

Д. Б. Литвинцев

Жалоб много, но прибыль есть: злоупотребление сигнальными институтами в российском ЖКХ



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

Работа публикуется журналом «Экономическая социология» при поддержке программы «Университетское партнёрство» НИУ ВШЭ.

На страницах журнала в 2022 г. была начата заочная дискуссия о проблемах функционирования института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России между автором настоящей статьи и представителем Новосибирской экономико-социологической школы О. Э. Бессоновой. В ответ на статью «Жалобы — не подарок: дисфункциональность института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России» (см.: т. 23, № 4, с. 110–121), критикующую эффективность института жалоб с междисциплинарной позиции, была опубликована статья О. Э. Бессоновой «Институциональная природа жалоб в рыночной и раздаточной средах» (см.: т. 23, № 5, с. 133–144). Настоящая статья призвана продолжить начатую дискуссию и расширить её до обсуждения проблем функционирования обоих сигнальных институтов (жалоб и прибыли) применительно к рынку управления многоквартирными домами. Автором не только даётся развёрнутый комментарий касательно особенностей применяемой им методологии исследования проблем в жилищной сфере, но и предлагается анализ ряда показателей из открытых источников, свидетельствующих о наличии ложных жалоб и, соответственно, институциональных злоупотреблений со стороны собственников многоквартирных домов. Относительно института прибыли показано, что в управляющих компаниях распространены социально-экономические практики фиксации прибыли (жесткое бюджетирование, фиктивное трудоустройство и аффилированные подрядчики), приводящие к дисфункции данного института. Основной вывод статьи: 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, которая, согласно подходу Дж. Барлоу и К. Мёллера, является обязательным условием функционирования жалоб как обратной связи с потребителем.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство; сигнальный институт; институт жалоб; институт прибыли; дисфункция института; институциональное злоупотребление.

Жалобы — это распространённый способ взаимодействия, который, как правило, игнорируется в теоретических и эмпирических работах социологов [Наппа 1981]. При этом, как писали Дж. Барлоу и К. Мёллер, жалобы — это увлекательный предмет для обсуждения [Барлоу, Мёллер 2016]. Данное обстоятельство и ответная статья О. Э. Бессоновой «Институциональная природа жалоб в рыночной и раздаточной средах» [Бессонова 2022] на статью «Жалобы — не подарок: дисфункциональность института жалоб

в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России» [Литвинцев 2022], опубликованные в журнале «Экономическая социология» в 2022 г., способствуют продолжению начатой дискуссии и дальнейшему научному обсуждению отдельных аспектов функциональности сигнальных институтов (жалоб и прибыли) в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в России применительно к отношениям между собственниками многоквартирных домов (МКД) и управляющими компаниями (УК).

В ответной статье О. Э. Бессонова подчёркивает, что основной методологической ошибкой в изучении жалоб, по её мнению, является рассмотрение их с социально-психологической позиции¹, апелляция к поведенческому характеру и игнорирование институциональной природы [Бессонова 2022]. С одной стороны, хочется не согласиться с тем, что в предыдущей статье Д. Б. Литвинцев опирался исключительно на социально-психологичную природу жалоб (хотя этому вопросу и была отведена первая часть статьи), так как основной акцент был сделан, в конечном счёте, именно на институциональном злоупотреблении², что, кстати, совсем не получило никакого комментария О. Э. Бессоновой в её статье. С другой стороны, как подчёркивает И. А. Шмерлина, институты укоренены психологически [Шмерлина 2008]. Подобная позиция опирается на широко известные идеи Д. Норта (ментальные модели), Т. Веблена (институты как распространённые образы мышления) и др. Более того, под институтом онтологически можно понимать «социальную ментальность» в рамках рефлексивно-психологического подхода [Шмерлина 2008].

Междисциплинарный подход, задействующий результаты исследований разных наук, включая психологию, только усиливает исследовательскую позицию. Е. А. Богданова подчёркивает, что жалоба является объектом междисциплинарных исследований, поскольку обладает достаточно разносторонней информативностью, а методология исследования жалоб должна развиваться в связи с тем, что жалобы в новых контекстах приобретают новые смыслы и новую ценность [Богданова 2014]. Более того, например, результаты исследования жалоб за десятилетний период в 108-квартирном МКД в австралийском Сиднее свидетельствуют о том, что общей особенностью разнообразных по своей природе триггеров были эмоции, вызванные определёнными обстоятельствами, которые активизировали поведение жалобщиков [Forsythe, Antoniadou 2014]. Собственно эта особенность и предопределяет характер функционирования института жалоб в сфере ЖКХ в России.

Отдельно О. Э. Бессонова отмечает, что критики института жалоб опираются зачастую на свой личный опыт [Бессонова 2022]. В защиту данного подхода хочется обратиться к позиции, например, Д. Юма (1711–1776). По его мнению, основным источником суждений о фактах должен быть именно опыт — как основание эмпирических наук; если в работе нет основанных на опыте рассуждений о фактах, то в таком исследовании нет ничего, кроме софистики и иллюзий [Юм 2019]. Кроме того, дисфункциональность института жалоб не только фиксируется самими работниками сферы ЖКХ и экспертами отрасли, но и обнаруживается при анализе открытых данных, что и будет показано далее.

