

ДИСКУССИИ

Д. Б. Литвинцев

Жилищные жалобы, институциональные аномалии и волокита: новые аспекты старой дискуссии



ЛИТВИНЦЕВ Денис Борисович — кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента Новосибирского государственного технического университета. Адрес: 630073, Россия, г. Новосибирск, проспект Карла Маркса, д. 20.

Email: denlitv@inbox.ru

Статья развивает дискуссию о дисфункциональности института жалоб в сфере ЖКХ в России, начало которой было положено в 2022–2023 гг. серией статей Д. Б. Литвинцева и О. Э. Бессоновой, опубликованных в журнале «Экономическая социология». В основу данной работы преимущественно легло обсуждение выступления А. Д. Абдулаева с тематическим докладом на семинаре Высшей школы экономики в марте 2024 г. В статье затрагиваются такие вопросы, как необходимость расширения строго институционального подхода до интегративного, ограниченность количественных методов в исследовании института жалоб, проблема институциональных аномалий в функционировании института жалоб, а также обсуждается феномен волокиты. Особое внимание уделяется проблеме анализа электронных жалоб, поданных через различные интернет-порталы, и возможности в полной мере избавиться от институциональных злоупотреблений, формализуя и модернуя подаваемые жалобы. В качестве нового аспекта дискуссии предлагается рассматривать жилищные жалобы как особый вид жалоб (по аналогии с жилищным активизмом как особым видом социального активизма). Для этого автор настоящей статьи обращается к обширному опыту Великобритании, в которой функционирует централизованный канал подачи жилищных жалоб — служба жилищного омбудсмена, осуществляющая свою работу в соответствии с Кодексом рассмотрения жалоб. Служба ведёт ежегодную публичную отчётность о своей деятельности, публикуя результаты и рейтинги в открытом доступе на официальном сайте. В заключении отмечается необходимость развития позитивной культуры жалоб в сфере ЖКХ в России, что требует дальнейших исследований и разработки соответствующих рекомендаций.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство; культура жалоб; институт жалоб; институциональная аномалия; жилищная жалоба; волокита.

Введение

Двенадцатого марта 2024 г. на базе Лаборатории экономико-социологических исследований (ЛЭСИ) Высшей школы экономики (ВШЭ) состоялся семинар «Жалоба как инструмент отстаивания прав частных собственников в российском поле ЖКХ на примере многоквартирных домов Санкт-Петербурга»¹. В качестве дискуссанта в семинаре принял участие и автор настоящей статьи. Докладчик А. Д. Абдулаев, опираясь в том числе на раз-

¹ См. подробнее <https://ecsoclab.hse.ru/announcements/902824292.html>

личные аспекты дискуссии между мною, Д. Б. Литвинцевым, и О. Э. Бессоновой, начавшейся ещё в 2022 г. на страницах журнала «Экономическая социология» [Литвинцев 2022; Бессонова 2022], представил авторское видение проблематики и методологию исследования, основанную в том числе на анализе массива жалоб с портала «Наш Санкт-Петербург». Целесообразно отметить, что впервые А. Д. Абдулаев показал отдельные результаты своего исследования на конференции «Ковалёвские чтения» также в 2022 г. [Абдулаев 2022].

Расширение круга практических вопросов для научного обсуждения, связанных с функциональностью института жалоб в сфере ЖКХ в России, вовлечение в неё новых участников, а также стимулирование дальнейших научных (как фундаментальных, так и прикладных) исследований — такова была изначальная цель дискуссии, которая отчасти перешла в полемику. И, по мнению автора настоящей статьи, именно данная цель и была достигнута. Иными словами, в этом и заключался смысл начатой дискуссии, по поводу которого задавалась вопросом О. Э. Бессонова, приняв исключительно за «словесные баталии» постановку Д. Б. Литвинцевым проблем и выдвижение гипотез [Бессонова 2023: 150] в предыдущих статьях.

В то же время О. Э. Бессонова справедливо отмечает, что речь идёт не обо всех жалобах в сфере ЖКХ, а лишь о небольшом сегменте, идущем от собственников многоквартирных домов (МКД) [Бессонова 2023: 149]. Представляется, что именно этот сегмент и является чрезвычайно значимым и, наоборот, охватывающим существенное число жалоб городских жителей² (что, кстати, и было продемонстрировано в докладе А. Д. Абдулаева) на содержание жилья, управление МКД, коммунальные услуги и т. п. В данном случае речь идёт действительно о ЖКХ, а не о городском хозяйстве в целом (ремонт дорог, развитие инфраструктуры и др.). И в этом смысле выводы о функциональности института жалоб делаются применительно именно к обозначенной сфере, а не по отношению ко всей социально-экономической структуре общества.

Основной исследовательский замысел настоящей статьи — развить дискуссию о функционировании института жалоб в обозначенной выше сфере, опираясь на наиболее интересные моменты выступления А. Д. Абдулаева и высказанные в ходе его обсуждения другими дискуссантами идеи: особенности методологии исследования жалоб как института в сфере ЖКХ; ограничения количественного метода исследования жалоб и возможности качественного подхода; институциональные аномалии, связанные с информатизацией и формализацией процесса подачи жалоб; жилищный активизм и жилищные жалобы как особый вид жалоб и др. По ходу статьи затрагиваются также отдельные положения состоявшейся ранее дискуссии между Д. Б. Литвинцевым и О. Э. Бессоновой (первопричина жалоб и психоэмоциональное состояние; отличие жалоб от запроса на обслуживание; невозможность замещения института жалоб судебными исками в сфере ЖКХ в силу волокиты и больших транзакционных издержек и т. п.), представляющиеся актуальными в свете новых эмпирических данных А. Д. Абдулаева.

