

## ДИСКУССИИ

О. Э. Бессонова

# Роль института жалоб в формировании новой реальности в России



**БЕССОНОВА Ольга Эрнестовна** — доктор социологических наук, ведущий научный сотрудник, Институт экономики и организации промышленного производства СО РАН, Новосибирск, Россия. Адрес: 630090, Россия, г. Новосибирск, просп. Лаврентьева, д. 17.

Email: [olga.beol@mail.ru](mailto:olga.beol@mail.ru)

*Статья продолжает дискуссию о роле института жалоб в российской экономической практике, в частности ЖКХ, начатую Д. Литвинцевым. Ранее в статьях О. Бессоновой отстаивалась позиция об институте жалоб как важном и эффективном сигнале обратной связи на протяжении всего исторического развития раздаточной экономики в России и единственном легальном канале защиты прав граждан в области предоставления услуг в настоящее время. Д. Литвинцев выступил с опровержением этого утверждения и привёл классификацию жалоб, на основании которой он и строил свою аргументацию. Попытка О. Бессоновой показать несостоятельность как самой классификации жалоб, так и выстроенной на её основе аргументации привела Д. Литвинцева к усилению отрицания важности института жалоб и переносу центра дискуссии на злоупотребления и дисфункции данного института. В данной статье анализируется методика оппонента при построении классификации жалоб и тот замкнутый логический круг, к которому она приводит. Дело в том, что структура жалоб по Д. Литвинцеву изначально содержит субъективную и негативную оценочность (ошибочные жалобы, импульсивные жалобы, доносы), и на этом основании делается вывод о злоупотреблениях. При этом ни статистики, ни интервью с руководителями управляющих компаний, ни примеров разных типов жалоб приведено не было. Для перехода на смысловой уровень дискуссии была привлечена проблематизация, сформулированная Е. Богдановой: почему административные жалобы не были полностью заменены судебными исками в период построения правовой системы и рыночной экономики, а, напротив, не только были сохранены, но и расширили спектр своего действия в современной России? Ответ на этот ключевой вопрос, составляющий смысл данной дискуссии, может быть найден только в рамках теории раздаточной экономики. На основе этой теории высказывается прогноз о роли гражданских жалоб в преобразовании институциональной системы России.*

**Ключевые слова:** институт жалоб; сигнал обратной связи; раздаточная экономика; квазирынок; контрактный раздаток; общество открытого доступа; солидаризм.

На страницах журнала «Экономическая социология» была развёрнута дискуссия о дисфункциях института жалоб, в рамках которой оспаривался тезис о важной и необходимой роли института жалоб в качестве сигнала обратной связи для экономической системы России (см. [Бессонова 2021; Литвинцев 2022]). Была также отмечена недоказанность практически всех тезисов в аргументации оппонента [Бессонова 2022]. В результате Д. Лит-

винцев решил ещё раз выступить критиком института жалоб, рассуждая о злоупотреблениях, а заодно защитить свою классификацию жалоб, построенную, скорее, на домыслах и предположениях, чем на научной методике. Он сам признается, что информации для проверки созданной им классификации не существует: «Оценить распространённость тех или иных видов жалоб, согласно классификации Д. Литвинцева, в масштабе хотя бы одного региона чрезвычайно проблематично. И это связано в меньшей степени с пока ещё недостаточно разработанной методологией, а в большей — с проблемой получения первичных данных» [Литвинцев 2023: 103].

Д. Литвинцев взялся защищать свою позицию с помощью К. Г. Юнга — психолога, как известно, а не социолога. Опыт в психологии и социологии — две разные сущности; в социологии личный опыт не может стать убедительным аргументом, поскольку за рамками остаётся целостное видение всех обстоятельств (см. например, притчу о слоне<sup>1</sup>). В рамках дискуссии Д. Литвинцев оперирует жалобами даже не во всей сфере ЖКХ, а небольшим сегментом этих жалоб, идущих от собственников многоквартирных домов, причём весьма небольшой выборкой. Однако вывод о злоупотреблениях распространяется на весь институт жалоб, что является красноречивым примером «софистики и иллюзий» [Литвинцев 2023: 99].