Институт жалоб: обращений много, нарушений мало

По результатам анализа 21 083 обращений, поступивших в некоммерческое партнёрство (НП) «ЖКХ Контроль» в 2022 г., эксперты составили рейтинг обращений по их тематическому содержанию³: на-

¹ Примечательно, что в отзывах на саму книгу «Жалоба — это подарок», вокруг которой в том числе построено исследование О. Э. Бессоновой института жалоб, С. Тайвари характеризует работу Дж. Барлоу и К. Мёллера как книгу о психологии потребителей и организаций [Барлоу, Мёллер 2016].

² Институциональное злоупотребление, или злоупотребление институтом — это эксплуатация социально-экономическими субъектами формальных правил и норм в своих корыстных интересах, не связанных с целями функционирования конкретного института (например, сигнальных институтов жалоб и прибыли); фактически это недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом) [Литвинцев 2022].

³ См. <http://gkhkontrol.ru/2023/01/81146>

числение платы (16,1%), содержание и ремонт общего имущества (15,8%), а также управление МКД (14,2 %) занимают первые строчки рейтинга (см. рис. 1). Однако ни в данном случае (хотя фактически применялся контент-анализ), ни в случае проведённых исследований другими компаниями (как правило, опросными методами) не анализируется валидность жалоб на соответствие их реально существующим проблемам в силу многочисленных сложностей изучения данного аспекта в сфере ЖКХ. В то же время 17,9% неклассифицированных жалоб вызывают у автора настоящей статьи некоторое подозрение: экспертами предложен исчерпывающий перечень тематик обращений, связанных с управлением МКД, а значит, среди не попавших ни в одну категорию жалоб как раз и могут скрываться жалобы разных типов, не обязательно связанных с решением реальных проблем.



Рис. 1. Тематика обращений в НП «ЖКХ Контроль» в 2022 г. (доля от всех обращений, в %)

В своей статье О. Э. Бессонова справедливо отмечает, что Д. Б. Литвинцевым не были приведены численные показатели реальных жалоб [Бессонова 2022: 134]. С этой целью обратимся к открытым данным государственной информационной системы (ГИС) ЖКХ. Всего в системе на 15 июня 2023 г. за весь период её функционирования было зарегистрировано 1 482 169 проверок (из них всего 1% — плановых) и 131 756 проверяемых организаций в сфере ЖКХ (из них 78% — УК)⁴. Доля проверок между органами государственного жилищного надзора и муниципального контроля распределилась как 89 и 11% соответственно; 60% от всех составили выездные проверки; 35% — документарные; 5% — смешанные. По результатам проверок контрольно-надзорными органами были выявлены нарушения только в 40,5% случаев по всей РФ. По федеральным округам (ФО) данный показатель не превышает 47% (см. рис. 2).

Основанием для проведения внеплановой проверки УК являются в том числе обращения и заявления граждан⁵. Несмотря на то что ГИС ЖКХ не классифицирует проверки по их основаниям, представляется, что большая их часть была проведена именно по жалобам собственников МКД. 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». С определёнными допущениями можно утверждать, что реальных жалоб в сфере ЖКХ всего около 40%, что свидетельствует о массовых случаях злоупотребления жалобами и проблемах функ-

⁴ См. <https://dom.gosuslugi.ru/#!/examinations>

⁵ См. ч. 2 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

ционирования института жалоб как сигнального. При этом лидер по злоупотреблению институтом жалоб — Сибирский ФО, где всего 31,8% проверок закончились выявлением нарушений со стороны преимущественно УК. Безусловно, данные показатели характеризуют лишь ситуацию в целом, поэтому обратимся к ежегодной динамике (см. рис. 3).

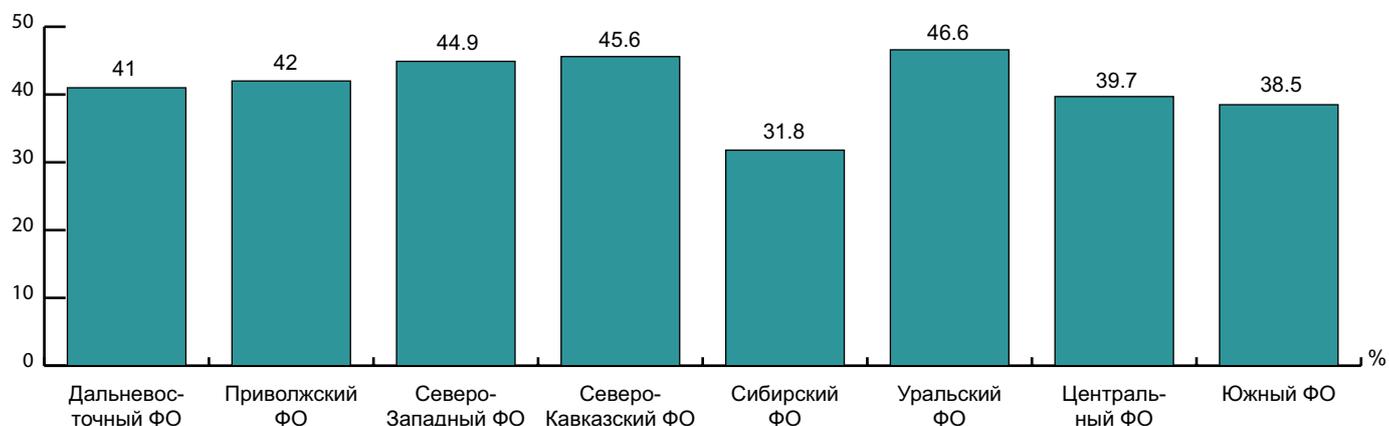


Рис. 2. Доля проверок, в ходе которых были выявлены нарушения (по федеральным округам (ФО), в %)

