

ДИСКУССИИ

Д. Б. Литвинцев

Жалобы — не подарок: дисфункциональность института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России



ЛИТВИНЦЕВ Денис Борисович — кандидат социологических наук, ассистент кафедры экономики, управления, социологии и педагогики Новосибирского государственного архитектурно-строительного университета.
Адрес: 630008, Россия, г. Новосибирск, ул. Ленинградская, д. 113.

Email: denlitv@inbox.ru

Жалобы, их формы и функции, а также их институционализация в различных отраслях экономики всё чаще становятся объектом исследования учёных по всему миру. Представления о социально-психологической природе жалоб позволяют предположить определённую дисфункциональность соответствующего института, что снижает его эффективность, но при этом не исключает его дальнейшее существование, по О. С. Сухареву. Настоящая статья отражает результат заочной дискуссии с представителем новосибирской экономико-социологической школы О. Э. Бессоновой — автором серии статей о пользе жалоб как сигнального института нерыночного типа. В основе дискуссии лежит полемика относительно эффективности и функциональности жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России. Авторская позиция заключается в том, что рассматриваемый институт не является в полной мере эффективным в силу различных обстоятельств. Дисфункциональность жалоб демонстрируется на различных кейсах институционального злоупотребления, одним из результатов чего становится мимикрия института, по Е. В. Балацкому (жалоба как донос). Отдельное внимание уделено феномену бюрократических (канцелярских) отписок на жалобы, рассматриваемому как институциональная ловушка, по В. М. Полтеровичу. Проанализирована проблема ложных сигналов и их последствий. Проведено сравнение преимуществ личного обращения как неформального способа решения проблемы против формальной письменной жалобы. При этом отмечена роль трансакционных издержек в выборе того или иного способа подачи жалобы. В заключении даётся прогноз о снижении функциональности института жалоб в современных российских условиях применительно к сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство; институт жалоб; сигнальный институт; эффективность института; дисфункция института; институциональное злоупотребление; институциональная ловушка; мутация института; мимикрия института; бюрократическая отписка.

Введение

Сфера жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в России является объектом исследования специалистов в различных областях научного знания, что требует зачастую междисциплинарного подхода, объединяющего методологию экономики, социологии и юриспруденции. В фокус подобных исследований попадают различные институциональные проблемы отрасли,

находящие своё отражение в многочисленных жалобах потребителей жилищно-коммунальных услуг на всех уровнях социальной иерархии. По данным Некоммерческого партнёрства «ЖКХ-Контроль», в 2021 г. первые места в рейтинге жалоб в сфере ЖКХ занимали обращения, связанные с неудовлетворительным содержанием и ремонтом общего имущества в многоквартирном доме (МКД), начислением платы за жилищно-коммунальные услуги, а также непосредственно управлением МКД¹. При этом сфера ЖКХ является одной из наиболее зарегулированных в России и находится в центре внимания многочисленных контрольно-надзорных органов. Количество всевозможных ресурсов в Интернете, через которые могут обратиться собственники МКД с жалобой на работу управляющей компании (УК), ежегодно растёт.

В 2018 г. в журнале «Вопросы экономики» была опубликована статья О. Э. Бессоновой, название которой начинается со слов «Жалобы как подарок». Именно в таком дискурсе, который изначально был задан Дж. Барлоу и К. Мёллером, авторами одноименной книги [Барлоу, Мёллер 2006], рассматривался данный сигнальный институт как канал обратной связи нерыночного типа, обеспечивающий «подарками» рыночных стратегов [Бессонова 2018: 144]. Позиция О. Э. Бессоновой в этой и более поздних статьях преимущественно сводится к рассмотрению позитивной (эффективной) функциональности института жалоб, зачастую игнорируя его явные и латентные дисфункции, связанные с различными обстоятельствами.

Цель настоящей статьи — показать и проанализировать дисфункциональность института жалоб применительно к сфере российского ЖКХ, а именно рынка управления МКД, ключевыми игроками на котором являются частные УК. Теоретико-методологическую основу исследования составили как непосредственно работы О. Э. Бессоновой, так и теория дисфункций институтов и систем О. С. Сухарева, допускающая существование социально-экономических институтов даже при глубокой дисфункции [Сухарев 2014], теория институциональных ловушек В. М. Полтеровича, предполагающая устойчивость неэффективных норм [Полтерович 1999], а также теория мутации и мимикрии институтов Е. В. Балацкого [Балацкий 2007].

Жалоба как социально-психологический феномен

Жалоба² является результатом неудовлетворённости либо чувства несправедливости и (или) несправедливого обращения, подаётся официально и в письменной форме [Uradhyau 2019]. В то же время феномен жалобы с его мощными культурно-эмоциональными компонентами выходит далеко за рамки официального обращения к властям [Bogdanova 2021].

Оба подхода фиксируют, с одной стороны, неформальную составляющую жалоб, с другой стороны — её институциональность. В различных сферах разных стран существуют те или иные правила подачи обращений, а также порядок подготовки ответов на них, в том числе сроки и санкции за их нарушение. Жалобы имеют решающее значение для компаний по управлению недвижимостью, и они должны быть разрешены немедленно, чтобы поддерживать должный уровень удовлетворённости жильцов качеством оказываемых услуг [Yusop, Azmi, Azlan 2022].

