

ДИСКУССИИ

О. Э. Бессонова

Институциональная природа жалоб в рыночной и раздаточной средах¹



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

Email: beol@ngs.ru

Данная работа представляет собой полемический диалог с автором статьи «Жалобы — не подарок. Дисфункциональность института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России» с элементами концептуализации предмета исследования. Сюжетная линия анализируемой статьи совпадает с распространённым мнением о неадекватности института жалоб в качестве эффективной обратной связи. Методологической ошибкой исследования жалоб, в том числе в анализируемом тексте, являются рассмотрение их только с социально-психологических позиций, апелляция к поведенческим характеристикам и российскому менталитету и игнорирование институциональной природы жалоб как важнейшего элемента иерархической системы управления. Раскрытие сущностных характеристик института жалоб и объяснение того, почему этот институт на протяжении всего исторического развития российской социально-экономической системы постоянно рационализировался и поддерживался властями, является целью данной работы. Кроме того, рассмотрению подлежат и жалобы, используемые фирмами в конкурентных рыночных стратегиях как образец для российских управляющих компаний ЖКХ, предпочитающих самим жаловаться на своих клиентов, что составило базу эмпирических данных рассматриваемой статьи. Перспективы института жалоб в России связаны с расширением его использования, созданием государственных порталов в регионах по приёму жалоб, но не с изменением их институциональной природы.

Ключевые слова: институт жалоб; обратная связь; рыночная экономика; раздаточная экономика; иерархия; институциональная теория.

С самого начала разработки теории раздаточной экономики главным пунктом её критики было положение об институте жалоб как эффективном сигнале обратной связи и механизме, обеспечивающем институциональное развитие эндогенного характера. Аргументы сводились к тому, что на жалобы практически нет действенных ответов, а делаются только отписки; более того, указывалось, что жалобы возвращаются тому начальнику, на которого жалуются. Социологи констатировали негативное отношение к жалобщикам, а в смутные времена жалобы превращались в доносы. Чаще всего жалоба рассматривалась на социально-психологическом уровне как элемент патерналистского российского менталитета. Тем не менее сама экономическая система России с древнейших времён и до сегодняшнего дня

¹ Статья подготовлена в рамках Базового проекта Института экономики и организации промышленного производства СО РАН 5.2.1.3 (0260-2021-0001). Регистрационный номер НИОКТР № 121040100280-1.

совершенствовала механизмы института жалоб, активно поддерживая их на всех уровнях управления вплоть до современных цифровых методов и сбора жалоб на президентских линиях общения с народом.

Возникает вопрос: если от жалоб «одна добука», по словам Ивана Грозного, и, как свидетельствовал Пётр I, «от количества жалоб он не может заниматься государственными делами», почему институт жалоб всё глубже интегрировался в недра управленческой иерархии, особенно в советский период, несмотря на отсутствие положения о необходимости данного института в идеологии марксистского режима СССР. Ответ на этот вопрос был дан в теории раздаточной экономики [Бессонова 1997; 1999; 2006; 2015]. Институт жалоб превращает социально-экономическую систему России в саморегулируемую и эндогенно развивающуюся раздаточную экономику, постоянно воспроизводящуюся в более развитых институциональных формах. Этот вывод находит теоретическое подтверждение в концепции А. Хиршмана, в которой *выход и голос (жалобы)*, то есть механизмы рыночные и нерыночные, представлены как главные действующие силы, равные по рангу и значимости. Его центральная идея заключается в том, что конкуренция является главным механизмом восстановления, но возможен альтернативный механизм, который способен дополнять механизм конкуренции или заменять его, поскольку нерыночные силы не обязательно действуют с меньшим «автоматизмом», чем рыночные [Хиршман 2009: 13, 26].

В статье Д. Литвинцева «Жалобы — не подарок. Дисфункциональность института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России» обсуждаются проблемные аспекты функционирования института жалоб в жилищно-коммунальной сфере. На этой основе строится опровержение тезиса об эффективности влияния данного института на политику жилищных организаций. Институциональный анализ проводится на двух уровнях: к макроуровню относится положение теории раздаточной экономики об институте жалоб как сигнальном механизме, а критические аргументы приводятся с микроуровня, причём без количественных оценок и конкретизации временного периода. При рассмотрении целей жалоб не приводится ни одной цифры для возможности оценки объёма «реальных» и прочих, как бы неправильных, жалоб, что не позволяет подтвердить выводы, сделанные автором статьи [Литвинцев 2022: 113–114].

