



«Востребованность правовой помощи: уровень и структура ожиданий со стороны граждан»

Основные выводы социологического опроса жителей городов Свердловской области

Инициатива исследования – Институт «Право общественных интересов» (PILnet)

Разработка исследования и подготовка отчета - Асмик Новикова, Институт «Право общественных интересов» (PILnet)

Содействие - Мартин Граматиков - специалист Института междисциплинарных исследований гражданского права и систем медиации Тильбургского университета (Нидерланды)

Полевые работы – Фонд «Социум» (г. Екатеринбург)

Поддержка – исследование проводится при финансовой поддержке Программы социальных трансформаций в Центральной и Восточной Европе («Матра») Министерства иностранных дел Нидерландов и при участии Центра международного правового сотрудничества (CILC, Нидерланды)

Июнь – октябрь 2011 года

Начиная с 2010 года PILnet (Институт «Право общественных интересов», Москва) проводит исследование, ставящее своей целью изучить ситуацию с доступом граждан к правовой помощи. Исследование опирается на социологические техники сбора и анализа информации, в первую очередь, на методы так называемой полевой работы. Это неформализованные (глубинные, экспертные) интервью с клиентами и провайдерами правовой помощи, а также массовый репрезентативный опрос жителей области.

Для исследования были выбраны два региона: Свердловская и Самарская области. Но опрос жителей проводился только в Свердловской области. Опрос был посвящен изучению потребностей граждан в правовой помощи. В рамках опроса изучалось мнение только городского населения области (общий объем выборочной совокупности составлял 2000 респондентов, репрезентация – по полу и возрасту). Основные результаты опроса представлены ниже. Полная версия аналитического отчета «Востребованность правовой помощи: уровень и структура ожиданий со стороны граждан» размещена на диске, который прилагается к «Основным выводам».

Информированность о рынке юридических услуг

Жители городов области плохо информированы о том, где и как можно получить профессиональную юридическую помощь. Обращение к юристу – это стратегия, которая задействуется в случаях очевидного неразрешимого конфликта, при условии, что последствия конфликта (или проблемы) для человека значимы. Но чаще люди рассчитывают на собственные силы, имея в виду не только свои финансовые ресурсы, но и наличие времени, навыков, информации, контактов и сетей поддержки (коллеги, друзья, знакомые).

Большинству людей неизвестно, какова стоимость стандартной юридической консультации. Результаты убедительны: только 11% из тех, кто не имел опыта обращения к юристу, знают, сколько стоит стандартная консультация. В группе тех, кто имеет опыт обращения к юристу, осведомленных о стоимости консультации больше – 54%. Это означает, что даже в случае «опытных» людей практически половина дезориентирована в стоимости услуг юристов.

При этом многие люди говорят о том, что они удовлетворены имеющейся информацией об источниках юридической помощи. У них, как правило, нет потребности в том, чтобы знать больше о рынке юридических услуг. Вполне возможно, что нехватка информации не переживается людьми как актуальная проблема потому, что большинство жителей городов области считают, что в жизни редко возникают ситуации, когда требуется помощь юриста.

Действительно, образ жизни людей равномерный, не наполненный разнообразными событиями. Люди работают, чтобы обеспечить свои семьи, ухаживают за пожилыми родственниками и по большей части бедны. Самая «преуспевающая группа» - это люди, которые могут позволить купить себе дорогостоящие вещи в пределах стоимости бытовой техники. Иначе говоря, основная часть населения городов расходует свои средства на базовое обеспечение жизни своей семьи. Косвенным подтверждением такого вывода является тот факт, что более 77% опрошенных сказали, что большую часть своего дохода они тратят на продукты.

Однообразный образ жизни, постоянная экономия отнимают время и силы, что в конечном итоге сказывается на желании людей искать и получать информацию, в том числе и ту, которая касается рынка юридических услуг. Многие на вопрос о том, какой вид юридической помощи наиболее востребованный, назвали консультацию. Но даже «популярность» консультации не вызывает у людей желания поинтересоваться ее стоимостью.

Поэтому декларируемая людьми информированность о рынке юридических услуг носит общий характер. Информации инструментальной, позволяющей, в частности, трезво оценивать свои ресурсы и планировать те или иные действия в свою защиту, у людей мало.

Когда возникает необходимость искать решение проблемам, люди стараются сориентироваться. В этом им помогает знание города, в котором они живут. Это информация о том, что и где находится, давно установившиеся контакты с людьми, работающими в тех или иных государственных учреждениях, коллеги по работе, одним словом, все то, что человек может аккумулировать, столкнувшись со сложной ситуацией и решив действовать. В типичном случае человек не идет сразу в юридическую консультацию – он включает свою социальную сеть.