Жалобы могут быть как внешними, так и внутренними. Исследователи внутренних жалоб отмечают, что управление ими должно осуществляться через восприятие организационной справедливости [Preuss, Santini, Marconatto 2022]. Рассуждая о внешних жалобах в сфере ЖКХ, можно также говорить о

¹ См.: Составлен рейтинг проблем в сфере ЖКХ. Российская газета. 2022. 21 апреля. URL: <https://rg.ru/2022/04/21/sostavlen-rejting-problem-v-sfere-zhkh.html>

² О. Э. Бессонова использует термин «жалоба-обращение», акцентируя внимание на аспекте социальной коммуникации между субъектами. В рамках настоящей статьи под «жалобами» будет пониматься именно это.

справедливости: большинство собственников МКД ожидают справедливого отношения к ним со стороны УК и соответствующего разрешения возникающих проблем в процессе эксплуатации МКД. В противном случае лояльность собственников как потребителей жилищно-коммунальных услуг падает.

Исследование в близкой к ЖКХ сфере социального призрения (дома престарелых) показали, что количество жалоб растёт в организациях с высокой текучестью административного персонала [Qiu, Straker, Abbott 2021]. Проблема кадров в ЖКХ стоит достаточно остро в России, а их текучесть сказывается на снижении эффективности решения различных проблем, а значит, в конечном счёте, и на росте жалоб от собственников МКД. Большую роль играет эмоциональная связь между отдельными работниками УК и собственниками МКД. Неслучайно исследователи жалоб в автомобильной промышленности отмечают, что в последнее время усилия автопроизводителей направлены на удовлетворение эмоций клиентов, а не на устранение неисправностей [You 2022]. Подобная тенденция наблюдается и в сфере ЖКХ: именно эмоции зачастую руководят собственниками МКД при обращении в УК, и совсем не обязательно они связаны с действительно серьёзными проблемами дома, требующими незамедлительного решения.

Как искусственная, так и природная среда оказывают физиологическое и психологическое воздействие на поведение людей, что потенциально влияет на их чувствительность и толерантность к окружающему шуму и приводит к раздражению и агрессивному поведению, такому как жалобы на шум в отношении своих соседей [Wang, Liu, Corcoran 2021]. Эти выводы ещё раз подчёркивают немаловажную роль эмоций как причину жалоб. В сфере российского ЖКХ на этот счёт существует расхожее мнение о так называемом «сезонном обострении» — периоде повышенной активности жалобщиков в течение года.

Широко распространено заблуждение, что большинство жалоб в медицинской сфере связаны с плохим уходом за пациентами, клинической небрежностью или ошибками в диагностике и лечении. Тем не менее исследователи отмечают, что большинство жалоб возникает именно из-за недопонимания между врачом и пациентом [Akunjee et al. 2010]. Отсутствие понимания в сфере ЖКХ между собственниками МКД и сотрудниками УК — также немаловажный детерминант жалоб. В то же время работа с жалобами в банковской сфере напрямую связана с доверием к организации [Нигман 2021], что представляется чрезвычайно важным аспектом и в управлении МКД в России.

Исследователи жалоб в сфере туризма подчёркивают, что необходимо выработать механизмы упреждения жалоб, а не их сокращения [Aksoy, Yilmaz 2022]. Такой подход актуален и в сфере ЖКХ, однако он закономерно поднимает вопрос о необходимости института жалоб как такового. Более того, жалоба может рассматриваться как нападение на профессиональный опыт и личность, что способно привести к оборонительной позиции отдельного работника или целой организации [Schalkwijk 2021]. Подобное нередко наблюдается в работе УК по отношению к отдельным собственникам МКД, что в том числе порождает феномен канцелярских (бюрократических) отписок, то есть формальных ответов не по существу [Пучкова 2011] — ответов ради самого ответа, а не ради решения обозначенной проблемы.

Имея социально-культурную и психологическую природу, жалобы так или иначе формализуются, и в своих исследованиях О. Э. Бессонова достаточно убедительно показала процесс становления института жалоб в России. При этом необходимо отметить, что институт жалоб находится в постоянном симбиозе как с другими жилищными институтами, возникшими в процессе приватизации жилья в России [Литвинцев 2021а], так и с другими институтами информаторства [Пальцун 2017].

Жалобы и институциональное злоупотребление

О. Э. Бессонова отмечает, что частные УК, пришедшие на смену государственным структурам в процессе реформы ЖКХ, столкнулись с чрезмерным потоком жалоб на накопившиеся за весь советский

период проблемы [Бессонова 2021]. Но только ли в накопившихся проблемах дело? Представляется, что эффективное функционирование института возможно исключительно при наличии механизмов, препятствующих *институциональному злоупотреблению*. В данном случае — злоупотреблению возможностью жаловаться, используя институциональные механизмы³.

