



ТРАБЛЕМА №11

СТРАХ ПЕРЕД ГОССИСТЕМОЙ ИЛИ КАК БОРОТЬСЯ С БЮРОКРАТИЕЙ

За время карантина в Казахстане закрылись порядка 30-40% заведений общественного питания, причем безвозвратно. Только представьте себе эту цифру. Почти каждое третье кафе, ресторан, бар, кофейня не выдержали кризисных мер и обанкротились.

Кому-то повезло больше: попался вменяемый арендодатель, понимающие сотрудники, кто-то по привычке заплатил взятку и продолжил работать нелегально. Но основной массе заведений общепита пришлось очень туго. Причём в Шымкенте, несмотря на низкий уровень заболеваемости, карантин действовал гораздо дольше, чем в других городах. Из 1500 заведений у нас закрылись 400, почти треть. Как владелица ночного бара и летней зоны отдыха, я испытала всю прелесть карантинных мер. Два месяца мы не работали совсем, затем нам разрешили работать по будням, но только до 23:00, и с посадкой не более 30 человек, а в выходные мы опять должны были закрываться. При этом аренду нам никто не отменял, зарплату сотрудникам тоже нужно было платить, а налоговые отсрочки тоже ничего не решали, потому что рано или поздно пришлось бы рассчитываться по долгам. Мои коллеги рассказывали то же самое: им

приходилось увольнять сотрудников, либо отправлять их в отпуск без содержания, их одолевали бесконечными проверками и штрафами, доходы упали минимум на 50%, а в июле оставшиеся сотрудники начали болеть один за другим и уходить на больничный. Одна из моих коллег очень точно описала ситуацию в интервью: «У меня ощущение, что мы побывали на войне, и по нам проехали танком». В сентябре ситуация достигла точки кипения. Мы видели, как люди ездят в битком набитом общественном транспорте, и ходят по рынкам без соблюдения дистанции и масок. Нас возмущало, что мы, люди, обеспечивающие в своих заведениях стерильную чистоту, соблюдающие все санитарные нормы, не можем принимать посетителей, и терпим огромные убытки, в то время, как в транспорте, на улице, в магазинах, на рынках риск заражения гораздо выше. Нам в буквальном смысле не давали работать, и хоть как-то выбраться из финансовой ямы, в которую мы попали.

На самом деле ситуация довольно типичная для той системы, в которой мы живём и работаем. Когда у человека, умеющего работать и зарабатывать, возникают объективные проблемы, связанные с форс-мажорными обстоятельствами, государство от него отворачивается и делает вид, что оно ничем помочь не может. Зато, когда речь идёт о невыплаченных налогах, госчиновники тут как тут, стоят на страже и строго бдят, чтобы всё поступало в казну вовремя. В нас очень глубоко засел страх «маленького человека» перед огромной бездушной государственной системой. Именно поэтому многие бизнесмены, сталкиваясь с бюрократией и чиновничьими отговорками и отписками, сразу опускают руки под предлогом, что «всё схвачено, за всё заплачено» и даже не пытаются бороться. Их пугает, что после возможной огласки госмашина навалится всей силой и задавит бизнес



окончательно.

Между тем, ситуация давно изменилась. Образцовой и лояльной к малому и среднему бизнесу наша система станет ещё очень не скоро, но за последнее время произошло уже много позитивных и качественных подвижек. В частности, возмужали и окрепли соцсети и их влияние на общественное мнение. Сейчас проштрафившемуся чиновнику уже так просто не отмахнуться от широкой общественной огласки. Люди всё чаще публикуют посты, в которых рассказывают о беспределе, коррупции, бездействии, накопившихся проблемах, пишут открытые обращения, подписывают петиции, делятся возмущившей их информацией на своих страницах. Самих чиновников и все госструктуры давно обязали тоже иметь странички в соцсетях и оперативно реагировать на обращения граждан. Блогеры-«тысячники», пишущие о наболевшем, пользуются большим авторитетом. Предавая широкой огласке те или иные факты, мы заставляем неповоротливую бюрократическую машину шевелиться и выполнять свои прямые функции.

