

УДК 316.334.2

Регион: экономика и социология, 2025, № 2 (126), с. 84–112

А.Д. Абдулаев

ТРАНСФОРМАЦИЯ ИНСТИТУТА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ЖАЛОБ: АКТИВИЗМ И КООПЕРАЦИЯ НА ЭЛЕКТРОННЫХ ПОРТАЛАХ ПРИ РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ ЖКХ

За последние годы в России можно наблюдать увеличение количества административных жалоб по вопросам ЖКХ. Рост числа обращений может быть вызван различными факторами, не связанными напрямую с состоянием жилья: институциональными противоречиями, новыми формами конкуренции на рынке, общественными настроениями и др. Неизменным компонентом остается коммуникационная составляющая жалобы. Однако переход к новой форме взаимодействия посредством электронных государственных порталов мог повлиять на способы донесения информации и правила коммуникации заявителей и ответственных лиц.

Цель исследования состоит в выявлении изменений института административных жалоб при переходе на государственные электронные порталы. С помощью написанной автором программы был проведен автоматизированный сбор данных о 670 тыс. жалоб по вопросам ЖКХ в 17 тыс. многоквартирных домов на портале «Наши Санкт-Петербург». Установлено, что упрощение подачи жалоб на электронном портале привело к формированию «серой массы» обращений, для которой отсутствуют четкий географический фокус и единство проблематики. В серую массу попадают жалобы «активистов» и жителей с нетиповыми единичными обращениями. Основной прирост количества жалоб происходит не за счет новых пользователей портала, а за счет увеличения

числа обращений от активистов, на которые приходится до 80% от общего количества жалоб.

Выявлена трансформация правил подачи и рассмотрения обращений, что позволяет функционировать институту административных жалоб в относительно новой среде. Администрация портала разрабатывает новые механизмы сдерживания потока обращений, фильтрации бессодержательных жалоб, фокусировки на наиболее острых проблемах. Жители вместо генерации избыточного объема жалоб кооперируются вокруг ранее поданных обращений, подтверждая актуальность проблем. Данный механизм в разы повышает уровень удовлетворенности жителей рассмотрением заявленных проблем.

Результаты исследования позволяют выявить трансформирующиеся элементы института административных жалоб, новые драйверы и барьеры развития этого инструмента коммуникации в современной России.

Ключевые слова: административная жалоба; институциональная трансформация; жилищно-коммунальное хозяйство; гражданская инфраструктура; активизм

Для цитирования: Абдулаев А.Д. Трансформация института административных жалоб: активизм и кооперация на электронных порталах при решении проблем ЖКХ // Регион: экономика и социология. – 2025. – № 2 (126). – С. 84–112. DOI: 10.15372/REG20250204.

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня в России в сфере жилищно-коммунального хозяйства можно наблюдать многочисленные конфликты по вопросам управления многоквартирными домами (МКД). Формальные причины споров связаны не только с увеличением числа должников за коммунальные услуги¹, но и с нарушением правил управления домом со стороны управляющих организаций. Среди россиян сохраняется вы-

¹ См.: Кичемайкин К. Стало известно количество должников по ЖКХ в России // Газета.ru. 15 января 2024. – URL: <https://www.gazeta.ru/business/news/2024/01/15/22116505.shtml?updated> (дата обращения: 01.11.2024).

сокая доля неудовлетворенных оказываемыми жилищно-коммунальными услугами². Согласно данным общественных проектов и ранее проведенным социологическим исследованиям, доля недовольных качеством услуг ЖКХ варьируется от 40³ до 60⁴ процентов. В 2023 г. количество обращений в органы прокуратуры с жалобами на управляющие компании увеличилось в 1,5 раза⁵. По данным Государственной информационной системы «Жилищно-коммунальное хозяйство» (ГИС ЖКХ), в 2023 г. было получено свыше 948 тыс. обращений, что на 44% больше, чем в 2022 г.⁶ При этом наибольшее недовольство качеством оказанных услуг относится к техническому обслуживанию, косметическому ремонту и начислению платежей, что является сферой прямых обязанностей управляющих организаций⁷. Обозначенные более 10 лет назад проблемы барьеров для смены управляющей организации, отсутствия прозрачности отчетов компаний, нецелевого расходования средств жильцов [3] сохранили свою актуальность и сегодня. Некоторые споры перешли в открытые противостояния собственников жилья и управляющих организаций,

² См.: *Герейханова А.* Путин обсудил с Красновым нарушения в сфере ЖКХ и права мобилизованных. – URL: <https://rg.ru/2023/09/25/putin-obsudil-s-krasnovym-na-rusheniia-v-sfere-zhkh-i-prava-mobilizovannyh.html> (дата обращения: 01.11.2024).

³ См.: *О состоянии жилья и услугах ЖКХ: Что не устраивает россиян в состоянии их домов?* – URL: <https://fom.ru/Rabota-i-dom/14697> (дата обращения: 01.11.2024).

⁴ См.: *Воронов А.* Этажи проблем: Граждане пожаловались Народному фронту на качество работы управляющих компаний // *Коммерсантъ*. – 2024. – № 57. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6609568> (дата обращения: 01.11.2024).

⁵ См.: *Россияне за год стали в полтора раза чаще жаловаться на ЖКХ*. – URL: <https://lenta.ru/news/2023/03/15/jekheha> (дата обращения: 01.11.2024).

⁶ ГИС «Жилищно-коммунальное хозяйство». Работа с обращениями, поступившими от граждан и организаций. – URL: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/pafo/appeals/redirection> (дата обращения: 01.11.2024).

⁷ См.: *Штурма И.* Коммунальный ракурс: выросло число жалоб на завышенные платежи за ЖКУ. – URL: <https://iz.ru/1760672/iana-shturma/kommunalnyi-rakurs-vyroslo-chislo-zhalob-na-zavyshennye-platezhki-za-zhku> (дата обращения: 01.11.2024).

о чем свидетельствуют многочисленные кейсы в разных регионах России⁸.

Этапом, предшествующим открытым конфликтам, является коммуникация собственников жилья с управляющими организациями и органами власти посредством института жалоб. На федеральном и региональном уровнях активно внедряются государственные информационные системы и порталы, которые позволяют перевести коммуникацию посредством жалоб в электронную форму. Подобные нововведения можно связать со становлением гражданской формы жалоб, увеличением прозрачности коммуникации акторов отношений по управлению МКД [5].

Существует также и альтернативный взгляд на происходящий процесс. Можно найти примеры институционального злоупотребления правом подачи жалоб по вопросам ЖКХ со стороны жителей. Растущее число обращений в электронной форме объясняется дисфункциональностью института жалоб, нарушением коммуникации акторов в связи с потоком бессодержательных обращений, доносов и импульсивных жалоб [10]. В подобной среде жалобы становятся институциональной ловушкой – неэффективной устойчивой нормой, по инерции перешедшей в относительно новую институциональную среду [12]. Такой процесс может быть свидетельством мутации институтов в понимании Е.В. Балацкого [1].

⁸ См.: *В осаде*: жители петербургского ЖК отбиваются от рейдерского захвата. – URL: <https://www.5-tv.ru/news/396825/vosade-ziteli-peterburgskogo-zkotbi-vautsa-otrejderskogo-zahvata> (дата обращения: 01.11.2024); *Фомина А., Мясумова А.* «Уцепилась за фану»: Сотрудница УК объяснила, почему дважды переехала женщину. – URL: <https://www.gazeta.ru/social/2023/10/18/17750233.shtml> (дата обращения: 01.11.2024); *Мотовилова А.* Тысячи жителей Московского района не могут сменить управляющую компанию из-за ареста ее активов. – URL: <https://mr-7.ru/articles/2023/07/15/tysiachi-zhitelei-moskovskogo-raiona-ne-mogut-smenit-upravliaiushchuiu-kompaniiu-iz-za-aresta-eio-aktivov> (дата обращения: 01.11.2024); *Петровский А.* В Кудрово взбунтовался самый большой дом Европы. – URL: <https://www.spb.kp.ru/daily/27490/4699718> (дата обращения: 01.11.2024).