Задача данного текста показать истинную природу жалоб в российских социально-экономических реалиях, механизм их влияния на формирование институциональной системы, ликвидацию системных сбоев на всех уровнях управления. Без специальной методологии и теоретического осмысления на макроинституциональном уровне это сделать невозможно, как невозможно без определённого инструментария доказать, что земля круглая и «она вертится». В основном, опровергая действенность механизма жалоб, критики базируются на своём личном, зачастую негативном, опыте, как и автор рассматриваемой статьи, приводящий частные примеры, но не показывающий масштаб их распространения — единичны ли приведённые случаи или они имеют системный характер? Однако самая большая исследовательская ошибка состоит в тезисе, что «феномен жалобы с его мощными культурно-эмоциональными компонентами выходит далеко за рамки официального обращения к властям» со ссылкой на работу Е. Богдановой [Bogdanova 2021] (см.: [Литвинцев 2022: 111]); наличие широко распространённой практики обращения с жалобами в органы государственной власти связывается исключительно со специфическим российским менталитетом. Дело в том, что институт административных жалоб должен быть заменён судебными исками в современной правовой системе, однако это не происходит, как раз по мнению большинства исследователей, из-за особого российского менталитета и отношения с властями. Между тем институт административных жалоб является составной частью общей институциональной системы и для решения большинства бытовых проблем, как это ни парадоксально, действия в рамках института жалоб наиболее экономичны и результативны, в отличие от дорогостоящей и долгой судебной системы.

Далее рассмотрим свойства института жалоб, раскрывающие его институциональную природу.

1. Жалобы **административного** характера (в отличие от судебных и бытовых, повседневных) — часть системы управления и принятия решений, в которой каждый орган власти обязан принимать жалобы от населения. Административный характер жалоб означает их жёсткий регламент — кто и на что имеет право жалобы. Это определяется формообразующими элементами института жалоб:

- законодательная основа, то есть совокупность административных и юридических норм, устанавливающих порядок работы с жалобами;
- управленческие органы, ведущие приём жалоб и принимающие по ним соответствующие решения;
- предмет обжалования, то есть то, на что разрешено подать жалобу;
- форма жалобы — установленный бланк для подачи жалобы;
- способ подачи жалобы — правила приёма и прохождения жалоб;
- сроки рассмотрения жалоб — временной интервал от получения жалоб до окончательного ответа.

Впервые тип административной жалобы выделил исследователь истории русского права И. Дитятин, отделив её от судебной жалобы или иска: «Статья Уложения содержит два вида челобитных — судных и об иных делах, разница между которыми по существу огромная. “Челобитья судная” — это челобитные или жалобы на решения суда. Под “челобитьями об иных делах” Уложение понимает жалобы на всякого рода “тяготы и разорения от налогов и поборов” со стороны правительственных органов, просьбы о тех или иных льготах, какого либо рода правительственных мерах, имеющих облегчить положение челобитчиков» [Дитятин 1895: 281].

Ярким подтверждением административного характера жалоб являются, например, положения манифеста об «Общем учреждении министерств» от 25 июня 1811 г.², показывающие место и роль жалоб в механизме управления:

§ 71. К министру поступают: 1. Высочайшие указы, повеления, постановления и учреждения <...>
5. **Жалобы** [Здесь и далее выделено мною. — О. Б.] на департаменты, ему подчинённые.

<...>

§ 115. В Совет министра поступают: 1. Все дела и предположения, требующие нового учреждения или важных перемен в разных частях управления <...> 15. Рассмотрение **основательных доносов** по делам важным <...> 18. Разные неудовольствия и **жалобы** служащих и частных людей на департаменты, если министр найдёт их заслуживающими внимания.

<...>

² Текст приводится по сайту исторического факультета МГУ (см. URL: <http://www.hist.msu.ru/ER/Etext/ministry.htm>). Выбраны положения, по которым видно, как административная система использует институт жалоб.