Вопросы методологии

Во-первых, всё более очевидным становится тот факт, что применение чисто институционального подхода недостаточно для всестороннего анализа функциональности института жалоб. Это в том числе отметил дискуссант С. Г. Пашков на семинаре ЛЭСИ, обратив внимание на двустороннее влияние института и его участников. С одной стороны, мы имеем институт жалоб как социальный факт (по

² Большое количество жалоб в сфере ЖКХ связано не только с неудовлетворительной работой управляющих компаний (УК), но и с халатностью самих застройщиков, на что обращают внимание также и зарубежные исследователи. Несмотря на высокий спрос на жилье, девелоперы находятся под огромным давлением со стороны покупателей из-за ограниченных сроков и бюджета. В результате наблюдается массовое строительство низкокачественных жилых комплексов, дефекты которых можно зафиксировать визуально [Saufi, Yusof, Rahman 2023]. Эта ситуация наблюдается и в России.

Э. Дюркгейму), который довлеет над социально-экономическими субъектами (и собственниками МКД, и УК). С другой стороны, сами субъекты в процессе взаимодействия способны повлиять на функциональность института (что также проявляется в виде институциональных злоупотреблений), способствовать его мутации и (или) мимикрии. Это противоречие свидетельствует в пользу необходимости не просто междисциплинарного подхода, на чём настаивал автор настоящей статьи в своих предыдущих работах [Литвинцев 2022; 2023], но применения интегральной парадигмы, сочетающей как традиции социологического реализма (парадигма социальных фактов и конфликтов, по Дж. Ритцеру), так и номинализма (парадигма социального поведения, по Дж. Ритцеру). Можно, например, обратиться к теории структуриации Э. Гидденса, в рамках которой утверждается, что социальные структуры (в том числе институт жалоб) являются и средством, и одновременно результатом взаимодействия.

Во-вторых, количественные методы исследования функциональности института жалоб демонстрируют определённую ограниченность, не будучи дополненными качественными методами (дискурс-анализ, нарративный анализ и т. п.), которые нацелены на изучение содержания самих жалоб³. Ограниченность связана в первую очередь с программно-техническими возможностями анализа жалоб, поданных через различные информационные системы. В связи с этим, с одной стороны, исследование А. Д. Абдулаева свелось к выгрузке жалоб с портала «Наш Санкт-Петербург» по 2022 г. включительно; с другой стороны, возникли сложности с отбором валидных обращений. Невозможно исходить из того, что с одной учётной записи (аккаунта) может подавать жалобы только один человек. Это отличает электронные жалобы (особенно анонимные) от традиционных жалоб на бумаге и устных во время личного приема. В презентации А. Д. Абдулаева было чётко показано, что с одного из аккаунтов было подано несколько тысяч жалоб, связанных с обслуживанием МКД. Ответить однозначно на вопрос, подавали ли их «городской сумасшедший»⁴ или группа заинтересованных граждан⁵, работающих с одного аккаунта, или это попросту была пакетная выгрузка жалоб из другой базы данных, практически невозможно. Однако это не просто статистический выброс, а именно аномалия, что было неоднократно отмечено в ходе обсуждения доклада, в том числе В. В. Радаевым. Более того, судя по всему, речь в данном случае должна идти именно об институциональной, а не просто о статистической аномалии.

Институциональные аномалии и волокита

Под институциональной аномалией понимаются «разнообразные формы отклонения институтов от их нормального функционирования, ведущие к снижению их эффективности и продуцирующие негативные внешние эффекты» [Фролов, Лаврентьева 2016: 139]. Институциональные аномалии и дисфункции связаны, но не идентичны. Аномалии могут приводить к дисфункциям, однако дисфункции могут также возникать и без явных аномалий (например, отторжение, по В. М. Полтеровичу, что связано с функционированием альтернативных институтов). Аномалия чаще касается определённых отклонений от нормального состояния и (или) функционирования, тогда как дисфункция — более обширное понятие, включающее негативные последствия функционирования института и (или) полную либо частичную утрату функциональности (аномия, по Э. Дюркгейму, Р. Мертону). При этом дисфункцио-

³ Качественные методы применялись, например, в исследовании повседневности советского общества 1950–1980 гг., неотъемлемой частью которого были жалобы по жилищно-бытовым вопросам в различные инстанции [Гущин 2018], или в исследовании квартирного вопроса в жалобах уральского городского населения 1970-х гг., опирающихся на представления о справедливости, рассматриваемой через призму порядка, законности и заслуженности благ, предоставляемых государством [Клинова 2017].

⁴ Любопытно, но специалисты в области лингвистической экспертизы отмечают: подобная идиома характеризует различные виды девиантного поведения в позитивном ключе [Чубина 2020]. В этом плане тысячи поданных жалоб от имени одного человека могут не только свидетельствовать об отклонениях в поведении, но и приносить отчасти реальную пользу.

⁵ Профессиональные жалобщики (идейные либо финансово замотивированные) не такая уж и редкость, как полагает О. Э. Бессонова [Бессонова 2023: 149]. Вопрос лишь в количественной оценке данного феномена.

нальный институт, становясь устойчиво неэффективным и имея самоподдерживающийся характер, может трактоваться как институциональная ловушка (в терминах В. М. Полтеровича).

В этом смысле тысячи поданных жалоб от имени одного пользователя — это явное отклонение от нормы, институциональная аномалия (поскольку окончательно не установлено происхождение жалоб), которая в конечном счёте может привести к дисфункции института, что, вероятно, связано с институциональным злоупотреблением, усугубляющимся с проникновением информационно-коммуникационных технологий в сферу ЖКХ. В то же время попытки сократить эти самые злоупотребления со стороны собственников МКД за счёт жёсткой регламентации процесса подачи жалоб и их модерации на портале «Наш Санкт-Петербург» (а по большому счёту и на других аналогичных российских ресурсах) также не имеют полного успеха.

