридические услуги) должна содержать экономическую составляющую, поскольку такие услуги, как любые социальные блага, ресурсозатратны [14, с. 12]. Следовательно, можно сопоставить выгоды и издержки сторон в рамках юридических услуг (табл.).

Выгодами коммерческой организации как инициатора юридической услуги являются получение доходов, а при организации юридической помощи — получение конкурентных преимуществ нематериального характера и, как следствие, расширение клиентской базы. Выгодами некоммерческой организации являются достижение социально-этических целей посредством благотворительности, а в случае университетов, имеющих студенческие юридические «клиники» и «бюро» — еще и улучшение имиджа за счет демонстрации качества образовательных услуг.



Структура понятия «юридические услуги»

## Выгоды и издержки участников осуществления юридических услуг

Вид юридической услуги	Потребитель	Производитель (юрист)	Инициатор, организатор
Коммерческая юридическая услуга	<b>Физическое лицо</b>	<b>Работник по найму</b>	<b>Юридические фирмы, частнопрактикующие юристы</b>
Выгоды	Удовлетворение потребностей юридического характера	Денежное вознаграждение за работу, приобретение опыта, карьерный рост и др.	Доходы от коммерческой деятельности
Издержки	Денежные затраты, затраты времени и усилий, связанных с усвоением новой информации и другими действиями, психологический стресс	Затраты личных ресурсов в процессе работы: время, физиологическая и психологическая энергия и др.	Материальные затраты на организацию и управление деятельностью (в том числе заработная плата работникам)
Юридическая помощь, предоставляемая коммерческими организациями	<b>Физическое лицо</b>	<b>Работник по найму</b>	<b>Юридические фирмы, частнопрактикующие юристы</b>
Выгоды	Удовлетворение потребностей юридического характера	Денежное вознаграждение за работу, приобретение опыта, карьерный рост и др.	Получение конкурентных преимуществ нематериального характера (реклама, улучшение имиджа), расширение клиентской базы
Издержки	Денежные затраты, затраты времени и усилий, связанных с усвоением новой информации и другими действиями, психологический стресс	Затраты личных ресурсов в процессе работы: время, физиологическая и психологическая энергия и др.	Материальные затраты на организацию и управление деятельностью (в том числе заработная плата работникам)
Юридическая помощь в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи	<b>Физическое лицо</b>	<b>Работник по найму</b>	<b>Государство</b>
Выгоды	Удовлетворение потребностей юридического характера	Денежное вознаграждение за работу, приобретение опыта, карьерный рост и др.	Рост юридической грамотности населения, повышение доверия и уважения населения к государству и праву как социальным институтам, укрепление устойчивости государственной системы
Издержки	Денежные затраты, затраты времени и усилий, связанных с усвоением новой информации и другими действиями, психологический стресс	Затраты личных ресурсов в процессе работы: время, физиологическая и психологическая энергия и др.	Материальные затраты на организацию и управление деятельностью (в том числе заработная плата работникам)
Юридическая помощь «pro bono» и «pro se»	<b>Физическое лицо</b>	<b>Волонтер, студент (стажер)</b>	<b>Некоммерческие организации, университеты</b>
Выгоды	Удовлетворение потребностей юридического характера	Реализация стремления к благотворительности Приобретение компетенций, практического опыта общения с клиентами	Достижение социально-этических целей посредством благотворительности Улучшение имиджа за счет демонстрации качества образовательных услуг
Издержки	Денежные затраты, затраты времени и усилий, связанных с усвоением новой информации и другими действиями, психологический стресс	Затраты личных ресурсов в процессе работы: время, физиологическая и психологическая энергия и др.	Материальные затраты на организацию и управление деятельностью

Выгодами государства как инициатора юридической помощи являются:

– рост юридической грамотности населения, т. е. осведомленности о своих правах и обязанностях, возможных шагах по их обеспечению, что, в частности, способствует доступности государственной экономической защиты малообеспеченных слоев населения;

– повышение доверия и уважения населения к государству и праву как социальным институтам, что создает необходимые предпосылки для укрепления правопорядка и стабильности управляемости в стране, для соблюдения закона и других правовых норм, качественного и эффективного обеспечения законности;

– укрепление устойчивости государственной системы за счет движения к ненасильственным, цивилизованным практикам решения противоречий и споров.

Издержками всех инициаторов юридической услуги и помощи являются время и материальные затраты на организацию и управление, включая различное стимулирование персонала и контроль за качеством оказания юридических услуг.