§ 234. Дела исполнительные общие представляются на разрешение Правительствующего сената <...> (10) <...> Когда на решения их принесены будут в Правительствующий сенат **жалобы** <...>

<...>

§ 265. Министры, принимая **жалобы** на места и лица, им подчинённые, и истребовав по оным все нужные объяснения, полагают скорое и справедливое решение, наблюдая при сем: (1) чтоб не принимать **жалоб** на нижние места мимо высших, (2) чтоб не давать движения **жалобам**, без всяких доказательств приносимым, а паче не допускать **доносов**, на одной ябеде основанных, (3) чтоб вообще не ослаблять силы и действия мест и лиц, им подчинённых, излишним благоприятством к **жалобам** и **доносам неосновательным**, преждевременными взысканиями и выговорами по обвинениям не доказанным, или требованиями ответов и объяснений по наветам, внимания не заслуживающим; с доносителями же, во лжи и ябеде <...> поступать по законам.

§ 266. Сверх просьб и **жалоб**, письменно присылаемых, каждый министр назначает один или два дня в неделю для принятия просьб и **жалоб** словесных, учреждая порядок принятия оных, сколь можно удобнее и для скорого решения успешнее.

<...>

§ 287. Ответственность возбуждается: (1) **жалобами**, непосредственно Его Императорскому Величеству поданными <...>.

<...>

§ 312. По **жалобам** и просьбам, прямо в департамент входящим или от министра посылаемым, директор последует в разрешении их тем же правилам и предосторожностям, какие выше в § 265 для министра постановлены.

§ 313. Для словесных изъяснений по делам службы, для принятия просьб и **жалоб** в делах, департаменту принадлежащих, директор назначает один или два дня в неделю и учреждает порядок приема и отзывов, сколь можно удобнее и для скорого решения успешнее.

<...>

§ 383. Директор подвергается ответственности: 1. По **жалобам**, приносимым Его Императорскому Величеству. 2. По **жалобам**, приносимым министру.

Министерства СССР во многом заимствовали регламент предыдущего периода. В инструкциях были прописаны механизм прохождения жалоб, характер реагирования на них, а также ответственность советских руководящих лиц.

2. Второе важнейшее свойство административных жалоб — **институциональность**, что означает механизм прохождения их по каналам **иерархической** системы управления, влияние на оценку деятельности руководящих лиц с учётом количества жалоб, необходимость регулярной отчётности перед вышестоящим звеном по исполнению жалоб. Контроль эффективности уровней власти внутри административной системы осуществляется прежде всего по жалобам, поскольку отчётная статистика может быть искажена заинтересованным ведомством. Фактически минимизация количества жалоб

является до сих пор критерием успешности функционирования органов управления. На аргумент о неэффективности жалоб, когда их возвращают тем, на кого жалуются, надо смотреть с той точки зрения, что при процедуре возврата жалобы высший орган управления узнает о проблемах низшего звена и советует или даже приказывает разобраться с проблемой, иначе вышестоящее начальство сделает выводы о его соответствии занимаемой должности. Если проблема системная, а не единичная, попытка расправиться с авторами жалоб свидетельствует о том, что проблема не может быть решена данным руководителем. Таков латентный механизм передачи информации о проблемных участках внутри системы, хотя поверхностно он выглядит как тупик для жалобщика. При этом жалобы имеют накопительный эффект и их влияние на систему происходит с определённым лагом. Кроме того, напомним, что неудовлетворённые жалобы переходят с регионального уровня управления на федеральный, вызывают реакцию СМИ и провоцируют гражданские протесты.

3. **Сигнальный** механизм жалоб работает следующим образом: сначала единичный случай, затем некая совокупность, на основе которой готовится управленческая жалоба и обоснование проектирования новых институциональных форм, а также корректировка приоритетов выделения ресурсов. На характер действия механизма жалоб обратил внимание М. Туган-Барановский, выявивший взаимосвязь между объёмом и регулярностью жалоб на изменение фабричного законодательства. Его книга «Русская фабрика в прошлом и настоящем» (1900) изобилует описанием разного рода жалоб и реакцией власти на них в виде установления новых регуляторных норм. «Первый шаг нашего правительства в области фабричного законодательства был вызван взаимными жалобами фабрикантов и рабочих друг на друга» [Туган-Барановский 1997: 176].