Таким образом, как бы строго ни формализовался процесс подачи жалобы через Интернет, остаются нерешёнными следующие проблемы:

- если модераторам портала удастся отсеять бессодержательные (жалобы как средство общения) и ошибочные жалобы, то на поток импульсивных жалоб⁶ повлиять практически невозможно. Сезонный характер жалоб на холодные батареи в самом начале отопительного периода хорошо известен как УК, так и контрольно-надзорным органам. Однако не принять подобную жалобу нельзя, равно как и не отправить ответ на неё. Причём УК удовлетворить подобную жалобу зачастую не может в силу особенностей графика подключения отопления в разных районах города ресурсоснабжающими организациями. Вот и получается, что жалоба как будто реальная, содержательная и отчасти по адресу, однако первопричина жалобы — эмоции из разряда «Ну как же так? По слухам, в соседнем доме уже есть отопление, а у меня до сих пор нет»⁷. Причём совсем не обязательно в квартире в этот момент температура воздуха действительно ниже нормативной. И здесь опять же существенную роль играет субъективный фактор, поскольку человеку может быть холодно и при + 24°C, в то время как норматив составляет + 18°C, а для угловых комнат + 20°C (см. Приложение № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг, утверждённых Постановлением Правительства РФ № 354 от 6 мая 2011 г.). Поэтому в данном случае первопричина жалобы всё же именно психоэмоциональное состояние⁸, а не холод в квартире как определённое обстоятельство, на что указывала О. Э. Бессонова [Бессонова 2023: 149]. Более того, С. Хене полагает, что жалобы могут выступать источником для исследований в области социологии эмоций, сложным для анализа с методологической точки зрения. В этом дискурсе жалобы — это свидетельства перенапряжения и тревоги, подчёркивающие хрупкое эмоциональное состояние действующих лиц в городских пространствах [Hoenhe 2012]. Неслучайно В. В. Радаев в своих последних исследованиях эмоционально нагруженного потребления (формы которого, кстати, могут быть обнаружены и в ЖКХ) отмечает, что эмоции являются одной из важнейших причин отклонения от сугубо рационального

⁶ Классификация жалоб (реальная, ошибочная, импульсивная, донос, средство общения) подробно рассмотрена в предыдущих публикациях; см.: [Литвинцев 2022; 2023].

⁷ По мнению Х. С. Кодзиты, жалобы в жилищной сфере тесно связаны со слухами, поскольку оба явления могут формировать представления о тех или иных проблемах. Слухи, в свою очередь, способны усилить или изменить восприятие жалоб, создавая определённый контекст для их интерпретации [Kajita 2023].

⁸ К слову, автор настоящей статьи никогда ранее не ссылался на работы по психологии К. Юнга, на что ошибочно указывает О. Э. Бессонова [Бессонова 2023: 149]. Сама по себе идея применить психологические типы к анализу поведения жалобщиков весьма любопытна, однако в предыдущей статье речь шла о возможности апеллирования к профессиональному опыту, о чём писал шотландский философ Д. Юм в трактате «Исследование о человеческом разумении» (1748).

поведения⁹, а сама эмоциональная составляющая присутствует практически в каждом социально-экономическом акте [Радаев 2023];

- неформальные ограничения (эмоции, слухи и др.) и формальные правила не позволяют в полной мере «избавиться» от бюрократической отписки как институциональной ловушки [Литвинцев 2023]. Кейс с отоплением в осенний период приводит к массовым отпискам, а ряд других категорий жалоб, в том числе на портале «Наш Санкт-Петербург», — к так называемым промежуточным ответам, которые, в том числе, нацелены не на решение проблемы, а на продление срока рассмотрения жалобы. В данном случае можно говорить о существовании ещё одного дефекта института жалоб — о волоките. В сфере ЖКХ это откладывание жалобы в «долгий ящик», медленное и затруднительное продвижение жалобы по различным инстанциям, сопровождающееся многочисленными отписками¹⁰. Причём, как отмечают исследователи, эффективных мер борьбы с волокитой не было найдено в том числе в традиционной судебной системе [Сафонова 2016]. Вероятно, в этом кроется одна из причин того, что институт жалоб не был заменён на судебные иски в сфере ЖКХ. Далее в рассуждениях можно пойти по пути О. Э. Бессоновой, взглянув на проблему через призму раздаточной экономики [Бессонова 2023: 151], но можно поступить иначе и обратиться к теории дисфункций институтов и систем О. С. Сухарева. При схожей дисфункциональности связанных институтов (отписки, волокита и т. п.) очевидно, что собственники в МКД будут выбирать вариант наиболее эффективный и с наименьшими транзакционными издержками (эффективность, по О. С. Сухареву, может быть определена как отношение числа исполняемых функций к единице транзакционных затрат) [Сухарев 2020]. Подача иска в суд сопровождается колоссальными транзакционными издержками, в то время как отправка жалобы через Интернет займёт всего пару минут. Это, собственно, и объясняет популяризацию всевозможных онлайн-сервисов для подачи жалоб и постепенное вытеснение традиционных форм;
- волоките способствует и невозможность модератором портала всегда достоверно определить исполнителя по той или иной жалобе, что связано с особенностями материально-технологической среды, во взаимосвязи с которой функционирует и институт жалоб в сфере ЖКХ. Речь идёт про коммунальность среды в X-матрице, к которой относится и Россия, на что неоднократно в своих работах обращала внимание С. Г. Кирдина-Чэндлер [Кирдина 2014]. Жалоба на отсутствие горячей воды может быть связана с качеством работ УК, с аварией на инженерных сетях ресурсоснабжающей организации или вообще с отсутствием циркуляционного трубопровода, что уже будут относиться к компетенции регионального оператора капитального ремонта. Причём в каждом конкретном случае будет отличаться и срок реагирования на жалобу, и фактический срок устранения проблемы. Однако в большинстве случаев подобная жалоба (в отдельных случаях ошибочная, как было показано выше) направляется модератором портала в УК как исполнителю коммунальных услуг.