В результате возникает необходимость поиска объяснений многократно выросшему количеству обращений. Является ли данный феномен спецификой функционирования института или смена формы подачи жалоб привела к существенным сбоям в коммуникации жителей и органов власти?

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ ПРИРОДА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ЖАЛОБ

Под институтом будут пониматься правила поведения, а также регулятивные принципы, которые предписывают или, наоборот, запрещают те или иные действия. Такие правила воспроизводятся через «деловые практики, или повседневные хозяйственные действия участников рынка» [9, с. 8]. Предлагается рассмотреть жалобы в контексте институциональных уровней – с точки зрения перехода от культурных традиций и ценностей к неформальным правилам и последующей трансформации в формальные нормы.

Как способ взаимодействия, жалобы всех видов характерны для межличностного общения, где являются инструментом коммуникации, восстановления справедливости [14]. В разные исторические периоды наступали этапы формализации института жалоб, что вело к появлению регулирующих отраслевых нормативно-правовых актов и уполномоченных профильных организаций в виде челобитных приказов в царское время, Центрального бюро жалоб и его подразделений в советский период [5], специализированных координационных центров при органах власти в настоящее время.

О.Э. Бессонова заявляет об универсальном характере обратной связи, построенной посредством института жалоб: вне зависимости от доминирования отдельных смежных институтов либо от кризисных явлений жалобы, в отличие от прочих форм обратной связи, сохраняют свои коммуникативные функции и позволяют выйти из состояния институциональных противоречий [5]. На ранних этапах становления советской власти институт жалоб закладывался в системе как полноценная замена судебной инстанции. Помимо классичес-

кой функции снижения социальной напряженности, механизм подачи и рассмотрения жалоб выступал средством защиты идей нового строя и его популяризации. В один из пиков судебного кризиса советского периода жалобы выполняли просветительскую и координирующую функцию, тем самым обеспечивая сохранение возможности восстановить справедливость через органы власти [14].

Однако есть основания предполагать, что в современной институциональной среде логика функционирования института административных жалоб может значительно отличаться от того, как работала система жалоб в советский период. Наличие трехсторонних отношений (собственники жилья, государство, управляющие компании) создает предпосылки для искажений обратной связи. Так как жалобы отражают только позицию собственников относительно проблемы с управляющей организацией, возникают предпосылки к состоянию институционального злоупотребления (*institutional abuse*), когда жители спекулируют количеством подаваемых жалоб и используют механизм обратной связи через государство в обход переговоров с управляющей организацией. В свою очередь, увеличение числа жалоб влечет за собой бюрократическую перегрузку управляющих организаций и снижает качество услуг, приводит к феноменам отписки, игнорирования обращений и т.п. Такое видоизменение института жалоб определяется как дисфункция, которая вызвана потерей сигналов о реальных проблемах в объеме общего количества обращений. Д.Б. Литвинцев вводит несколько категорий жалоб, представляющих собой проявление институциональных мутаций, влекущих искажения либо потерю институтом своих исходных функций: «ошибочные и импульсивные жалобы, жалобы-доносы, жалобы как средство общения» [10]. Возникновению этих искажений способствуют эмоциональное состояние заявителя, некомпетентность при определении ответственного лица – исполнителя, попытка использовать жалобу как инструмент конкуренции. В результате избыточное количество обращений перестает быть сигналом о реальной проблеме из-за встраивания искаженных форм жалоб.

ПАТТЕРНЫ ПОВЕДЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ НА ПОРТАЛЕ «НАШ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

Портал «Наш Санкт-Петербург»⁹ в сравнении с ранее упомянутыми средствами подачи жалоб оказывается уникальной средой, так как переводит административные жалобы в специфичную электронную форму. Согласно концепции О.Э. Бессоновой, современные электронные формы жалоб в наибольшей мере приближены к гражданской форме, под которой понимается финальная стадия развития института жалоб, способствующая выявлению наиболее проблемных и болевых точек развития, анализу причин недовольства граждан, рассмотрению коллективных жалоб [5]. Гражданская форма предполагает возможность контроля третьими лицами процесса рассмотрения обращений, прозрачность при принятии решения, строгое соблюдение сроков принятия решения и проч.

В результате анализа функционала портала «Наш Санкт-Петербург» были выделены следующие особенности.

1. До 2022 г. на портале сохранялась возможность подачи анонимных обращений. В настоящий момент по инициативе администрации города введены ограничение на максимальное количество обращений и обязательная авторизация пользователя¹⁰.

2. Среда портала предусматривает строгую модерацию всего потока обращений. При подаче жильцом жалобы проводится оценка соответствия заявленной проблемы одной из категорий. Модерация способствует сокращению количества бессодержательных и импульсивных (эмоциональных) жалоб. С одной стороны, жесткая модерация обращений может рассматриваться как ограничивающий фактор, исключающий гибкость коммуникации. С другой стороны, данная особенность препятствует формированию институциональных ловушек в понимании В.М. Полтеровича [12] и дисфункции института жалоб: бессодержательные и импульсивные жалобы не смещают

⁹ URL: <https://gorod.gov.spb.ru/problems/public/> .

¹⁰ См.: Ратников Д. Без анонимов: на портале «Наш Санкт-Петербург» ввели авторизацию // Санкт-Петербургские ведомости. 01 июня 2022. – URL: <https://spbvedomosti.ru/news/gorod/bez-anonimov-na-portale-nash-sankt-peterburg-vveli-avtorizatsiyu/> (дата обращения: 01.11.2024).

фокус внимания ответственных лиц, уменьшается бюрократическая нагрузка на органы власти, снижается вероятность отписки.

3. Исключена вероятность выбора неверного адресата (организации, некомпетентной в разрешении вопроса, поступившего от заявителя). Модератор в соответствии с регламентом определяет исполнителя, что снимает с заявителя ответственность по определению органа власти, в чьи полномочия входит разрешение проблемы.

4. Взаимодействие собственников на портале имеет опосредованный характер. Коммуникация жильцов построена вертикально без возможности коммуникации между собой и подачи коллективных обращений. Присоединение жалобы к аналогичному обращению осуществляется не самим собственником, а модератором в случае, если обращение по аналогичной проблеме уже было подано. Встроена функция наблюдателя для возможности контроля за ходом исполнения мер по обращению, поданному другим пользователем.

5. Предусмотрена система оценки удовлетворенности рассмотрением обращения.

6. Данные о жалобах имеют привязку к обезличенному профилю пользователя, данным о местоположении проблемы, фотофиксации, этапам рассмотрения вопроса.

В результате возникает возможность оценить, насколько эффективно создание собственниками избыточного объема обращений как способ отстаивания жилищных прав.

СБОР ДАННЫХ

В качестве поля исследования был выбран Санкт-Петербург как пример растущей городской агломерации. Ядро агломерации, город Санкт-Петербург, представлено преимущественно практикой проживания в многоквартирных домах. Для жителей административного субъекта реализуется глобальный проект по отработке обращений граждан порталом «Наш Санкт-Петербург», через который с января 2017 г. по сентябрь 2022 г. от жителей было собрано 1,5 млн обращений по категории «Дом». На уровне города можно наблюдать значимые различия в плотности проживания, типе застройки в раз-

резе районов города, что позволяет делать содержательные сопоставления для выявления факторов, косвенно влияющих на институт административных жалоб.