Должны быть институционально установлены пределы осуществления гражданских прав. Несмотря на то что подобные нормы содержатся в российском законодательстве⁴, они, очевидно, недостаточны. Первое и самое главное упущение, которое способствует институциональному злоупотреблению, это отсутствие ограничений на количество поданных жалоб заявителями. Обратимся к некоторым примерам.

Кейс 1. Собственник помещения в МКД имеет право и фактическую возможность обращаться в свою УК неограниченное количество раз. Цифровизация процесса подачи жалоб усугубляет данную ситуацию. При этом УК будет вынуждена, руководствуясь действующими институциональными предписаниями, реагировать на каждое обращение и направлять письменный ответ. Что произойдёт, если несколько собственников начнут ежедневно обращаться в УК с различными запросами? Вариантов исхода подобной ситуации несколько. Специалисты УК, «захлебнувшись» в потоке жалоб, начнут пропускать сроки ответов (на некоторые виды обращений сроки составляют 1–3 рабочих дня), а их качество и информативность неизбежно начнут снижаться. В то же время они будут вынуждены тратить больше времени на переписку, а не на выполнение других более значимых обязанностей по управлению МКД.

Кейс 2. Следствием предыдущего кейса является потенциальный рост жалоб в органы государственного жилищного надзора (вертикальный лифт жалоб на более высокий уровень социальной иерархии), что приведёт к многочисленным проверкам в силу опять же отсутствия ограничений на количество обращений собственников МКД. В конечном счёте рост нагрузки на деятельность УК может не только не привести к положительному результату, но, наоборот, большинство сотрудников УК будут задействованы в прохождении постоянных выездных и документарных проверок вместо выполнения плановых работ.

Кейс 3. Финальной точкой подобной цепочки жалоб, с одной стороны, может стать отказ УК от управления «проблемным» МКД. С другой стороны, возможен рост числа попыток рейдерского захвата данного дома со стороны конкурентов в силу того, что действующая УК не справляется с потоком жалоб и проверок контрольно-надзорных органов.

Безусловно, все участники гражданско-правовых отношений должны действовать добросовестно и разумно, что также закреплено в формальных правилах. Речь фактически идёт о добросовестности социальных субъектов в отношении взаимодействия с различными институтами, в том числе с институтом жалоб. Но каким образом социальная система обеспечивает эту добросовестность? Для ответа на данный вопрос необходимо рассмотреть различные цели, с которыми подаются жалобы в сфере ЖКХ.

1. *Реальная жалоба.* Обращение с целью информирования и решения действительно существующей проблемы. Пожалуй, это единственный вид жалобы, который характеризует социального субъекта как добросовестного собственника МКД. В данном случае ни о каком институциональном злоупотреблении речь не идёт, так как заявитель преследует конкретную цель, достижение которой связано с удовлетворением коллективной потребности.

³ Речь идёт именно о злоупотреблении институциональными возможностями, а не о насилии института по отношению к социальным субъектам. В зарубежной литературе в обоих случаях применяется термин *institutional abuse*.

⁴ Статья 10 Гражданского кодекса Российской Федерации «Пределы осуществления гражданских прав».

2. *Ошибочная жалоба.* Обращение собственника МКД по поводу несуществующей проблемы или проблемы, не относящейся к компетенции УК. Подобная ситуация свидетельствует скорее не о недобросовестности собственника, а об институциональном сбое в части жилищного просвещения. Жилищные отношения предполагают умение владеть, пользоваться и распоряжаться своим жилищем, в том числе общим имуществом в МКД, что предопределяет конкретный набор знаний и умений, который должен приобрести индивид в процессе социализации с помощью её агентов. Этот процесс, однако, осложняется чрезмерной перегруженностью жилищного законодательства, нередко его противоречивостью и двусмысленностью трактовок.

3. *Импульсивная жалоба.* Таковы обращения, в большей степени продиктованные эмоциональным состоянием заявителя. Согласно классификации типов социального действия М. Вебера, подобные жалобы могут рассматриваться как аффективные действия, не связанные с преследованием какой-либо цели и в то же время не основанные на ценностях и традициях. Поток именно этих жалоб наблюдается в условиях «сезонного обострения»⁵, что достаточно тяжело поддаётся контролю с точки зрения их минимизации. В то же время подобные жалобы также не связаны с недобросовестностью социальных субъектов, поскольку не могут быть оценены с позиции рациональности. Примечательно, что о подобных жалобах нередко забывают сами заявители, они удивляются, когда контрольно-надзорные органы оповещают их о месте и времени проверки.

4. *Жалоба как донос.* В данном случае заявитель не преследует цели решить конкретную проблему, ему важен сам факт обращения (жалоба ради жалобы). Это может свидетельствовать о различных недобросовестных намерениях. Увеличивая поток таких обращений и создавая дополнительную нагрузку на УК, собственники МКД рискуют поставить УК в невыгодное положение на рынке, что снизит её конкурентоспособность и может повлечь выход МКД из-под управления, что грозит лишением лицензии. В этом смысле жалобы становятся сродни доносам, а институт жалоб начинает мимикрировать⁶: внешне выполняя сигнальную функцию, связанную с информированием и решением проблем, фактически он становится инструментом для недобросовестной конкуренции.