Начиная с 2015 г. (период лицензирования УК) и по 2022 г. включительно соотношение проверок и выявленных нарушений, отражённых в ГИС ЖКХ, сохраняется примерно на одном уровне и колеблется в диапазоне 35–43%. За неполный 2023 г. были зафиксированы 17 680 проверок; по результатам 8 232 проверок были выявлены нарушения (46,6%).

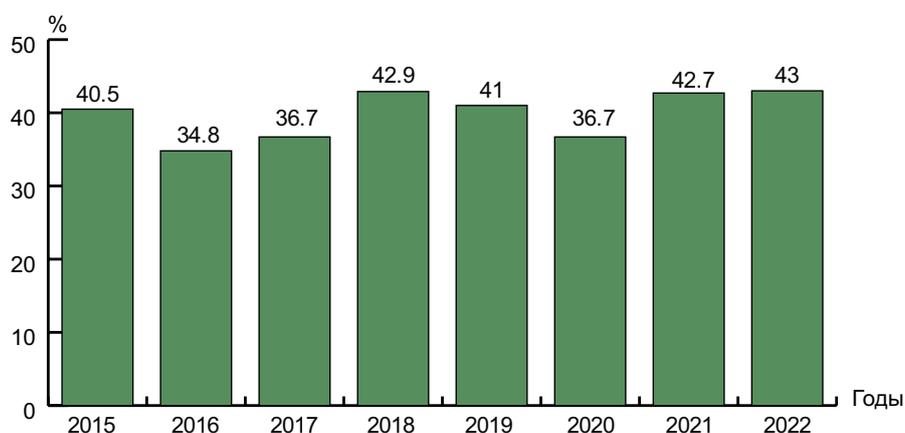


Рис. 3. Доля проверок, в ходе которых были выявлены нарушения (в % по годам)

Очевидно, что среди жалоб, результаты проверок по которым не выявили нарушений, могут быть обнаружены все типы жалоб, согласно авторской классификации, подробно описанной в предыдущей статье [Литвинцев 2022]: реальные жалобы (нарушения по которым были устранены в ходе проверки); ошибочные жалобы (по которым контрольно-надзорные органы на этапе проверки обращения ошибки выявить не смогли); импульсивные жалобы (характер которых изначально не предполагает выявления нарушений); жалобы как донос (хотя определённая доля таких жалоб неизбежно приводит к выявлению нарушений) и жалобы как средство общения. Ч. Ф. Ханна подчёркивает, что жалоба, как и другие формы ассоциации (по Г. Зиммелю), чаще всего возникает, когда ситуация или опыт становятся проблематичными [Hanna 1981]. При этом то, на что жалуются в этот момент, будет тесно связано с практическими интересами тех, кто жалуется. Именно эти интересы и лежат в основе классификации

жалоб, которые не всегда связаны с решением реальных проблем в МКД; они различают как самих заявителей, так и тексты их жалоб.

Е. А. Богданова считает, что теневая сторона института жалоб в целом связана с практикой доносов. В то же время она отмечает, что институт жалоб нередко воспринимается как лотерея, а в самих текстах жалоб появляется категория «чудо». В этом смысле жалобы всё больше напоминают просто средство общения, так как сам заявитель, по мнению Е. А. Богдановой, признаёт отсутствие правовых оснований решения проблемы. Что касается ошибочных жалоб, то в данном случае они могут быть связаны с тем, что люди, которые помнят советский опыт, пытаются решать свои проблемы по старинке [Богданова 2019]. В этом плане подход Е. А. Богдановой поддерживает классификацию жалоб Д. Б. Литвинцева и в целом не противоречит ей.

Разворачивать дискуссию в сторону критики работы контрольно-надзорных органов, которые, по мнению некоторых собственников МКД, «подыгрывают» УК, что может влиять на результаты проверок, представляется неконструктивным. При этом оценить валидность жалоб относительно отдельно взятой УК можно по «Единому реестру проверок» Генеральной прокуратуры РФ (<https://proverki.gov.ru/>). По запросу ИНН, ОГРН и т. п. система предоставит полный перечень открытых и закрытых проверок, включая предмет контрольно-надзорных мероприятий и их результат (выявлено или не выявлено нарушений). В то же время, по заявлению генерального прокурора РФ И. В. Краснова на расширенном заседании коллегии Генеральной прокуратуры, количество обращений граждан с жалобами на работу УК, а также на качество и стоимость предоставляемых ими услуг выросло в 2022 г. в полтора раза⁶. В конце 2021 г. Уполномоченный по правам человека в РФ Т. Н. Москалькова также отмечала рост количества жалоб, связанных с нарушением жилищных прав, почти в два раза по сравнению с 2020 г. Большая часть жалоб была связана с завышением, по мнению заявителей, размера платы за жилищно-коммунальные услуги⁷.

