**[Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ (ред. от 28.12.2024) "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2025)](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358750/)**

**Статья 51. Самообследование**

1. В целях добровольного определения контролируемыми лицами уровня соблюдения ими обязательных требований положением о виде контроля может предусматриваться самостоятельная оценка соблюдения обязательных требований (самообследование). В рамках самообследования также обеспечивается возможность получения контролируемыми лицами сведений о соответствии принадлежащих им объектов контроля критериям риска.

 2. Самообследование осуществляется в автоматизированном режиме с использованием одного из способов, указанных на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети "Интернет", и может касаться как контролируемого лица в целом, так и его обособленных подразделений, иных объектов. Контролируемое лицо должно иметь возможность осуществить самообследование без идентификации пользователя. (в ред. Федерального [закона](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_494826/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100087) от 28.12.2024 N 540-ФЗ)

 3. Контролируемые лица, получившие высокую оценку соблюдения ими обязательных требований, по итогам самообследования, проведенного в соответствии с [частью 2](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_496567/46350615d29d495de39ac8cb02e46cbe6f2517ff/#dst100565) настоящей статьи, вправе принять декларацию соблюдения обязательных требований, если принятие декларации соблюдения обязательных требований предусмотрено положением о виде контроля. (в ред. Федерального [закона](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_501438/01e9ff03890d5d9fd7cd5e3922826572c04cf2f7/#dst103733) от 11.06.2021 N 170-ФЗ)

4. Декларация соблюдения обязательных требований направляется контролируемым лицом в контрольный (надзорный) орган, который осуществляет ее регистрацию и размещает на своем официальном сайте в сети "Интернет". Контролируемое лицо имеет право разместить сведения о зарегистрированной декларации соблюдения обязательных требований на своем сайте в сети "Интернет", в принадлежащих ему помещениях, а также использовать такие сведения в рекламной продукции.

 5. Срок действия декларации соблюдения обязательных требований определяется положением о виде контроля, но не может составлять менее одного года и более трех лет с момента регистрации указанной декларации контрольным (надзорным) органом.

6. 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.

7. Контрольный (надзорный) орган утверждает методические рекомендации по проведению самообследования и подготовке декларации соблюдения обязательных требований. Методические рекомендации размещаются на официальном сайте контрольного (надзорного) органа в сети "Интернет".

8. В случае, если при проведении обязательного профилактического визита или контрольного (надзорного) мероприятия выявлены нарушения обязательных требований, факты представления контролируемым лицом недостоверных сведений при самообследовании, декларация соблюдения обязательных требований аннулируется решением, принимаемым по результатам контрольного (надзорного) мероприятия. Положением о виде контроля устанавливается срок, по истечении которого контролируемое лицо может вновь принять декларацию соблюдения обязательных требований по результатам самообследования. (в ред. Федерального [закона](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_494826/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100088) от 28.12.2024 N 540-ФЗ).

**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 контролируемыми 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 контролируемыми 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** |
| определение контролируемым лицом:- 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** |
| - анализ общедоступной информации контрольного (надзорного) органа, размещенной в том числе на его официальном сайте в сети «Интернет»; - прохождение ответственным лицом контролируемого лица самообследования в форме тестирования на официальном сайте в сети «Интернет» контрольного (надзорного) органа. | - устанавливается порядок взаимодействия с общественными объединениями потребителей; - определяется лицо от общественного объединения потребителей, которое обеспечивает координацию работы по направлениям самообследования, 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** |
| Ответсвенным 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** |
| 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.Декларации о соблюдении обязательных требований принимаются контрольным (надзорным) органом к рассмотрению лично через общественную приемную с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, а 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 отчетао 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/*](https://www.rospotrebnadzor.ru/)

*Пройти самообследование в форме тестирования возможно на официальном сайте Роспотребнадзора в сети «Интернет»*[*https://www.rospotrebnadzor.ru*](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, харектеризующие 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*](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 социльных 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 непродовольственный 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 о принятии 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 случаяе 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