К этой же стратегии мобилизации собственных ресурсов относится использование интернета. Интернет воспринимается как такая же неформальная сеть поддержки, только виртуальная, которая помогает

получить нужную информацию, узнать об опыте других людей. При этом интернет воспринимается не как источник, где можно получить выверенный рецепт, а скорее как справочный материал, изучив который, можно дальше двигаться самостоятельно. В целом, основными источниками информации на этапе, когда нужно понять, как действовать в сложной ситуации, является неформальная сеть контактов и поддержки и интернет.

Лишь очень незначительное количество человек пользуются информацией из рекламы, которую распространяют сами юристы. Информирование со стороны юридического сообщества не достигает своей цели, оно даже не сформировало у людей общего представления о стоимости стандартной юридической консультации.

Показательным является то, что большая часть жителей городов считает, что юридические услуги себе могут позволить меньшинство жителей. То есть люди, не зная стоимости услуг юристов, имеют мнение относительно способности других оплачивать эти услуги. За этим кроется известный стереотип о привилегированности и дороговизне услуг юристов. Отметим, что по результатам исследования, суммы, которые платили люди, решавшие свои проблемы с помощью услуг юристов, чаще всего не превышали 15 тысяч рублей. Это суммы, которые могут себе позволить все те, кто тратит столько же на покупку бытовой техники, а это большинство жителей городов области.

Низкая информированность о рынке юридических услуг только способствует сохранению стереотипа о недоступности услуг юриста. Кроме того, такой стереотип является барьером не только к получению самой услуги, но даже к тому, чтобы выяснить ее стоимость.

При этом результаты исследования показали, что люди, которые информированы о рынке юридических услуг, могут вовремя распознавать свои проблемы, которые имеют правовое решение. Это может означать, что улучшение качества информирования людей о рынке юридических услуг может сказаться на своевременности обращения к юридической помощи и росту числа таких обращений.

Проблемы, с которыми сталкиваются люди

Треть городских жителей сказали, что они сталкивались с ситуациями, которые требовали определенных усилий для их решения. Это проблемы, которые возникали в жизни людей и меняли их повседневность.

Проблемы, о которых сообщили люди, соответствует сложившемуся у большинства семей образу жизни. Это проблемы, вытекающие из стремления людей обеспечивать стабильное качество жизни своей семьи и ее членов, в том понимании качества и стабильности, которое разделяют люди. Люди сообщали о проблемах в связи с получением наследства, операций с недвижимостью, взаимоотношениями с банками, трудовыми спорами, претензиями к медицинскому обслуживанию, с работой страховщиков и ЖКХ, и др..

Проблема, ставшая поводом для действий по ее решению, - это набор обстоятельств, влияющий на текущую ситуацию человека. Проблема заставляет человека изменить привычный ход жизни и воспринимается через переживания, которые она создает. Человеку свойственно концентрироваться на последствиях проблемы или ее проявлениях, которые доставляют наибольший дискомфорт. То есть проблема человеку явлена через переживания и сложности.

Но у проблемы есть инструментальное измерение. Инструментальная проблема – это такое измерение возникшей сложной ситуации, которое подвергается регулированию, является причиной самой проблемы и может быть решено на практике. Нужно сказать, что люди могут различать саму проблему и ее последствия. Но в силу яркой эмоциональной составляющей и реальных последствий, которые наступают, людям свойственно концентрироваться на проблеме в целом, а не на ее инструментальной составляющей.

Из-за такой специфики переживания проблемы очень часто вся активность и самостоятельность людей тратится впустую. Люди реагируют на ту сторону проблемы, которая доставляет им наибольший дискомфорт и переживания и пытаются решать последствия проблемы или ее внешние, данные им в ощущениях, проявления. Это отнимает те ресурсы (время, силы, деньги), которые могли бы быть потрачены на решение исходной проблемы. Проблема в ее инструментальном измерении, основная причина всех наступивших человека сложностей, остается нерешенной и продолжает создавать сложности.

Способы действия для решения проблем

Большая часть людей принимала решение разбираться со своей проблемой, пытаться ее разрешить. Стратегия «думал, что проблема решится сама собой» несвойственна жителям области. Большая часть «пострадавших» принимала решение разбираться с проблемой самостоятельно, еще треть – с привлечением профессиональных юристов.