Генеральная совокупность МКД в Санкт-Петербурге, в соответствии с данными реестра паспортов МКД, составляет 22 791 дом. Для работы с порталом «Наш Санкт-Петербург» использовалась методика веб-скрепинга (web-scraping), основанная на изучении кода страницы посредством веб-инспектора, выгрузки и систематизации кода веб-страниц в формате JSON [6]. Затем был произведен перевод указанных данных в табличный вид для выполнения последующего анализа. В результате удалось собрать сведения о количестве административных жалоб, поданных на портал, в разрезе МКД, а также в разрезе отдельных заявителей¹¹. Была собрана информация о статусе обращений, их тематике, геопозиции дома, в котором возникла проблема. Сбор производился исключительно по данным обращений, объектом которых являлось ненадлежащее состояние МКД. В итоге были собраны данные по более чем 17 тыс. МКД, классифицированные по периоду постройки и техническим характеристикам [11]. Были определены доверительный интервал для оценок выборки, который составил $\pm 0,19\%$, и погрешность подвыборок по каждому из районов для учета при оценке статистически значимых различий. Наибольшая погрешность фиксируется в Кронштадтском и Курортном районах ($\pm 6,10\%$) по причине эффекта самоотбора: в этих районах наименьшее число многоквартирных домов и наибольшая доля частного сектора и самоуправляемых домовладений¹². После сбора данных и их проверки было получено более 670 тыс. валидных наблюдений (жалоб), которые использовались в дальнейших расчетах (обследуемая совокупность жалоб составляет около 1,7 млн обращений). Валидность наблюдения оценивалась через наличие всех необходимых атрибутов: темы обращения, сообщения с ответом ответственного лица, даты подачи, описания проблемы и др.

¹¹ Данные собраны в обезличенном виде и не содержат персональных данных пользователей.

¹² См.: *Жилищный кодекс Российской Федерации*. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/71c7149b7b2a7693ca3f88b93580da0a5376e041/ (дата обращения: 01.11.2024).

ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ЖАЛОБ, ЛИДЕРСТВО И КООПЕРАЦИЯ НА ЭЛЕКТРОННОМ ПОРТАЛЕ

Для понимания распространенности практики подачи административных жалоб в электронной форме был проведен анализ массива данных, единицей которого выступила отдельно взятая административная жалоба на портале «Наш Санкт-Петербург». Удалось собрать данные по обращениям с марта 2014 г. (даты начала работы портала) по апрель 2022 г. (рис. 1).

Можно видеть, что основной объем обращений приходится на период с 2019 г., когда общий показатель жалоб впервые вышел на плато: за 2019 г. было получено 127 тыс. обращений, за 2020 г. – 126 тыс. В 2021 г. наблюдается рост до 160 тыс. Так как на момент сбора данных 2022 г. еще не завершился, представляется возможным только предположить динамику в разрезе месяцев. Если в январе 2021 г. на портал поступило 11 842 обращения, то в январе 2022 г.

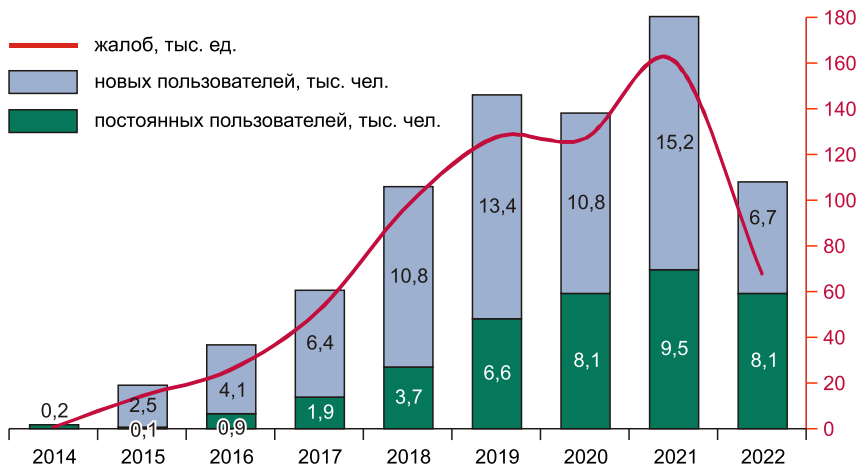


Рис. 1. Ежегодная активность и прирост количества уникальных пользователей

Примечания: 1) значения внутри столбца – количество пользователей, тыс. чел.;

2) правая шкала – количество жалоб, тыс. ед.

Источник: разработано автором

поступило 13 331 сообщение. По результатам сбора данных была получена выборка, которая включает данные о 19 435 многоквартирных домах.

Отдельного внимания заслуживает оценка распространенности практики подачи административных жалоб через портал. Для этого необходимо рассматривать не общее количество жалоб и заявителей, а количество уникальных заявителей, которое приходится на текущий объем обращений. В рамках анализа удалось учесть идентификационные коды пользователей, с помощью которых были соотнесены отдельно взятые заявители с количеством поданных ими обращений:

- всего на портал было подано 4,624 млн обращений, из которых 36,8% (1,703 млн) касаются проблем с жилым домом;
- 670 тыс. административных жалоб по категории проблем «Дом» в полученном массиве подали 61 730 человек, что при переносе на генеральную совокупность составляет около 2,8% от всего населения Санкт-Петербурга;
- в среднем на одного человека приходится 10 жалоб, медианный показатель – два обращения на человека.

В результате исходное предположение о росте количества обращений преимущественно за счет прироста числа новых пользователей подтвердилось частично. Значительный вклад в общее количество жалоб делают существующие пользователи. При этом сама практика подачи обращений на портале затрагивает относительно низкую долю населения города.

Распределение жалоб в разрезе отдельных пользователей оказалось неравномерным (рис. 2). Пиковое значение, приходящееся на одного пользователя, составляет 9 996 обращений с одного аккаунта, минимальное – одно обращение.

Точкой разделения групп стал средний показатель жалоб, приходящихся на одного человека (10 единиц). Установлено, что 16% (9,6 тыс. пользователей) от всех пользователей портала генерируют около 80% (541 тыс. обращений) всех обращений в выборке. При переносе на генеральную совокупность было установлено, что 0,4% от всего населения Санкт-Петербурга генерируют около 1,3 млн обращений в категории «Дом».

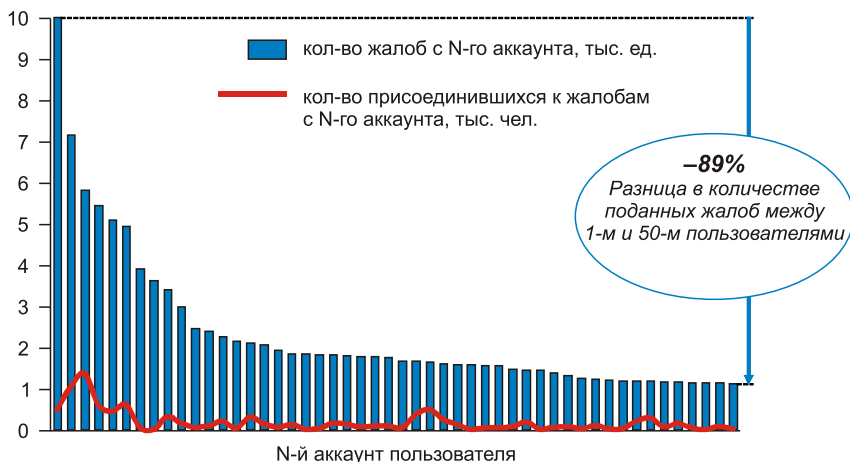


Рис. 2. Распределение жалоб в разрезе активистов портала
«Наш Санкт-Петербург», тыс. ед.

Примечание: фрагмент — первые 50 пользователей с наибольшим количеством жалоб

Источник: разработано автором

В связи с выявленными особенностями распределения обращений возникает необходимость уточнения концепции избыточного количества жалоб как сигнала [2; 8; 13]. Функционирует ли в той же мере эффективно система сигналов об избыточном числе обращений, если поток жалоб генерируют не новые единичные пользователи, а ранее зарегистрированные на портале жители?

