

## ПАМЯТКА НАРОДНОГО КОНТРОЛЁРА

**Общественный контроль проводится в соответствии со следующими пунктами:**

1. Мониторинг или рейд проводится в рабочее время торговой точки.
2. Мониторинг или рейд может проводиться в составе не менее двух народных контролеров, а также с участием депутатов НС, представителей органов власти, в компетенцию которых входит контроль за ценами и контроль за соблюдением закона ДНР «О защите прав потребителей».
3. При проведении мониторинга или рейда народный контролер обязан иметь при себе удостоверение НК. Перед проведением рейда представьтесь и предъявите удостоверения НК сотрудникам и администрации торгового объекта.
4. Поведение народного контролера при проведении мониторинга и рейдов должно быть доброжелательным, корректным, вежливым, уважительным, настраивать работников торговых точек на сотрудничество и совместную деятельность.
5. Перед проведением мониторинга или рейда народному контролеру необходимо представиться директору торговой точки (старшему менеджеру или иному должностному лицу) и проинформировать о проведении мониторинга. По итогам проведения мониторинга заполняется Протокол мониторинга цен и акт о выявленных нарушениях.
6. Обратите внимание, чтобы на входе в торговый объект была размещена информация с названием магазина, режимом работы и наименованием ЧП/ФЛП.
7. Обратите внимание на правильность оформления уголка потребителя – обязательно должны быть в наличии:
  - Закон «О защите прав потребителей» в редакции, действующей в настоящий момент;
  - нотариально заверенные копии регистрационных документов и необходимых лицензий;
  - контактные данные Инспекции по защите прав потребителей и других контролирующих органов (адреса и номера телефонов);
  - правила продажи отдельных товаров (в магазинах) или Правила оказания услуг общественного питания (в кафе, барах, ресторанах, столовых);
  - журнал проверок, книга жалоб и предложений;
  - режим работы торгового объекта.
8. Зарегистрируйтесь в книге жалоб и предложений.
9. В первую очередь проведите мониторинг цен на социально значимую группу товаров. Все цены занесите в протокол, внизу которого укажите ФИО и поставьте подпись.
10. Обратите внимание на правильность оформления ценников:
  - ценник должен быть расположен возле конкретного товара так, чтобы не возникало путаницы (ни левее, ни правее, а непосредственно возле товара, либо на нем);

- информация о товаре должна быть четкой и простой для понимания (если название товара содержит непонятные сокращения – ценник оформлен не верно);
- согласно законодательству ДНР, цена на товар уже должна включать в себя все налоги и не налоговые платежи;
- цена и информацию о товаре запрещено писать карандашом;
- на ценнике должно быть указано наименование ЧП/ФЛП;
- для весовых продовольственных товаров указывают наименование товара, сорт (если есть сортность), цену за килограмм или сто граммов.
- для напитков, продаваемых на разлив — наименование товара, цену за единицу емкости;
- для штучных продовольственных товаров и напитков по упаковкам или емкостям – наименование товара, емкость или вес единицы фасовки, цену за фасовку;

На непродовольственные товары:

- для товаров, имеющих сортность — наименование товара, сорт, цену за один метр, килограмм, штуку или единицу фасовки;
- для мелких штучных товаров (парфюмерия, галантерея, др.) – наименование товара, вес или вместимость, цену за штуку или единицу упаковки.
- Готовый ценник должен быть подписан предпринимателем или работником, который несет ответственность за его формирование, установление или применение.
- Также ценник заверяется печатью или штампом магазина с указанием даты заполнения.

### **Исключения из правил:**

- Не обязательно заверять ценник печатью или штампом, подписью ответственного работника с датой предприятиям розничной торговли, которые при расчетах с потребителями применяют современную технологию автоматизированной идентификации товаров по их штрих кодом, а значение цен товаров сохраняется в памяти РРО или компьютера. При этом в отделах и секциях торговых залов таких предприятий в доступном для потребителей месте должен быть прейскурант цен, заверенный подписью ответственного работника и печатью с указанием даты подписания.
- Без подписи ответственного работника и указания даты на ценниках можно обойтись в случае обозначения цен этикет пистолетом или наклеивания ленты с обозначением цены.
- Печать или штамп не нужны:
  - предприятиям потребительской кооперации расположенных в городах,
  - предприятиям потребительской кооперации при выносной (выездной) торговле независимо от их места расположения, при наличии разрешения-накладной, подписанной руководителем и главбухом, а также заверенной печатью.