5. *Жалоба как средство общения.* Подобное нередко наблюдается у пожилых людей, чьи обращения зачастую представляют собой целое повествование о многочисленных проблемах, накопившихся за долгие годы жизни. Причём в данном случае речь может идти не только о проблемах в сфере ЖКХ, но и о проблемах в других подсистемах российского социума (экономика, политика и др.). Целью заявителей может быть не столько информирование о конкретных проблемах для их решения, сколько общение с должностными лицами, специалистами и т. п. Жалоба становится средством повседневной коммуникации, недостаток которой зачастую как раз и испытывают пожилые люди и люди с ограниченными возможностями здоровья. В некотором смысле это также может рассматриваться как злоупотребление институтом.

Социальная система должна поддерживать добросовестность социальных отношений в сфере ЖКХ (и не только), во-первых, через жилищное просвещение как компонент социализации, во-вторых, наличием соответствующих санкционных механизмов за институциональное злоупотребление. Недостаток

⁵ Речь идёт о сезонном аффективном расстройстве (Seasonal Affective Disorder, SAD). Данный тип депрессии, связанный со сменой времен года, начинается и заканчивается в одно и то же время. Симптомы проявляются, как правило, осенью и продолжают в зимние месяцы, истощая энергию и вызывая плохое настроение. Исчезают симптомы зачастую в весенне-летний период года.

⁶ Под мимикрией института понимается «такое изменение содержания института, которое обеспечивается при минимальном изменении его внешней формы» [Балацкий 2007: 48]. Несмотря на то что Е. В. Балацкий рассматривал мимикрию как эволюцию института, в рамках настоящей статьи она рассматривается как дисфункция. Если Е. В. Балацкий рассматривает мимикрию как частный случай мутации института, то в теории дисфункций О. С. Сухарева устойчивость к мутации есть показатель функциональности института [Сухарев 2014: 2–3].

жилищного просвещения активно обсуждался фактически на всех этапах реформы ЖКХ [Литвинцев 2021b]. В то же время это не должно исключать клиентоориентированность самих УК, чья работа предполагает в том числе поиск общего языка с собственниками МКД. Что касается злоупотребления в отношении жалоб, то данный институт защищён минимально. Институционально установлены следующие причины отказа в рассмотрении обращений: отсутствие персональных данных (в том числе необходимых для идентификации заявителя и необходимых для отправки ответа), текст не поддается прочтению (например, неразборчивый почерк), наличие в тексте оскорблений или нецензурных обращений, угроз должностному лицу⁷. Организация вправе принять решение о прекращении переписки в случае, если последующие обращения содержат вопросы, на которые ранее были даны ответы по существу⁸, а заявитель об этом должен быть проинформирован. Всё это фактически порождает цикличность переписки и многочисленные бюрократические (канцелярские) отписки.

Отписка — неотъемлемая часть института жалоб, снижающая его эффективность. Её появление напрямую связано с наличием институциональной ловушки — неэффективной, устойчивой нормой [Полтерович 1999] обязательного письменного ответа на любое обращение даже в случае отказа рассмотреть его по существу. При этом неэффективность этой нормы обусловлена недобросовестностью отдельных участников сферы ЖКХ (в первую очередь собственников МКД), что и проявляется в институциональном злоупотреблении.

Жалобы и ложные сигналы

О. Э. Бессонова отмечает, что накопление жалоб на определённом уровне превращает их в латентные, а «переполнение» ими приводит к «выплескиванию резервуара» высшему руководству страны [Бессонова 2020: 94]. В качестве примера приводятся жалобы социально-служебных слоёв населения на невозможность приобрести жилье в России, что способствовало развитию льготной ипотеки. Эффективность института жалоб, продемонстрированная на данном примере, вызывает сомнения. Ипотечная кабала как решение государством жилищного вопроса отдельных слоёв населения не разгружает поток жалоб, а скорее перенаправляет его в другом направлении.

Далеко не всегда накопление жалоб на одном уровне способствует решению проблемы за счёт их подъёма на другой, более высокий в сфере ЖКХ. Рост числа жалоб собственников МКД на УК, безусловно, рано или поздно перенаправит этот поток в органы жилищного надзора, но, скорее всего, на этом уровне и останется. Имеется немало нерешённых проблем в сфере ЖКХ, жалобы на которые цикличны; круг замыкается между собственниками МКД, УК и контрольно-надзорными органами. Имей этот поток выход на уровень выше (что фактически было возможно в условиях раздаточной экономики СССР), жилищная политика в современной России была бы более доказательной и накопление жалоб рано или поздно действительно способствовало бы более эффективному принятию решений в процессе реформирования ЖКХ.

Вышесказанное свидетельствует о дисфункциональности института жалоб как сигнального по отношению не только к конкретным объектам ЖКХ, но и ко всей сфере. В то же время институт жалоб может давать и ложные сигналы. Хорошо известна стратегия рейдерского захвата МКД в России [Залпов 2013] через искусственное увеличение потока жалоб в контрольно-надзорные органы, в связи с

⁷ Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. применяется исключительно в сфере государственного и муниципального управления и не распространяет рассмотренные ограничения на обращения собственников МКД непосредственно в УК.

