**ПАМЯТКА АГЕНТАМ**

**О ПОРЯДКЕ ДЕЙСТВИЙ**

**В СЛУЧАЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛИРУЮЩИМИ ОРГАНАМИ**

Правила проведения проверок и права проверяющих органов установлены **Федеральным законом "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" № 294-ФЗ от 26.12.2008 г.**

**Общие положения ФЗ-294:**

* О проведении плановой проверке Турагенство должно быть заранее извещено;
* Признается презумпция добросовестности юрлиц и ИП;
* Недопустимость взимания платы за проведение мероприятий по контролю;
* Плановые проверки проводятся не чаще 1 раз в 3 года;
* Внеплановые проверки могут проводится по согласованию с прокуратурой, на основании заявления граждан о нарушениях, и другим предусмотренным основаниям;
* Срок проведения каждой из проверок не может превышать двадцать рабочих дней.
* В отношении одного субъекта малого предпринимательства общий срок проведения плановых выездных проверок не может превышать пятьдесят часов для малого предприятия и пятнадцать часов для микропредприятия в год.
* В исключительных случаях, срок проведения выездной плановой проверки может быть продлен, но не более чем на двадцать рабочих дней, в отношении малых предприятий, микропредприятий не более чем на пятнадцать часов.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРОК**

1. Проверка должна проводиться в присутствии руководителя турагентства, если руководителя нет, а у проверяющих нет доказательств, что он извещен о проверке - проверку проводить нельзя.
2. Необходимо изучить предписание о проведении проверки. Предписание должно быть подписано руководителем или заместителем руководителя проверяющего органа, заверено печатью. В предписании должно быть указано наименование юрлица или ИП, причем если название в предписании не соответствует вашему наименованию - вы можете смело утверждать, что проверяющие ошиблись адресом. Также должен быть указан предмет проверки, другие обстоятельства, за пределы которых проверяющие заходить не могут.
3. Необходимо обратить внимание на служебные удостоверения проверяющих - они должны быть указаны в предписании. Если присутствует иное лицо, не указанное в предписании - попросите его удалиться (может он агент конкурирующей фирмы).
4. Если оснований для отказа от проверки нет - предложить проверяющим сделать запись в журнале учета проверок, который должен находиться в уголке потребителя. Есть типовая форма этого журнала, утвержденная Приказом Министерства экономического развития РФ от 30 апреля 2009 г. № 141, он может быть изготовлен любым способом - типографским или в виде школьной тетради, расчерченной вручную. Обязательно зафиксируйте время начала и окончания проверки.
5. Результаты проверки фиксируются в журнале, а в случае выявленных нарушений - составляется протокол или акт. При этом проверяющий должен сообщить о ваших правах и, что важно, порядок обжалования. Решение по привлечению виновного лица к административной ответственности принимает в зависимости от полномочий руководитель контролирующего органа, инспектор или суд.

**ВНИМАНИЕ!** Опасайтесь лжепроверяющих! Вас могут проверять жулики! Служебное удостоверение проверяющего не должно быть просрочено. Все проверки (кроме оперативно-следственных мероприятий) возможны только в рабочее время. Часто проверяющие пытаются работать на неподведомственной им территории – это незаконно! Также проверяющий не может быть с пустым бланком предписания, вписывая что-либо туда в ходе проверки! При сомнениях звоните по телефону в проверяющий орган и выясняйте законность проверки.

**ВНИМАНИЕ!** Наиболее часты проблемы с незаконными проверками полиции. Помните, что единственный случай, когда проверка полицией возможна без предписания – если сотрудник полиции стал свидетелем противоправного действия в вашем офисе. Все остальные случаи проверок без предписаний квалифицируются как незаконное вторжение (статья 286 УК) (превышение должностных полномочий) и грозят такому «проверяющему» штрафом до 20000 рублей. Правда, физически препятствовать их действиям не стоит, ведь они могут задержать любого на срок минимум в 3 часа. Следует по телефону в отделении милиции попытаться выяснить, настоящие ли перед вами милиционеры и чем вызван их приход. И в любом случае акты и протоколы таких проверяющих не будут иметь юридической силы.

**ВНИМАНИЕ!** Проверяющие не могут проверять то, что не относится к компетенции их ведомства. Не могут проводить плановые проверки в отсутствие Директора. Не могут изымать оригиналы документов. Не могут распространять полученную при проведении проверки информацию. Продолжительность мероприятий по контролю не может превышать один месяц или срок, указанный в предписании.

**КАК ОБЩАТЬСЯ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ**

* 1. Установить контакты с проверяющими органами, указанными в Приложении к настоящей памятке, заранее, еще на этапе открытия офиса агентства.

Желательно познакомиться с «вашими» инспекторами, допускаются даже небольшие презенты для них. Помните, что инициатива должна всегда исходить от вас, а презенты должны быть совсем небольшими и только в начале работы или к каким-либо праздникам.

* 1. Не пытайтесь решать проблемы с помощь коррупционных методов!

Коррупционные методы обычно приводят лишь к дальнейшему усилению давления. Проще и выгоднее исправлять нарушения в соответствии с предъявляемыми требованиями, занимая конструктивную, уверенную позицию.

Проверяющих не стоит бояться. Даже если в начале проверки он настроены к вам несколько враждебно, причин для отчаяния нет. Попробуйте преодолеть барьер вражды, соблюдая следующие правила:

1. Демонстрируйте готовность к сотрудничеству, будьте приветливы и доброжелательны.
2. Спокойно реагируйте на провокационные или даже оскорбительные действия. Не поддавайтесь соблазну симметричного ответа!
3. Не пытайтесь с первых минут показывать себя кристально чистым, не нервничайте, не суетитесь, будьте самим собой. Естественность – главный путь к преодолению вражды.
4. Предоставляйте по минимуму только ту информацию, какая была запрошена
5. Не пытайтесь явно сблизиться с проверяющим в момент проверки, даже если он провоцирует к этому. Можно просто предложить чай, кофе или прохладительные напитки без заискиваний с вашей стороны.