В нашем случае ситуация становилась угрожающей для бизнеса. Нужны были какие-то активные действия и кардинальные решения. Как раз в это время ко мне обратились руководители национальной ассоциации ХОРЕКА, это гильдия рестораторов. Я посоветовала им написать обращения президенту Касым-Жомарту Токаеву, премьер-министру и в Национальную палату предпринимателей «Атамекен», а также привлечь к решению проблемы СМИ и блогеров. Они написали открытые письма в правительство, а в начале сентября собрали пресс-конференцию, на которой мы напрямую обратилась к власти с просьбой позволить нам полноценно работать. Одним из основных условий было предоставление



налоговых каникул до конца 2021 года вместо отсрочки и разрешение работать хотя бы до 24 часов. Мы рассказали об огромных убытках, которые понесли с начала карантина, а также с помощью знакомых журналистов сняли репортаж в котором показали, что соблюдаем в наших заведениях все меры безопасности: начиная от социальной дистанции и заканчивая дезинфекцией. Наши посты в соцсетях, репортаж и интервью с пресс-конференции дошли до администрации города, рассылались в мессенджерах и обсуждались на «партсобраниях». Власти отлично поняли, что бизнес на пределе, и сейчас они рубят сук, на котором сидят. Мы, конечно, были не единственные, кто пытался изменить ситуацию. К правительству обращались владельцы фитнес-центров и спортзалов, Союз нефтесервисных компаний и другие предприниматели с просьбой предоставить налоговые каникулы, снизить налоговые ставки, ввести мораторий на проверки и т.д. С апреля по июль было зарегистрировано около 33,5 тысяч обращений в «Атамекен». Наш крик души влился в общий хор голосов, и нас, наконец-то услышали и пообещали помочь. С октября заведениям общепита разрешили работать не только на летниках, но и в помещении, до 24:00 и в выходные, увеличили число посадочных мест с 30% до 50%, а также освободили от платы за аренду государственного имущества. Быть может, это не полный комплекс мер, которые следовало принять для защиты МСБ от разорения, но дышать, определённо, стало легче, и появилась надежда на то, что дела постепенно будут приходить в норму. Наша ситуация довольно показательный пример взаимодействия между бизнесом и властью. В наше время намного легче достучаться до чиновников, хотя госсистема по-прежнему крайне неповоротлива, долго принимает необходимые решения, в то время, как владельцам бизнеса, чтобы удержаться на плаву приходится проявлять чудеса

изобретательности. Т.е., как и раньше, спасение утопающих – дело рук самих утопающих. А нам бы хотелось полноценного сотрудничества, конструктивного, а не разрушительного общения с госструктурами. К тому же многие вопросы без государственной поддержки и соответствующих изменений в законодательстве вообще не решить. Поэтому мой первый совет: говорите громче, чтобы вас услышали! Это не значит, что нужно хамить и орать. Ваша позиция – быть вежливым, но твёрдым. Обращайтесь в официальные инстанции письменно, при этом всегда сохраняйте себе копии всех документов и всех приходящих вам ответов. Желательно с отметкой о вручении, с входящим номером и телефоном должностного лица, занимающегося Вашим делом. Если реакция на ваш запрос нулевая, вас игнорят или отделываются стандартными отписками, тоже сохраняйте себе эти документы. Весь зафиксированный «игнор» пригодится, если, не дождавшись ответа на «нижних этажах», вы пойдёте выше. В крайних случаях срабатывает обращение в самые «высокие инстанции»: в Генеральную прокуратуру, к премьер-министру, к президенту, но только в том случае, если ваша проблема действительно серьёзная и масштабная, когда она затрагивает интересы не только ваши личные, но многих людей, иногда целого посёлка, аула или города. В целом ряде случаев добиться восстановления ваших прав помогает обращение к Уполномоченному по правам человека, к правозащитным организациям, к депутатам или органам местного самоуправления. В крайних случаях можно обратиться в Европейский Суд, Комитет по правам человека ООН и иные международные организации. Можно записать видеобращение или написать открытое письмо, в котором без лишних эмоций, кратко и по делу изложить суть ваших претензий, и опубликовать его в соцсетях. Наверняка найдутся люди со схожими проблемами, которые расширят пост и поддержат вас. Сарафанное радио – отличный инструмент огласки, в этом я убеждалась неоднократно. Если проблема с помощью писем и обращений в инстанции не решается, обратитесь в СМИ или к известным блогерам, предложите им «горячую» тему для обсуждения, дайте обстоятельное интервью, опять же с цитированием всех документов. Иногда один сюжет в новостях способен сделать чудеса, как в случае с историей про водоснабжение.