⁸ Целесообразно отметить, что в российском законодательстве отсутствует определение понятия «ответ по существу», несмотря на то что оно активно применяется в вышеупомянутом Федеральном законе № 59-ФЗ. В рамках настоящей статьи задачей автора не являются уточнение данного оценочного понятия и выделение критериев существенности ответа.

чем можно говорить о мутации института⁹. Вследствие институционального злоупотребления институт жалоб начинает давать ложные сигналы относительно конкретного объекта управления, переключая внимание с реальной проблемы (нарушения права и законных интересов собственников МКД в части выбора УК) на мнимые.

Опасность искусственного увеличения потока жалоб может в том числе привести к уходу от реально существующих в доме проблем. Результат этого фактически описан в басне Эзопа о мальчике-пастухе, который постоянно обманывал жителей деревни и кричал «Волки!». В данном случае можно говорить о том, что сигналы института жалоб в определённых условиях могут начать попросту игнорироваться, что не только не будет способствовать совершенствованию жилищной политики, но и решению конкретных проблем. От подобной ситуации рассматриваемый институт также плохо защищён, как и от институционального злоупотребления.

Ещё одним серьёзным последствием перегрузки сигналами от института жалоб может служить переход от планового обслуживания МКД к аварийному, что наблюдается в ряде УК. Институт жалоб при злоупотреблении им со стороны собственников МКД начинает перестраивать все управленческие и производственные процессы в организации, что приводит к снижению её эффективности. Сотрудники УК начинают работать исключительно по жалобам, и возникает ситуация, описываемая недовольными жильцами как «они ничего не делают пока не пожалуешься».

Формальная жалоба и неформальное решение

О. Э. Бессонова отмечает, что институт жалоб генерирует новые идеи и практики [Бессонова 2018: 145], примером чего является неформализованная часть института — гражданские протесты. В то же время хотелось бы обратить внимание на такое обстоятельство, как последствия формальной жалобы при возможности неформального решения того или иного вопроса.

Простой пример: для проведения текущего ремонта общего имущества (например, покраска подъезда) требуется решение общего собрания собственников МКД¹⁰. Направляя жалобу в УК с требованием провести ремонт без подобного решения, собственник получит официальный ответ с отказом, основанный на формальных правилах и нормах. Важно то, что в дальнейшем этот ответ обяжет УК придерживаться подобной позиции, что помешает решению данного вопроса неформальным способом. Дальнейшие жалобы в контрольно-надзорные органы могут также не дать результата.

Всегда существует выбор: обратиться в письменной форме с претензией в УК или записаться на приём к её руководителю. Первое не исключает второго, однако письменная жалоба существенно снижает эффективность личного общения. В отсутствие письменного ответа у руководителя УК остаётся возможность для управленческого манёвра и неформального решения проблемы (например, найти сторонние источники финансирования для проведения ремонта подъездов, что, без сомнения, было бы в интересах собственников МКД).

Важно отметить, что официальный ответ УК направляется тем же способом, каким была направлена жалоба¹¹. Иначе говоря, личное обращение, будучи формальным на первый взгляд, предполагает и неформальную составляющую — возможность лично договориться с руководителем УК, что исключено

⁹ При мутации института меняется не только структура самого института, но и его целевые установки [Балацкий 2007].

¹⁰ Это предписано статьёй 44 Жилищного кодекса Российской Федерации («Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме»).

¹¹ Это предусмотрено «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 416 от 15 мая 2013 г.

после письменного или электронного запроса в силу необходимости официального ответа. Это может также рассматриваться как неинституциональный способ решения проблемы, потенциально исключая восприятие жалобы как нападение на профессионализм УК, и не провоцировать дальнейшие бюрократические отписки. Очевидно, что изначально выбор между формальной письменной жалобой и личной встречей с руководителем УК продиктован транзакционными издержками. Отправить по электронной почте жалобу на официальный адрес гораздо проще и быстрее, чем подстроить свой график под часы приёма должностного лица, потратить время и денежные средства на дорогу и т. п. (тем более если речь идёт о жалобе ради жалоб, что было рассмотрено выше).

Таким образом, незащищённость социального института жалоб от институционального злоупотребления в условиях недобросовестности отдельных социально-экономических субъектов снижает его эффективность и порождает различные институциональные ловушки, одной из которых становится бюрократическая (канцелярская) отписка. Защиту института жалоб от злоупотребления в сфере ЖКХ должна обеспечивать социальная система через социализацию (жилищное просвещение) и внедрение соответствующих санкционных механизмов. Эксплуатация института жалоб в корыстных целях способствует его мимикрии; жалобы ради жалоб (в том числе жалобы-доносы) содействуют нечестной конкурентной борьбе между УК, а не решению реальных проблем в управлении МКД. В отдельных случаях институт жалоб мутирует и перестаёт выполнять сигнальную функцию или, наоборот, начинает давать ложные сигналы, что отражается на снижении эффективности работы уже самой УК. Формализация жалоб снижает возможность неформального решения различных вопросов в сфере ЖКХ, что обусловлено необходимостью УК следовать обязательным официальным ответам на письменные обращения, основанным на формальных правилах и нормах. Социально-экономические субъекты руководствуются степенью транзакционных издержек, что определяет их выбор того или иного способа подачи жалобы.