Мобилизация собственных ресурсов – как знаний, так и знакомств, поиск информации в интернете и пр. – типичный способ действия для решения проблемы. Но чем проблема более значима и серьезнее, тем чаще люди ищут помощи профессиональных юристов. Таким образом, осознание серьезности проблемы вынуждает людей искать профессиональных помощников и платить за юридические услуги. На такое осознание чаще всего уходил месяц. Месяц на раздумья в конечном итоге влияет на готовность человека участвовать в разных обременительных действиях по решению своей проблемы – случаев отказа от разбирательств меньше среди тех, кто обдумывал свою проблему.

Стратегия поведения человека меняется в зависимости от логики и сложности процесса решения, изменений и результатов, достигнутых в ходе разбирательств. В частности, люди, которые принимали решение действовать самостоятельно, на определенном этапе развития проблемы нередко обращались к помощи профессиональных юристов – стратегия, которая не рассматривалась ими на стадии возникновения проблемы.

Очень важно, что большинство людей на стадии возникновения проблемы уверены в том, что им удастся решить свою проблему. Одновременно люди чувствуют себя уязвимыми и дезориентированными, когда речь заходит о способах решения. На практике же люди не чувствуют определенности даже в том, как обратиться в инстанции за разрешением своей проблемы. Поэтому уверенность в положительном результате, которую демонстрируют граждане, является отражением готовности и мотивированности людей прилагать усилия для достижения результата. И в последнюю очередь такая уверенность является следствием того, что люди понимают алгоритм решения проблемы, знают с чем и куда нужно обращаться для ее решения.

При этом нужно отметить, что значительная часть «пострадавших» ищет возможности получить юридический совет, разобраться, как законно и правильно действовать в своей проблемной ситуации. Юридическая помощь требуется людям по широкому списку проблем. Многие находили возможность обратиться за правовой консультацией. В том числе и те, кто беден, имеет средний достаток или доходы чуть выше среднего. Они пытались искать решение своей проблемы, включая в ассортимент своих возможностей обращение к юристу. Этот вывод важен с точки зрения развития правовых сервисов.

Все сказанное в определенной степени опровергает распространенные представления, что, во-первых, люди пассивны и, во-вторых, не готовы использовать правовые инструменты для решения проблемы. Результаты опроса говорят обратное – люди предельно активны и стремятся решить проблему способами, предписанными законодательно.

В зависимости от существа проблемы и своих возможностей люди выбирают способы действия или, наоборот, принимают решение об отказе от разбирательств.

Споры, имеющее прямое финансовое измерение, связанные с имуществом, как правило, вынуждают людей начинать официальное разбирательство. Это те проблемы, решение которых в большинстве случаев будет требовать посторонней профессиональной помощи и обращения в суд. Трудовые споры, недвижимость, вопросы наследства и взаимоотношения с банком – области, где люди чаще всего используют как административный порядок, так и судебный механизм. Проблемы, которые касаются социальных выплат и гарантий, а также медицинского обслуживания, сопровождалась в суде только с участием профессионального юриста, которого приглашали граждане. Проблемы, связанные с работой ЖКХ, люди чаще всего решали в административном порядке, а если обращались в суд, то представляли свои интересы самостоятельно. По результатам исследования, судебный порядок выглядит как более оперативный и эффективный, чем административный.

Отказы от разбирательства чаще всего связаны с тем, что люди не обладали временем и информацией о том, как решать проблему. Еще одной серьезной причиной отказов является чувство неуверенности, что проблема будет решена. Недостаток денег как причина отказа находится в конце списка причин. Получается, что источники информации, которые люди используют, формируют у них иллюзию осведомленности. Полученной информации, как правило, недостаточно для самостоятельных действий, для того, чтобы обратиться к юридической помощи.

Оценка перспективы разбирательства, его «стоимости», своих возможностей участвовать в нем и возможного выигрыша останавливает людей от инициирования официального разбирательства. А отказ от услуг юристов объясняется не только их стоимостью, но и дезориентацией граждан на рынке юридических услуг, а также негибкой ценовой политикой рынка.

Нужно отметить, что решение о начале официальных разбирательств и участии в них во многом зависит от того, насколько человеку очевидна сама проблема и ее последствия. Столкновение с неочевидными проблемами заставляет людей взвешивать затраты на решение проблемы и стоимость результата. Всякий раз человек старается оценить, выгоден ли ему баланс трат и приобретений. При этом траты и приобретения необязательно финансовые. Цена вопроса может иметь разное измерение.