## Замкнутый логический круг

Возникает вопрос: на каких основаниях вообще была создана классификация жалоб, если в её основе не лежит анализ реальных данных? И это не праздный вопрос. Вся классификация Д. Литвинцева построена на оценочных суждениях (например, ошибочные и импульсивные жалобы, доносы, жалобы для общения). Перед нами классический пример замкнутого логического круга. Сначала в классификацию жалоб закладывается позиция автора о злоупотреблениях институтом жалоб, а затем на её основе он рассуждает об этих злоупотреблениях и делает «фундаментальный» вывод о дисфункциях самого института.

Если не хватает количественной информации, всегда есть возможность взять интервью у управляющего компанией и на этом основании привести примеры, например, ошибочных жалоб. Как мне известно, *ошибочные жалобы* не регистрируются; если человек зашёл не в тот кабинет, его направят по «адресу». Что касается *жалоб для общения*, то если и есть такой феномен, он составляет ничтожно малую долю. Возможно, имеются в виду профессиональные жалобщики, часто мелькающие в сериалах, но значительно реже в реальности. А что понимается под *доносами* в сфере ЖКХ? Сосед-террорист изготавливает бомбу в подвале? Так правоохранительная система стимулирует подобные обращения, чтобы предотвратить теракты. Разве жалобы здесь не на службе безопасности?

Или как понимать *импульсивные жалобы*? Если жильцу на голову капает вода, он получает импульс пожаловаться на протекание крыши? В этом случае жалоба одновременно и импульсивная, и реальная (по Литвинцеву): крыша ведь протекает более чем реально. Ссылаясь на исследования западных социологов, приводится цитата, которую Д. Литвинцев, с моей точки зрения, неправильно интерпретировал относительно причинно-следственных связей: «Общей особенностью разнообразных по своей природе триггеров были эмоции, вызванные определёнными обстоятельствами, которые активизировали поведение жалобщиков» [Литвинцев 2023: 99]. Комментатор счёл эмоции причиной жалоб, проигнорировав «определённые обстоятельства», их вызвавшие; к примеру, прорыв канализации и ужасные эмоции по этому поводу, которые, по его мнению, и могли вызвать «импульсивную» жалобу. Так что же всё-таки первично — прорыв канализации или эмоции по этому поводу?

<sup>1</sup> Истина всегда больше, чем части, её составляющие, и даже больше, чем простая сумма всех частей. Суждения человека определяются его позицией и информацией, которой он владеет. Эта притча подчёркивает многогранность реальности и принцип целостного и данного, действительно существующего (см. [https://ru.wikipedia.org/wiki/Слепые\\_и\\_слон](https://ru.wikipedia.org/wiki/Слепые_и_слон)).

Доказать свою правоту относительно повального злоупотребления жалобами Д. Литвинцев решил с использованием статистики проверок управляющих компаний. Для того, чтобы избежать обоснованной критики в достоверности данных, он безапелляционно заявляет: «Разворачивать дискуссию в сторону критики работы контрольно-надзорных органов, которые, по мнению некоторых собственников многоквартирных домов, “подыгрывают” управляющим компаниям, что может влиять на результаты проверок, представляется неконструктивным» [Литвинцев 2023: 102].

Однако коррупционность сферы ЖКХ не вызывает сомнений ни у экспертов, ни у рядовых граждан. Это связано с тем, что статистика работает на самооправдание управленцев: у нас всё хорошо, мы работаем добросовестно, а вот население злоупотребляет жалобами, для которых нет оснований. И проверки якобы это показывают: «Результаты проверок не просто свидетельствуют о наличии институциональных злоупотреблений жалобами в сфере ЖКХ в силу отсутствия в большинстве случаев нарушений, но и позволяют оценить “масштаб бедствия”» [Литвинцев 2023: 100]. На самом деле эти проверки показывают лишь масштаб коррупции, приписок и подтасовок данных.

