ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ С ТЕМИ, КТО НАС ПРОВЕРЯЕТ

НЕКОТОРЫЕ PR-ОШИБКИ ПРИ ОБЩЕНИИ С КОНТРОЛИРУЮЩИМИ ГОСУЧРЕЖДЕНИЯМИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ.

Схема общения с налоговыми, таможенными и прочими контролирующими организациями довольно традиционна: нас опять проверяют - мы опять защищаемся, оправдываемся, возмущаемся, пытаемся "договориться"… Для нарушителей закона эта ситуация, действительно, должна быть некомфортной! Но чаще всего в условия дискомфорта попадают достаточно лояльные к закону налогоплательщики, пассажиры и прочие граждане и юрлица. Пытаясь сориентироваться в потоке противоречивых внутренних инструкций и правил, известных одному Богу и сотрудникам данной службы, человек покидает очередной "КПП" с благодарностью, что "еще легко отделался".

Систематически взаимодействуя (как и все физические и юридические лица нынешнего СНГ) с учреждениями госконтроля, Автор настоящей статьи проанализировал типовые PR-ошибки, допускаемые при этом общении, и предложил некоторые технологичные рекомендации по их устранению.

#### ОШИБКА 1

#### ОБЩИЙ НЕТЕХНОЛОГИЧНЫЙ ПОДХОД

Он проявляется в отсутствии в СНГ общей прописанной технологии (общих процедур, принципов, фирменных стандартов…) во взаимоотношениях с контролирующими организациями (далее по тексту - "учреждение").

В "аварийных" ситуациях ошибка 1 проявляется в эмоциональных попытках "искать истину", "бороться за правду", в хаотичных попытках "договориться" с представителем учреждения напрямую или через знакомых вместо спокойного выполнения заранее подготовленных процедур.

Здесь надо помнить, что истина прячется лучше, когда ее ищут методом "проб и горестных ошибок". Но истина часто приходит сама ("ситуация раскрывается"), когда выполняется правильная технологическая процедура.

Поэтому надо не "искать справедливость", а по шагам развернуть технологию нападающего против самого нападающего.

ПРИМЕР 1

Известен прием (часто используемый таможенниками стран СНГ), который позволяет грабить пассажиров СНГ на железной дороге. Прием заключается в "веерной" раздаче деклараций с предложением быстро их заполнить и в последующем поиске противоречий и ошибок в заполнении, с тем чтобы под угрозой ссаживания с поезда получить взятку.

Ибо понятно, что среди многочисленных пассажиров поезда всегда можно найти женщин, которые забыли задекларировать золотые сережки и кольца. Также понятно, что почти все пассажиры прилюдно не пересчитывают валюту и редко указывают ее величину с точностью до 1 доллара или марки. Многие из пассажиров при выезде из России на территории сопредельных стран забывают о том, что привычные рубли превращаются в валюту и т.д. и т.п. Все эти "мелочи на потоке" провоцируют незаконные действия под маской законности.

Вот характерный диалог:

- Вы указали, что у Вас нет носителей информации. А у Вас кассета.

- Но я же просто слушаю музыку!

- Молодой человек, Вы указали в своей декларации, что у Вас нет носителей информации. Вы ввели в заблуждение государственную таможню. Знаете ли Вы, что за это полагается? (Далее длинная цитата с перечнем статей законодательства другой страны, периодически прерываемая многозначительными фразами о том, что незнание закона не освобождает от ответственности.)

Запуганный "молодой человек", "покричав, пошумев и сердечно пережив" ситуацию, затем покорно идет вслед за таможенником в тамбур или купе проводника, где и дает взятку.

Прием рассчитан на естественную правовую неосведомленность невинных в пограничных вопросах пассажиров. Мало кто знает, что заполнять декларацию пассажир обязан только тогда, когда везет товары, подлежащие обязательному декларированию, или наличную валюту сверх установленного лимита.