Но ни плохая информированность, ни, тем более, нехватка денег не являются основными барьерами для того, чтобы инициировать разбирательство по проблеме. Неуверенность в собственных возможностях, непредсказуемость результата, который получают люди после инициирования официального разбирательства, – заставляют людей отказываться от решения своих проблем.

Цена юридических услуг

Люди, которые покупали юридические услуги для решения своей проблемы, платили в пределах 15 тысяч рублей. Эта сумма – большая для многих семей, но в то же время, она не исчерпывает всего их бюджета. Иначе говоря, финансовая стоимость юридического решения проблемы на практике не является недостижимой для многих семей.

Легитимная цена одной стандартной юридической консультации находится в пределах 500-600 руб.. При этом такого мнения придерживаются как те, кто имеет опыт обращения к юридической помощи, так и те, кто такого опыта не имеет. Представления о приемлемой стоимости консультации в небольшой степени связаны с доходами граждан. Вне зависимости от потребительского статуса люди, за редкими исключениями, невысоко оценивают стоимость этой услуги.

Вполне возможно, что легитимность цены в 500-600 руб. объясняется тем, что больше платить люди за консультацию не считают оправданным. Ведь речь идет не о решении их проблемы, а всего лишь о разовой услуге – консультации, получив которую человек дальше самостоятельно планирует свои действия, в том числе, покупает другие юридические услуги. Тем самым консультация – эта услуга, которая в представлениях граждан, скорее всего, соотносится с тем, что юрист не несет серьезной, «дорогостоящей» ответственности, как в случае, например, с представлением интересов гражданина или ведением его дела.

Смеем предположить, что расчет на собственные силы и уверенность в том, что проблему придется решать самостоятельно – причины, почему люди не готовы платить больше.

Опыт получения профессиональной помощи

Большинство людей, которые защищали свои интересы с помощью юриста, получили положительный опыт участия в разбирательстве и работы с юристом. При этом они положительно оценивают и достигнутый результат, и сам процесс разбирательства. Еще раз скажем, что участие юриста стоило людям разумных денег, и это, скорее всего, также сказалось на их оценках.

При этом людям несвойственно понимание того, что исход дела, в инстанциях или в суде, не может полностью зависеть от качества работы представителя их интересов. При получении неудовлетворительного решения суда люди негативно оценивали работу юриста по их делу.

Чаще всего к помощи юристов обращались люди в случаях судебного разбирательства по своей проблеме. Хотя, важно отметить, что около половины граждан представляли свои интересы в суде самостоятельно. Это нередко происходило в случаях, когда люди решали проблемы, связанные с ЖКХ. Наибольшая частота использования судебного механизма фиксируется в случаях, когда судебный механизм предписан законодательно.

Реже всего люди обращаются в суд, когда по собственной инициативе «добиваются справедливости». Решение о таком разбирательстве им дается с трудом: люди чувствуют себя наиболее уязвимыми и беспомощными в случаях конфликтов с властными структурами или теми, которые так воспринимаются. Или тогда, когда баланс сил явно в пользу противной стороны.

Ситуация усугубляется тогда, когда сложно найти профессионального защитника, как например, в случае споров по поводу ЖКХ. Результаты опроса зафиксировали, что нередко люди самостоятельно защищали свои интересы в суде в случае проблем с ЖКХ.

Важно отметить, что личный опыт разбирательства и решения проблемы, в том числе с помощью профессиональных юристов, может стать хорошей основой для дальнейшего развития правовых моделей разрешения проблем и рынка юридических услуг.

Что мешает обратиться к юристу

Человек занят решением проблемы самостоятельно. Он тратит на это все время, силы и свои ресурсы – как финансовые, так и социальные: задействует контакты, административные возможности, обращается в инстанции и пр. Обращение к юристу – это дополнительная трата ресурсов. Человек не всегда их имеет или готов задействовать. Человеку не хватает времени на решение проблемы, он не готов, в силу сложившегося образа жизни тратить время на юридическое решение проблемы.

Важно понимать, что человек часто не может оценить, насколько выгодно и оправданно в его случае потратить дополнительные ресурсы на обращение к юристу. Из-за нехватки знаний о рынке юридических услуг, о том, как устроена юридическая помощь, люди дезориентированы и им не хватает уверенности в том, что обращение к профессиональному юристу приведет к разрешению проблемы. Люди не могут прогнозировать цену услуги. Фактически, людям не хватает ресурсов для того, чтобы выбрать стратегию решения проблемы с помощью профессионального юриста.