Жилищная жалоба как особый вид жалоб

Учитывая многогранность и многомерность изучаемого феномена, хочется задаться вопросом: а не являются ли жилищные жалобы жалобами особого рода? К этому вопросу подводят представления о жи-

⁹ Различные отклонения характеризуют в том числе множественность рациональностей в жилищной сфере как в России, так и в странах Африки и Европы, что обуславливает отказ от классического бинарного видения (оппозиция «рациональный — нерациональный») социально-экономического взаимодействия, в том числе и в сфере ЖКХ [Литвинцев 2024].

¹⁰ Оценка масштаба распространения данной проблемы представляется небезынтересной и актуальной задачей, однако выходит за рамки настоящей статьи.

личном активизме (*housing activism*) как форме социального активизма, что было отмечено дискуссантом С. Г. Пашковым на семинаре ЛЭСИ. Исследователи из Швеции и Чили отмечают, что жилищный активизм не всегда движим инклюзивными и прогрессивными устремлениями, иногда он принимает форму исключаящего сопротивления [Polanska, Valenzuela-Fuentes, Kaun 2019].

Анализ официальных источников в Интернете показывает, что действительно в разных странах жилищные жалобы выделяются в отдельную категорию. Так, на портале государственных услуг США в разделе жалоб можно обнаружить раздел «Housing Complaints» («Жилищные жалобы»), к которому относятся жалобы на домовладельца, на дискриминацию при аренде жилья и на ипотечную компанию¹¹. Понятно, что подобная классификация жилищных жалоб отражает сложившуюся в США социально-культурную и институциональную среду. В этом смысле культура жалоб в США, одобряющая жалобное поведение, существенно отличается от культуры сдержанности и сочувствия, например, в Японии, где жаловаться не особо принято¹². В японской культуре люди обязаны ставить себя на место тех, кому они могут пожаловаться. Действительно, жалоб не должно быть, потому что в идеале их можно было бы предвидеть и рассматривать заранее. Но американцы сразу же жалуются при первом намёке на несправедливость и со всей прямотой требуют незамедлительного решения [North 2000].

В Великобритании практика работы с жилищными жалобами более обширна. В стране функционирует Служба жилищного омбудсмена (Housing Ombudsman Service), а рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии со специальным и регулярно обновляемым «Кодексом рассмотрения жалоб» (Complaint Handling Code), целью которого является создание позитивной культуры жалоб в жилищном секторе. В кодексе отмечается, что эффективное рассмотрение жалоб позволяет жителям быть услышанными и понятыми. Отправной точкой для этого является общее понимание того, что представляет собой жалоба — это связанное с интересами жильца или группы жильцов выражение недовольства, каким бы образом оно ни было осуществлено, по поводу обслуживания, действий или бездействия домовладельца или тех, кто работает от его имени, его персонала. При этом важно понимать разницу между запросом на обслуживание и жалобой. Запрос на обслуживание — это требование жильца принять меры для исправления ситуации. Жалоба должна быть подана, когда жилец выражает недовольство ответом на его запрос на обслуживание, даже если обработка этого запроса продолжается [Complaint Handling Code 2024]. В этом плане жалоба на прорыв канализации, которую приводит как пример О. Э. Бессонова [Бессонова 2023: 149], является запросом на обслуживание. В жилищную жалобу она превратится уже в случае бездействия УК или в результате неудовлетворительного проведения ремонтных работ. Данная логика рассуждений, принятая в Великобритании, в полной мере уместна и для России.

На сайте жилищного омбудсмена в открытом доступе публикуется Ежегодный обзор жалоб (Annual Complaints Review), итоги которого за 2022–2023 гг. показаны в таблице 1. Несмотря на многочисленные институциональные усилия государства по совершенствованию работы с жалобами, результаты их рассмотрения демонстрируют, что в трети случаев жилищный омбудсмен не выявил нарушений в состоянии недвижимости. Тем не менее в отчёте отмечается, что в сравнении с предыдущим периодом количество не выявленных нарушений сократилось на 20% [Annual Complaints Review 2024].

¹¹ См. <https://www.usa.gov/housing-complaints>

¹² Встаёт интересный вопрос. Возвращаясь к теории институциональных матриц С. Г. Кирдиной-Чэндлер, Япония как восточная страна относится к X-матрице, как и Россия [Кирдина 2014]. При этом культура жалоб в современной России, выражающаяся во множественных злоупотреблениях институтом жалоб [Литвинцев 2022; 2023], куда ближе к культуре США. Парадокс?

Таблица 1

Распределение жилищных жалоб в Великобритании (доля в %). 2022–2023 гг.

Категории жалоб	Недобросовестное управление	Проблемы в обслуживании	Возмещение ущерба	Нарушений не выявлено
Состояние недвижимости	31	19	20	30
Работа с жалобами	39	35	15	11
Антисоциальное поведение	21	16	8	55

Конечно, данная ситуация требует отдельного изучения, так как причины ложных жалоб и (или) иных злоупотреблений институтом жалоб в жилищной сфере Великобритании и России могут существенно отличаться. Тем не менее количество не выявленных нарушений по результатам рассмотрения жалоб в Великобритании удивительным образом практически совпадает с аналогичным показателем, например, в Сибирском Федеральном округе (31,8%) [Литвинцев 2023: 14]. Это может быть связано с тем, что определённая доля жалоб, как отмечают исследователи из США, не носит инструментальный характер, то есть они не направлены на изменение существующего положения дел, а, скорее, просто выражают разочарование или направлены на то, чтобы вызвать сочувствие [Alicke et al. 1992]. Иными словами, речь опять же идёт про импульсивные жалобы и (или) жалобы как средство общения [Литвинцев 2022; 2023]. В то же время жалобы ради общения, будучи неконструктивными, по мнению К. Дж. Норлок, выполняют важные социальные функции, в том числе облегчение одиночества и эмоциональную солидарность, их подают как ради других, так и ради самого себя [Norlock 2018].