Попытка Д. Литвинцевым найти свои типы жалоб в реальной статистике наталкивается на конкретные проблемные ситуации, а не на выдуманные им характеристики. И тогда он прибегает к умозрительным предположениям: «В то же время 17,9% неклассифицированных жалоб вызывают некоторое подозрение <...> среди не попавших ни в одну категорию жалоб как раз и могут скрываться жалобы разных типов, не обязательно связанных с решением реальных проблем» [Литвинцев 2023: 100]. Но это предположение вряд ли соответствует действительности; на самом деле в этом объёме чаще всего сосредоточены жалобы на проблемы, связанные, например, с плохой уборкой территории (особенно зимой), поведением соседей во время ремонтов, недобросовестным обслуживанием персоналом управляющих компаний и т. д. Это вполне реальные жалобы, но не ресурсного, а организационно-управленческого характера, и к классификации Д. Литвинцева они не имеют никакого отношения.

Если принять точку зрения Д. Литвинцева о злоупотреблениях и дисфункциях института, то жалобы надо просто отменить, чтоб не мешали работать. По такому пути пошла Екатерина II, отменив право жалобы крестьян на помещиков, но вскоре она столкнулась с восстанием этих крестьян под предводительством Е. Пугачёва, после чего не только вернула право жалобы, но и подняла минимальную оплату труда. Есть и ещё вариант: не отменять институт жалоб, а просто их игнорировать. По мнению историков, такая политика приводила к ситуации «смуты», или, выражаясь современным языком, к массовым протестам.

## Жалобы или судебные иски?

Возникает более глубокий вопрос: в чём смысл дискуссии о роли института жалоб в России? Д. Литвинцев смысл дискуссии и её результат принижает до словесных баталий: «Однако это не отменяет актуальности, важности и своевременности самой дискуссии, основной задачей которой является постановка самих проблем, а не их решение, а также выдвижение различных гипотез» [Литвинцев 2023: 106].

В явном виде ключевой вопрос нашей дискуссии сформулировала Е. Богданова в своём фундаментальном труде, где целая глава посвящена разбору реальных жалоб (что отличает этот труд от работы Д. Литвинцева) на фоне глубокого анализа эволюции этого института в России [Bogdanova 2021]. Вопрос звучит так: почему в России в период построения правовой системы и рыночной экономики институт жалоб не был полностью заменён на судебные иски, а сохранён и расширяет своё влияние в современной России? Несмотря на всю глубину рассуждений, Е. Богдановой найти ответ на этот вопрос так и не удалось, поскольку ответ кроется только в теории раздаточной экономики, в которой доказывается, что институт жалоб является необходимым сигналом обратной связи на протяжении

всего исторического развития России. «Однако современный период не является раздаточной экономикой, — заметит вдумчивый читатель. — Что было, то прошло! А почему тогда?..» И мы снова возвращаемся к принципиальному вопросу, поставленному Е. Богдановой.

Ответ на него вскрыт также в теории раздаточной экономики, в которой выделяются переходные периоды или трансформационные фазы, когда раздаточная экономика преобразуется в квазирынок, достаточно основательно описанный Д. Литвинцевым на примере управляющих компаний [Литвинцев 2023: 104–105]. Не будучи уверенным в масштабах описываемой им практики функционирования управляющих компаний, тем не менее он чётко сформулировал базовые принципы квазирынка в ЖКХ, кроме одного — максимальной компрометации института жалоб. Здесь идут в ход все приёмы: подкуп проверяющих организаций, фиктивные классификации подаваемых жалоб, ссылка на импульсивность граждан и их ошибочное поведение... Д. Литвинцев замечает: «Дисфункциональность института жалоб не только фиксируется самими работниками сферы ЖКХ и экспертами отрасли» [Литвинцев 2023: 99]. Однако именно институт жалоб в экономике квазирынка играет роль институциональной скрепы российского общества, не позволяющей системе окончательно пойти вразнос по причине беспредельного воровства и коррупции. «Основной вывод: сама институциональная среда и нормативно-правовые институты способствуют дисфункциональности сигнальных институтов в силу подталкивания и фактически поощрения злоупотреблений со стороны всех рыночных игроков в условиях отсутствия реальной конкуренции» [Литвинцев 2023: 99]. Другими словами, оппонент, видимо, все-таки согласен с тем, что дело в злоупотреблениях не со стороны населения, а со стороны рыночных игроков в неконкурентных условиях, что является характерной чертой квазирынка.