В то же время всего десятая часть от всех жалоб, по данным Т. Н. Москальковой, — коллективные. Это прямое свидетельство того, что в большинстве своём собственники МКД стремятся решить индивидуальные проблемы, которые не требуют коллективного обращения, а не вопросы, связанные с общим имуществом (в данном случае коллективное обращение может рассматриваться наравне с общим собранием как коллективное действие). В целом это вполне укладывается в общую картину проблематики отношения собственников к общему имуществу в МКД [Литвинцев 2021], а также косвенно свидетельствует об институциональных злоупотреблениях со стороны отдельных собственников. Т. А. Скачкова подчёркивает, что жалобы, которые подаёт один гражданин, не всегда бывают обоснованными в отличие от коллективного обращения, которое имеет больший вес и силу правовых последствий [Скачкова 2017].

Удивительно, но Верховный суд РФ (Определение № 18-КГ19-27 от 23 апреля 2019 г.), рассматривая иск УК о защите деловой репутации, не усмотрел злоупотреблений правом со стороны ответчика, обратившегося к губернатору и в прокуратуру региона с жалобой, в которой содержались не соответствующие действительности сведения. Причём подтвердил это сам ответчик, разместив в присутствии свидетелей соответствующее письмо с опровержением своих слов на стендах МКД по решению апелляционной инстанции⁸. Складывающаяся судебная практика усиливает дисфункцию института жалоб и способствует его мимикрии, фактически поощряя институциональные злоупотребления со стороны собственников МКД.

⁶ См. <http://www.kremlin.ru/events/president/transcripts/70678>

⁷ См. <https://www.pnp.ru/social/rossiyane-stali-bolshe-zhalovatsya-na-narushenie-zhilishhnykh-prav.html>

⁸ См. http://vsrf.ru/stor_pdf.php?id=1766920

Встаёт закономерный вопрос: рост количества жалоб свидетельствует в пользу функциональности или, наоборот, дисфункциональности института жалоб? С одной стороны, снижение количества жалоб может свидетельствовать об атрофии института, по В. М. Полтеровичу: институт становится невостребованным, так как не способствует разрешению реальных проблем в сфере ЖКХ. С другой стороны, рост количества жалоб может свидетельствовать об увеличении количества институциональных злоупотреблений. Однако, как отмечает О. Э. Бессонова, растущий поток жалоб не всегда свидетельствует об ухудшении ситуации [Бессонова 2021]. Учитывая негативную динамику прошлых лет, зафиксированную Генеральной прокуратурой и Уполномоченным по правам человека, а также результаты анализа открытых данных из ГИС ЖКХ, можно предположить, что дисфункциональность института жалоб сохраняется и, вероятно, усиливается. Очевидно, это требует дальнейшего обсуждения с учётом того, что на сегодняшний день отсутствует разработанная методика оценки эффективности института жалоб в сфере ЖКХ.

В то же время характер ложных жалоб при их наличии действительно могут оценить только сами сотрудники УК и (или) приглашённые эксперты. В этом плане О. Э. Бессонова отчасти права [Бессонова 2022], однако именно оценка жалоб изнутри, с точки зрения практических интересов (по Ч. Ф. Ханну), и позволила разработать предложенную Д. Б. Литвинцевым классификацию жалоб, основанную на разных ожиданиях заявителей. Целесообразно отметить, что сами Дж. Барлоу и К. Мёллер определяют жалобы как заявления о неоправдавшихся ожиданиях [Барлоу, Мёллер 2016: 26]. Неслучайно А. Д. Абдулаев характеризует жалобы как публичное средство отстаивания ожиданий о надлежащем содержании общего имущества в МКД [Абдулаев 2022: 849]. В то же время, как подчёркивает Е. А. Богданова, жалоба — это самостоятельный дискурсивный жанр; как авторский документ она предполагает определённую нарративную, правовую и гражданскую позицию [Богданова 2014]. В связи с этим чрезвычайно важно идентифицировать жалобы в сфере ЖКХ, применяя качественные методы — нарративный и дискурс-анализ, оценивая ожидания того или иного заявителя или, наоборот, их отсутствие.

Однако оценить распространённость тех или иных видов жалоб, согласно классификации Д. Б. 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. Ни одна УК, ссылаясь на законодательство об обработке персональных данных, коммерческую тайну и т. п., не станет афишировать свои проблемы, предоставляя доступ к жалобам собственников управляемых ею МКД обычным исследователям. Тем более что анализ жалоб собственников может напрямую указать на слабые стороны изучаемой УК, а это в дальнейшем может быть использовано в нечестной конкурентной борьбе с преследованием коммерческой выгоды.

Далее, в целях продолжения начатой дискуссии целесообразно обратиться к проблеме функционирования в сфере ЖКХ России второго сигнального института, по О. Э. Бессоновой — института прибыли, который как канал обратной связи между собственниками МКД и учредителями УК должен демонстрировать большую эффективность именно в современной рыночной среде, нежели институт жалоб, чего на деле также не происходит.

