

УТВЕРЖДЕНЫ
приложением № 3
к приказу Роспотребнадзора
от 17.12.2021 № 787

Методические рекомендации по проведению самообследования и подготовке декларации соблюдения обязательных требований

Настоящие методические рекомендации подготовлены с целью оказания методической помощи по вопросам проведения процедуры самообследования в рамках добровольного определения контролируруемыми лицами уровня соблюдения ими обязательных требований, относящихся к предмету федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей (далее по тексту Методические рекомендации).

Процедуру самообследования контролируруемыми лицами регулируют следующие нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее по тексту Закон № 248-ФЗ);

- постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» (далее по тексту Положение).

На уровне контролируемого лица процедуру проведения самообследования могут дополнительно определять соответствующие локальные акты, не противоречащие требованиям законодательства Российской Федерации.

Самообследование осуществляется в автоматизированном режиме в трех формах:

а) самостоятельно с принятием «простой декларации» о соблюдении обязательных требований;

б) с привлечением общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) с принятием «квалифицированной декларации» о соблюдении обязательных требований;

в) без принятия декларации о соблюдении обязательных требований, в том числе в случаях, установленных частью 3 статьи 49 Закона № 248-ФЗ.

Глава 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ САМООБСЛЕДОВАНИЯ С ПРИНЯТИЕМ ДЕКЛАРАЦИИ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ.

1.1. Этапы самообследования.

Процедура самообследования включает в себя следующие этапы:

- планирование и подготовка работ по самообследованию;

- организация и проведение самообследования;
- обобщение полученных результатов самообследования и формирование (подготовка) отчета;
- рассмотрение отчета и принятие декларации о соблюдении обязательных требований;
- направление декларации о соблюдении обязательных требований в Роспотребнадзор (его территориальные органы) (далее по тексту контрольный (надзорный) орган);
- регистрация контрольным (надзорным) органом и размещение декларации о соблюдении обязательных требований;

Самостоятельное самообследование	Самообследование с привлечением общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)
1 этап: планирование и подготовка работ по самообследованию	
<p style="text-align: center;">определение контролируемым лицом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сроков проведения самообследования и принятия декларации о соблюдении контролируемым лицом обязательных требований; - способов проведения самообследования (самостоятельно либо с привлечением общественных объединений потребителей); - объектов самообследования (контролируемое лицо в целом, либо его обособленные подразделения, иные объекты); - ответственных лиц за прохождение тестирования, формирование (подготовку) и рассмотрение отчета, подписание декларации о соблюдении обязательных требований; - общественных объединений потребителей, привлекаемых для его проведения (при выборе способа самообследования с их участием), которые должны по своему уровню (федеральный, региональный, местный) соответствовать масштабу деятельности привлекающего лица (федеральный, региональный, местный) и иметь опыт работы в области защиты прав потребителей не менее 5 лет при отсутствии у них подтвержденных претензий со стороны Роспотребнадзора (его территориальных органов) и правоохранительных органов, наличие официального сайта в сети «Интернет», где размещена актуальная информация о деятельности общественного объединения потребителей в соответствии с Федеральным законом от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях». 	
2 этап: организация и проведение самообследования	
<ul style="list-style-type: none"> - анализ общедоступной информации контрольного (надзорного) органа, размещенной в том числе на его официальном сайте в сети «Интернет»; - прохождение ответственным лицом контролируемого лица 	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливается порядок взаимодействия с общественными объединениями потребителей; - определяется лицо от общественного объединения потребителей, которое обеспечивает координацию работы по направлениям самообследования,