## Неочевидный прогноз будущего России

В моей новой книге сделана попытка сформулировать видение будущего России [Бессонова 2023] и роли института гражданских жалоб в формировании новой институциональной системы. Но сначала — диагноз текущего положения России: в настоящее время происходит завершение «советского» институционального цикла в форме квазирынка третьей трансформационной фазы и готовится заход примерно к 2030 г. на перинатальную фазу нового институционального этапа (см. рис. 1).

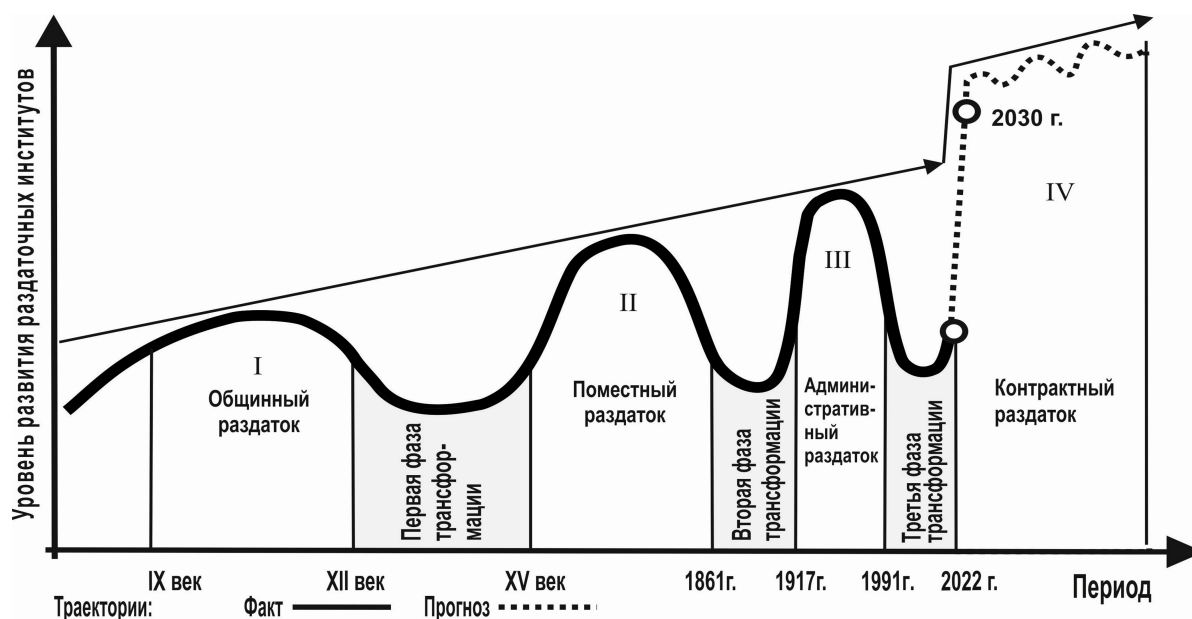


Рис. 1. Циклы институционального развития России: факт и прогноз



Этот новый этап будет базироваться на трёх «китах»: экономике контрактного раздатка; обществе открытого доступа; идеологии солидаризма.

1. *Экономика контрактного раздатка*, в рамках которого происходит синтез институтов рынка и раздатка. В результате этого синтеза раздача (распределение) бюджетных ресурсов предпринимательским и государственным структурам осуществляется на контрактной и конкурсной основе под условия выполнения ими госзаказа, сформированного на базе государственных программ стратегического развития отраслей и территорий. Экономика контрактного раздатка уже формируется на институциональном уровне, однако на практическом уровне работает квазирынок. С тем, чтобы показать различия между двумя этими институциональными системами, проведём сравнение правил госзаказа и реальной практики (см. табл. 1).