Сигнальный механизм в форме жалоб был замечен исследователем нерыночных экономик Я. Корнаи, хотя даже его последователи не обратили должного внимания на этот тезис. Описывая экономику советского типа, он, базируясь на теории А. Хиршмана, подчёркивал свойственный ей механизм обратной связи в форме жалобы как голоса. В самом общем виде действие этого механизма выглядит следующим образом: сигналы передают не циклическое колебание цен в отличие от действующих в рыночной экономике, а различные «количественные» данные, и предупреждающие *голоса*, поступающие от хозяйственных руководителей и населения [Корнаи 1990: 80]. Этот общий сигнальный механизм распадался на четыре подвида³:

- *Механизм 1: сигнал для инвестиций*, что означает распределение инвестиций по узким местам с учётом жалоб. Осуществление капиталовложений постоянно сталкивается с недостатком ресурсов. Всё больше возникает жалоб из-за дефицита. При распределении ресурсов предпочтение следует отдать той отрасли, в которой сохраняется острый дефицит и откуда раздаются жалобы. Хотя инвестиционные планы составляют на продолжительный период, на принятие решения оказывает влияние и сиюминутная ситуация — не так просто абстрагироваться от повседневных жалоб. Таким образом, упомянутые критерии отбора основываются на неценовых сигналах, которые отчасти представляют собой конкретные данные, отчасти — это *голос* участников инвестиционного процесса и даже его тональность [Корнаи 1990: 200, 301, 367].
- *Механизм 2: сигналы от управленцев*, что означает использование жалоб вышестоящими руководителями административной иерархии для выявления острых проблем. Наиболее важным результатом напряжённости заработной платы является текучесть кадров, а также рост жалоб. Если следовать классификации Хиршмана, оба вида обратных связей появляются одновременно — как *выход*, так и *голос*. Начальник цеха хочет удовлетворить все жалобы своего цеха, руководитель предприятия — своего предприятия, а министр или его заместитель — от-

³ См. подробнее: [Бессонова 2021: 16].

расли в целом, ведь именно к ним поступают жалобы [Корнаи 1990: 422, 424]. Но не всякая жалоба являлась руководством к действию: необходима была их критическая масса на каждом уровне иерархии, чтобы жалобы попадали на рассмотрение следующего уровня управления. Чем выше положение жалующегося, тем больший вес имела жалоба, поскольку, чем выше уровень управления, тем для большего числа хозяйственных ячеек необходима была координация ресурсов. В результате управленческая жалоба приобретала соответствующий вес, от которого зависели очерёдность и объём выделения ресурсов.

- *Механизм 3: сигнал неудовлетворённого спроса* через жалобы потребителей. Голос потребителя, его жалоба на дефицит позволяют судить о спросе; и чем настойчивее потребитель в своём поиске и громче его жалоба, тем мощнее этот сигнал [Корнаи 1990: 123]. Например, жалобы на планировку «хрущёвок» привели к изменению стандарта массового жилья. «Городские жители писали в Союз архитекторов в 1961 г. Они жаловались на убогое строительство, очень небольшие квартиры, проходные комнаты, низкие потолки и туалеты, совмещённые с ванными комнатами. Эти жалобы оказали влияние на конструктивные изменения в следующем поколении массовых отдельных квартир» [Harris 2013].
- *Механизм 4: сигнал общественной стабильности* в качестве минимизации жалоб как политического критерия. Бюджетное ограничение домашнего хозяйства является жёстким, поэтому потребитель пытается сопротивляться повышению цен с помощью *голоса*. Те, кто теряет, поднимают *голос*, давая выход своему возмущению. Вот почему потребительские цены становятся политическим вопросом [Корнаи 1990: 502, 529].

Историки отмечают, что если не контролировать количество жалоб, могут возникать ситуации «смуты»: «Жалобы, накопившиеся в царствование Михаила, произвели взрыв в Москве в начале царствования Алексея, следствием чего было Соборное Уложение, уничтожение закладничества, мера против английских купцов» [Соловьёв 1989: 39]. Когда Екатерина II отменила право жалобы крестьян на помещиков, через несколько лет получила восстание Пугачёва. В 1900–1914 гг. не прекращались жалобы заводских рабочих на фабрикантов [Володин 2004], очень похожие на жалобы в сегодняшней российской жизни, а в 1917 г. большинство рабочих поддержали революционное изменение экономического строя.