Больше читайте, собирайте и проверяйте лично информацию, изучайте законы, будьте готовы даже к самым крутым поворотам судьбы.

Я, например, очень рада, что у меня много друзей среди журналистов и блогеров. Они помогают мне не только в решении проблемных ситуаций, но и в освещении каких-либо важных событий, которые я организую. Эффективнее всего будет действовать сразу по всем направлениям. Понятно, что не все, сломя голову, кинутся решать вашу проблему, но какое-то ваше обращение или открытое письмо обязательно сработает.

Учите матчасть и соблюдайте закон! Можно громко кричать о несправедливости и беспределе, а потом выяснится, что вы сами постоянно нарушаете законодательство по глупости, незнанию, а иногда и целенаправленно. Согласитесь, бизнесмену желательно знать законы, свои права и обязанности, а также иметь на примете грамотного юриста, который разложит ситуацию по полочкам и объяснит, как правильно действовать в рамках закона! Когда у вас с точки зрения соблюдения закона всё безупречно, вы спокойно можете требовать соблюдения законности от других. Объединяйтесь, а то проиграете! Неважно, что стало причиной кризиса: пандемия, недобросовестные конкуренты, или давление отдельно взятых чиновников, в единстве — наша сила. Ищите себе подобных, объединяйте ваши усилия, действуйте сообща, стойте друг за друга, и вы почувствуете, как под вашим натиском рушатся любые преграды. И последнее, что хочется добавить в этой главе: будьте человечнее, добрее и терпимее. Всё, что описано выше — это крайние, радикальные меры, на которые иногда приходится

идти, если остальные возможности и ресурсы исчерпаны. Когда вы пытались договориться мирно и спокойно, предлагали разные выходы из ситуации, но другая сторона приняла это за слабость и принялась давить с удвоенной силой. Согласитесь, такое противостояние из разряда «нашла коса на камень» случается редко, и виноваты в конфликте всегда обе стороны, просто никто не захотел уступить. В большинстве случаев, когда мы пытаемся понять собеседника, ставим себя на его место, идём ему навстречу, конфликт улаживается сам собой. Иногда стоит просто набраться терпения и подождать, иногда действовать быстро, но мягко и разумно, а иногда вообще сесть, выдохнуть и подумать: а прав ли я в этой ситуации, вместо того, чтобы держать шашку наголо, и размахивать ею по поводу и без. Никто не жалуется на людей, которые постоянно клязуют, пишут жалобы, чего-то требуют, возмущаются, и превращают свою жизнь в сплошной протест, вместо того, чтобы работать и развиваться. Мы все в одной связке: чиновники, бизнесмены, обычные люди. Когда с одним звеном этой цепи что-то не так, остальные тоже страдают. В такое непростое время нам нужно не воевать друг с другом, не доказывать, кто круче, выше и сильнее, кто кого «построит», подомнёт под себя и задавит, а работать в крепкой связке. Мы союзники, а не враги. Поэтому давайте сотрудничать, слушать и слышать друг друга.