Если же таковых товаров или избытка наличной валюты нет, можно спокойно сказать таможеннику: "Декларацию заполнять я не обязан. Вот мои вещи. Вы можете их досмотреть. И если там будут вещи, наличие которых недопустимо на территории Вашей страны, пожалуйста, укажите на них и задержите с выполнением всех формальностей до моего возвращения". В случае возражений со стороны таможенника, нужно просто повторять эту фразу как "речевой модуль".

Иное дело, если заполнить декларацию требуется самому пассажиру (для того чтобы обратно ввезти деньги или какой-либо предмет, например мобильный компьютер), но возникают опасения в противоречивости заполнения. В этом случае следует обратиться к таможеннику с просьбой о помощи: "Прошу Вас помочь мне заполнить декларацию. Это входит в Ваши обязанности. Вот у меня есть аудиокассета, книжка, подборка газет и компьютер. Пожалуйста, заполните сами раздел о носителях информации".

Опыт показывает, что в подобной ситуации большинство таможенников говорит: "А у Вас есть товары, подлежащие обязательному декларированию? Так Вам и заполнять не надо…". Ибо таможенник понимает, что нарвался на пассажира, который тоже понимает.

В дальнейшем - если только самому пассажиру нужна заполненная декларация - следует ответить: "Нет, Вы уж, пожалуйста, помогите". А если не нужна, следует вежливо попрощаться.

Таким образом, КОНТРПРИЕМ заключается в том, чтобы предложить самому проверяющему выполнить ту функцию, которую он навязывает.

Иначе говоря, РЕКОМЕНДАЦИЯ 1: бюрократ побеждается бюрократией.

Ниже будут приведены примеры использования этого же контрприема в случае сложного общения с другими учреждениями.

#### ОШИБКА 2

#### ВЕРА В ПОДАРКИ И ДОГОВОРЕННОСТИ

Или предположение, что проще откупиться. На самом деле, опытные предприниматели знают, чем чаще даешь, тем чаще проверяют, чем больше даешь, тем сильнее рискуешь. Ибо жадность безгранична, а самооправдания в стиле: "У меня маленькая зарплата, а у них там целая фирма" – всегда наготове. Мелкие подарки вообще не замечаются и воспринимаются как должное. И, более того, регулярно и системно провоцируют мелкие, но глубокие "обидки" многочисленных слабых сотрудников учреждения типа: "Сидишь тут как проклятая целый день, а тебя даже конфетой не угостят".

После крупных подарков может быть наезд "через" посредника: «Вот они (фирма, люди) дают - проверь их и поделись со мной".

Указанная ошибка 2 может проявляться также в неготовности иных руководителей к процедурному общению. Собственно, эта ошибка является внешним проявлением определенного внутреннего страха перед учреждением и неоправданным подсознательным желанием школьника-двоечника подчиниться. ("Ибо тогда не тронут…")

Еще как тронут. Тронут, как только увидят слабого бухгалтера или руководителя.

Последнее утверждение, конечно, не означает, что надо демонстрировать свою силу и неуважительно относиться к инспектору или учреждению. Напротив, разговаривать надо твердо и спокойно. Как с уважаемым посетителем, который, тем не менее, хочет предложить Вам свои услуги. И выполнять процедуры.

И еще. Не надо стоять в очереди для сдачи отчетов. В крайнем случае, есть канцелярия и почта.

Иначе говоря, РЕКОМЕНДАЦИЯ 2: не надо бояться.

#### ОШИБКА 3

#### ПОЛАГАНИЕ НА ЧЕЛОВЕКА, А НЕ НА ПРОЦЕДУРУ

В деятельности Компаний эта ошибка может проявляться, например, в том, что взаимоотношения с налоговой инспекцией (различными фондами и др. учреждениями) даются исключительно на откуп бухгалтеру. При этом бухгалтер не имеет стандартных инструкций, поясняющих, как поступать в сложных ситуациях, и не имеет соответствующих формуляров.

