

**Постановление Правительства Оренбургской области  
от 8 февраля 2010 г. N 60-п  
"Об утверждении методических рекомендаций по организации  
и осуществлению розничной торговли продовольственными товарами  
на территории Оренбургской области"**

В целях создания благоприятных условий, повышения качества и культуры торгового обслуживания населения области:

1. Утвердить методические рекомендации по организации и осуществлению розничной торговли продовольственными товарами на территории Оренбургской области (далее - методические рекомендации) согласно **приложению**.

2. Рекомендовать:

2.1. Главам городских округов и муниципальных районов области довести настоящие методические рекомендации до сведения руководителей торговых предприятий.

2.2. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям использовать методические рекомендации при организации и осуществлении розничной торговли продовольственными товарами.

3. Постановление вступает в силу после его **официального опубликования**.

Председатель Правительства

С.И.Грачев

**Приложение  
к постановлению Правительства  
Оренбургской области  
от 8 февраля 2010 г. N 60-п**

**Методические рекомендации  
по организации и осуществлению розничной торговли  
продовольственными товарами на территории Оренбургской области**

**I. Общие положения**

1. Методические рекомендации по организации и осуществлению розничной торговли продовольственными товарами на территории Оренбургской области (далее - методические рекомендации) разработаны для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере розничной торговли, в целях обеспечения качества торгового обслуживания населения.

2. Методические рекомендации содержат основные положения нормативных правовых актов Российской Федерации и Оренбургской области в сфере розничной торговли.

3. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и

Оренбургской области, на основании которых разработаны методические рекомендации, приведен в **приложении** к настоящим методическим рекомендациям.

## II. Основные понятия

4. В методических рекомендациях применяются следующие основные понятия:

**торговая деятельность (торговля)** - вид предпринимательской деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров;

**розничная торговля** - вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования их в личных, семейных, домашних и иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**субъекты торговли** - юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие розничную торговлю и зарегистрированные в установленном порядке;

**предприятие розничной торговли (далее - предприятие)** - торговое предприятие, осуществляющее куплю-продажу товаров, выполнение работ и оказание услуг покупателям для их личного, семейного, домашнего использования;

**услуга розничной торговли** - результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при приобретении товаров по договору купли-продажи;

**торговое обслуживание** - деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара и/или услуги;

**качество торгового обслуживания** - совокупность характеристик процесса и условий процесса торгового обслуживания, определяемых профессионализмом и этикой обслуживающего персонала;

**культура торгового обслуживания** - совокупность характеристик и условий торгового обслуживания покупателей;

**продавец** - организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары и оказывающие услуги покупателю по договору купли-продажи;

**покупатель** - юридические или физические лица, использующие, приобретающие, заказывающие либо имеющие намерение приобрести или заказать товары;

**ассортимент товаров** - набор товаров, объединенных по какому-либо одному или совокупности признаков;

**обслуживающий персонал** - работники торгового предприятия, непосредственно участвующие в торговом обслуживании граждан.

## III. Общие требования

5. На предприятии должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества и выполняться следующие требования:

санитарно-гигиенические;  
противопожарной безопасности;  
электро- и взрывобезопасности;  
экологической безопасности.

6. Предприятие должно иметь:  
удобные подъездные пути и пешеходные дорожки ко входу;  
вывеску с указанием фирменного наименования организации, ее местонахождения (юридический адрес) и режима работы.

7. На предприятии должна быть предоставлена в удобном для ознакомления покупателя информация о государственной регистрации продавца и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также выдавшем ее органе.

8. Предприятие должно быть оснащено необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающим в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации, надлежащие условия торговли и возможность правильного выбора покупателями товаров.

9. Перевозка пищевых продуктов осуществляется специально предназначенным или специально оборудованным транспортом, имеющим оформленный в установленном порядке санитарный паспорт.

#### **IV. Требования к размещению предприятия и обеспечению безопасности услуг розничной торговли**

10. При осуществлении торговой деятельности на предприятии должно обеспечиваться соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, правил пожарной безопасности и межотраслевых правил по охране труда в розничной торговле.

11. Предприятия могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в пристроенных, встроенных, встроенно-пристроенных к жилым домам и зданиям иного назначения помещениях, а также на территории промышленных и иных объектов для обслуживания их работников. Размещение предприятий в жилых домах и зданиях иного назначения осуществляется в соответствии со СНиПами "**Общественные здания и сооружения**" и "**Жилые здания**". Загрузку продуктов следует предусматривать с торцов жилых зданий, не имеющих окон, из подземных туннелей при наличии специальных загрузочных помещений.