АКТИВИЗМ НА ПЛАТФОРМЕ

Целесообразно дать условное название ярко выраженной активности пользователей на платформе, которая проявляется в подаче жалоб на портале. На основе полученного распределения житель, подавший более 100 жалоб, был обозначен как «активист». Выяснилось, что активизм как феномен развивается не по единообразному сценарию. Количественный и пространственный анализ поданных жалоб показал, что поведение активистов отлично от поведения про-

чих пользователей портала. Для подтверждения отличий обращения одного автора помещались на карту города согласно местонахождению проблемы. В результате были сформированы пространственные профили авторов, основанные на территориальном разбросе проблем из поданных жалоб (разбросе мест, где автор обращения указал местонахождение проблем для разрешения). Исходное предположение состояло в локализации жалоб с аккаунта жителя-активиста в рамках своего дома, двора, квартала. Однако в некоторых случаях ситуация оказалась противоположной. Пространственные профили подавляющего числа активистов затрагивали не только отдельно взятый дом, а охватывали многоквартирные дома нескольких районов города (рис. 3). Для граждан, подавших менее 100 жалоб, подтверждалось предположение о локализации пространственного профиля (рис. 4).

Избыточное количество жалоб от пользователей-активистов с учетом их размытого пространственного профиля может косвенно свидетельствовать о встраивании в процесс подачи жалоб различных сто-



Рис. 3. Плотность распределения жалоб пользователя-активиста о проблемах в МКД в пространстве города (>100 жалоб)

Источник: разработано автором

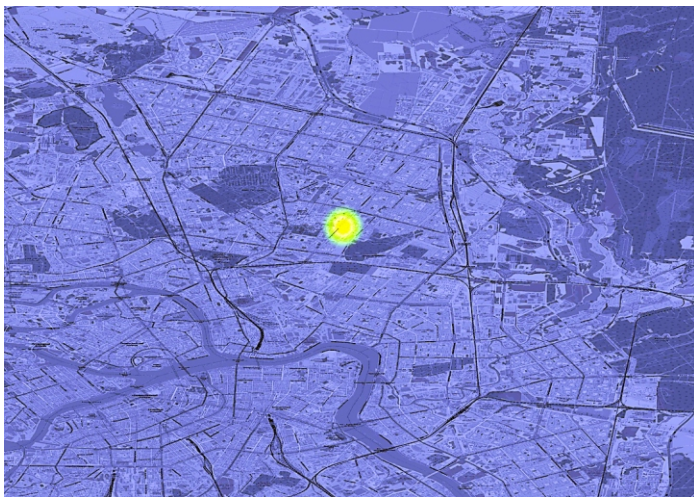


Рис. 4. Плотность распределения жалоб среднестатистического пользователя о проблемах в МКД в пространстве города (<100 жалоб)

Источник: разработано автором

ронных акторов, принимаемых на портале за единичных граждан. К примеру, такими акторами могут быть управляющие организации, использующие жалобы в качестве инструмента конкуренции – для понижения рейтинга других компаний, создания бюрократической нагрузки. Также за условным пользователем могут скрываться общественные организации, представители муниципалитетов, направляющие обращения с одного аккаунта. В результате заявляемая Д.Б. Литвинцевым мимикрия института [10] может состоять в возможности неявной замены отдельного гражданина различными коммерческими и некоммерческими организациями.

Может возникнуть предположение, что жалобы активистов в значимой мере смещают общее распределение административных жалоб в разрезе города. Однако обращения активистов в подавляющем большинстве повторяют распределение жалоб от других категорий жильцов (рис. 5).

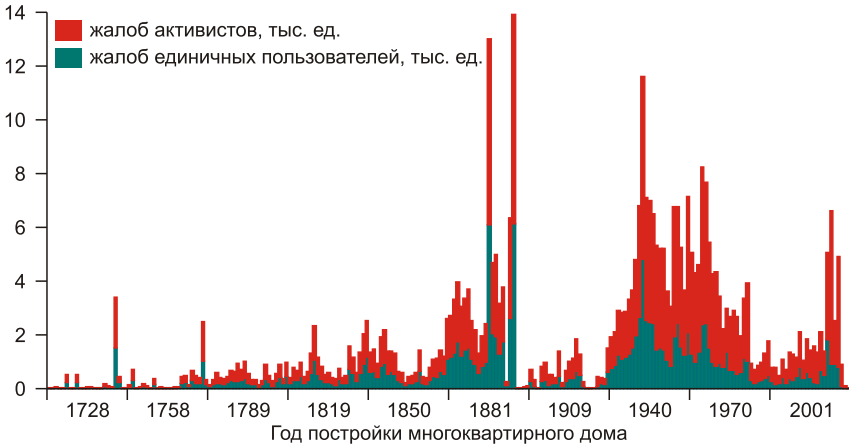


Рис. 5. Распределение количества жалоб по критерию принадлежности автора жалобы к группе активистов, тыс. ед.

Источник: разработано автором

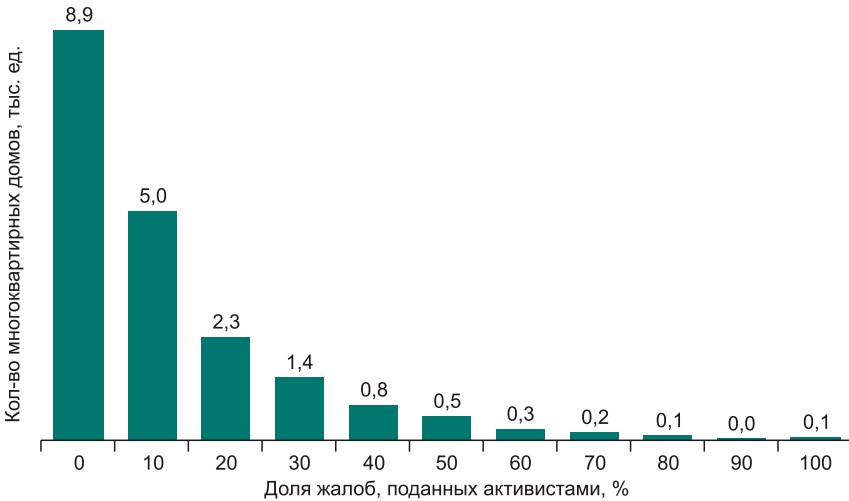


Рис. 6. Распределение домов по уровню влияния жалоб, поданных активистами, %

Источник: разработано автором

Можно наблюдать, что 8,9 тыс. всех МКД затронуты жалобами жителей-активистов не более чем на 10% (рис. 6). Жалобы активистов неравномерно охватывают жилищный фонд города: для 90% МКД доля жалоб активистов не превышает 30%. При этом для оставшихся 10% МКД вклад жалоб активистов в общее количество поступающих обращений превышает 40%.

ПОКАЗАТЕЛЬ КООПЕРАЦИИ

Кооперация в сопоставлении с ранее представленным феноменом активизма оказывается показателем вовлеченности других жителей в аналогичную проблему помимо самого автора обращения. Наиболее распространен показатель кооперации в центральных районах города (рис. 7). Под кооперацией понимаются действия пользователя, который не подавал жалобу, при этом присоединился к существующему обращению после оценки модератором. Практика кооперации оказывается менее распространенной: жителями более чем 10 тыс. МКД данная практика ни разу не применялась за весь период существования портала. Однако при изучении пространственного распределения жалоб можно наблюдать многоквартирные дома с явно выраженными показателями кооперации. В разрезе возраста жилищного фонда кооперация аналогично скоррелирована с количеством поступивших обращений, что обусловлено логикой самой практики и механизмом работы портала. Большое количество опубликованных на портале проблем повышает шансы на то, что к обращениям по данным проблемам присоединится один из жителей.