Известно, что человек – самое аварийно опасное звено любой технологии. И даже если в компании работает супербухгалтер, важно учитывать то обстоятельство, что ошибки могут происходить не по вине бухгалтера, а по причине запущенности учета в контролирующем учреждении и/или некомпетентности (и/или недобросовестности) собственно инспектора. То есть даже когда все в порядке, авария может произойти именно "на стыке" двух разных принципов работы двух разных по квалификации и жизненным установкам людей.

И здесь одно из двух: либо Компания навяжет свой стиль работы учреждению, либо учреждение навяжет свой стиль работы Компании. А если стиль работы учреждения хаотичен и противоречив, то неизбежно таковым будет и учет в Компании (независимо от квалификации супербухгалтера). Так, даже гонщик-профессионал вряд ли окажется способным реализовать свое мастерство на дороге из пластилина.

Предпоследний абзац полезно перечитать – в нем есть смысл.

Иначе говоря, РЕКОМЕНДАЦИЯ 3: начинайте выстраивать технологию.

Более рационально, когда бухгалтер сдает отчет не сразу в учреждение, а сначала руководителю. При этом понятно, что руководитель не всегда будет внимательно изучать отчеты и, вероятно, никогда не будет соотносить их с "первичкой". Он и не должен этого делать. Однако принимать отчетность от бухгалтера заранее и по процедуре - должен. Ибо в таком случае возникнет четкий раздел ответственности и отрежется путь к самооправданиям и "непроверяемым ссылкам" типа: "Меня учреждение обмануло".

Разумеется, в Компании должен быть четкий график, в котором указаны две даты: дата сдачи руководителю и дата сдачи в учреждение. Иначе появится тенденция к затягиванию и самооправданиям бухгалтера ("В конце концов, сроки сдачи отчетности устанавливает государство…"). По мнению автора, бухгалтеру, который рассуждает так, как написано в скобках, следует в первый раз терпеливо разъяснить его заблуждение. (Возможно, дать прочитать этот материал.) Во второй раз - наложить взыскание, а в третий - согласно христианской традиции – "отпустить с Богом". Если, конечно, руководитель не хочет, чтобы его ответственные сотрудники подчинялись кому-то другому.

Что касается добросовестного бухгалтера, то через некоторое время он сам убедится, что это ему помогает.

Кроме того, для добросовестного бухгалтера необходимо заранее составить набор стандартных правил, поясняющих, как поступать в сложных ситуациях, и соответствующие формуляры. Некоторые из таких правил приведены ниже в соответствующих рекомендациях.

#### ОШИБКА 4

#### УСТНОЕ ОБЩЕНИЕ С УЧРЕЖДЕНИЕМ  И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ "С ГОЛОСА"

Вот наиболее характерные проявления этой ошибки:

4.1. "Я в налоговой (пенсионном фонде, фонде занятости…) спрошу…". Собственно ошибка заключается только в последнем слове. Очевидно, соответствующий бухгалтер априори уверен в том, что ответ инспектора непременно будет истинным.

Между тем любой предприниматель, занимающийся реальным бизнесом в СНГ, справедливо усомнится в этом. И дело здесь совсем не обязательно в некомпетентности либо злонамеренности инспектора. Дело может быть в его обычной загруженности. И тогда он даже по "простому вопросу" не то, чтобы обманет, а просто "спихнет проблему", после чего искренне "забудет" свои слова (закон этого не запрещает…). Дело может быть также в запутанности законодательства, от которого, по правде сказать, страдают и учреждения, а не только Компании.

Поэтому в большинстве случаев не следует устно консультироваться в соответствующем органе по интересующему вопросу. Устные ссылки инспектора на то, что он "не просто так", а "государев человек" можно игнорировать.

Иначе говоря, РЕКОМЕНДАЦИЯ 4: любое общение - "через бумагу".