Производитель юридической услуги в государственной системе юридической помощи и в коммерческой организации имеет все, что и любой работник по найму — выгоды в виде заработной платы, карьерное продвижение и т. д., а также затраты своих ресурсов в процессе работы, времени, физиологической и психологической энергии и др. В некоммерческой организации юрист несет аналогичные затраты, а выгоды в зависимости от специфики организации могут быть и материальными, и иными (например, волонтер реализует стремление к благотворительности, студенты и стажеры университетов также приобретают компетенции для будущей профессиональной деятельности).

Выгоды третьего участника (потребителя услуги) очевидны. В любом случае это удовлетворение потребностей юридического характера за счет активного или иного содействия в реализации и защите прав и законных интересов. Издержки потребителя различаются: в случае получения помощи затрачивается время (в том числе на передвижение к месту оказания помощи и ожидание очереди) и усилия, связанные с усвоением новой информации и другими действиями. Кроме того, потребитель испытывает психологиче-

ский стресс, часто сопровождающий причины обращения человека к юристу. В случае получения коммерческой услуги издержки потребителя дополняются денежными расходами, зачастую немалыми.

Итак, рассмотрение юридической услуги для населения с экономических позиций должно включать следующие составляющие:

– характеристику деятельности производителя услуги, т. е. процесса оказания услуги, а также требований на основе норм, зафиксированных в законодательстве, в том числе требований к организатору и профессиональным качествам непосредственного производителя (данная составляющая отражает юридическую сущность услуги и отчасти управленческую);

– характеристику результата (выгод), получаемого потребителем услуги, т. е. степень содействия (в той или иной форме) в деле осуществления законных прав и обязанностей (данная составляющая проявляется как юридическая специфика, так и социальная значимость услуги);

– возмездный характер услуги, т. е. целесообразность соотношения результата и затраченных ресурсов (выгод и издержек) каждого из участников юридической услуги: инициатора (организатора), производителя и потребителя (данная характеристика отражает экономическую сущность услуги).

Практическая значимость разработки экономического аспекта анализа юридических услуг для населения заключается в появлении новых методических возможностей для повышения эффективности менеджмента субъектов рынка — государственных и частных инициаторов и производителей этих услуг.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ожегов С. И. Словарь русского языка / С. И. Ожегов. — 23-е изд. — Екатеринбург : Урал-Советы, 1994. — 797 с.
2. Арзамасов Ю. Г. Природа юридической деятельности / Ю. Г. Арзамасов // Основы государства и права. — 2007. — № 2. — С. 33–52.
3. Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка : в 4 т. / В. И. Даль. — СПб. : Рус. яз. Медиа, 2008.
4. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. — СПб. : Вильямс, 1999. — 718 с.
5. Gronroos C. Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition / Christian Gronroos. — Lexington MA : Books, 1990. — 298 p.
6. Романенков А. Ф. Соотношение и применение понятий квалифицированной юридической (правовой) помощи и юридической услуги в научных исследованиях и правоприменении [Электронный ресурс] / А. Ф. Романенков. — Режим доступа: <http://ак-фемид.рф/a-f-romanenkov-sootnoshenie-i-prim>.
7. Баранников М. С. Признаки юридических услуг как объекта гражданских прав / М. С. Баранников // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. — 2013. — № 12 (43). — С. 30–36.
8. Данилова В. А. Юридические и правовые услуги как формы оказания квалифицированной юридической помощи в России / В. А. Данилова // Законы России: опыт, анализ, практика. — 2010. — № 10. — С. 58–61.
9. Федотова Т. А. Адвокатская деятельность и проблемы судебного представительства : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.11 / Т. А. Федотова. — М., 2009. — 210 с.
10. Тен Р. И. Соотношение понятий «частноправовая услуга» и «обслуживание» / Р. И. Тен // Законность и правопорядок в современном обществе. — 2013. — № 13. — С. 74–78.

11. Мансуров Г. В. Понятие юридических услуг / Г. В. Мансуров // Бюллетень науки и практики. — 2016. — № 6. — С. 342–346.
12. Панченко В. Ю. Юридическая помощь (вопросы общей теории) : монография / В. Ю. Панченко. — Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2011. — 279 с.
13. Ефремова Т. Ф. Новый Толково-словообразовательный словарь русского языка / Т. Ф. Ефремова. — М. : Дрофа : Рус. яз., 2000. — 1233 с.
14. Институциональные изменения в сфере социально значимых услуг / Т. Д. Бурменко [и др.]. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2013. — 268 с.