Данный показатель может отражать процесс предварительных попыток жителей решить проблему перед подачей обращения на портал. В результате более высокий охват проблемы заставляет единичных пользователей обращаться с таким же запросом. Договоренность о совместной подаче однородных по содержанию жалоб может рассматриваться как транслирование органам власти своего видения состояния общедомового имущества. Аналогичные инструменты используют дольщики при строительстве домов, используя широкий спектр инструментов гражданской инфраструктуры: обращения к за-

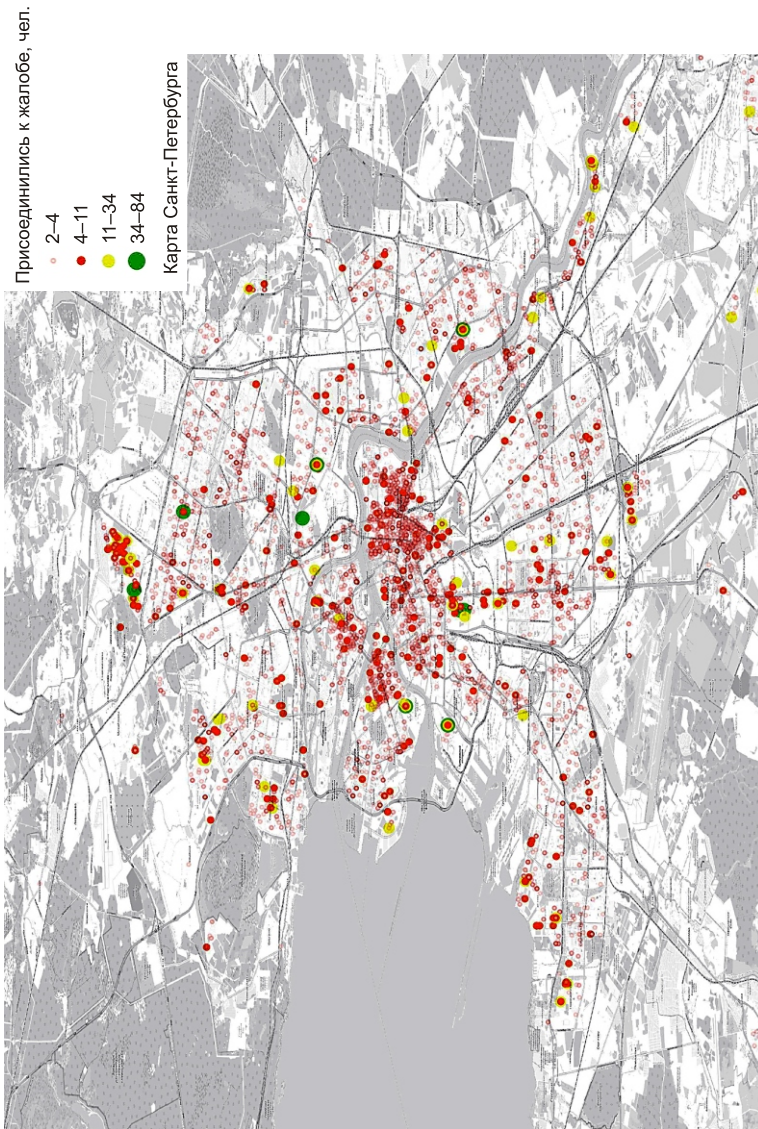


Рис. 7. Пространственное распределение показателя кооперации, количество человек, присоединившихся к жалобе на проблему в МКД

Источник: разработано автором

стройщикам и в органы власти, личные приемы граждан должностными лицами, СМИ [7]. Появившаяся функция наблюдения позволяет также транслировать органам власти уровень заинтересованности в рассмотрении определенной проблемы со стороны третьих лиц: правозащитников, общественных деятелей, соседей. В результате механизм кооперации в значительной мере усиливает функцию обратной связи на портале, показывая масштаб проблемы, ее охват через количество заинтересованных лиц.

Более содержательным оказывается поиск связи показателей кооперации и активизма, которую можно условно определить как «лидерство». В отдельности каждый из активистов может подавать неограниченное число обращений. Однако кооперация осуществляется вокруг уже созданной на портале жалобы. Основанное на этой связи

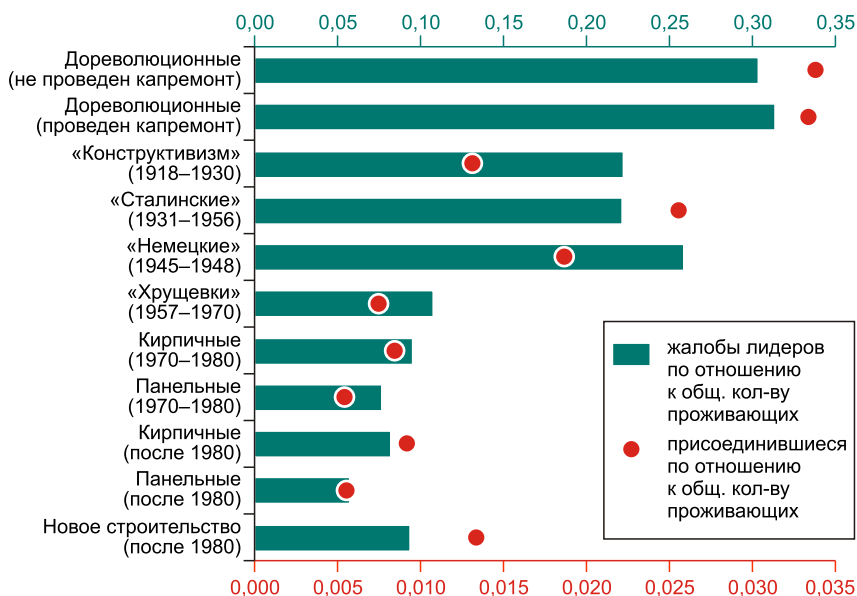


Рис. 8. Отклик заявителей по показателям лидерства и кооперации в разрезе типа жилищного фонда, отношение количества откликов к общему количеству жалоб

Источник: разработано автором

присоединение жителей дома к созданным на портале жалобам оказывается своего рода верификацией того, что заявленная проблема в действительности существует и имеет высокую значимость для жителей многоквартирного дома. Под такой верификацией мы будем понимать то, что более 30%¹³ от всех жалоб, поданных активистом, поддерживаются кооперацией жителей МКД. В таком случае активисту присваивается атрибут лидера. Из всего объема пользователей (более 61 тыс. уникальных пользователей) атрибут лидера был присвоен лишь 46 жителям. Суммарно лидерами было подано 11 965 обращений, из которых наибольшую долю составляют жалобы по проблемам дореволюционного фонда (37%). Сопоставление показателей лидерства и кооперации показывает, что наибольший отклик со стороны жителей получают проблемы в дореволюционных домах (рис. 8).

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

В распределении административных жалоб по категориям наибольшую долю составляют обращения, связанные с содержанием многоквартирного дома и благоустройством, что находится в зоне ответственности управляющей организации. В процессе анализа распределения обращений активистов, лидеров и отклика по показателю кооперации выяснилось, что обращения распределены идентично общим пропорциям и не имеют статистически значимых различий в группах. Доля проблем, касающихся вопросов содержания МКД, составляет в общем распределении 48,1%, вопросов благоустройства – 24,9%. В 2022 г. доли двух показателей увеличились до 61,0% и 26,0% соответственно. Относительно жалоб на портале неоднократно высказывались опасения о потенциальной возможности получения отписки. Масштабы данного феномена можно косвенно оценить через уровень удовлетворенности жителя рассмотрением проблемы. Для этого был использован статус рассмотрения жалобы на портале,

¹³ Данное пороговое значение было сформировано на основе экспертной оценки (целью было сохранить наполненность выборки лидеров при четком разграничении с другими группами).