Жителям небольших городов, таких как Каменск-Уральский и Первоуральск проще обратиться к юристу, т.к. в условиях небольшого города легче сориентироваться в информации, заручится рекомендациями окружающих людей, понять, как лучше действовать в той или иной ситуации.

Незнание и дезориентация поддерживают стереотип о недоступности услуг юристов. При этом юридическое сообщество не прилагает достаточных усилий, чтобы помочь людям обратиться к профессиональной помощи. Недоступность услуг юриста в восприятии абсолютно всех потребительских групп еще раз убедительно указывает на то, что эта услуга воспринимается как привилегированная, даже людьми с высокими доходами.

Такая дезориентация исключает интерес и мотивацию осваивать правовые инструменты и модели правового решения проблем.

Автономное существование. Отрыв рынка от потребностей физических лиц

Результаты опроса говорят о том, что на практике многие люди могли бы воспользоваться услугами юристов, выбрав соответствующую стратегию решения своей проблемы. Во-первых, люди в большинстве своем готовы начинать официальные разбирательства, включаться в обременительные по времени и силам правовые процедуры. Во-вторых, люди готовы действовать, беря на себя ответственность за решение проблемы. В-третьих, люди в подавляющем большинстве ищут возможность получить юридический совет, выбрать такие способы решения, которые соответствуют правовым предписаниям.

Однако лишь часть людей обращается за профессиональной помощью к юристам, а большинство – действует самостоятельно, пытаясь получить юридические консультации по ходу решения проблемы от разных «провайдеров», начиная от коллег по работе, знакомых юристов, заканчивая обращением в приемные администрации, правозащитные организации, другие центры, где юридическую помощь можно получить бесплатно.

Возможность получить юридический совет бесплатно находится в числе возможностей человека, которые стоят в одном ряду с другими самостоятельными действиями, которые совершает человек, столкнувшись с проблемой. Бесплатная юридическая помощь на настоящий момент ассоциируется у граждан не с профессиональными центрами получения юридических услуг, а с субъектами, которые могут помочь сориентироваться и дать юридический совет. Иначе говоря, бесплатная юридическая помощь воспринимается как помощь, полученная с помощью мобилизации своих собственных ресурсов (сети знакомых, коллег по работе, оценки возможности обратиться в государственные структуры и пр.).

Отметим, что каждый пятый не помнит, куда конкретно он обращался за бесплатной юридической помощью. Можно сделать вывод, что в городах области рынок бесплатных юридических услуг слабо

сформирован, провайдеры юридических услуг плохо различимы и нечетко позиционированы, из-за чего люди не имеют ясного представления, к кому именно они обращались.

У людей, столкнувшихся с проблемой, как правило, нет тех ресурсов, которые необходимы, чтобы принять решение о приглашении юриста. Эти ресурсы следующие: информация о рынке юридических услуг, информация о возможностях юридического решения проблемы, информация о ценообразовании на услуги юристов, понимание как обратиться за юридической услугой и какие действия потребуются от человека при решении проблемы с участием юриста.

Информация, которая у людей имеется, не может восполнить эти пробелы. Кроме того, частью этой информации является хорошо усвоенный стереотип о привилегированности и недоступности услуг юристов для обычных людей. Опыт других людей, которые обращались к платным услугам юристов, пока не работает на преодоление этого стереотипа.

Получается парадоксальная ситуация: рынок юридических услуг имеется, стоимость этих услуг сопоставима с возможностями людей, общая информация о том, что в принципе можно обратиться к услугам юристов, у людей есть. При этом люди, пытаясь решать проблемы в соответствии с законом, тратят на это большое количество усилий, но не рассматривают обращение к юристу как часть своих возможностей. Чаще всего решение о приглашении юриста является вынужденным, когда другие возможности человека не работают в конкретной ситуации.

Рынок юридических услуг существует как бы автономно от общества, в котором он сформировался. Информирование со стороны юридического сообщества недостаточно для того, чтобы люди усвоили эту информацию и могли к ней обращаться при необходимости. А маркетинг юридических услуг не работает на то, чтобы сформировать у людей представление о том, что юридические услуги имеют к ним отношение, доступны для них и удобны в использовании.

Все это формирует устойчивый контекст – люди, столкнувшись с проблемой, в большинстве своем соотносят свою ситуацию с той, которая может быть решена с привлечением профессиональной юридической помощи. И вместо профессиональной стратегии выбирают решения, в основном полагаясь на собственные силы.