Таблица 1

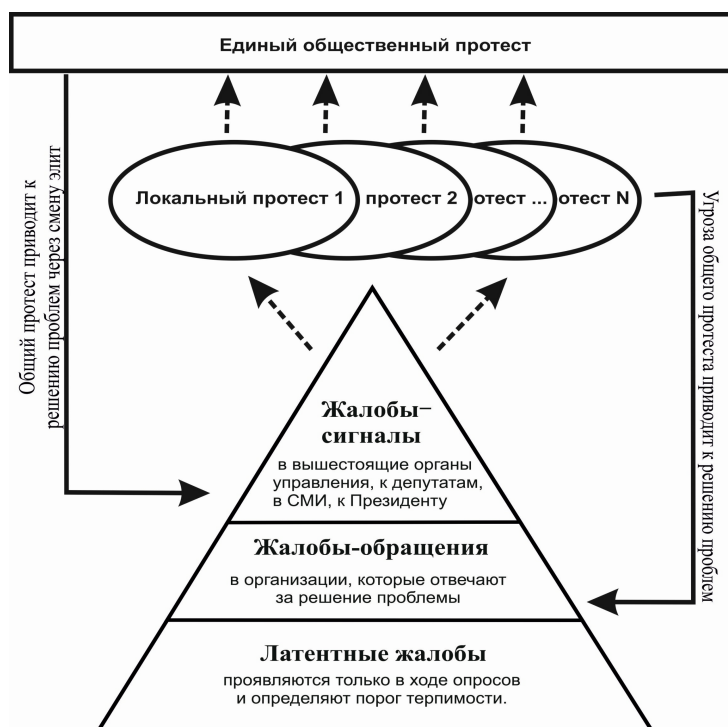
**Сравнение моделей контрактного раздатка и квазирынка  
в современной России**

| Госзаказ                         | Квазирынок на практическом уровне                                                                                                                                                                         | Контрактный раздаток на институциональном уровне                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Тендер (конкурс)                 | Закрытый, с заранее известным результатом, с использованием подставных фирм                                                                                                                               | Конкурентный, прозрачный, выбор эффективного подрядчика                                                                                                                                                  |
| Условия контракта                | Регулярный пересмотр сроков и сумм без штрафов                                                                                                                                                            | Расторжение контракта со штрафами в случае нарушения сроков и расходов                                                                                                                                   |
| Расходование средств             | Извлечение собственником доходной части до реализации проекта, откаты, нарушение сметы в ущерб проектным задачам, необоснованное увеличение менеджерских выплат                                           | Финансирование проектных задач строго по нормативам и условиям контракта, выплаты доходов менеджерам и собственникам после завершения и сдачи проекта с удовлетворительной оценкой                       |
| Осуществление проектных задач    | Не предусмотренный наём субподрядчика за средства, не соответствующие масштабам проекта, и изначальное снижение стандарта качества реализации проекта                                                     | Самостоятельное осуществление проекта в контрактные сроки по документации с обеспечением максимально возможного качества                                                                                 |
| Выбор поставщиков и контрагентов | Привлечение аффилированных компаний (родственников и друзей) с многократным завышением цены на их услуги                                                                                                  | Привлечение по рыночным ценам фирм, доказавших свою эффективность и надёжность                                                                                                                           |
| Контроль и санкции               | Отсутствие контроля за расходованием государственных средств, сроками и качеством работ, отсутствие штрафных санкций за нарушение условий контракта и привлечение компании к другим проектам по госзаказу | Общественный и государственный контроль за ходом выполнения контракта и качеством работ, в случае несоответствия — расторжение контракта со штрафами и невозможностью в дальнейшем работать по госзаказу |
| Цели и мотивации                 | Максимальное изъятие государственных средств в целях личного обогащения и вывоза в оффшор                                                                                                                 | Выполнение общественно значимых проектных задач с надлежащим качеством и за адекватное менеджерское вознаграждение                                                                                       |

В современной России, по оценкам экспертов, уже сложилась экономическая модель, где «государственные программы преобразуются в государственные задания, которые в форме государственных заказов выполняют предприятия, сгруппированные в государственные концерны» [Цедиллин 2021: 149]. На первый взгляд, эта институциональная модель по нормативным положениям соответствует принципам контрактного раздатка, однако значительный объём оппортунизма приводит к существенной трансформации её сути, что ярко видно на примере реальной практики распределения госзаказа.