Литература

- Балацкий Е. В. 2007. Мутации и мимикрия экономических институтов. *Экономика образования*. 2: 47–60.
- Барлоу Дж., Меллер К. 2006. *Жалоба как подарок: обратная связь с клиентом — инструмент маркетинговой стратегии*. М.: ЗАО «Олимп—Бизнес».
- Бессонова О. Э. 2018. Жалобы как подарок: нерыночный сигнал обратной связи в контексте теории Хиршмана и российской практики. *Вопросы экономики*. 12: 139–149.
- Бессонова О. Э. 2020. Гражданские протесты как неформализованная часть института административных жалоб. *Общественные науки и современность*. 1: 89–101.
- Бессонова О. Э. 2021 Трансформация института административных жалоб в гражданские формы. *Экономическая социология*. 22 (2): 11–25. URL: <https://doi.org/10.17323/1726-3247-2021-2-11-25>
- Залпов Н. В. 2013. Проблема рейдерства в сфере жилищно-коммунального хозяйства. *Право и политика*. 10: 1402–1407.
- Литвинцев Д. Б. 2021а. Формирование жилищных классов, институтов общего имущества и общего собрания как результат приватизации жилья в России. *Общество и экономика*. 1: 71–80.
- Литвинцев Д. Б. 2021б. 30 лет приватизации жилья в России: удалось ли воспитать ответственных собственников? *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2 (162): 186–212.

- Пальцун И. Н. 2017. Государственное финансирование института информаторства: история и современность. *Экономика, предпринимательство и право*. 7 (1): 17–31.
- Полтерович В. М. 1999. Институциональные ловушки и экономические реформы. *Экономика и математические методы*. 35 (2): 3–20.
- Пучкова А. В. 2011. Функционирование топосов как средств аргументации в речевом жанре канцелярской отписки. *Теория и практика общественного развития*. 2: 371–374.
- Сухарев О. С. 2014. Дисфункция институтов и систем: теоретические основы. *Экономические системы*. 2: 2–11.
- Aksoy M., Yilmaz Ö. 2022. Consumer Complaints and Complaint Management in the Tourism Sector. In: Grima S., Özen E., Romānova I. (eds) *Managing Risk and Decision Making in Times of Economic Distress*. Part A: Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis. Vol. 108A. Bingley: Emerald Publishing Limited; 95–111.
- Akunjee M. et al. 2010. *The Easy Guide to OSCEs for Communication Skills*. 1st ed. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Bogdanova E. 2021. Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization. 1st ed. London: Routledge.
- Hiqmah F. 2021. Exploring Complaint and Complaint Management on Indonesia's Banking Industries. *International Journal of Business, Economics and Law*. 25 (1): 68–77.
- Preuss M., Santini F. O., Marconatto D. A. B. 2022. Complaint Management: The Impact of Post-Complaint Satisfaction on Organizational Behavior. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*. 23 (2): eRAMG220145, URL: <https://www.scielo.br/j/ram/a/Np6Dzm9XfDz4rdQtGVbW5Wf/?format=pdf&lang=en>
- Qiu X., Straker J., Abbott K. 2021. When is a Nursing Home Complaint Really a Complaint? Making Sense Out of Increased Complaints in U.S. Nursing Homes. *Innovation in Aging*. 5 (1): 846.
- Schalkwijk F. W. 2021. *Schaamte en schuld door een klacht* [Shame and Guilt Due to a Complaint]. *Nederlands tijdschrift voor geneeskunde*. 165: D6407 (in German).
- Upadhyay J. P. 2019. Complaints and Procedures of Handling Complaints in Financial Institutions of Nepal. *NCC Journal*. 4 (1): 85–90.
- Wang S., Liu Y., Corcoran J. 2021. A Season for Complaints: How Does Weather Affect Noise Complaints between Neighbors? *Weather, Climate, and Society*. 13 (4): 753–768.
- You H. 2022. Customer Complaints Analysis Using Textmining Method. *SAE Technical Paper*. 2022-01-0131. DOI: <https://doi.org/10.4271/2022-01-0131>
- Yusop N. M., Azmi N. N. K., Azlan N. 2022. Analysis of Tenants Complaints Using Text Mining. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 12 (4): 1111–1119.

DISCUSSIONS

Denis Litvintsev

Complaints are not Gifts. Dysfunctionality of the Institution of Complaints in the Field of Housing and Communal Services in Russia

LITVINTSEV, Denis —
Candidate of Sociological
Sciences, Assistant of the
Department of Economics,
Management, Sociology and
Pedagogy, Novosibirsk State
University of Architecture and
Civil Engineering. Address:
113 Leningradskaya,
Novosibirsk, 630008,
Russian Federation.