Изучение опыта работы с жилищными жалобами в Великобритании демонстрирует наличие не просто централизованного канала подачи жалоб такого вида, особого гаранта исполнения правил (жилищный омбудсмен), но и нацеленность на формирование позитивной культуры подачи жилищных жалоб и работы с ними. Для сравнения: в России существует как множество каналов подачи жалоб, включая всевозможные порталы в Интернете (что было показано в докладе А. Д. Абдулаева), так и множество гарантов — различные контрольно-надзорные органы и т. п. При этом полностью отсутствует какой-либо кодекс, пошагово регламентирующий процесс подачи жилищной жалобы и работы с ней (не считая отдельных положений жилищного законодательства). О позитивной культуре жалоб в жилищном секторе говорить и вовсе не приходится, да и подобная цель никогда не заявлялась в рамках реформы ЖКХ.

Кроме того, в Великобритании функционирует и Королевский институт жилья (Chartered Institute of Housing — CIH), являющийся профессиональной организацией для людей, работающих в жилищном секторе. Специалистами института была также разработана инструкция «Как эффективно отрабатывать жалобы» («How to... Handle Complaints Effectively»), в основе которой лежит «Кодекс рассмотрения жалоб», упомянутый выше [How to... 2021]. В России на сегодняшний день отсутствуют подобные профессиональные сообщества, занятые в том числе научными исследованиями жилищной сферы (если не брать во внимание отдельные, разрозненные исследования крупных социологических агентств и специализированных порталов). Что касается непосредственно работы с жалобами, то в Интернете можно найти множество руководств для собственников МКД, как пожаловаться во все инстанции на что угодно, в то время как научно-обоснованное и практико-ориентированное руководство по работе с жалобами со стороны УК попросту никем не разрабатывалось (не считая отдельных коротких статей в формате блогов).

Заключение

Несмотря на достижение первоначальных целей дискуссии между О. Э. Бессоновой и Д. Б. Литвинцевым, что было заявлено в самом начале, существует ещё немало как теоретико-методологических, так и прикладных вопросов функционирования института жалоб в сфере ЖКХ в России. Именно это

и было продемонстрировано в докладе А. Д. Абдулаева, который обсуждался в стенах Высшей школы экономики в марте 2024 г. Дальнейшее развитие высказанных во время обсуждения доклада идей, а также всестороннее исследование отдельных положений, сформулированных на страницах журнала в ходе дискуссии в прошлые годы, будет способствовать не просто пониманию специфики функционирования института жалоб, но и выработке управленческих решений, направленных на повышение его функциональности, борьбу с институциональными ловушками и аномалиями, мутацией и мимикрией, сокращению числа бюрократических отписок и волокиты в условиях коммунальной материально-технологической среды.

Исследователям жалоб в жилищной сфере целесообразно в дальнейшем обратить внимание на особенности методологии, требующей не просто комплексного междисциплинарного подхода, но и сочетания традиций социологического реализма и номинализма, количественных и качественных методов. Подобное не исключает при этом возможность применения разной исследовательской оптики, будь то раздаточная экономика О. Э. Бессоновой, социология рынков В. В. Радаева или жилищная социология Д. Б. Литвинцева. Это будет способствовать более глубокому пониманию процессов в сфере ЖКХ, проходящем как на микро- и мезоуровне, так и на макроуровне. Количественная оценка отдельных дефектов института жалоб (отписок, волокиты и т. п.) позволит оценить его дисфункциональность с новых исследовательских позиций. В то же время детальный анализ различных институциональных аномалий позволит в конечном счёте ответить на вопрос, усиливают ли они дисфункцию самого института или же являются просто особенностью его функционирования в российских социально-культурных реалиях.

Отдельное внимание в дальнейшем целесообразно уделить самому феномену жилищных жалоб в контексте жилищного активизма, их психоэмоциональной природе (как ограничителя рациональных действий, что способствует институциональным злоупотреблениям) и изучению механизмов формирования позитивной культуры жалоб в России в условиях активной информатизации сферы ЖКХ. Несмотря на существенные различия в жилищном секторе России, где преобладает жильё в частной собственности, и других стран, где преобладает арендное жильё, опыт Великобритании в работе с жилищными жалобами представляет немалый научный интерес. Однако уже сейчас как об эффективном шаге можно говорить о централизации работы с жилищными жалобами, то есть о сокращении каналов их подачи и гарантов исполнения правил, а также о разработке единых рекомендаций по отработке жалоб для всех участников жилищных отношений.