2. *Общество открытого доступа* с конкурентными выборами и институтом гражданских жалоб: «В порядке открытого доступа граждане разделяют системы убеждений, которые акцентируют равенство, совместный доступ и всеобщее включение. Чтобы поддержать эти убеждения, все порядки открытого

доступа используют институты и проводят политику, позволяющие распределить выгоды и понизить индивидуальные риски участия в рыночной деятельности, которые включают всеобщее образование, набор программ социального страхования, а также обширную инфраструктуру и общественные блага» [Норт, Уоллис, Вайнгаст 2011: 204] Важную роль в формировании общества открытого доступа будет играть институт гражданских жалоб, включающих, помимо административных каналов, использование соцсетей для акцентирования проблем и обращений, а также легальные протесты, в отличие от традиционного института (см. рис. 2).



**Рис.2.** Институциональный механизм принятия решений по жалобам

3. *Идеология солидаризма*, концептуально поддерживающая экономику контрактного раздатка и общество открытого доступа. *Солидаризм* — это основанный на балансе индивидуальных и общих интересов принцип построения общества, в котором граждане обладают равными правами и возможностями самореализации в рамках социального государства. Отличия идеологии солидаризма от двух других базовых идеологий — социализма и либерализма — представлены в таблице 2.

Таблица 2

**Сравнение солидаризма с социализмом и либерализмом**

| Идеология             | Солидаризм                                                | Социализм                                               | Либерализм                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Экономическая модель  | Синтез раздатка и рынка на основе всех форм собственности | Плановый раздаток на базе государственной собственности | Свободный рынок на базе частной собственности  |
| Роль государства      | Целевое социальное государство                            | Тотальное господство государства                        | Минимальная роль государства — «ночной сторож» |
| Политическая модель   | Порядок открытого доступа с инклюзивными институтами      | Авторитаризм на основе порядка ограниченного доступа    | Демократия в порядке ограниченного доступа     |
| Концептуальная основа | Субъектность в рамках общественного консенсуса            | Организованный служебный коллективизм                   | Индивидуализм                                  |

Таблица 2. Окончание

| Идеология         | Солидаризм                                                                                          | Социализм                                                     | Либерализм                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Мотивация         | Стремление к успеху и творческое развитие личности в контексте добровольного общественного служения | Обязательное общественное служение                            | Личный финансовый и творческий успех                       |
| Власть и общество | Равноправный диалог власти и гражданского общества                                                  | Огосударственное общество как базис государственного аппарата | Гражданское общество как противовес власти                 |
| Обратная связь    | Гражданская жалоба между конкурентными выборами, включающая общественные протесты                   | Институт административных жалоб                               | Выборы, гражданские протесты                               |
| Целевой ориентир  | Свободное общество равных возможностей для всех граждан                                             | Общество равных возможностей получения социальных благ        | Свободное общество с рыночными контрастами и неравенствами |

Идеология солидаризма, в отличие от идеологий социализма и современного консерватизма, не является ограничителем социальных действий и способом тотального контроля, а формирует социальный порядок открытого общества с помощью цифровизации института жалоб («голоса» по А. Хиршману [Хиршман 2009]). В рамках социального государства граждане обладают равными возможностями на социальной лестнице, правом на конкурентные выборы и легальные протесты. По мнению Т. Пикетти, можно представить себе в XXI веке новый эгалитарный горизонт с универсальной целью, новую идеологию равенства через социальную собственность, образование и обмен знаниями и властью, которая ведёт к новому институциональному формату общества [Пикетти 2021].

## Заключение

Акцент на эмоциональном происхождении жалоб и особом менталитете россиян, любящих жаловаться властям и активно злоупотребляющих этим правом, порождает порочную иллюзию относительно реальной роли жалоб в развитии общества. Однако надо, наконец, признать, что институциональная система создаёт, постоянно рационализирует институт жалоб и побуждает, производя определённые институциональные обстоятельства, жаловаться на те проблемы, которые должны решаться специальными органами государственного аппарата. Тем самым поддерживается важный для стабильности экономической системы информативный канал обратной связи, существующий не независимо от выявленных Д. Литвинцевым «злоупотреблений».