Совокупность этих механизмов объясняет ценность жалоб в их сигнальной роли для институциональной системы.

4. Ещё одно свойство жалоб — **креативность**: фактически через жалобы осуществляется коллективный мозговой штурм. Несмотря на установленный регламент подачи через формальный бланк, жалоба пишется в свободной форме, и её автор довольно часто предлагает способ решения своей проблемы. Зачастую управленцы черпают идеи именно из этих предложений. Не случайно жалобы и предложения часто идут в одном пакете (например, «Книга жалоб и предложений»).

И. Дитятин обратил внимание на то, что большинство жалоб содержат предложения об исправлении сложившейся негативной ситуации. В его исследовании сделан вывод, что челобитные затрагивали все сферы, которые регулировались в значительной степени под влиянием предложений, указанных в поданных жалобах: «Только в этого рода челобитных и выражалась народная инициатива, так как они не только возбуждали вопрос о новом законе, но часто, если можно так выразиться, проектировали новый закон; причём *проект челобитной сплошь и к ряду обращался в самый закон*» [Курсив мой. — О. Б.] [Дитятин 1895: 281].

5. Институт жалоб — единственный **легальный канал взаимодействия с властью** и её критики при перенаправлении этой жалобы на следующий уровень управления вплоть до публичной прямой линии с президентом. Реальная практика функционирования института жалоб в России подтверждает вывод Хиршмана, что жалобы в авторитарных системах предоставляют возможность участвовать в её совершенствовании, поскольку жалоба как голос играет важную роль только в тех условиях, когда *выход* практически невозможен. «Роль голоса будет возрастать по мере сужения возможностей выхода, а при невозможности выхода голос остаётся единственным каналом воздействия на руководство» [Хиршман 2009: 39]. Действительно, в советский период каждый гражданин и любой хозяйствующий субъект имели право жаловаться и активно использовали это право. По оценке Нерара, «жалобы писались потому, что это был единственный способ донести недовольство до руководства — от районного уровня до высших политических кругов СССР. Поэтому можно сказать, что они стали доказательством активного участия людей в стремлении улучшить функционирование советского проекта» [Мухаматулин, 2015: 220]. В современной России эта функция жалоб усиливается, поскольку государственный контроль общественной и экономической жизни требует, несмотря на политический прессинг, действенного функционирования сигналов обратной связи. Об этом свидетельствует создание государственных порталов, инициированных органами федеральной власти, нацеленных на сбор жалоб и предложений населения по разнообразным проблемам в регионах страны. Этот факт подтверждает и Д. Литвинцев: «Количество всевозможных ресурсов в Интернете, через которые могут обратиться собственники МКД с жалобой на работу управляющей компании (УК), ежегодно растёт» [Литвинцев 2022: 111].

6. Институт административных жалоб — механизм выявления **уникальных сбоев** социально-экономических систем. Приведём пример из сферы ЖКХ, к которой так часто обращается Д. Литвинцев. Во время прямой линии к Президенту обратились жители одного из региона, показав платёжку на услуги ЖКХ в 40 и 50 тыс. рублей на однокомнатные квартиры в барачном доме при среднем тарифе примерно в 5 тыс. рублей. Это вызвало крайнее удивление президента. В результате последующих разбирательств выяснилось, что из этого дома большинство жителей выехало, остались несколько семей пенсионеров, на которых и разложили затраты по всему дому. Этот случай требовал вмешательства федеральной власти, поскольку на уровне региона проблема жителей не могла быть решена.

Современная отрасль ЖКХ декларируется как сегмент рыночной экономики, однако МКД имеют смешанную структуру собственности, и его жители обладают правом жалобы, которую, как видно из статьи Д. Литвинцева, активно используют. С моей точки зрения, в статье собраны жалобы самих работников УК, поскольку представлена не классификация жалоб, а их оценка (*ошибочная жалоба; импульсивная жалоба; жалоба как средство общения* [Литвинцев 2022: 113–114]).