Email: denlitv@inbox.ru

Abstract

Complaints, their forms, and their functions, as well as their institutionalization in various sectors of the economy, attract increasing interest among scientists around the world. According to O. S. Sukharev, ideas about the socio-psychological nature of complaints suggest a certain dysfunction of the relevant institution, which reduces its effectiveness but does not lead to its collapse. This article reflects the result of correspondence with a representative of the Novosibirsk economic and sociological school Prof. O. E. Bessonova, the author of a series of articles on the benefits of complaints as a signaling institution of a non-market type. The discussion concerned the controversy regarding the effectiveness and functionality of complaints in the field of housing and communal services in Russia. The author's position is that the institution under consideration is not fully effective due to various circumstances. The dysfunctionality of complaints is demonstrated in various cases of institutional abuse, with one of the results being the mimicry of the institution as defined by E. V. Balatsky (a complaint as a denunciation). Special attention is paid to the phenomenon of vacuous, perfunctory bureaucratic replies to complaints, considered an institutional trap by V. M. Polterovich. The problem of false signals of complaints and their consequences is analyzed. The advantages of a personal appeal as an informal way of solving a problem are compared to a formal written complaint. At the same time, the role of transaction costs in the choice of one or another method of filing a complaint is noted. In conclusion, a forecast is given about the decrease in the functionality of the institution of complaints in modern Russian conditions in relation to the housing and communal services.

tionality of complaints is demonstrated in various cases of institutional abuse, with one of the results being the mimicry of the institution as defined by E. V. Balatsky (a complaint as a denunciation). Special attention is paid to the phenomenon of vacuous, perfunctory bureaucratic replies to complaints, considered an institutional trap by V. M. Polterovich. The problem of false signals of complaints and their consequences is analyzed. The advantages of a personal appeal as an informal way of solving a problem are compared to a formal written complaint. At the same time, the role of transaction costs in the choice of one or another method of filing a complaint is noted. In conclusion, a forecast is given about the decrease in the functionality of the institution of complaints in modern Russian conditions in relation to the housing and communal services.

Keywords: housing and communal services; institute of complaints; signal institute; effectiveness of the institute; dysfunction of the institute; institutional abuse; institutional trap; institute mutation; institute mimicry; come-off reply.

References

- Aksoy M., Yilmaz Ö. (2022) Consumer Complaints and Complaint Management in the Tourism Sector. In: (Ed.) *Managing Risk and Decision Making in Times of Economic Distress. Part A: Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis*, vol. 108A (eds. S. Grima S., E. Özen, I. Románova), Bingley: Emerald Publishing Limited, pp. 95–111. DOI: [10.1108/S1569-37592022000108A034](https://doi.org/10.1108/S1569-37592022000108A034)
- Akunjee M., Akunjee N., Siddiqui S., Mallick A. S. (2010) *Dealing with Complaints in The Easy Guide to OSCEs for Communication Skills*. 1st ed., Boca Raton, FL: CRC Press. DOI: [10.1201/9780429091261](https://doi.org/10.1201/9780429091261)

- Balatsky E. V. (2007) Mutatsii i mimikriya ekonomicheskikh institutov [Mutations and Mimicry of Economic Institutions]. *Economics of Education = Ekonomika obrazovaniya*, no 2, pp. 47–60 (in Russian).
- Barlow J., Møller C. (2006) *Zhaloba kak podarok: obratnaya svyaz' s kliyentom — instrument marketingovoy strategii* [A Complaint Is a Gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong], Moscow: Olimp—Business Publisher (in Russian).
- Bessonova O. E. (2018). Zhaloby kak podarok: nerynochnyy signal obratnoy svyazi v kontekste teorii Khrishmana i rossiyskoy praktiki [Complaints as a Gift: A Non-Market Feedback Signal in the Context of Hirschman's Theory and Russian Practice]. *Voprosy Ekonomiki*, no 12, pp. 139–149. DOI: [10.32609/0042-8736-2018-12-139-149](https://doi.org/10.32609/0042-8736-2018-12-139-149) (in Russian).
- Bessonova O. E. (2020) Grazhdanskiye protesty kak neformalizovannaya chast' instituta administrativnykh zhalob [Civil Protests as an Informal Part of Institution of Administrative Complaints]. *Social Sciences and Contemporary World = Obshchestvennyye nauki i sovremennost'*, no 1, pp. 89–101. DOI [10.31857/S086904990008519-2](https://doi.org/10.31857/S086904990008519-2) (in Russian).
- Bessonova O. E. (2021) Transformatsiya instituta administrativnykh zhalob v grazhdanskije formy [Transformation of the Institution of Administrative Complaints in Civilian Uniforms]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 22, no 2, pp.11–25. DOI: [10.17323/1726-3247-2021-2-11-25](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2021-2-11-25) (in Russian).
- Bogdanova E. (2021) *Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization*. 1st ed., London: Routledge. DOI: [10.4324/9781315143088](https://doi.org/10.4324/9781315143088)
- Hiqmah F. (2021) Exploring Complaint and Complaint Management on Indonesia's Banking Industries. *International Journal of Business. Economics and Law*, vol. 25, no 1, pp. 68–77.
- Litvintsev D. B. (2021a) Formirovaniye zhilishchnykh klassov, institutov obshchego imushchestva i obshchego sobraniya kak rezul'tat privatizatsii zhil'ya v Rossii [The Formation of Housing Classes, Institutions of Shared Property and General Meeting as a Result of Housing Privatization in Russia]. *Society and Economy = Obshchestvo i ekonomika*, no 1, pp. 71–80. DOI: [10.31857/S020736760013402-1](https://doi.org/10.31857/S020736760013402-1) (in Russian).
- Litvintsev D. B. (2021b) 30 let privatizatsii zhil'ya v Rossii: udalos' li vospitat' otvetstvennykh sobstvennikov? [30 Years of Housing Privatization in Russia: Have We Managed to Bring Up Responsible Owners?] *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes Journal (Public Opinion Monitoring) = Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskiye i sotsial'nyye peremeny*, no 2 (162), pp. 186–212. DOI: [10.14515/monitoring.2021.2.1273](https://doi.org/10.14515/monitoring.2021.2.1273) (in Russian).
- Paltsun I. N. (2017) Gosudarstvennoye phinansirovaniye instituta informatorstva: istoriya i sovremennost' [State Financing of the Institutes of Informers: History and the Present Time]. *Ekonomika, Predprinimatelstvo i Pravo*, vol. 7, no 1, pp. 17–31 (in Russian).
- Polterovich V. M. (1999) Institutsional'nyye lovushki i ekonomicheskiye rephormy [Institutional Traps and Economic Reforms]. *Economics and Mathematical Methods*, vol. 35, no 2, pp. 3–20 (in Russian).
- Preuss M., Santini F. O., Marconatto D. A. B. (2022) Complaint Management: The Impact of Post-Complaint Satisfaction on Organizational Behavior. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, vol. 23, no 2, art. eRAMG220145. DOI: [10.1590/1678-6971/eRAMG220145.en](https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220145.en)