В этом своём качестве институт жалоб представляет собой своего рода институциональный «разум» системы [Сергеев, Бирюков 1998], поскольку чаще всего жалобы указывают на наиболее уязвимые места текущего состояния экономики. Не случайно все встречи с Президентом России превращаются в сбор жалоб от населения, поскольку этот канал обратной связи несколько сдерживает коррупционные аппетиты местных чиновников и подконтрольных им управляющих компаний, несмотря на их якобы частный характер.

Российские власти в большинстве своём понимали, что, перекрыв этот канал обратной связи от населения, они окажутся в информационном вакууме, зная чиновничий менталитет по искажению реальности в свою пользу. И, несмотря на недовольство потоком жалоб с мест, они не отменяли институт жалоб, а работали над структурированием института в целом. Особенно постарался Пётр I. В СССР, несмотря на отсутствие положения о таком институте в марксистской идеологии, жалобы были важнейшим сигналом обратной связи для планово-раздаточной экономики, на что обращал внимание известный венгерский экономист Я. Корнай.

Современная власть также работает над этим каналом обратной связи и расширяет его в сторону цифровизации, создавая разнообразные платформы по приёму обращений граждан, используя инициативу снизу. Сначала люди активно использовали соцсети для своих нужд, а затем стали записывать ролики, обеспечивая наглядность проблемы, публичность, коллективность и массовый охват. Жалоба уже не лежит в тиши кабинетов, а гуляет по медийному пространству. Это зачатки общества открытого доступа в России, несмотря на все попытки местных властей фильтровать информацию снизу.

Таким образом, институт жалоб — необходимый сигнальный элемент на разных этапах развития раздаточной экономики и даже для периода квазирынка. Трактат А. Хиршмана доказывает фундаментальную роль жалобы-голоса в любой институциональной системе [Хиршман 2009]. В экономике контрактного раздатка институт *административных* жалоб преобразуется в институт *гражданских* жалоб, поскольку будет включать и легитимные протесты, и цифровые жалобы. А сами жалобы из-за их негативной коннотации, поддерживаемой даже исследователями [Литвинцев 2022; 2023], будут переименованы, скажем, в *послания граждан властям*, как когда-то *челобитные* были официально переименованы в *жалобы*.

## Литература

- Бессонова О. Э. 2021. Трансформация института административных жалоб в гражданские формы. *Экономическая социология*. 22 (2): 11–25. doi: [10.17323/1726-3247-2021-2-11-25](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2021-2-11-25)
- 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. *Путь России и новый курс*. М.: РОССПЭН
- 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)
- Норт Д., Уоллис Д., Вайнгаст Б. 2011. *Насилие и социальные порядки. Концептуальные рамки для интерпретации письменной истории человечества*. М.: Изд-во Института Гайдара.
- Пикетти Т. 2021. Капитал и идеология: глобальный взгляд на режимы неравенства — *Социологические исследования*. 8: 140–153. doi: [10.31857/S013216250015273-3](https://doi.org/10.31857/S013216250015273-3)
- Сергеев В. М., Бирюков Н. И. 1998. В чем секрет современного общества. *Полис. Политические исследования*. 2: 52–63. URL: [https://www.civisbook.ru/files/File/Sergeev\\_1998\\_2.pdf](https://www.civisbook.ru/files/File/Sergeev_1998_2.pdf)
- Цедилин Л. И. 2021. Рыночная экономика vs. Капитализм. *Вопросы экономики*. 11: 139–150.
- Хиршман А. О. 2009. *Выход, голос и верность: реакция на упадок фирм, организаций и государств*. М.: Новое издательство.
- Bogdanova E. 2021. Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization. 1st edn. London: Routledge.



## DISCUSSIONS

Olga E. Bessonova

# The Role of the Institution of Complaints in the Formation of a New Reality in Russia

**BESSONOVA, Olga E. —**

Doctor of Social Sciences,  
Leading Researcher at the  
Institute of Economics and  
Organization of Industrial  
Production SB RAS. Address:  
17 Akademika Lavrentieva  
Ave., Novosibirsk, 630090,  
Russian Federation. Author  
affiliation: Institute of  
Economics and Industrial  
Engineering, Siberian Branch  
RAS (Novosibirsk, Russia).