Негативное отношение к жалобам клиентов постоянно встречалось и на Западе, но оно было переломлено после обобщения эффективного опыта в книге [Барлоу, Меллер 2006], после чего современная рыночная экономика включила в свои практики использование жалоб как инструмента конкурентных стратегий. Д. Барлоу и К. Меллер приводят многочисленные примеры успешных стратегий, в которых жалобы клиентов признаны важным источником деловой информации. Во многих случаях информацию, извлекаемую компаниями из жалоб клиентов, подчёркивают исследователи, невозможно добыть никаким другим способом. В итоге жалобы, поступающие от клиентов непосредственно в организацию, являются наиболее эффективным и самым дешёвым способом получения информации об оценке клиентами товаров и услуг. Компании, которые хотят отзываться на быстрые изменения условий рынка и быть успешными в конкурентной среде, прислушиваются к жалобам клиентов и немедленно на них реагируют. Тем УК, которые предоставили материал Д. Литвинцеву (кстати, сколько их?), следует воспользоваться советами книги «Жалоба как подарок...» и пересмотреть своё отношение к клиентам, поскольку «по данным некоммерческого партнёрства “ЖКХ-

Контроль», в 2021 г. первые места в рейтинге жалоб в сфере ЖКХ занимают обращения, связанные с неудовлетворительным содержанием и ремонтом общего имущества в многоквартирном доме (МКД), начислением платы за жилищно-коммунальные услуги, а также непосредственно управлением МКД» [Литвинцев 2022: 111].

Проблема эффективности госзаказа в настоящее время в рыночных средах также решается через механизм жалоб. Так, Ле Гранд проанализировал разные модели госзаказа на основе конкретных примеров из реальной практики. Главный вывод, к которому он пришёл в итоге: модель «жалоба — голос» (то есть жалоба как голос) является необходимым элементом разных вариантов. «Голос соединяется с разными моделями управления, например, с административным управлением и *выбором*» [Ле Гранд 2011: 195]. Если фирма и организация не прислушаются к жалобам и не удовлетворяют их, то придётся заплатить определённую цену: эти компании потеряют своих потребителей и связанные с ними доходы и ресурсы. Фирмы и организации, игнорирующие жалобы, могут быть наказаны вышестоящим руководством, поэтому включается сильный стимул разобраться с вопросами, поднятыми потребителями.

Таким образом, жалобы в рыночной среде представляют собой достаточно эффективное средство в конкурентной борьбе. Механизм успешности состоит в выявлении приоритетов и выборе стратегий конкурентных преимуществ через механизм жалоб. В настоящее время на Западе всё шире распространяются учебные программы по проблемам управления жалобами клиентов, что также доказывает их универсальный характер и возможность использования не только в государственном секторе, но и для реализации рыночных конкурентных стратегий.

Перспективы института жалоб в России связаны с расширением его использования через государственные порталы в регионах без изменения его институциональной природы. Это обусловлено тем, что в совокупности государственный сегмент экономики, бюджетный сектор и пенсионная часть общества составляют до 80% всей экономики, и даже частные фирмы будут вынуждены активнее перенимать опыт по работе с жалобами клиентов, чтобы выжить в экономике, постепенно возвращающий свой раздаточный характер в обновлённых институциональных формах.

Литература

- Барлоу Д., Меллер К. 2006. *Жалоба как подарок: обратная связь с клиентом — инструмент маркетинговой стратегии*. М.: ЗАО «Олимп—Бизнес».
- Бессонова О. Э. 1997. *Институты раздаточной экономики России: ретроспективный анализ*. Новосибирск: ИЭОПП.
- Бессонова О. Э. 1999. *Раздаток: институциональная теория хозяйственного развития России*. Новосибирск: ИЭОПП.
- Бессонова О. Э. 2006. *Раздаточная экономика России: эволюция через трансформации*. М.: РОССПЭН.
- Бессонова О. Э. 2015. *Рынок и раздаток в российской матрице: от конфронтации к интеграции*. М.: РОССПЭН.
- Бессонова О. Э. 2021. Трансформация института административных жалоб в гражданские формы. *Экономическая социология*. 22 (2): 11–24. doi: 10.17323/1726-3247-2021-2-11-25