самообследования в форме тестирования на официальном сайте в сети «Интернет» контрольного (надзорного) органа.	способствует оперативному решению вопросов, возникающих у контролируемого лица при проведении самообследования и отвечает за свод и оформление результатов самообследования в виде отчета; - прохождение самообследования в форме тестирования с верификацией результатов общественным объединением потребителей на официальном сайте в сети «Интернет» контрольного (надзорного) органа.
3 этап: обобщение полученных результатов и формирование (подготовка) отчёта	
Ответственным лицом контролируемого лица самостоятельно обобщаются результаты самообследования и подготавливается отчет	Отчет о результатах самообследования подготавливается и подписывается представителем общественного объединения потребителей либо самостоятельно ответственным лицом контролируемого лица с обязательным его согласованием с представителем общественного объединения потребителей
4 этап: рассмотрение отчета и принятие декларации о соблюдении обязательных требований	
По результатам рассмотрения ответственным лицом контролируемого лица отчета принимается «простая декларация» о соблюдении контролируемым лицом обязательных требований	По результатам рассмотрения ответственным лицом контролируемого лица и руководителем общественного объединения потребителей отчета принимается «квалифицированная декларация» о соблюдении контролируемым лицом обязательных требований, подписываемая руководителем общественного объединения потребителей и ответственным лицом контролируемого лица
5 этап: направление декларации о соблюдении обязательных требований в контрольный (надзорный) орган	
<p>Контролируемое лицо в разумный срок, но не более десяти рабочих дней, с момента принятия декларации о соблюдении обязательных требований направляет ее в контрольный (надзорный) орган, с приложением отчета о результатах самообследования.</p> <p>Декларации о соблюдении обязательных требований принимаются контрольным (надзорным) органом к рассмотрению лично через общественную приемную с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, а</p>	

для представителя гражданина или организации - документа, подтверждающего его полномочия, либо в электронном виде при условии подтверждения и проверки соответствующих полномочий.

С 1 января 2024 года документы направляются контролируемым лицом контрольному (надзорному) органу в порядке, установленном Законом № 248-ФЗ.

6 этап: регистрация контрольным (надзорным) органом и размещение декларации о соблюдении обязательных требований

При поступлении на регистрацию «простой декларации» о соблюдении обязательных требований контрольный (надзорный) орган осуществляет рассмотрение отчета о результатах самообследования в течение десяти рабочих дней с момента поступления.

Ответственность за достоверность информации, представленной в отчете о результатах самообследования, несет контролируемое лицо.

При наличии замечаний к отчету о результатах самообследования контрольный (надзорный) орган направляет их контролируемому лицу.

После рассмотрения отчета о результатах самообследования «простая декларация» о соблюдении обязательных требований подлежит регистрации контрольным (надзорным) органом в течение трех рабочих дней.

Размещение «простой декларации» о соблюдении обязательных требований осуществляется на официальном сайте в сети «Интернет» контрольного (надзорного) органа, регистрирующего декларации о соблюдении обязательных требований, в течение пяти рабочих дней с момента ее регистрации.

«Квалифицированная декларация» о соблюдении обязательных требований подлежит регистрации контрольным (надзорным) органом в течение трех рабочих дней с момента ее поступления. Размещение «квалифицированной декларации» о соблюдении обязательных требований на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети «Интернет», осуществляется в течение пяти рабочих дней с момента ее регистрации.

Ответственность за достоверность информации, представленной в отчете о результатах самообследования несут контролируемое лицо и привлеченное им общественное объединение потребителей.

В случае установления контрольным (надзорным) органом фактов, несоответствия сведений, содержащихся в отчете о результатах самообследования, общественное объединение потребителей, учувствовавшее в проведении самообследования, не может в течение трех лет с момента установления такого факта привлекаться для проведения процедуры самообследования контролируемыми лицами.

Примечание.

Регистрация декларации о соблюдении обязательных требований проводится территориальным органом Роспотребнадзора, в зависимости от объекта самообследования.

Если самообследование проводилось в отношении контролируемого лица в целом, регистрация декларации о соблюдении обязательных требований осуществляется территориальным органом Роспотребнадзора по месту нахождения контролируемого лица (юридического адреса для организации, адреса места жительства для индивидуального предпринимателя).

Если самообследование проводилось в отношении одного обособленного подразделения, одного объекта контроля (надзора), регистрация декларации о соблюдении обязательных требований осуществляется территориальным органом Роспотребнадзора по месту нахождения этого обособленного подразделения или объекта контроля (надзора).

Если самообследование проводилось в отношении нескольких обособленных подразделений, нескольких объектов контроля (надзора), регистрация декларации о соблюдении обязательных требований осуществляется территориальным органом Роспотребнадзора по месту нахождения наиболее крупного обособленного подразделения, объекта контроля (надзора).