Институт прибыли: деньги есть, сигналов нет

Т. Парсонс отмечал, что прибыль может рассматриваться как институционально заданная цель, как мотив и (или) критерий успеха на рынке [Парсонс 2000]. Прибыль стала результатом рыночной власти класса капиталистов, обеспеченной институтами собственности и свободного обмена. Погоня за прибылью, по мнению С. Мюнниха, является основным источником отступничества в социальных отношениях на рынках, которое никогда не может быть полностью остановлено институциональной и социальной укоренённостью [Muennich 2015]. Несмотря на то что позицию К. Маркса относительно

паразитической функции прибыли считают ошибочной (см., например: [Small 1925]), в сфере ЖКХ в России наблюдается именно такая тенденция.

Основной целью деятельности УК, как и любой другой коммерческой организации, является извлечение прибыли⁹. Источник чистой прибыли УК, как справедливо отмечает О. Э. Бессонова, это собранные средства на обязательные работы, которые при этом не были выполнены [Бессонова 2011]. Парадокс в том, что подобные социально-экономические практики предпринимательской деятельности в сфере ЖКХ задаются непосредственно самими институтами. В жилищном законодательстве предусмотрено, что экономия, полученная в ходе исполнения договора управления в течение года, остаётся в распоряжении УК, если полученная разница между доходами и расходами не привела к ухудшению качества работ и услуг¹⁰.

Подобный дискурс, заданный институциональной логикой предпринимательства в сфере ЖКХ, свидетельствует о том, что для извлечения прибыли УК должны экономить, но при этом, как минимум, демонстрировать выполнение всех работ, предусмотренных формальными правилами и утверждённых решением общего собрания собственников МКД. Собственно, это и есть основной механизм формирования прибыли, который хотя отчасти и скрыт в теневой области, как считает О. Э. Бессонова [Бессонова 2011], но при этом хорошо известен всем игрокам на рынке управления МКД.

Понятно, что как сигнальный институт прибыль осуществляет обратную связь между потребителями (собственниками МКД) и исполнителями (УК). Сокращение прибыли должно сигнализировать собственникам (учредителям) и руководителям УК о снижении удовлетворённости потребителей объёмами и (или) качеством жилищно-коммунальных услуг, что, в конечном счёте, должно способствовать пересмотру бизнес-стратегии и перенастройке всей системы управления. Что же происходит на самом деле?

Возможность институционального злоупотребления в сфере ЖКХ [Литвинцев 2022] позволяет безоговорочно зафиксировать (обеспечить) ежегодную прибыль для учредителей УК на нужном уровне, что приводит к полной дисфункциональности прибыли как сигнального института; прибыль сохраняется исключительно как институционально заданная цель, по Т. Парсонсу. При этом обнаруживаются различные социально-экономические практики, позволяющие зафиксировать прибыль как основной результат предпринимательской деятельности по управлению МКД, что гипотетически может быть связано с высоким количеством ложных жалоб.

— *Жёсткое бюджетирование.* Установление учредителями годового плана (в отличие от гибкого бюджетирования) вынуждает директоров УК следовать институциональной логике и максимально экономить [Литвинцев, Нижальская 2021]. Подобное хищническое отношение собственников организации может способствовать существенному увеличению потока жалоб вследствие снижения качества работ и услуг, что, однако, не будет содействовать обратной связи в силу того, что в ней никто в данном случае не нуждается. Аргумент о том, что рано или поздно такой подход приведёт к краху самой УК, терпит фиаско. На рынке ЖКХ известно немало игроков, придерживающихся подобной стратегии в условиях фактически отсутствия реальной конкуренции в силу недееспособности конкурентных механизмов и сложности смены УК [Сысоева 2016]. При этом конкурентная рыночная экономика — это обязательное условие функционирования механизма жалоб как обратной связи, согласно Дж. Барлоу и К. Мёллеру. Если жалобы не способствуют улучшению работы компании, то потребители её попросту сменят [Барлоу, Мёллер 2016], но именно этого зачастую и не происходит в сфере ЖКХ в России.

⁹ См. Гражданский кодекс РФ, ст. 50 (1).

¹⁰ Это утверждено ст. 162 (12) Жилищного кодекса РФ.

- *Фиктивное трудоустройство*. Это достаточно распространённая практика, когда учредителей включают в штат УК, что позволяет обеспечить им стабильный доход в случае невозможности реализации годового плана при жёстком бюджетировании. В такой ситуации сам институт прибыли подвергается существенной деформации и, в конечном счёте, перестаёт выполнять не только сигнальную для УК, но и свою основную экономическую функцию. Неслучайно на рынке ЖКХ присутствует немало игроков, бухгалтерские балансы которых ежегодно отражают убыток. Это достаточно легко проверить, так как бухгалтерский баланс и отчёт о финансовых результатах относятся к обязательным документам, подлежащим размещению в Интернете в порядке раскрытия информации УК¹¹. В данном случае прибыль как институт тем не менее продолжит выполнять сигнальную функцию для государства. Налоговые органы ежегодно направляют запросы в УК с целью дать пояснения о причинах отсутствия прибыли¹², однако зачастую бюрократической отписки достаточно, чтобы «закрыть вопрос». В этом плане отписка также продолжает функционировать как институциональная ловушка, по В. М. Полтеровичу, как это было показано в предыдущей статье [Литвинцев 2022].
- *Аффилированные подрядчики*. Вывод средств через подконтрольных игроков на рынке ЖКХ — также достаточно популярная практика среди УК. Декларируя ежегодно отсутствие прибыли и при этом поддерживая штатное расписание в соответствии с организационной структурой и реальной численностью работников, УК заключают договоры на предоставление услуг и (или) выполнение работ по содержанию общего имущества в МКД с «нужными» организациями по завышенным ценам. Разница между реальной и фактической стоимостью работ и услуг сформирует прибыль в пользу учредителей УК, что также лишает институт сигнальной функции, при этом сохраняя его экономическую логику (хотя фактически и мошенническим путём).