- Володин А. Ю. 2004. Жалобы рабочих в конце XIX — начале XX в.: механизм функционирования социальной информации. В сб.: Бородкин Л. И., Хвостова К. В. (отв. ред.) *Роль информации в формировании и развитии социума в историческом прошлом*. М.: ИВИ РАН; 240–252.
- Дитятин И. И. 1895. *Роль челобитных и земских соборов в управлении Московского государства. Статьи по истории русского права*. СПб.: Русская мысль.
- Корнаи Я. 1990. *Дефицит*. М.: Наука.
- Ле Гранд Д. 2011. *Другая невидимая рука: предоставление общественных услуг на основе выбора и конкуренции*. М.: Изд-во Института Гайдара.
- 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)
- Мухаматулин Т. 2015. Рец. на кн.: Франсуа-Ксавье Нерар. Пять процентов правды. Разоблачение и доноительство в сталинском СССР (1928–1941). М.: РОССПЭН, 2011. 398 с. ISBN 978- 8243-1547-9. *Laboratorium*. 7 (1):199–202. URL: <https://www.soclabo.org/index.php/laboratorium/article/view/511>
- Соловьёв С. М. 1989. История России с древнейших времён. *Сочинения: в 18 т.* Т. 7. М.: Мысль.
- Туган-Барановский М. И. 1997. *Избранное. Русская фабрика в прошлом и настоящем. Историческое развитие русской фабрики в XIX веке*. М.: Наука.
- 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 ed. London: Routledge.
- Harris S. 2013. *Communism on Tomorrow Street: Mass Housing and Everyday Life after Stalin*. Washington DC: Woodrow Wilson Center Press; Baltimore: Johns Hopkins University Press.

DISCUSSIONS

Olga E. Bessonova

The Institutional Nature of Complaints in Market and Distributional Environments

BESSONOVA, Olga E. —

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

Email: beol@ngs.ru

Abstract

This paper is based on the polemics with the author of the article “Complaints are not Gifts. Dysfunctionality of the Institution of Complaints in the Field of Housing and Communal Services in Russia.” The main focus of polemics is the conceptualization of the subject of research. The main thesis of “Complaints are not gifts” follows the widely accepted view that as a feedback mechanism, the institution of complaints is ineffective. The common mistake in the study of complaints is narrowing the consideration of complaints to their socio-psychological aspects, appealing to behavioral characteristics and the concept of ‘Russian mentality,’ and ignoring the very institutional nature of complaints as the most important element of the hierarchical system of management. The “Complaints are not gifts” fails to eschew this blunder. In the present article, I will reveal the essential characteristics of the institution of complaints, and explain why this institution has been rationalized and supported by the authorities throughout the historical development of

the Russian socio-economic system. I will also review the complaints that formed the empirical data for the “Complaints are not gifts” article. These complaints are used by the Russian housing and utilities management companies as a template if they choose a competitive market strategy of complaining against their clients. Finally, I will review the prospects for the institution of complaints in Russia. Apart from the general expansion of the institution of complaints, we can expect its digitalization and the creation of state portals in the regions for receiving complaints. These will not, however, change the institutional nature of complaints. The institutional environment in Russia is gradually moving away from the market forms of governance to the system of “razdatok”, or central distribution system characteristic of the USSR period. Considering this, and also the fact that the state segment makes up to eighty percent of the entire Russian economy today, private utility service companies will have to adapt more actively to the experience of using customer complaints to survive in this environment.

Keywords: institution of complaints; feedback; market economy; distributional economy; hierarchy; institutional theory.

Acknowledgements

The study was carried out within the framework of the Basic Project of the Institute of Economics and Industrial Production Organization (IEOPP) of the SB RAS 5.2.1.3 (0260-2021-0001). Registration number of R & D No. 121040100280-1.