Страдание страданием ("Русский человек любит пострадать" - М. Горький), а если инспектор ошибется (даже не желая этого), расхлебывать ошибку придется Компании, а не учреждению. Поэтому Компания должна застраховать себя письменным ответом. И с этой целью не постесняться сделать письменный запрос через канцелярию учреждения, сохранив для себя заверенную в канцелярии же копию.

В дальнейшем, если ответ учреждения окажется ошибочным, на этот документ можно будет ссылаться, как на документ учреждения, который ввел в заблуждение.

ВНИМАНИЕ! Следование ошибочным ответам налоговой инспекции не избавит от налоговых санкций в случае неправильной уплаты налогов. Письменный запрос сокращает вероятность ошибочного ответа "с голоса" (которые бывают сплошь и рядом). А в случае ошибочного ответа, именно письменный запрос повышает вероятность наказания конкретного инспектора вышестоящим руководством.

В самом деле, ситуация для учреждения получится достаточно неприятная: учреждение письменно, за подписью должностного лица, дало рекомендацию Компании, как поступать, а в дальнейшем, именно за выполнение этой рекомендации, наказало Компанию.

Подобная ситуация дает прямую возможность Компании (приложив копии соответствующих документов) написать начальнику районного учреждения письмо с запросом о том, как будет наказано должностное лицо, которое своими некомпетентными действиями нанесло Компании ущерб. Копию такого письма следует направить и в вышестоящее учреждение (например, в областное), дабы руководитель районного учреждения был вынужден реагировать.

Результатом этого, скорее всего, будет внутриведомственное взыскание, наложенное на соответствующего инспектора. Как минимум, устное. И надо понимать, что чем чаще Компания пишет, тем в большей степени стимулирует одну из двух ситуаций:

1. Инспектор вынужден всякий раз готовить ответы для шефа правильно (а это трудно) и относиться к Компании уважительно.
2. Иначе,
3. Инспектор постепенно в собственном ведомстве начнет приобретать плохой имидж. Его или сразу "по блату" переведут обслуживать другую Компанию, либо вероятность его увольнения увеличится. Сокращения в учреждениях таки происходят, и тамошнему руководству для этого тоже нужны основания и критерии.  Строго говоря, у Компании на руках оказываются все PR-аргументы потребовать замены инспектора (некомпетентность которого формально доказана). Даже если этого и не произойдет, инспектор путем высшей нервной деятельности будет понимать, что "власть поменялась". Теперь он не очень-то будет заинтересован в том, чтобы сложности возникали именно у данной Компании. Ибо если Компания снова в сложной ситуации повторит процедуру с письменным запросом, то инспектор лишний раз убедится в том, что "закон противоречив в обе стороны". И с каждым разом его непосредственному руководителю будет все трудней и трудней объяснять руководству вышестоящему, почему он держит таких людей.

Если же произойдет замена инспектора, то новый инспектор будет относиться к Компании надлежащим образом. Бухгалтер больше не будет стоять в очереди и не будет вынужденно носить конфеты.

Поэтому к письменным запросам в учреждениях относятся достаточно серьезно. И всячески избегают их подписывать. Однако избежать письменного запроса через канцелярию или по почте с уведомлением невозможно.

(Заметим, что на Западе сторонники "Greenpeace" организуют поток писем чиновнику, который, будучи не в состоянии на них ответить, снимается с должности).

Другие проявления ошибки 4 заключаются:

4.2. В неучете того фактора, что, решая сложную ситуацию, необходимо выяснять номер документа по предмету разговора, а не только сам предмет.

4.3. В том, что не все сверки расчетов по налогам (в том числе указания недоимок либо переплат) делаются письменно.

4.4. В неиспользовании заранее заготовленных формуляров, с помощью которых письменный запрос можно составить достаточно быстро и прямо на месте.