В этом плане критика и позиция А. В. Смолла относительно теории К. Маркса была оправдана тем, что не сама по себе прибыль всегда паразитична, а неудача капитализма заключается в его неспособности предотвратить произвольные и хаотические оценки и подделку функций прибыли (как института, добавим мы от себя) [Small 1925]. Предвосхищая вопрос о количественном соотношении подобных социально-экономических практик, целесообразно отметить, что в данном случае методы социологических исследований работать не будут в силу практически полной закрытости подобной финансово-экономической информации. Тем не менее если обратиться к имеющимся результатам правовых исследований экономических преступлений в сфере ЖКХ, а также к открытой судебной практике, можно получить более чёткую картину, которая при этом также не будет полной в силу специфики функционирования теневого сектора экономики.

Рекомендация О. Э. Бессоновой пересмотреть УК своё отношение к клиентам [Бессонова 2022] небезосновательна, однако, как было показано выше, сама логика извлечения прибыли экономией, заданная нормативно-правовыми институтами, отсутствие реальной конкуренции на рынке управления МКД и возможность злоупотребления сигнальными институтами не позволяют им этого сделать. Кроме того, по этой же причине они не смогут воспользоваться и всеми советами из книги Дж. Барлоу и К. Мёллера «Жалоба — это подарок», даже если среди «эффективных менеджеров» в сфере ЖКХ найдутся желающие её прочитать. Рекомендация равносильна той, что все собственники МКД должны ознакомиться с нормами жилищного законодательства и руководствоваться ими при распоряжении общим имуществом (как это и задумывалось ещё в ходе реформы ЖКХ). Результаты исследований, однако, показы-

¹¹ Этого требует Жилищный кодекс РФ, ст. 161 (10.1).

¹² Камеральная проверка предусмотрена Налоговым кодексом РФ, ст. 88.

вают, что уровень жилищной грамотности населения России достаточно низкий [Литвинцев 2021], а, по данным ВЦИОМа, около половины собственников МКД даже не знают название своей УК¹³.

Отдельно встаёт серьёзный теоретико-методический вопрос о способах и техниках анализа прибыльности и убыточности компаний в сфере ЖКХ при наличии дебиторской задолженности и принимая во внимание особенности бухгалтерского учёта. По данным Росстата, сальдированный финансовый результат организаций, осуществляющих вид экономической деятельности «Управление эксплуатацией жилого фонда за вознаграждение или на договорной основе» (ОКВЭД 68.32.1), составил за 2021 г. убыток в размере 1447 млн руб. Удельный вес прибыльных УК в общем числе организаций — 77,2% [Жилищное хозяйство... 2022]. И это без учёта субъектов малого предпринимательства, включение которых ещё сильнее ухудшило бы оценки Росстата. Однако, учитывая вышеизложенное, представляется, что статистические показатели могут в силу их искажения отчасти не отражать реальную экономическую ситуацию на рынке управления МКД. Это, конечно, требует отдельного осмысления и обсуждения.

Заключение

Междисциплинарный подход, опирающийся на результаты исследований в области различных социально-гуманитарных наук, а также на опыт практической деятельности, способствует более глубокому пониманию экономических процессов, протекающих в сфере ЖКХ в России. Распространённые социально-экономические практики УК злоупотребления институтом прибыли в сфере управления МКД (жёсткое бюджетирование, фиктивное трудоустройство и аффилированные подрядчики) снижают и (или) деформируют сигнальную (по О. Э. Бессоновой) и отчасти основную экономическую функцию института, сохраняя при этом институционально заданную логику, то есть прибыль как цель (по Т. Парсонсу). Это, с одной стороны, способствует росту количества жалоб, что фиксируют Генеральная прокуратура и Уполномоченный по правам человека в последние годы, а с другой — вызывает определённые проблемы в анализе официальной статистики и оценке финансово-экономической ситуации на рынке услуг ЖКХ в целом.

В то же время злоупотребление институтом жалоб, снижающее его функциональность, отражается в показателях проведённых контрольно-надзорных мероприятий в ГИС ЖКХ: по результатам большинства проверок органами государственного жилищного надзора и муниципального контроля, нарушения выявлены не были. Сложившаяся ситуация сохраняется как минимум с 2015 г. При этом доля коллективных обращений в их общем числе достаточно низкая, что подчёркивает роль жалоб в решении индивидуальных, а не коллективных проблем. Конечно, это не позволяет дать количественную оценку по типам жалоб, однако качественная оценка ожиданий и намерений заявителей, по Ч. Ф. Ханну (что соответствует подходу Дж. Барлоу и К. Мёллера), через анализ содержания самих обращений может лежать в основе классификации (реальная жалоба, ошибочная жалоба, импульсивная жалоба, жалоба как донос и жалоба как средство общения).