References

- Barlow J., Møller C. (2006) *Zhaloba kak podarok: obratnaya svyaz' s kliyentom — instrument marketingovoy strategii* [A Complaint Is a Gift: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong], Moscow: Olimp—Business Publisher (in Russian).
- Bessonova O. (1997) *Instituty razdatochnoy ekonomiki: retrospektivnyy analiz* [Razdatok Economy Institutes: A Retrospective Analysis], Novosibirsk: IEIE (in Russian).
- Bessonova O. (1999) *Razdatok: institutsional'naya teoriya khozyaystvennogo razvitiya Rossii* [Razdatok: Institutional Theory of Economic Development in Russia], Novosibirsk: IEIE (in Russian).
- Bessonova O. (2006) *Razdatochnaya ekonomika Rossii: evolyutsiya cherez transformatsii* [The Razdatok Russia Economy: Evolution through Transformation], Moscow: ROSSPEN (in Russian).
- Bessonova O. (2015) *Rynok i razdatok v rossiyskoy matritse: ot konphrontatsii k integratsii* [Market and Razdatok in the Russian Matrix: From Confrontation to Integration], Moscow: ROSSPEN (in Russian).
- Bessonova O. (2021) Transformatsiya instituta administrativnykh zhalob v grazhdanskii formy [Transformation of the Institution of Administrative Complaints in Civilian Uniforms]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 22, no 2, pp. 11–25. doi: [10.17323/1726-3247-2021-2-11-25](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2021-2-11-25) (in Russian).
- Bogdanova E. (2021) *Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization*. 1st ed., London: Routledge.
- Dityatin I. (1895) *Rol' chelobitnykh i zemskikh soborov v upravlenii moskovskogo gosudarstva. Stat'i po istorii russkogo prava* [The Role of Petitions and Zemsky Councils in the Management of the Moscow State. Articles on the History of Russian Law], St. Petersburg: Russkaya mysl' (in Russian).
- Harris S. (2013) *Communism on tomorrow street: Mass housing and everyday life after Stalin*. Washington, DC: Woodrow Wilson Center Press; Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Hirschman A. (2009) *Vykhod, golos i vernost': Reaktsiya na upadok firm, organizatsii i gosudarstv* [Exit, Voice, and Loyalty Responses to Decline in Firms, Organizations, and States], Moscow: Novoe Izdatel'stvo (in Russian).
- Kornai Ja. (1990) *Dephitsit* [Economics of Shortage], Moscow: Nauka (in Russian).
- Le Grand J. (2011) *Drugaya nevidimaya ruka: predostavlenie obshchestvennykh uslug na osnove vybora i konkurentsii* [The Other Invisible Hand: Delivering Public Services through Choice and Competition], Moscow: Gaidar Institute Publ (in Russian).
- Litvintsev D. (2022) Zhaloby—ne podarok: dispphunktional'nost' instituta zhalob v sphere zhil-ishchno-kommunal'nogo khozyaystva v Rossii [Complaints are not Gifts. Dysfunctionality of the Institution of Complaints in the Field of Housing and Communal Services in Russia]. *Journal of Economic Sociology = Ekonomicheskaya sotsiologiya*, vol. 23, no 4, pp. 110–121. doi: [10.17323/1726-3247-2022-4-110-121](https://doi.org/10.17323/1726-3247-2022-4-110-121) (in Russian).

- Mukhamatulin T. (2015) Book Review: Francois-Xavier Nerard. Piat' protsentov pravdy. Razoblachenie i donositel'stvo v stalinskom SSSR (1928–1941). Moscow: ROSSPEN, 2011. *Laboratorium*, vol. 7, no 1, pp. 199–202 (in Russian).
- Soloviev S. (1989) *Istoriya Rossii s drevneishikh vremen. Sochineniya* [History of Russia since Ancient Times. Works], 18 vols., kn. 4, vol. 7, Moscow: Mysl' (in Russian).
- Tugan-Baranovsky M. (1997) *Russkaya phabrika v proshlom i nastoyashchem. Istoricheskoe razvitie russkoy phabriki v XIX veke* [Russian Factory in the Past and Present. Historical Development of the Russian Factory in the XIX Century], Moscow: Nauka (in Russian).
- Volodin A. Yu. (2004) Zhaloby rabochikh v kontse XIX — nachale XX v.: mekhanizm funktsionirovaniya sotsial'noy informatsii [Complaints of Workers in the Late XIX — Early XX Century: The Mechanism of the Functioning of Social Information]. *Rol' inphormatsii v phormirovani i razviti sotsiuma v istoricheskoy proshlom* [The Role of Information in the Formation and Development of Society in the Historical Past] (eds. L. I. Borodkin, K. V. Khvostova), Moscow: Institute of World History of the Russian Academy of Sciences, pp. 240–252 (in Russian).

Received: May 13, 2022

Citation: Bessonova O. (2022) Institutional'nayya 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).