4.5. В неиспользовании "дробных запросов", в которых проблематика раздроблена на элементарные составляющие по следующим основаниям:

* по сути;
* по зонам ответственности;
* по видам последствий;
* по перечням соответствующих документов.

#### ОШИБКА 5

#### СМЕШЕНИЕ ИМИДЖЕЙ

Чаще всего "имидж учреждения" путают с конкретной женщиной (инспектором), которая сама запуталась и перманентно боится, что ее уволят (или больно накажут).

РЕКОМЕНДАЦИЯ здесь одна: не надо бояться.

Не надо бояться обнаружить перед инспектором тот факт, что вы разграничиваете его личный имидж и имидж его организации.

#### ОШИБКА 6

#### ПОДСОЗНАТЕЛЬНАЯ ВЕРА В ПОРЯДОК В ГОСУЧРЕЖДЕНИИ

Или недопущение мысли о том, что в "контролирующем (!) учреждении" фактически существует гораздо больший беспорядок в учете, чем найдено нарушений учета у пострадавшей Компании. И не использование Компанией – из глупости или благородства - этого фактора. А в случае выявления нарушений во время проверки или в иной потенциально уязвимой ситуации – "сдача позиций".

Между тем, именно при письменной системе общения, вскрываются многочисленные смежные недостатки. При грамотной организации системы запросов вскрытие недостатков приобретает "характер цепной реакции". Вполне возможно, что в такой ситуации с добросовестным налогоплательщиком (которого просто решили "потрясти") захотят договориться и оставят в покое.

Иначе говоря, РЕКОМЕНДАЦИЯ 6: выстраивайте систему запросов.

Как усиление (в экстремальной ситуации) могут быть использованы следующие контрприемы:

a) Подготовка серии разнородных запросов, ответы на которые пойдут из разных отделов одного учреждения. Эти ответы могут противоречить друг другу.

b) Повтор одного и того же запроса, но "с разными временными интервалами". Получаемые численные данные, скорее всего, не будут сходиться, ибо базы данных непрерывно совершенствуются.

c) Последующее сопоставление данных по п. b) с актами сверки.

d) Сведение данных, полученных по п.п. a), b) и c), в один общий запрос "d" и написание его в "дробной форме" (см. п. 4.5.).

e) Доведение до учреждения мысли о том, что его многочисленные смежные недостатки касаются не столько конкретной Компании, сколько многочисленных других Компаний, и что этот факт радостно осветит деловая пресса.

#### ОШИБКА 7

#### НЕВЕРИЕ В РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ ТЕХНОЛОГИЧНЫМ ПУТЕМ, НЕЗНАНИЕ И НЕОТРАБОТАННОСТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПРИЕМОВ И ПРОЦЕДУР

и, как следствие, совершение ошибок 1 – 6. При этом автор далек от мысли, что все сложные и потенциально конфликтные задачи можно решить именно таким способом. Более того, автор уверен, что существует множество других решений.

Однако автор также уверен в том, что положения, классифицированные здесь как ошибки, решениями точно не являются, а являются лишь характерными способами избегания проблем, "заметания их под ковер". Но, как известно, проблема, не решенная, а лишь спрятанная, минирует будущее.

И еще. Что бы там ни было, будем помнить о том, что грабят всегда "на потоке", а значит, жертвами становятся наиболее податливые. И в этом смысле, по мнению автора статьи, выгодно быть сильным, ибо сам поточный метод предполагает значительную упущенную выгоду от борьбы с отдельно взятым "Клиентом".

Так, недобросовестные таможенники, понимая, что "взять ничего не удастся, времени мало, а работы вагон", устремляются в другое купе в расчете найти более податливых пассажиров.

Поэтому общее ощущение порядка и силы, исходящее от Компании, превентивно работает сильнее, чем конкретный запрос.

Отсюда в третий раз повторяемая РЕКОМЕНДАЦИЯ: не надо бояться!

**Список литературы**

Сычев С. Правила поведения с теми, кто нас проверяет.