#### REFERENCES

1. Ozhegov S. I. *Slovar russkogo yazyka* [Dictionary of the Russian Language]. 23<sup>rd</sup> ed. Yekaterinburg, Ural-Sovety Publ., 1994. 797 p.
2. Arzamasov Yu. G. Nature of legal activities. *Osnovy gosudarstva i prava = Fundamentals of State and Law*, 2007, no. 2, pp. 33–52. (In Russian).
3. Dal V. I. *Tolkovy slovar zhivogo velikorusskogo yazyka* [The Explanatory Dictionary of the Living Great Russian Language]. Saint Petersburg, Russkii yazyk Media Publ., 2008.
4. Cotler Ph. *Principles of Marketing*. Prentice Hall Publ., 1993, 1021 p. (Russ. ed.: Kotler F. *Osnovy marketinga*. Saint Petersburg, Viliams Publ., 1999. 718 p.).
5. Gronroos Christian. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington MA, Books, 1990. 298 p.
6. Romanenkov A. F. *Sootnoshenie i primeneniye ponyatii kvalifitsirovannoi yuridicheskoi (pravovoi) pomoshchi i yuridicheskoi uslugi v nauchnykh issledovaniyakh i pravoprimerenii* [Correlation and use of Terms «Competent Agent (Legal) Assistance» and «Legal Service» in Scientific Research and in Administration of Law]. Available at: <http://ак-фемид.рф/a-f-romanenkov-sootnoshenie-i-prim>. (In Russian).
7. Barannikov M. S. Attributes of legal services as an object of civil rights. *Nauka i obrazovanie: khozyaistvo i ekonomika; predprinimatel' stvo; pravo i upravlenie = Science and Education: Economy and Financial Economy; Entrepreneurship; Law and Management*, 2013, no. 12 (43), pp. 30–36. (In Russian).
8. Danilova V. A. Agent and legal services as forms of providing competent legal assistance in Russia. *Zakony Rossii: opyt, analiz, praktika = Law of Russia: Experience, Analysis, Practice*, 2010, no. 10, pp. 58–61. (In Russian).
9. Fedotova T. A. *Advokatskaya deyatel'nost' i problemy sudebnogo predstavitel' stva. Kand. Diss.* [Practice of Law and the Problems of Legal Representation. Cand. Diss.]. Moscow, 2009. 210 p.
10. Ten R. I. Correlation of notions «private law service» and «servicing». *Zakonnost' i pravoporyadok v sovremennoy obshchestve = Legality and Legal Order in Modern Society*, 2013, no. 13, pp. 74–78. (In Russian).
11. Mansurov G. V. The concept of legal services. *Byulleten' nauki i praktiki = Bulletin of Science and Practice*, 2016, no. 6, pp. 342–346. (In Russian).
12. Panchenko V. Yu. *Yuridicheskaya pomoshch' (voprosy obshchei teorii)* [Legal Assistance (General Theory)]. Krasnoyarsk, Siberian Federal University Publ., 2011. 279 p.
13. Efreмова Т. Ф. *Novyi Tolkovo-slovoobrazovatel'nyi slovar' russkogo yazyka* [New Explanatory and Derivation Dictionary of the Russian Language]. Moscow, Drofa Publ., Russkii yazyk Publ., 2000. 1233 p.
14. Burmenko T. D. et al. *Institutsional'nye izmeneniya v sfere sotsial'no znachimyykh uslug* [Institutional Changes in the Sphere of Socially Significant Services]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2013. 268 p.

#### Информация об авторах

Полякова Нина Владимировна — доктор экономических наук, профессор, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: polyakovanv@bgu.ru.

Баранова Юлия Олеговна — аспирант, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: yulishka.92@mail.ru.

Поляков Владимир Владимирович — кандидат экономических наук, доцент, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: vla88701858@yandex.ru.

#### Библиографическое описание статьи

Полякова Н. В. Юридические услуги для населения: экономическая характеристика / Н. В. Полякова, Ю. О. Баранова, В. В. Поляков // Известия Байкальского государственного университета. — 2017. — Т. 27, № 2. — С. 146–153. — DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27(2).146-153.

#### Authors

Nina V. Polyakova — DSc in Economics, Professor, Department of Management, Marketing and Service, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: polyakovanv@bgu.ru.

Yulia O. Baranova — PhD Student, Department of Management, Marketing and Service, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: yulishka.92@mail.ru.

Vladimir V. Polyakov — PhD in Economics, Associate Professor, Department of Management, Marketing and Service, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: vla88701858@yandex.ru.

#### Reference to article

Polyakova N. V., Baranova Yu. O., Polyakov V. V. Legal services for the population: economic characteristics. *Izvestiya Baykal'skogo gosudarstvennogo universiteta = Bulletin of Baikal State University*, 2017, vol. 27, no. 2, pp. 146–153. DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27(2).146-153. (In Russian).