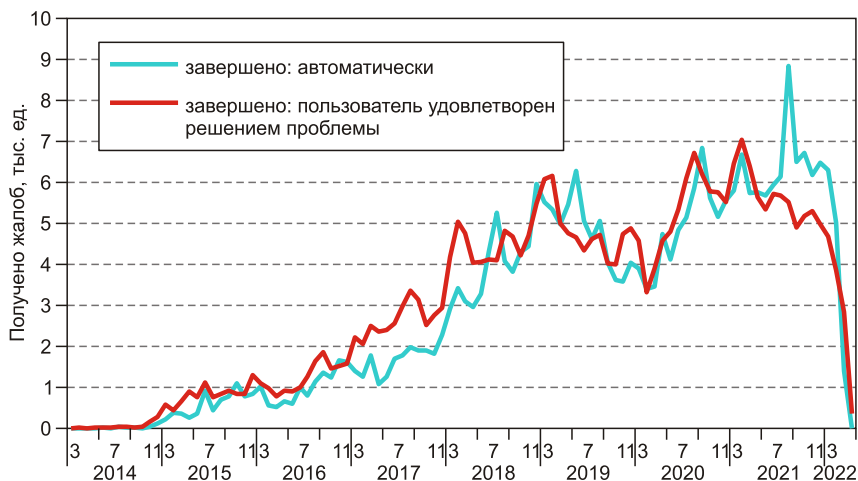


Рис. 9. Распределение жалоб в разрезе оценки удовлетворенности ответом, тыс. ед.

Источник: разработано автором

в котором нас будет интересовать завершение рассмотрения жалобы с отметкой об удовлетворенности жителя полученным ответом либо об автоматическом завершении. В большинстве случаев доли обращений, относительно которых пользователь удовлетворен ответом, и автоматически завершенных обращений практически равны (рис. 9). В выборке их пропорции составляют 51,6 и 48,4% соответственно.

Значимые связи в распределении можно наблюдать в соотношении лидерства, кооперации и удовлетворенности ответом (рис. 10). В случае административных жалоб, поданных жителем-активистом либо скооперированными гражданами, наблюдается относительно низкий показатель удовлетворенности ответами. Для этих групп доля обращений, по которым жители остались удовлетворены ответом, находится в диапазоне от 2,9 до 3,4%. Обратную ситуацию можно наблюдать в распределении жалоб жителей-лидеров, где доля обращений, по которым подавшие их удовлетворены ответом, возрастает до 34,3%. Причиной диспропорции в жалобах активистов и скооперированных жителей является высокая доля обращений, находящихся

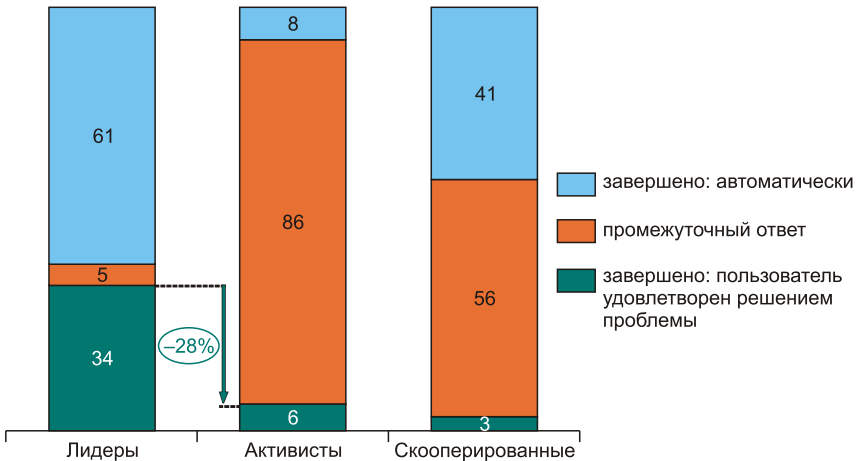


Рис. 10. Распределение жалоб по статусу рассмотрения в разрезе паттернов поведения пользователей, %

Источник: разработано автором

в стадии промежуточного ответа. Профильные органы власти¹⁴ используют промежуточные ответы как альтернативный способ сообщить заявителю результат в пределах установленного законом срока.

Отклонение статуса жалоб в сторону промежуточного ответа может свидетельствовать о перегрузке системы рассмотрения обращений, о невозможности дать содержательный ответ или своевременно устранить нарушения. Данная категория предполагает указание сроков устранения нарушений и принимаемых мер до их реального исполнения. Посредством промежуточного ответа срок для устранения нарушений может быть увеличен. В результате запрет задержек в ответах, отписок и прочих форм неисполнения мер по устранению нарушений в связи с перегрузкой органов власти может компенсироваться активизацией выдачи промежуточных ответов, что тем самым приблизит функционирование института к исходному виду.

¹⁴ См.: Правительство Санкт-Петербурга. Комитет имущественных отношений Санкт-Петербурга. Распоряжение от 21 сентября 2016 года № 113-р «О рассмотрении сообщений, поступающих на портал «Наш Санкт-Петербург». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/456016780> (дата обращения: 01.11.2024).

В распределении жалоб, поступивших от лидеров, доля промежуточных ответов оказывается в разы меньше. Такая особенность позволяет предположить, что посредством выявления лидеров и верификации их деятельности показателем кооперации других жителей удастся отсечь те жалобы, которые могут быть проявлением институционального злоупотребления. Также данный механизм помогает выявлять наиболее острые проблемы, требующие оперативного реагирования со стороны администрации города.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практика создания электронных государственных платформ привела к изменениям в функционировании института административных жалоб. При сохранении основной составляющей жалобы как способа восстановления нарушенного права трансформацию правил можно наблюдать в смежных институтах: в идентификации сторон коммуникации, в способах взаимодействия, в определении значимости проблемы, в правилах рассмотрения заявлений и др.

Портал «Наш Санкт-Петербург» обеспечил встраивание органов власти в коммуникацию жителей и управляющих компаний. В результате произошло разделение жалоб-обращений¹⁵ на два подвида. В одном случае жители адресуют обращение напрямую управляющей организации. В случае с электронным порталом органы власти непосредственно участвуют в рассмотрении проблем жителей в роли модератора и контролера сроков исполнения. В результате форма жалоб-обращений, поданных через портал, в значительной мере становится схожей с жалобами-сигналами¹⁶ в связи с тем, что в обоих случаях органы власти выступают в роли главного регулятора коммуникации и источника санкций. Подобные изменения привели к час-

¹⁵ В соответствии с концепцией О.Э. Бессоновой жалобы-обращения адресуются напрямую нарушителю (в данном случае – управляющей организации). Жалобы-обращения составляют первый уровень иерархии. Предполагается, что в модели идеальной коммуникации все проблемы должны разрешаться посредством данной формы жалоб.

¹⁶ В соответствии с концепцией О.Э. Бессоновой, жалобы-сигналы являются вторым уровнем в иерархии коммуникации и ориентированы на восстановление справедливости в случае, если жалобы-обращения оказались неэффективны.

тичному разрушению сложившейся концепции иерархичности жалоб, предложенной О.Э. Бессоновой [4], к снижению у жителей мотивации к тому, чтобы решать возникшие проблемы напрямую с управляющей организацией.

Упрощение процедуры подачи жалоб, связанное с преодолением бюрократических барьеров (установленная форма обращения, приемное время ответственных лиц и др.), спровоцировало поток жалоб, потребовавший выработки альтернативных правил взаимодействия. Количество граждан, прибегающих к жалобам в сфере ЖКХ, увеличивается не настолько интенсивно, насколько растет общий объем обращений. Данная особенность связана с тем, что относительно узким кругом пользователей портала генерируется аномально большое число жалоб: на 16% пользователей приходится более 80% от общего числа обращений. В результате администрацией города были предусмотрены дневные лимиты и обязательная авторизация пользователей на электронном портале. Однако эти меры не позволили полностью остановить поток избыточных обращений.

Практика создания избыточного числа жалоб не может интерпретироваться как целенаправленная попытка обратить внимание на конкретную проблему. Этот довод можно обосновать пространственной рассредоточенностью жалоб, поданных с одного аккаунта. Число жалоб на отдельных аккаунтах достигает нескольких тысяч, что позволяет предполагать наличие мимикрии в понимании Д.Б. Литвинцева [10]. Однако мимикрия состоит не в подмене механизмов самого института жалоб, а в изменении смежных с ним институтов, отвечающих за формат коммуникации акторов. Жалобы в электронной форме дают возможность общественным правозащитным организациям и управляющим организациям – конкурентам встраиваться в процесс подачи обращений под видом аккаунта единичного пользователя, что в действительности подрывает логику коммуникации и рассмотрения обращений на портале (отсутствует понимание, какой актер выступает в роли заявителя). В результате среда портала, ориентированная на взаимодействие с отдельными гражданами-пользователями, с высокой вероятностью будет трансформироваться, создавая альтернативные статусы для организаций, коллективов собственников, общественных представителей для сокращения общего объема обращений и снижения затрат на модерацию и обработку заявок.