- Puchkova A. V. (2011) Phunktsionirovaniye toposov kak sredstv argumentatsii v rechevom zhanre kantselyarskoy otpiski [Functioning of Toposes as Argumentation Tools in Speech Genre of Bureaucratic Formal Reply]. *Theory and Practice of Social Development = Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*, no 2, pp. 371–374 (in Russian).
- Qiu X., Straker J., Abbott K. (2021) When is a Nursing Home Complaint Really a Complaint? Making Sense Out of Increased Complaints in U.S. Nursing Homes. *Innovation in Aging*, vol. 5, iss. 1, p. 846. DOI: [10.1093/geroni/igab046.3095](https://doi.org/10.1093/geroni/igab046.3095)
- Schalkwijk F. W. (2021) Schaamte en schuld door een klacht [Shame and Guilt Due to a Complaint]. *Nederlands tijdschrift voor geneeskunde*, vol. 165, D6407 (in German).
- Sukharev O. S. (2014) Disfunktsiya institutov i sistem: teoreticheskiye osnovy [Dysfunction of Institutions and Systems: Basic Theory]. *Economic Systems = Ekonomicheskiye sistemy*, no 2, pp. 2–11 (in Russian).
- Upadhyay J. P. (2019) Complaints and Procedures of Handling Complaints in Financial Institutions of Nepal. *NCC Journal*, vol. 4, no 1, pp. 85–90. DOI: [10.3126/nccj.v4i1.24740](https://doi.org/10.3126/nccj.v4i1.24740)
- Wang S., Liu Y., Corcoran J. (2021) A Season for Complaints: How Does Weather Affect Noise Complaints between Neighbors? *Weather, Climate, and Society*, vol. 13, no 4, pp. 753–768. DOI: [10.1175/WCAS-D-21-0020.1](https://doi.org/10.1175/WCAS-D-21-0020.1)
- You H. (2022) Customer Complaints Analysis Using Textmining Method. *SAE Technical Paper*, no 2022-01-0131. DOI: [10.4271/2022-01-0131](https://doi.org/10.4271/2022-01-0131)
- Yusop N. M., Azmi N. N. K., Azlan N. (2022) Analysis of Tenants Complaints Using Text Mining. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 12, no 4, pp. 1111–1119.
- Zalpov N. V. (2013) Problema reyderstva v sphere zhilishchno-kommunal'nogo khozyaystva [The Raiding Problem in the Sphere of Housing and Utilities Infrastructure]. *Law and Politics = Pravo i politika*, no 10, pp. 1402–1407. DOI: [10.6007/IJARBS/v12-i4/12965](https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i4/12965) (in Russian).

Received: April 29, 2022

Citation: Litvintsev D. (2022) Zhaloby—ne podarok: dispfunktsional'nost' instituta zhalob v sphere zhilishhno-kommunal'nogo khozyaystva v Rossii [Complaints are not Gifts. Dysfunctionality of the Institution of Complaints in the Field of Housing and Communal Services in Russia]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 23, no 4, pp. 110–121. doi: [10.17323/1726-3247-2022-4-110-121](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2022-4-110-121) (in Russia).