Сведения о зарегистрированных декларациях о соблюдении обязательных требований вносятся в Единый реестр деклараций о соблюдении обязательных требований, открытый для всеобщего ознакомления.

Единый реестр деклараций о соблюдении обязательных требований размещается на официальном сайте Роспотребнадзора в сети «Интернет» <https://www.rospotrebnadzor.ru/>

Пройти самообследование в форме тестирования возможно на официальном сайте Роспотребнадзора в сети «Интернет» <https://www.rospotrebnadzor.ru>, где также размещается порядок его прохождения.

Глава 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОПИСАНИЮ РАЗДЕЛОВ ОТЧЕТА О РЕЗУЛЬТАТАХ САМООБСЛЕДОВАНИЯ.

2.1. Сведения о контролируемом лице.

В этом разделе приводится информация о контролируемом лице:

- указывается фирменное наименование (наименование) организации, место осуществления фактической деятельности, в том числе юридический адрес и режим работы (для индивидуального предпринимателя указывается адрес места жительства, адрес места фактического осуществления деятельности, режим работы);

- ОГРН, ИНН, дата регистрации в налоговом органе, вид осуществляемой деятельности;

- количество обособленных подразделений, принадлежащих объектов и адрес их места нахождения;
- штатная численность работников.

2.2. Анализ деятельности на предмет соблюдения обязательных требований.

В этом разделе в зависимости от вида осуществляемой деятельности контролируемому лицу рекомендуется указать сведения о соблюдении им обязательных требований к порядку доведения до потребителя необходимой и достоверной информации, соблюдению правил продажи товаров (оказания услуг (выполнения работ)), порядку заключения договора с потребителем и т.п.

Рекомендуется также указывать статистические и иные данные, характеризующие деятельность контролируемого лица (например, количество клиентов, географические границы рынка и т.п.).

Примечание.

Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в сети «Интернет» <https://www.rospotrebnadzor.ru>.

2.3. Сведения о способах коммуникации с потребителем для решения спорных ситуаций.

В этом разделе рекомендуется указывать наличие у контролируемого лица каналов для обработки претензий потребителей (например, телефон «горячей линии», адрес электронной почты, мессенджеры, бизнес-аккаунты в социальных сетях, общение через комментарии, и т.п.) и/или отдельной службы по обработке претензий потребителей.

2.4. Описание лучших практик.

В этом разделе рекомендуется отразить лучшие практики, применяемые контролируемым лицом, в целях повышения лояльности клиентов (например, принятие дополнительных обязательств в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока; принятие обязательств обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар в срок, превышающий, установленный статьей 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту Закон № 2300-1), с момента покупки; рассмотрение требований о возврате денежных средств в срок, меньшей продолжительности, чем установленный статьей 22 Закона № 2300-1, и т.п.)

2.5. Результаты тестирования.

В этом разделе указываются результаты тестирования с присвоением соответствующей оценки.

В заключение этого раздела важно акцентировать внимание на выводах о деятельности контролируемого лица, полученные на основании проведенного анализа. Важно помнить, что аналитическая часть должна содержать результаты анализа деятельности.

Глава 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ДЕКЛАРАЦИИ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ.

Декларация о соблюдении обязательных требований оформляется на русском языке и может содержать:

- наименование и местонахождение контролируемого лица;
- информацию об объекте самообследования;
- дату проведения самообследования;
- способ проведения самообследования (в случае выбора способа проведения самообследования с участием общественного объединения потребителей указывается его наименование);
- заявление контролируемого лица о соблюдении им обязательных требований;
- заявление контролируемого лица о применении лучших практик;
- срок действия декларации о соблюдении обязательных требований;
- информацию о размещении декларации о соблюдении обязательных требований в сети «Интернет»;
- иные сведения, имеющие существенное значение и относящиеся к предмету декларации.

Рекомендуемое количество символов (знаков) в декларации о соблюдении обязательных требований не более 5000, включая пробелы.

Примечание.

В случае изменения сведений, содержащихся в декларации соблюдения обязательных требований, уточненная декларация представляется контролируемым лицом в контрольный (надзорный) орган в течение одного месяца со дня изменения содержащихся в ней сведений.