**Что делать, если с вами поступили несправедливо?**

1. Обратиться за квалифицированной помощью в юридическую службу ГК «Слетать.ру».
2. Подготовить жалобу и направить ее в вышестоящий орган государственного контроля.
3. Обратиться с жалобой в суд.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

| **№** | **Проверяющий орган** | **Предмет и виды проверок** | **Особенности проверок** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Полиция | Плановая проверка или проверка по жалобе граждан по вопросам:  соблюдение закона о рекламе, качество товаров, выполнение санитарных правил, наличие средств охраны помещений, наличие работников-иностранцев. | может проверять почти все, но обычно ограничиваются контрольными закупками. В случае возбуждения уголовного дела могут провести изъятие документов, других улик.  При проведении контрольных закупок полицию обычно интересует применение ККТ, а также оплата тура валютой. |
| 2 | Роскомнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) | - Работа с персональными данными (ПД) сотрудников и туристов,  - Постановка турагентства на учет как оператора ПД, порядок работы с ПД, техническое и программное обеспечение. |  |
| 3 | Управление К - отдел полиции, осуществляющий борьбу с преступлениями в сфере информационных технологий. | - выявление использование пиратского программного обеспечения. Наказание за пиратское ПО может быть очень суровым, даже реальным тюремным сроком. |  |
| 4 | ИФНС | Выездные проверки на территории агентства или камеральные проверки бухгалтерской отчетности и деклараций в налоговой инспекции (без выезда в агентство).  Предмет проверки:  -Регистрацию юрлиц и ИП, постановка, снятие с учета и т.п. Ставит на налоговый учет обособленные подразделения юрлиц (дополнительные офисы). В масштабах города изменение фактического адреса офиса юрлица обычно не отслеживается. Но если новый офис открывается по другому адресу, за пределами места регистрации юрлица - такой офис приобретает статус обособленного подразделения (если такой офис не регистрируется как филиал, дочернее предприятие и т.п.) и его необходимо поставить на налоговый учет.  - Правильность ведения налогового и бухгалтерского учета;  - Исчисление и уплату налогов и других сборов;  - Применение ККТ и БСО - техническое состояние ККТ, наличие специальных наклеек, наличие договоров на техобслуживание ККТ, инспектора не вправе проводить контрольную закупку, т.к. закупка относится к оперативно-розыскным мероприятиям, которые вправе проводить только сотрудники полиции;  - Кассовую дисциплину, порядок расходования наличных денег. Инспектора могут проверить кассовые документы, техническое состояние кассового помещения (если банком установлен лимит остатка денег в кассе), условия хранения денежных средств и БСО, порядок учета, списания БСО, соблюдение требований по ограничению оплаты наличными денежными средствами. | Решение о необходимости выездной проверки принимает налоговый инспектор при рассмотрении налоговой отчетности. Минимум 1 раз в 3 года выездная проверка неизбежна. При проверке представители обязаны предъявить оформленное Решение о проведении налоговой проверки. Могут запросить копии документов, но только те, которые указаны в оформленном Требовании. |
| 5 | Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека). | 1.Нарушение "Закона о защите прав потребителей":  - наличие и наполнение уголка потребителя;  - соответствие заключаемых с потребителем договоров требованиям "Закона о защите прав потребителя" и закона "Об основах туристской деятельности в РФ".  2.Нарушения санитарно-эпидемиологических правил.  - Проверка памятки туристам, выезжающим в страны с неблагополучной санитарно-эпидемиологической обстановкой (информирование туристов о санитарно-эпидемиологической обстановке в планируемой к посещению стране). | Только с предъявлением служебных удостоверений и Распоряжений. |
| 6 | Трудовая инспекция (Государственная инспекция труда) | Предмет проверок:  -соблюдение прав работников,  - охрану труда, технику безопасности,  -соответствие рабочих мест всем нормативам.  - наличие и правильное оформление:   * трудовых договоров; * трудовых книжек; * правил внутреннего распорядка; * положений об оплате труда; * документов по выплате заработной платы; * штатного расписания, графика сменности и табеля; * графика отпусков; * документов по охране труда. | Обычно в фирмах, где произошел несчастный случай на производстве или ранее были выявлены нарушения, с обязательным предъявлением Распоряжения, а так же в случае поступления от сотрудника турагентства соответствующей жалобы. |
| 7 | Пожарные инспекторы | Плановые и внеплановые проверки соблюдения правил пожарной безопасности (нет пожарной сигнализации, загорожен пожарный выход; отсутствуют огнетушители и другой пожарный инвентарь; нештатные электроприборы (обогреватели, чайник вне оборудованных мест); отсутствие плана эвакуации на случай пожара). | Обязательно с предъявлением удостоверений и оформленных Распоряжений. Без надлежаще оформленного Распоряжения о проверке именно вашего агентства с вписанной туда фамилией проверяющего проверка незаконна. |
| 8 | МЧС | Предмет проверки:  - план мероприятий, приказы о назначении ответственного за Го и ПБ, журналы инструктажей и т.д. |  |
| 9 | Муниципальные органы власти  (Местная администрация) | Размещение рекламы на зданиях и других сооружениях. | Контрольных полномочий по законодательству не имеют, поэтому прийти с проверкой в агентство не могут. Могут только обратиться с запросом в соответствующие иные выше перечисленные органы. |