Кооперация как способ создания однородного потока обращений для разрешения проблемы является малораспространенной практикой на электронном портале. Это можно связать с модерацией обращений, а также с отсутствием коммуникации между собственниками жилья, столкнувшимися с одинаковой проблемой. Портал не предусматривает возможности взаимодействия жителей, присоединения к существующим заявкам без участия модератора. Реализована функция наблюдения, позволяющая следить за статусом сторонних обращений. Данные особенности портала выступают альтернативным бюрократическим барьером, верифицирующим масштабы проблемы. В случае если вопрос затрагивает нескольких жителей, они аналогично с заявителем должны пройти авторизацию и подать обращение на портале по возникшей проблеме.

Однако был выявлен альтернативный способ верификации наличия проблемы и ее актуальности для граждан. Этот инструмент предполагает не генерирование множества жалоб от единичных пользователей, а создание на портале альтернативы коллективному обращению. Верификация группой лиц одного обращения (кооперация вокруг лидера) имеет связь с более высоким уровнем удовлетворенности рассмотрением жалобы, чем в случае отдельно взятых обращений активиста либо массовой отправкой обращений о различных проблемах группой лиц. В перспективе подобный подход может стать способом защиты от злоупотребления институтом жалоб в электронном виде жителями и рыночными игроками.

В последующем для верификации полученных результатов на примере зарубежных исследований [15; 17; 18; 20] будут оценены факторы, влияющие на количество жалоб по вопросам ЖКХ. Дополнительно будет оценена связь с неформальными практиками игроков [16], рассмотрены особенности городской среды как поля взаимодействия и пространства распределения капитала [19].

*Исследование выполнено в рамках проекта
«Повседневные поведенческие практики россиян в условиях
внешних шоков» Программы фундаментальных исследований
НИУ ВШЭ в 2024 году*

Список источников

1. Балацкий Е.В. Мутации и мимикрия экономических институтов // Экономика образования. – 2007. – № 2. – С. 47–60.
2. Бессонова О.Э. Институциональная природа жалоб в рыночной и раздаточной средах // Экономическая социология. – 2022. – Т. 23, № 5. – С. 133–144. DOI: 10.17323/1726-3247-2022-5-133-144.
3. Бессонова О.Э. Результаты трансформации советской жилищной модели // Экономическая социология. – 2011. – Т. 12, № 5. – С. 14–29.
4. Бессонова О.Э. Роль института жалоб в формировании новой реальности в России // Экономическая социология. – 2023. – Т. 24, № 5. – С. 148–157. DOI: 10.17323/1726-3247-2023-5-148-157.
5. Бессонова О.Э. Трансформация института административных жалоб в гражданские формы // Экономическая социология. – 2021. – Т. 22, № 2. – С. 11–25. DOI: 10.17323/1726-3247-2021-2-11-25.
6. Жучкова С.В., Ротмистров А.Н. Автоматическое извлечение текстовых и числовых веб-данных для целей социальных наук // Социология: методология, методы, математическое моделирование (Социология: 4М). – 2020. – № 50-51. – С. 141–183.
7. Запорожец О., Багина Я. Власть надежд: отстаивание инфраструктуры в новых городских районах // Журнал исследований социальной политики. – 2021. – Т. 19, № 2. – С. 269–284. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-2-269-284.
8. Корнаи Я. Дефицит: Пер. с венг. – М.: Наука, 1990. – 607 с.
9. Кузьминов Я.И., Радаев В.В., Яковлев А.А., Ясин Е.Г. Институты: от заимствования к выращиванию (опыт российских реформ и возможности культивирования институциональных изменений) // Вопросы экономики. – 2005. – № 5. – С. 5–27. DOI: 10.32609/0042-8736-2005-5-5-27.
10. Литвинцев Д.Б. Жалобы – не подарок: дисфункциональность института жалоб в сфере жилищно-коммунального хозяйства в России // Экономическая социология. – 2022. – Т. 23, № 4. – С. 110–121. DOI: 10.17323/1726-3247-2022-4-110-121.
11. Лихтин А.А., Муфтахова А.Н. Государственная классификация жилой недвижимости: Управленческий подход // Управленческое консультирование. – 2022. – № 3. – С. 80–86. DOI: 10.22394/1726-1139-2022-3-80-86.
12. Полтерович В.М. Институциональные ловушки и экономические реформы // Экономика и математические методы. – 1999. – Т. 35, вып. 2. – С. 3–20.
13. Хиришман А.О. Выход, голос и верность: реакция на упадок фирм, организаций и государств. – М.: Фонд Либеральная миссия, 2009. – 153 с.
14. Bogdanova E. Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization. – Routledge, 2021. – 250 p. DOI: 10.4324/9781315143088.
15. Cagney K.A. et al. Urban mobility and activity space // Annual Review of Sociology. – 2020. – Vol. 46, No. 1. – P. 623–648.
16. Minbaeva D.B., Ledeneva A., Muratbekova-Touron M., Horak, S. Explaining the persistence of informal institutions: The role of informal networks // Academy of Management Review. – 2023. – Vol. 48 (3). – P. 556–574. DOI: 10.5465/amr.2020.0224.

17. *Tavares A.F., Pires S.M., Teles F.* Voice, responsiveness, and alternative policy venues: An analysis of citizen complaints against the local government to the national ombudsman // *Public Administration*. – 2021. – Vol. 100 (1). DOI: 10.1111/padm.12787.

18. *Tong H., Kang J.* Relationships between noise complaints and socio-economic factors in England // *Sustainable Cities and Society*. – 2021. – Vol. 65 (4). – 102573. DOI: 10.1016/j.scs.2020.102573.

19. *Wacquant L.* Rethinking the city with Bourdieu's trialectic // *City*. – 2022. – Vol. 26. – P. 1–11. DOI:10.1080/13604813.2022.2125181.

20. *Wichowsky A., Shah P., Heideman A.* Call and response? Neighborhood inequality and political voice // *Urban Affairs Review*. – 2022. – Vol. 58, No. 4. – P. 1182–1197. DOI: 10.1177/10780874211021327.

Информация об авторе

Абдулаев Арсен Джапарович (Россия, Москва) – аспирант, стажер-исследователь Лаборатории экономико-социологических исследований НИУ ВШЭ (101000, Москва, ул. Мясницкая, 11). E-mail: arsen.abdulaev@yandex.ru.

DOI: 10.15372/REG20250204

Region: Economics & Sociology, 2025, No. 2 (126), p. 84–112

A.D. Abdulaev

TRANSFORMATION OF THE INSTITUTE OF ADMINISTRATIVE COMPLAINTS: ACTIVISM AND COOPERATION ON DIGITAL PORTALS IN SOLVING HOUSING AND COMMUNAL SERVICES PROBLEMS

In recent years, in Russia one observes an increase in the number of administrative complaints about housing and communal services. The increase in the number of appeals may be caused by various factors not directly related to the state of housing: institutional contradictions, new forms of competition in the market, public sentiments, etc. The communication component of the complaint remains unchanged. However, the transition to a new form of interaction through digital state portals may have affected the ways of information delivery and the rules of communication between complainants and responsible persons.