Литература

- Абдулаев А. Д. 2022. Социальная трансформация института административных жалоб в среде гражданских инфраструктур на примере Санкт-Петербурга. В кн.: Скворцов Н. Г., Асочаков Ю. В. (отв. ред.) *Социология в постглобальном мире. Материалы всероссийской научной конференции*, Санкт-Петербург, 17–19 ноября 2022 г. СПб.: Скифия-принт; 849–850.
- Бессонова О. Э. 2022. Институциональная природа жалоб в рыночной и раздаточной средах. *Экономическая социология*. 23 (5): 133–144. doi: [10.17323/1726-3247-2022-5-133-144](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2022-5-133-144)
- Бессонова О. Э. 2023. Роль института жалоб в формировании новой реальности в России. *Экономическая социология*. 24 (5): 148–157. doi: [10.17323/1726-3247-2023-5-148-157](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2023-5-148-157)
- Гущин А. А. 2018. Жалобы и обращения граждан по жилищно-бытовым вопросам как элемент повседневности советского общества в 1950–1980-х гг. *Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Гуманитарные науки*. 45 (1): 78–88. doi: [10.21685/2072-3024-2018-1-8](https://doi.org/10.21685/2072-3024-2018-1-8)

- Кирдина С. Г. 2014. *Институциональные матрицы и развитие России: введение в X-Y-теорию*. Изд. 3-е, переработанное, расширенное и иллюстрированное. СПб.: Нестор-История.
- Клинова М. А. 2017. «Квартирный вопрос» в жалобах уральского городского населения 1970-х гг. В кн.: Ахьямова И. А., Петрова Л. Е., Пронин А. А. (науч. ред.) *Открытый город: через вовлеченность — к изменениям*. Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых учёных, Екатеринбург, 2–3 декабря 2016 г. Екатеринбург: Екатеринбургская академия современного искусства, 158–163.
- Литвинцев Д. Б. 2022. Жалобы — не подарок: дисфункциональность института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России. *Экономическая социология*. 23 (4): 110–121. doi: [10.17323/1726-3247-2022-4-110-121](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2022-4-110-121)
- Литвинцев Д. Б. 2023. Жалоб много, но прибыль есть: злоупотребление сигнальными институтами в российском ЖКХ. *Экономическая социология*. 24 (4): 98–111. doi: [10.17323/1726-3247-2023-4-98-111](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2023-4-98-111)
- Литвинцев Д. Б. 2024. Множественность рациональностей в жилищной сфере стран Африки и Европы: обзор современных небинарных подходов. *Социологическое обозрение*. 23 (3): 375–389. doi: [10.17323/1728-192x-2024-3-375-389](https://doi.org/10.17323/1728-192x-2024-3-375-389)
- Радаев В. В. 2023. Эмоционально нагруженное потребление в современной России. Часть первая: теоретические основы. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 5: 202–220. doi: [10.14515/monitoring.2023.5.2491](https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2491)
- Сафонова К. Г. 2016. Исторические модели возникновения и развития норм по борьбе с «судебной волюкитой». *Международный журнал гуманитарных и естественных наук*. 1 (1): 81–92.
- Сухарев О. С. 2020. Дисфункция правил и институциональная эффективность. *AlterEconomics*. 17 (2): 433–450. doi: [10.31063/2073-6517/2020.17-2.16](https://doi.org/10.31063/2073-6517/2020.17-2.16)
- Фролов Д. П., Лаврентьева А. В. 2016. «Искусство войны» с институциональными аномалиями: обзор основных методов. *AlterEconomics*. 3: 138–152.
- Чубина Е. А. 2020. Внутренняя форма фразеологических единиц в аспекте судебной лингвистической экспертизы. *Вестник Университета имени О. Е. Кутафина (МГЮА)*. 6 (70): 120–124. doi: [10.17803/2311-5998.2020.70.6.120-124](https://doi.org/10.17803/2311-5998.2020.70.6.120-124)
- Alicke M. D. et al. 1992. Complaining Behavior in Social Interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 18 (3): 286–295. doi: [10.1177/0146167292183004](https://doi.org/10.1177/0146167292183004)
- Annual Complaints Review 2022–23*. 2024. Housing Ombudsman Service. URL: <https://www.housing-ombudsman.org.uk/annual-complaint-review-reports/annual-complaints-review-2022-23>.
- Complaint Handling Code*. 2024. Housing Ombudsman Service. URL: <https://www.housing-ombudsman.org.uk/app/uploads/2024/09/03.Complaint-Handling-Code-24.pdf>
- Hoenhe S. 2012. The Outraged Passenger — Complaint Letters as Sources for a Sociology of Emotions. In: *II ISA Forum of Sociology. 1–4, August 2012, Buenos Aires, Argentina. Book of Abstracts*; 272–273. URL: <https://www.isa-sociology.org/uploads/files/isa-forum2012-book-of-abstracts.pdf>

- How to... Handle Complaints Effectively*. 2021. Chartered Institute of Housing. URL: <https://www.cih.org/media/acmfyas1/how-to-handle-complaints-effectively.pdf>
- Kajita H. S. 2023. GOSSIP AND COMPLAINT: Ways of (Re-)Producing the Social in Housing ‘Expertly.’ In: Migotto A., Tattara M. (eds) *Contested Legacies: Critical Perspectives on Postwar Modern Housing*. Leuven: Leuven University Press; 155–178. doi: [10.2307/j.ctv35r3v58.10](https://doi.org/10.2307/j.ctv35r3v58.10)
- Norlock K. J. 2018. Can’t Complain. *Journal of Moral Philosophy*. 15 (2):117–135. doi: [10.1163/17455243-20170004](https://doi.org/10.1163/17455243-20170004)
- North S. 2000. Cultures of complaint in Japan and the United States. *Berkeley Center for Working Families Working Paper*. 17. Berkeley, CA: Center for Working Families, University of California, Berkeley. URL: <http://hdl.handle.net/2345/4112>
- Polanska D. V., Valenzuela-Fuentes K., Kaun A. 2019. Housing Activism: Overlooked Forms, Practices and Implications. *Housing Studies*. 34 (10): 1585–1587. doi: [10.1080/02673037.2019.1658721](https://doi.org/10.1080/02673037.2019.1658721)
- Saufi M., Yusof L. M., Rahman R. A. 2023. Complaints and Rectifications During Defect Liability Period: Homebuyer Perspective. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*. 13 (3): art. 0021. doi: [10.32738/JEPPM-2023-0021](https://doi.org/10.32738/JEPPM-2023-0021)

DISCUSSIONS

Denis Litvintsev

Housing Complaints, Institutional Anomalies, and Red Tape: New Aspects of an Old Debate

LITVINTSEV, Denis —
Candidate of Sociological
Sciences, Associate
Professor of the Department
of Management, Novosibirsk
State Technical University.
Address: 20 Karl Marx
Ave., Novosibirsk, 630073,
Russian Federation.