11. Посмотрите, соответствует ли цена, указанная на ценниках, цене на кассе.
12. Проверьте, на всем ли товаре указаны сроки годности, хорошо ли их видно, нет ли перебитых сроков/двойных наклеек.
13. Внимательно проверьте весь товар на наличие просроченной продукции.
14. Также посмотрите, нет ли обезличенной продукции, т.е. продукции, на которой нет заводской упаковки, не указаны сроки годности и состав.
15. Обратите внимание на целостность упаковок товара.
16. Попросите предоставить документы, подтверждающие качество и безопасность продукции (сертификаты качества, товарно-транспортные накладные), а также паспорт на все весовое оборудование, имеющееся в торговом объекте.
17. Убедитесь в наличии у продавцов санитарных книжек с вовремя пройденным медицинским обследованием.
18. Не забывайте о том, что народные контролёры не должны требовать трудовые договоры сотрудников торговых объектов.
19. Помните, заходить за прилавки торговой витрины могут только народные контролёры, имеющие при себе санитарные книжки, с пройденным медицинским осмотром, и санитарную одежду (перчатки, шапочку, халат).
20. Обратите внимание, ведутся ли журналы температурного режима, соблюдается ли температурный режим в холодильном оборудовании.
21. Особое внимание уделите отделу кулинарии (если таковой имеется), в соответствии с вышеперечисленными пунктами. На готовой продукции должны быть указаны: дата, время, изготовитель.
22. Проверьте, есть ли отдельные доски для нарезания мясной и колбасной продукции (отдельно для сырой и готовой), хлебной продукции: промаркированы ли данные доски. Для каждого типа продукции должен быть отдельный промаркированный нож.
23. Посмотрите, соблюдается ли товарное соседство. Обязательно обратите внимание на то, что отдел бытовой химии (если таковой имеется) не должен располагаться рядом с продуктами питания.
24. Узнайте, есть ли отдельное помещение для личных вещей продавцов. Обратите внимание, не расположены ли личные вещи с продуктами питания.
25. Обратите внимание на то, что продукты должны находиться не на полу, а на поддонах или на отдельных полках.
26. Обратите внимание на санитарное состояние торгового объекта (насколько чисто в нём, нет ли насекомых и животных).
27. Обратите внимание на то, что продукция должна быть накрыта пищевой пленкой.
28. В кондитерском отделе продукция должна храниться в сухих, чистых, не имеющих посторонних запахов помещениях при температуре, указанной на упаковке.
29. Отпуск товаров, не имеющих фабричной упаковки (пирожных, открытых конфет, весового печенья и др.), производится в чистой таре (пакетах, коробках,

бумаге) с обязательным применением щипцов, лопаток, совков и другого инвентаря.

30. Продавцы не должны прикасаться к продукции голыми руками без перчаток. Продавцы не должны отпускать товар и прикасаться к деньгам в одних и тех же перчатках.

31. Народный контролер должен проинформировать представителя торговой точки о результатах мониторинга и рейда. Протокол мониторинга цен и акт о выявленных нарушениях составляется в 2 экземплярах (один остается у народных контролеров, второй – администрации торгового объекта).

32. Все выявленные в ходе рейда нарушения народные контролеры в обязательном порядке заносят в «Акт о выявленных нарушениях» и обращаются к администрации торговой точки с просьбой отреагировать на выявленные нарушения. Если замечания народных контролёров устранены в ходе рейда, в «Акте о выявленных нарушениях» делается запись об устранении нарушений на месте.

33. При неустранении нарушения, выявленного в ходе контроля, а также в случае грубого поведения сотрудников торговой точки, народный контролер обязан потребовать Книгу жалоб и предложений и сделать соответствующую запись с изложением замечаний.

34. Запись в Книге жалоб и предложений должна обязательно содержать фамилию, имя, отчество, контактный телефон и номер удостоверения народного контролера для получения ответа от администрации торговой точки. Анонимные жалобы не рассматриваются в соответствии с Законом ДНР «Об обращениях граждан».