The purpose of this article is to identify changes in the institution of administrative complaints during the transition to state digital portals. Using the program written by the author, an automated data collection of 670,000 complaints about housing and communal services in 17,000 apartment buildings on the portal “Nash St. Petersburg” was conducted. It was established that the simplification of filing complaints on the digital portal led to the formation of a “gray mass” of appeals, for which there is no clear geographic focus and unity of issues. The gray mass includes complaints of “activists” and residents with non-typical single appeals. The main increase in the number of complaints is not due to new users of the portal, but due to the increase in appeals from activists, who account for up to 80% of the total number of complaints.

A transformation of the rules of filing and reviewing complaints has been revealed, which allows the institution of administrative complaints to function in a relatively new environment. The portal administration develops new mechanisms to curb the flow of appeals, filtering contentless complaints, focusing on the most problematic issues. Residents instead of generating an excessive volume of complaints cooperate around previously submitted appeals, confirming the relevance of the problems. This mechanism greatly increases the level of satisfaction of residents with solving the reported problems.

The results of the study allow us to identify the transforming elements of the institute of administrative complaints, new drivers and barriers to developing this communication tool in the present-day Russia.

Keywords: administrative complaint; institutional transformation; housing and communal services; civil infrastructure; activism

For citation: *Abdulaev, A.D. (2025). Transformatsiya instituta administrativnykh zhalob: aktivizm i kooperatsiya na elektronnykh portalakh pri reshenii problem ZhKKh [Transformation of the institute of administrative complaints: activism and cooperation on digital portals in solving of housing and communal services problems]. Region: ekonomika i sotsiologiya [Region: Economics and Sociology], 2 (126), 84–112. DOI: 10.15372/REG20250204.*

*The study was carried out within the framework of the project
“Russians’ Daily Social Practices under Exogenous Shocks”
of the HSE Basic Research Program in 2024*

References

1. *Balatsky, E.V.* (2007). Mutatsii i mimikriya ekonomicheskikh institutov [Mutations and mimicry of economic institutions]. *Ekonomika obrazovaniya* [Economics of Education], 2, 47–60.
2. *Bessonova, O.E.* (2022). Institutsionalnaya priroda zhalob v rynochnoy i razdatnoy sredakh [The institutional nature of complaints in market and distributional environments]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya*. [Economic Sociology], Vol. 12, No. 5, 133–144. DOI: 10.17323/1726-3247-2022-5-133-144.
3. *Bessonova, O.E.* (2011). Rezultaty transformatsii sovetskoy zhilishchnoy modeli [Results of the transformation of the Soviet housing model]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya* [Economic Sociology], Vol. 12, No. 5, 14–29.
4. *Bessonova O.E.* (2023). Rol instituta zhalob v formirovanii novoy realnosti v Rossii [The role of the institution of complaints in the formation of a new reality in Russia]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya* [Economic Sociology], Vol. 24, No. 5, 148–157. DOI: 10.17323/1726-3247-2023-5-148-157.
5. *Bessonova, O.E.* (2021). Transformatsiya instituta administrativnykh zhalob v grazhdanskie formy [Transformation of the institution of administrative complaints in civilian uniforms]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya* [Economic Sociology], Vol. 22, No. 2, 11–25. DOI: 10.17323/1726-3247-2021-2-11-25.
6. *Zhuchkova, S.V. & A.N. Rotmistrov.* (2020). Avtomaticheskoe izvlechenie tekstovykh i chislovykh veb-dannykh dlya tseley sotsialnykh nauk [Automatic extraction of text and numeric web data for social science purposes]. *Sotsiologiya: metodologiya, metody, matematicheskoe modelirovanie* (Sotsiologiya: 4M) [Sociology: Methodology, Methods, Mathematical Modeling (Sociology: 4M)], 50-51, 141–183.
7. *Zaporozhets, O. & Ya. Bagina.* (2021). Vlast nadezhd: otstaivanie infrastruktury v novykh gorodskikh rayonakh [How hopes build the civic infrastructure of new residential areas]. *Zhurnal issledovaniy sotsialnoy politiki* [Journal of Social Policy Research], Vol. 19, No. 2, 269–284. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-2-269-284.
8. *Kuzminov, Ya.I., V.V. Radaev, A.A. Kuzminov, A.A. Yakovlev & E.G. Yasin.* (2005). Institut: ot zaimstvovaniya k vyrashchivaniyu (opyt rossiyskikh reform i vozmozhnosti kul'tivirovaniya institutsionalnykh izmeneniy) [Institutions: From import to raising (lessons from the Russian reforms and opportunities for cultivation of institutional change)]. *Voprosy ekonomiki* [Problems of Economics], 5, 5–27. DOI: 10.32609/0042-8736-2005-5-5-27.
9. *Kornai, J.* (1990). Defitsit [Deficit] Transl. from Hung. Moscow, Nauka Publ., 607.
10. *Litvintsev, D.B.* (2022). Zhaloby – ne podarok: disfunktsionalnost instituta zhalob v sfere zhilishchno-kommunalnogo khozyaystva v Rossii [Complaints are not gifts. Dysfunctionality of the institution of complaints in the field of housing and communal services in Russia]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya* [Economic Sociology], Vol. 23, No. 4, 110–121. DOI: 10.17323/1726-3247-2022-4-110-121.
11. *Likhtin, A.A. & A.N. Muftakhova.* (2022). Gosudarstvennaya klassifikatsiya zhiloy nedvizhimosti. Upravlencheskiy podkhod [Government classification of residential property. Management approach].

dential real estate: Managerial approach]. *Upravlencheskoe konsultirovanie* [Management Consulting], 3, 80–86. DOI: 10.22394/1726–1139-2022-3-80-86.

12. *Polterovich, V.M.* (1999). *Institutsionalnye lovushki i ekonomicheskie reformy* [Institutional traps and economic reforms]. *Ekonomika i matematicheskie metody* [Economics and Mathematical Methods], Vol. 35, iss. 2, 3–20.

13. *Hirshman, A.O.* (2009). *Vykhod, golos i vernost'*: reaktsiya na upadok firm, organizatsiy i gosudarstv [Exit, Voice and Fidelity: Reaction to the Decline of Firms, Organizations and States]. Moscow, Liberal Mission Foundation, 153.

14. *Minbaeva, D.B., A. Ledeneva, M. Muratbekova-Touren & S. Horak.* (2023). Explaining the persistence of informal institutions: The role of informal networks. *Academy of Management Review*, 48 (3), 556–574. DOI: 10.5465/amr.2020.0224.

15. *Bogdanova, E.* (2021). Complaints to the Authorities in Russia: A Trap Between Tradition and Legal Modernization. Routledge, 250. DOI: 10.4324/9781315143088.

16. *Cagney, K.A. et al.* (2020). Urban mobility and activity space. *Annual Review Sociology*, Vol. 46, No. 1, 623–648.

17. *Tavares, A.F., S.M. Pires & F. Teles.* (2021). Voice, responsiveness, and alternative policy venues: An analysis of citizen complaints against the local government to the national ombudsman. *Public Administration*, 100 (1). DOI: 10.1111/padm.12787.

18. *Tong, H. & J. Kang.* (2021). Relationships between noise complaints and socio-economic factors in England. *Sustainable Cities and Society*, 65 (4). 102573. DOI: 10.1016/j.scs.2020.102573.

19. *Wacquant, L.* (2022). Rethinking the city with Bourdieu's trialectic. *City*, 26, 1–11. DOI:10.1080/13604813.2022.2125181.

20. *Wichowsky, A., P. Shah & A. Heideman.* (2022). Call and response? Neighborhood inequality and political voice. *Urban Affairs Review*, Vol. 58, No. 4, 1182–1197. DOI: 10.1177/10780874211021327.

About Author

Abdulaev, Arsen Dzhaparovich (Moscow, Russia) – postgraduate student, intern researcher at the HSE Laboratory of Economic and Sociological Research (11, Myasnitetskaya Str., Moscow, 101000, Russia). E-mail: arsen.abdulaev@yandex.ru.

Поступила в редколлегию 09.09.2024.

После доработки 13.11.2024.

Принята к публикации 20.11.2024.

© Абдулаев А.Д., 2025