Email: denlitv@inbox.ru

Abstract

The article develops a discussion about the dysfunctionality of the institution of complaints in the housing and communal services sector in Russia, which began in 2022–2023 with a series of articles by D. B. Litvintsev and O. E. Bessonova, published in the “Journal of Economic Sociology.” This work is mainly based on a discussion of the speech of A. D. Abdulaev with a thematic report at a seminar of the Higher School of Economics in March 2024. The article touches on such issues as the need to expand a strictly institutional approach to an integrative one, the limitations of quantitative methods in the study of the institution of complaints, the problem of institutional anomalies in the functioning of the institution of complaints, and also discusses the phenomenon of red tape. Particular attention is paid to the problem of analyzing

electronic complaints filed through various Internet portals and the inability to fully get rid of institutional abuses through formalization and moderation of complaints filed. As a new aspect of the discussion, it is proposed to consider housing complaints as a special type of complaint (by analogy with housing activism as a special type of social activism). To do this, the author of this article turns to the extensive experience of the UK, which has a centralized channel for filing housing complaints—the Housing Ombudsman Service, which operates in accordance with the Complaint Handling Code and conducts annual public reporting on its activities, publishing results and ratings in the public domain on its official website. In conclusion, the need to develop a positive culture of complaints in the housing and communal services sector in Russia is noted, which requires further research and the development of appropriate recommendations.

Keywords: housing and communal services; culture of complaints; institute of complaints; institutional anomaly; housing complaint; red tape.

References

- Abdulaev A. D. (2022) Sotsial'naya transformatsiya instituta administrativnykh zhalob v srede grazhdanskikh infrastruktur na primere Sankt-Peterburga [Social Transformation of the Institute of Administrative Complaints in the Environment of Civil Infrastructures on the Example of St. Petersburg]. *Sociology in the Post-Global World* (eds. N. G. Skvortsov, Yu. V. Asochakov). Proceedings of the All-Russian Scientific Conference, St. Petersburg, November 17–19, 2022, St. Petersburg: Skifia-print LLC, pp. 849–850 (in Russian).
- Alicke M. D., Braun J. C., Glor J. E., Klotz M. L., Magee J., Sederhoim H., Siegel R. (1992) Complaining Behavior in Social Interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 18, no 3, pp. 286–295. doi: 10.1177/0146167292183004
- Annual Complaints Review 2022–23*. (2024) Housing Ombudsmen Service. Available at: <https://www.housing-ombudsman.org.uk/annual-complaint-review-reports/annual-complaints-review-2022-23/> (accessed 02 November 2024).

- Bessonova O. E. (2022) *Institutsional'naya priroda zhalob v rynochnoy i razdatochnoy sredakh* [The Institutional Nature of Complaints in Market and Distributional Environments]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 23, no 5, pp. 133–144. doi: 10.17323/1726-3247-2022-5-133-144 (in Russian).
- Bessonova O. E. (2023) *Rol' instituta zhalob v phormirovanii novoy real'nosti v Rossii* [The Role of the Institution of Complaints in the Formation of a New Reality in Russia]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 24, no 5, pp. 148–157. doi: 10.17323/1726-3247-2023-5-148-157 (in Russian).
- Complaint Handling Code*. (2024) Housing Ombudsmen Service. Available at: <https://www.housing-ombudsman.org.uk/app/uploads/2024/09/03.Complaint-Handling-Code-24.pdf> (accessed 02 November 2024)
- Chubina Ye. A. (2020) *Vnutrennyaya phorma phrazeologicheskikh yedinit v aspekte sudebnoy lingvisticheskoy ekspertizy* [Idiom's Inner Form as The Object of Forensic Linguistics]. *Courier of Kutafin Moscow State Law University (MSAL) = Vestnik Universiteta imeni O.Ye. Kutafina (MGYUA)*, vol. 6, no 70, pp. 120–124. doi: 10.17803/2311-5998.2020.70.6.120-124 (in Russian).
- Frolov D. P., Lavrent'yeva A. V. (2016) “*Iskusstvo voyny*” s institutsional'nymi anomaliami: obzor osnovnykh metodov [“The Art of War” with Institutional Anomalies: A Review of the Main Methods.]. *AlterEconomics*, no 3. pp. 138–152 (in Russian).
- Gushchin A. A. (2018) *Zhaloby i obrashcheniya grazhdan po zhilishchno-bytovym voprosam kak element povsednevnosti sovetskogo obshchestva v 1950–1980-kh gg* [Public Complaints and Appeals on Living Conditions as an Element of the Soviet Daily Life in 1950–1980]. *University proceedings. Volga region. Humanities = Izvestiya vysshikh uchebnykh zavedeniy. Povolzhskiy region. Gumanitarnyye nauki*, vol. 45, no 1, pp. 78–88. doi: 10.21685/2072-3024-2018-1-8 (in Russian).
- Hoenhe S. (2012) *The Outraged Passenger — Complaint Letters as Sources for a Sociology of Emotions. II ISA Forum of Sociology. 1–4, August 2012, Buenos Aires, Argentina. Book of Abstracts*, pp. 272–273. Available at: <https://www.isa-sociology.org/uploads/files/isa-forum2012-book-of-abstracts.pdf> (accessed 15 March 2024).
- How to... Handle Complaints Effectively*. (2021) Chartered Institute of Housing. Available at: <https://www.cih.org/media/acmfyas1/how-to-handle-complaints-effectively.pdf> (accessed 14 March 2024).
- Kajita H. S. (2023) *GOSSIP AND COMPLAINT: Ways of (Re-)Producing the Social in Housing ‘Expertly.’ Contested Legacies: Critical Perspectives on Postwar Modern Housing* (eds. A. Migotto, M. Tattara), Leuven: Leuven University Press, pp. 155–178. doi: 10.2307/j.ctv35r3v58.10
- Kirdina S. G. (2014) *Institutsional'nyye matritsy i razvitiye Rossii: vnedreniye v KH-Y-teoriyu*. [Institutional Matrices and Development in Russia: An Introduction to X & Y Theory], 3rd edn, revised, expanded and illustrated, St. Petersburg: Nestor-Istoriya (in Russian).
- Klinova M. A. (2017) “*Kvartirnyy vopros*” v zhalobakh ural'skogo gorodskogo naseleniya 1970-kh gg [“Housing issue” in the complaints of the Ural urban population of the 1970s]. *Otkrytyy gorod: cherez vovlechenost' k izmeneniyam. Materialy IV Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konpherentsii studentov, aspirantov i molodykh uchennykh, Yekaterinburg, 2–3 dekabrya 2016 g.* [Open City: Through Involve-