В целом стоит признать, что необходима дальнейшая теоретико-методологическая проработка проблематики функционирования сигнальных институтов, разработка методов и техник оценки их дисфункциональности, показателей эффективности и т. п. 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. В заключение хотелось бы отметить, что автор настоящей статьи никоим образом не ставит под сомнение важность и значимость жалоб и прибыли как сигнальных институтов в рыночной и раздаточной средах, однако ставит под большой вопрос их

¹³ См. <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/moj-dom-i-kak-ya-im-upravlyayu>

функциональность как каналов обратной связи именно в сфере ЖКХ в России в сложившихся институциональных условиях.

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.
- Барлоу Дж., Мёллер К. 2016. *Жалоба — это подарок: как сохранить лояльность клиентов в сложных ситуациях*. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Олимп—Бизнес.
- Бессонова О. Э. 2011. Результаты трансформации советской жилищной модели. *Экономическая социология*. 12 (5): 14–29. URL: https://ecsoc.hse.ru/data/2011/12/08/1259553788/ecsoc_t12_n5.pdf#page=14
- 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)
- Богданова Е. А. 2014. Исследования жалоб: традиции и перспективы. *Laboratorium: журнал социальных исследований*. 6 (3): 4–7.
- Богданова Е. А. 2019. Бюрократия жалоб. *Огонёк*. 9: 28. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/3902991>
- Жилищное хозяйство в России*. 2022. Статистический сборник. Росстат. М.: Росстат.
- Литвинцев Д. Б. 2021. 30 лет приватизации жилья в России: удалось ли воспитать ответственных собственников? *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2 (162): 186–212. doi: [10.14515/monitoring.2021.2.1273](https://doi.org/10.14515/monitoring.2021.2.1273).
- 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., Нижальская Н. И. 2021. Управление многоквартирными домами в России за рамками бюджетирования. *Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура*. 4 (19): 93–102. doi: [10.36622/VSTU.2021.19.4.010](https://doi.org/10.36622/VSTU.2021.19.4.010)
- Парсонс Т. 2000. *О структуре социального действия*. М.: Академический проект.
- Скачкова Т. А. 2017. Вопросы правового регулирования порядка подачи и рассмотрения коллективных обращений. *Право и современные государства*. 4: 39–46.
- Сысоева Л. А. 2016. Содержание жилья: конкуренции почти не видно. *Вестник Томского государственного университета. Экономика*. 2 (34): 175–187. doi: [10.17223/19988648/34/15](https://doi.org/10.17223/19988648/34/15)

- Шмерлина И. А. 2008. Понятие «социальный институт»: анализ исследовательских подходов. *Социологический журнал*. 4: 53–69.
- Юм Д. 2019. *Исследование о человеческом разумении*. М.: ЭКСМО.
- Forsythe P. J., Antoniadis H. 2014. *Complaints and Disputes Among Occupants Within Apartment Developments*. 7th Australasian Housing Researchers' Conference, AHRC 2013: Refereed Proceedings. URL: <http://hdl.handle.net/10453/26892>
- Hanna C. F. 1981. Complaint as a Form of Association. *Qualitative Sociology*. 4 (4): 298–311.
- Muennich S. 2015. *A Sociology of Profit. Economic Sociology and the Profit Puzzle in Economics*. Allied Social Science Associations 2015 Annual Meeting. URL: <https://www.aeaweb.org/conference/2015/retrieve.php?pdfid=3487&tk=E3Ra8G2B>
- Small A. W. 1925. The Sociology of Profits. *American Journal of Sociology*. 30 (4): 439–461.

Denis Litvintsev

There are Many Complaints, but There is Profit. Abuse of Signal Institutions in the Russian Housing and Communal Services

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

In 2022, a correspondence discussion on the challenges related to the functioning of the complaints institute within the housing and communal services sector in Russia was initiated within the pages of this journal. The discussion involved the author of this article and Olga Bessonova, a representative of the Novosibirsk School of Economics and Sociology. In response to the article titled “Complaints are not Gifts: Dysfunctionality of the Institution of Complaints in the Field of Housing and Communal Services in Russia” (vol. 23, no 4, pp. 110–121), which critiques the effectiveness of the complaints institution from an interdisciplinary perspective, Prof. Bessonova published a response article titled “The Institutional Nature of Complaints in Market and Distributional Environments” (vol. 23, no 5, pp. 133–144). The aim of the present article is to continue the debate and broaden it to encompass a discussion of the issues related to the functioning of both signaling institutions (complaints and profit) in the context of the apartment building management market. The author provides a detailed commentary on the specifics of the methodology used to study problems in the housing sector, and conducts an analysis of several indicators from open sources that point to the existence of false complaints and, consequently, institutional abuses by apartment building owners. Concerning the institution of profit, the author presents common socio-economic practices related to profit manipulation by management companies, including strict budgeting, fictitious employment, and affiliations with contractors. These practices lead to the dysfunction of the profit institution. The primary conclusion of this article is that the institutional environment itself, along with legal and regulatory institutions, contribute to the dysfunction of signaling institutions. They do so by promoting and effectively endorsing abuses by all market participants in the absence of genuine competition, which is essential for the complaints system to function as feedback, in line with the approach of Janelle Barlow and Claus Møller.