**Email:** [olga.beol@mail.ru](mailto:olga.beol@mail.ru)

## Abstract

The article continues the discussion about the role of the institution of complaints in Russian economic practice, in particular housing and communal services, started by D. Litvintsev. Previously, O. Bessonova's articles defended the position of the institution of complaints as an important and effective feedback signal throughout the historical development of the distribution economy in Russia and the only legal channel for protecting citizens' rights in the field of service provision at the present time. D. Litvintsev refuted this statement and gave a classification of complaints, on the basis of which he based his argument. O. Bessonova's attempt to show the inconsistency of both the classification of complaints itself and the argumentation built on its basis led D. Litvintsev to strengthen the denial of the importance of the institution of complaints and shift the focus of the discussion to the abuses and dysfunctions of this institution. This article analyzes the opponent's methodology for constructing a classification of complaints and the vicious

logical circle to which it leads. The fact is that the structure of complaints according to D. Litvintsev initially contains subjective and negative evaluation (erroneous complaints, impulsive complaints, denunciations) and on this basis a conclusion is made about abuses. At the same time, no statistics, no interviews with management companies, or examples of different types of complaints were given. To move to the semantic level of the discussion, the problematization formulated by E. Bogdanova was used: why administrative complaints were not completely replaced by lawsuits during the construction of the legal system and market economy, but, on the contrary, were not only preserved, but also expanded the range of their action in modern Russia? The answer to this key question, which forms the essence of this discussion, can only be found within the framework of the theory of distribution economy. Based on this theory, a forecast is made about the role of civil complaints in the transformation of the institutional system of Russia.

**Keywords:** institution of complaints; feedback signal; distribution economy; quasi-market; contract distribution system; open access society; solidarity.

## References

- Bessonova O. E. (2021) Transformatsiya instituta administrativnykh zhalob v grazhdanskie 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).
- 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](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2022-5-133-144) (in Russian).

- Bessonova O. E. (2023) *Put' Rossii i novyy kurs* [Russia's Path and the New Course], Moscow: ROSSPEN (in Russian).
- Bogdanova E. (2021) *Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization*. 1st edn, London: Routledge.
- Hirschman A. (2009) *Vykhod, golos i vernost': Reaktsiya na upadok phirm, organizatsii i gosudarstv* [Exit, Voice, and Loyalty Responses to Decline in Firms, Organizations, and State], Moscow: Novoe Izdatel'stvo (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': zloupotreblenie 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).
- North D., Wallis J., Weingast B. (2011) *Nasilie i sotsial'nye poryadki. Kontseptual'nye ramki dlya interpretatsii pis'mennoi istorii chelovechestva* [Violence and Social Orders. A Conceptual Framework for Interpreting Recorded Human History], Moscow: Gaidar Institute Publishing House (in Russian).
- Piketty T. (2021) Kapital i ideologiya: global'nyy vzglyad na rezhimy neravenstva [Capital and Ideology: A Global Perspective on Regimes of Inequality]. *Sociological Studies = Sotsiologicheskie issledovaniya*, no 8, pp. 140–153. doi: [0.31857/S013216250015273-3](https://doi.org/0.31857/S013216250015273-3) (in Russian).
- Sergeev V. M., Biryukov N. I. (1998) V chem sekret sovremennogo obshchestva [What is the Secret of Modern Society]. *Polis. Political Studies = Polis. Politicheskie issledovaniya*, no 2, pp. 52–63. Available at: [https://www.civisbook.ru/files/File/Sergeev\\_1998\\_2.pdf](https://www.civisbook.ru/files/File/Sergeev_1998_2.pdf) (accessed 13 November 2023) (in Russian).
- Tsedilin L. I. (2021) Rynoch'naya ekonomika vs. Kapitalizm [Market Economy vs. Capitalism]. *Voprosy ekonomiki*, no 11, pp. 139–150 (in Russian).

**Received:** November 7, 2023

**Citation:** Bessonova O. (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. doi (in Russian).