Уточненная декларация о соблюдении обязательных требований подлежит регистрации контрольным (надзорным) органом в порядке, установленном главой 1 настоящих Методических рекомендаций.

Глава 4. ПОРЯДОК АННУЛИРОВАНИЯ ДЕКЛАРАЦИИ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ.

Декларация соблюдения обязательных требований аннулируется в случае, если при проведении внепланового контрольного (надзорного) мероприятия выявлены:

- нарушения обязательных требований;
- факты представления контролируемым лицом недостоверных сведений при самообследовании (например, в отчете по результатам самообследования).

О выявлении вышеуказанных фактов должностное лицо, уполномоченное в соответствии с пунктом 5 Положения на осуществление федерального государственного контроля (надзора), направляет в течение суток с момента окончания внепланового контрольного (надзорного) мероприятия контрольный (надзорный) орган мотивированное представление должностному лицу, уполномоченному в соответствии с пунктом 6 Положения на принятие решений о проведении контрольных (надзорных) мероприятий

Должностное лицо, уполномоченное в соответствии с пунктом 6 Положения на принятие решений о проведении контрольных (надзорных) мероприятий, в течение трех дней с момента получения мотивированного представления единолично принимает решение об аннулировании декларации о соблюдении обязательных требований.

Решение об аннулировании декларации о соблюдении обязательных требований должно содержать:

- наименование и местонахождение контролируемого лица;
- вид и дату контрольного (надзорного) мероприятия, проводимого в отношении контролируемого лица;
- дату проведения самообследования;
- дату, номер регистрации и срок действия декларации о соблюдении обязательных требований;
- выявленные нарушения обязательных требований, факты предоставления контролируемым лицом недостоверных сведений при самообследовании;
- резолютивная часть решения.

Решение об аннулировании декларации о соблюдении обязательных требований направляется контролируемому лицу в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения способами, позволяющими установить факт надлежащего его получения контролируемым лицом.

Решение об аннулировании декларации о соблюдении обязательных требований может быть обжаловано контролируемым лицом в соответствии с положениями Закона № 248-ФЗ.

Резолютивная часть решения об аннулировании декларации о соблюдении обязательных требований подлежит опубликованию на официальном сайте в сети «Интернет» контрольного (надзорного) органа, принявшего такое решение, в течение десяти рабочих дней с момента его принятия.

Принятие новой декларации по результатам самообследования возможно в порядке, установленном главой 1 настоящих Методических рекомендаций, и не ранее чем через три месяца после исполнения контролируемым лицом решений, принятых по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.

Примечание.

Сведения об аннулированных декларациях о соблюдении обязательных требований вносятся в Единый реестр деклараций о соблюдении обязательных требований, открытый для всеобщего ознакомления.

Глава 5. ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ САМООБСЛЕДОВАНИЯ БЕЗ ПРИНЯТИЯ ДЕКЛАРАЦИИ О СОБЛЮДЕНИИ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ.

Контролируемое лицо вправе пройти самообследование без принятия декларации о соблюдении обязательных требований.

Самообследование проводится в форме тестирования на официальном сайте в сети «Интернет» контрольного (надзорного) органа.

В случае принятия контрольным (надзорным) органом решения об объявлении контролируемому лицу предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований одновременно с указанным предостережением контролируемому лицу в целях проведения им самообследования соблюдения обязательных требований направляется адрес сайта в сети «Интернет», позволяющий пройти самообследование соблюдения обязательных требований. Контролируемое лицо в указанном случае вправе пройти самообследование без принятия декларации о соблюдении обязательных требований.

По результатам самообследования подготавливается отчет о результатах самообследования в соответствии с разделом 2 настоящих Методических рекомендаций, который направляется в контрольный (надзорный) орган в течение десяти рабочих дней с момента его подготовки.

Глава 6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОМ ПРОХОЖДЕНИИ САМООБСЛЕДОВАНИЯ.

В случае неудовлетворительного прохождения контролируемым лицом процедуры самообследования рекомендуется в целях выявления в деятельности контролируемого лица соответствующих проблем обобщить полученные результаты самообследования.

На основе обобщенных итогов самообследования рекомендуется составить план по приведению деятельности в соответствие с обязательными требованиями с указанием сроков достижения планируемого результата.