Keywords: housing and communal services; signal institute; institute of complaints; profit institution; dysfunction of the institution; institutional abuse.

References

- Abdulaev A. D. (2022) Sotsial'naya transphormatsiya 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).
- Barlow J., Møller K. (2016) *Zhaloba — eto podarok: kak sokhranit' loyal'nost' kliyentov v slozhnykh situatsiyakh* [A Complaint is a Gift: How to Maintain Customer Loyalty in Tough Situations], 2nd ed., revised, Moscow: Olympus—Business (in Russian).

- Bessonova O. E. (2011) Rezul'taty transformatsii sovetskoy zhilishchnoy modeli [Outcomes of Transformation of The Soviet Housing Model]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 12, no 5, p.14–29. Available at <https://ecsoc.hse.ru/> (accessed 25 March 2023) (in Russian).
- Bessonova O. E. (2021) Transformatsiya instituta administrativnykh zhalob v grazhdanskiye 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 (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 (in Russian).
- Bogdanova E. A. (2014). Researching Complaints: Traditions and Perspectives. *Laboratorium: Russian Review of Social Research = Laboratorium: zhurnal sotsial'nykh issledovaniy*, vol. 6, no 3, pp. 4–7 (in Russian).
- Bogdanova E. A. (2019). Byurokratiya zhalob [Bureaucracy of Complaints]. *Ogon'ok*, no 9, p. 28. Available at: <https://www.kommersant.ru/doc/3902991> (accessed 25 March 2023) (in Russian).
- Forsythe P. J., Antoniadou H. (2014) *Complaints and Disputes Among Occupants Within Apartment Developments*. 7th Australasian Housing Researchers' Conference, AHRC 2013: Refereed Proceedings. Available at: <http://hdl.handle.net/10453/26892> (accessed 25 March 2023).
- Hanna C. F. (1981). Complaint as a Form of Association. *Qualitative Sociology*, vol. 4, no 4, pp. 298–311.
- Hume D. (2019) *Issledovaniye o chelovecheskom razumenii* [Research on Human Understanding], Moscow: EKSMO (in Russian).
- Litvintsev D. B. (2021) 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 = Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskkiye i sotsial'nyye peremeny*, no 2 (162), pp. 186–212. doi: 10.14515/monitoring.2021.2.1273 (in Russian).
- Litvintsev D. B. (2022) Zhaloby—ne podarok: disfunktsional'nost' instituta zhalob v sphere zhil-ishhno-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 (in Russian).
- Litvintsev D. B., Nijalskaya N. I. (2021) Upravleniye mnogokvartirnymi domami v Rossii za ramkami byudzhetrovaniya [Management of Apartment Buildings in Russia Beyond Budgeting]. *Housing and Utilities Infrastructure = Zhilishchnoye khozyaystvo i kommunal'naya infrastruktura*, vol. 4, no 19, pp. 93–102. doi: 10.36622/VSTU.2021.19.4.010 (in Russian).
- Muennich S. (2015) *A Sociology of Profit. Economic Sociology and the Profit Puzzle in Economics*. Allied Social Science Associations 2015 Annual Meeting. Available at: <https://www.aeaweb.org/conference/2015/retrieve.php?pdfid=3487&tk=E3Ra8G2B> (accessed 25 March 2023).

Parsons T. (2000) *O strukture sotsial'nogo deystviya* [On the Structure of Social Action], Moscow, Academic Project (in Russian).

Small A. W. (1925) The Sociology of Profits. *American Journal of Sociology*, vol. 30, no 4, pp. 439–461.

Shmerlina I. A. (2008) Ponyatiye “sotsial'nyy institut”: analiz issledovatel'skikh podkhodov. [The Concept of “Social Institution”: An Analysis of Research Approaches]. *Sociological Journal = Sotsiologicheskij Zhurnal*, no 4, pp. 53–69 (in Russian).

Skachkova T. A. (2017) Voprosy pravovogo regulirovaniya poryadka podachi i rassmotreniya kollektivnykh obrashcheniy [Issues of Legal Regulation of the Procedure for Filing and Considering Collective Appeals]. *Law and Modern States = Pravo i sovremennyye gosudarstva*, no 4, pp. 39–46 (in Russian).

Sysoyeva L. I. (2016) Soderzhaniye zhil'ya: konkurentsii pochtu ne vidno [Maintenance of Housing: Almost It Isn't Visible to The Competition]. *Tomsk State University Journal of Economics = Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Ekonomika*, no 2 (34), pp. 175–187. doi: [10.17223/19988648/34/15](https://doi.org/10.17223/19988648/34/15) (in Russian).

Zhilishchnoye khozyaystvo v Rossii [Housing Economy in Russia] (2022). *Statistical Compendium*, Moscow: Rosstat (in Russian).

Received: March 31, 2023

Citation: Litvintsev D. (2023) Zhalob mnogo, no pribyl' est': zloupotrebleniye signal'nymi institutami v rossiyskom 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 3, 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).