ment to Change. Materials of the IV All-Russian Scientific and Practical Conference of Students, Graduate Students and Young Scientists, Ekaterinburg, December 2–3, 2016 (eds. I. A. Akh'yamova, L. Ye. Petrova, A. A. Pronin), Ekaterinburg: Ekaterinburg Academy of Contemporary Art, pp. 158–163 (in Russian).

- Litvintsev D. B. (2022) Zhaloby — ne podarok: disfunktsional'nost' instituta zhalob v sphere zhilishchnokommunal'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 Russian).
- Litvintsev D. B. (2023) Zhalob mnogo, no pribyl' est': zloupotrebleniye signal'nymi institutami v rossiiskom ZhKKh [There are Many Complaints, but There is Profit. Abuse of Signal Institutions in the Russian Housing and Communal Services]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 24, no 4, pp. 98–111. doi: [10.17323/1726-3247-2023-4-98-111](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2023-4-98-111) (in Russian).
- Litvintsev D. B. (2024) Mnozhestvennost' ratsional'nostey v zhilishchnoy sphere stran Afriki i Yevropy: obzor sovremennykh nebinarnykh podkhodov [Multiplicity of Rationalities in the Housing Sector of African and European Countries: A Review of Modern Non-Binary Approaches]. *Russian Sociological Review = Sotsiologicheskoye obozreniye*, vol. 23, no 3, pp. 375–389. doi: [10.17323/1728-192x-2024-3-375-389](https://doi.org/10.17323/1728-192x-2024-3-375-389) (in Russian).
- Norlock K. J. (2018) Can't Complain. *Journal of Moral Philosophy*, vol. 15, no 2, pp. 117–135. doi: [10.1163/17455243-20170004](https://doi.org/10.1163/17455243-20170004)
- North S. (2000) Cultures of complaint in Japan and the United States. *Berkeley Center for Working Families Working Paper*, no 17, Berkeley, CA: Center for Working Families, University of California, Berkeley. Available at: <http://hdl.handle.net/2345/4112> (accessed 14 March 2024).
- Polanska D. V., Valenzuela-Fuentes K., Kaun A. (2019) Housing Activism: Overlooked Forms, Practices and Implications. *Housing Studies*, vol. 34, no 10, pp. 1585–1587. doi: [10.1080/02673037.2019.1658721](https://doi.org/10.1080/02673037.2019.1658721)
- Radaev V. V. (2023) Emotsional'no nagruzhennoye potrebleniye v sovremennoy Rossii. pervaya chast': teoreticheskiye osnovy [Emotionally Loaded Consumption in Modern Russia. Part One: Theoretical Basis for Research]. *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes = Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskkiye i sotsial'nyye peremeny*, no 5, pp. 202–220. doi: [10.14515/monitoring.2023.5.2491](https://doi.org/10.14515/monitoring.2023.5.2491) (in Russian).
- Safonova K. G. (2016) Istoricheskiye modeli vzniknoveniya i razvitiya norm po bor'be s "sudebnoy volokito" [Historical Models of Origin and Development of Regulations in Fight Against "Judicial Red Tape"]. *Mezhdunarodnyy zhurnal gumanitarnykh i yestestvennykh nauk*, vol. 1, no 1, pp. 81–92 (in Russian).
- Saufi M., Yusof L. M., Rahman R. A. (2023) Complaints and Rectifications During Defect Liability Period: Homebuyer Perspective. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, vol. 13, no 3, art. 0021. doi: [10.32738/JEPPM-2023-0021](https://doi.org/10.32738/JEPPM-2023-0021)
- Sukharev O. S. (2020) Disfunktsiya pravil i institutsional'naya effektivnost' [Dysfunction of Rules and Institutional Effectiveness]. *AlterEconomics*, vol. 17, no 2, pp. 433–450. doi: [10.31063/2073-6517/2020.17-2.16](https://doi.org/10.31063/2073-6517/2020.17-2.16) (in Russian).

Received: March 18, 2024

Citation: Litvintsev D. (2024) Zhilishchnye zhaloby, instituydional'nye anomalii i volokita: novye aspekty staroy diskussii [Housing Complaints, Institutional Anomalies and Red Tape: New Aspects of an Old Debate]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 25, no 5, pp.98–111. doi: [10.17323/1726-3247-2024-5-98-111](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2024-5-98-111) (in Russian).