12. Деятельность предприятий не должна ухудшать условия проживания, отдыха, лечения, труда людей в жилых зданиях и зданиях иного назначения. При размещении предприятий торговли в зоне промышленных предприятий и

иных объектов они не должны оказывать вредного влияния на организацию торговли.

13. В помещениях, расположенных во встроенных, встроенно-пристроенных к жилым зданиям и зданиям иного назначения, не допускается размещать специализированные рыбные и овощные магазины, а также магазины площадью более 1000 кв. метров.

14. Не допускается размещение стационарных предприятий мелкорозничной торговли напитками в розлив в неканализованных местах и без наличия водопровода.

Нестационарная торговая сеть размещается в местах, оборудованных туалетами.

15. Размещение предприятия осуществляется на основании правоустанавливающих документов (договоров купли-продажи, аренды и другое).

16. Ассортимент реализуемых на предприятии продовольственного сырья и пищевых продуктов должен соответствовать виду и типу организации торговли. Планировка и технические возможности предприятия должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам для обеспечения требуемых условий приема, хранения, переработки и реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов, соблюдения правил личной гигиены работниками.

17. Предприятие оборудуется туалетом и раковиной для мытья рук персонала. Предприятие торговой площадью более 1000 кв. метров оборудуется туалетом для посетителей. Туалеты для персонала и посетителей должны быть отдельными.

18. На предприятии создаются необходимые условия для соблюдения персоналом правил личной гигиены (наличие мыла, полотенец, туалетной бумаги и другое).

19. Территория предприятия торговли и территория, примыкающая к нему по периметру, благоустраиваются и содержатся в чистоте. При размещении предприятия торговли в отдельно стоящем здании рекомендуется предусматривать со стороны проезжей части автодорог площадку для временной парковки транспорта персонала и посетителей, исключая дворы жилых домов.

20. Площадки для сбора мусора и пищевых отходов должны располагаться на расстоянии не менее 25 метров от предприятия. Контейнеры и мусоросборники очищаются при заполнении не более чем на 2/3 их объема, но не реже 1 раза в сутки. В теплое время года они подвергаются дезинфекции с применением средств, разрешенных органами и учреждениями госсанэпидслужбы. Вывоз контейнеров и мусоросборников осуществляется специальным транспортом, использование которого для перевозки продовольственного сырья и пищевых продуктов не допускается.

21. Руководители организаций или индивидуальные предприниматели назначают лиц, которые должны выполнять соответствующие правила пожарной безопасности либо обеспечивать их соблюдение.

22. Во всех производственных, административных, складских и

вспомогательных помещениях на видных местах должны быть вывешены таблички с указанием номера телефона вызова пожарной охраны.

23. На каждом предприятии распорядительным документом должен быть установлен противопожарный режим, в том числе:

определены и оборудованы места для курения;

определены места и допустимое количество одновременно находящихся в помещениях сырья, полуфабрикатов и готовой продукции;

определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня;

регламентированы:

порядок проведения временных огневых и других пожароопасных работ;

порядок осмотра и закрытия помещений после окончания работы;

действия работников при обнаружении пожара;

определены порядок и сроки прохождения противопожарного инструктажа и занятий по пожарно-техническому минимуму, а также назначены ответственные за их проведение.

24. В зданиях и сооружениях (кроме жилых домов) при одновременном нахождении на этаже более 10 человек должны быть разработаны и на видных местах вывешены планы (схемы) эвакуации людей в случае пожара, а также предусмотрена система (установка) оповещения людей о пожаре.

25. На объектах с массовым пребыванием людей (50 и более человек) в дополнение к схематическому плану эвакуации людей в случае пожара должна быть разработана инструкция, определяющая действия персонала по обеспечению безопасной и быстрой эвакуации людей, по которой не реже одного раза в полугодие должны проводиться практические тренировки всех задействованных в эвакуации работников.

26. Для объектов с ночным пребыванием людей в инструкции должны предусматриваться два варианта действий: в дневное и в ночное время.

27. В торговых предприятиях запрещается:

проводить огневые работы во время нахождения покупателей в торговых залах;

при размещении торговых предприятий в зданиях иного назначения хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, в том числе баллоны с газом, лакокрасочные изделия, растворители, товары в аэрозольной упаковке, пиротехнические и другие взрывоопасные изделия;

устанавливать в торговых залах баллоны с горючим газом для наполнения воздушных шаров и других целей;

размещать отделы, секции по продаже пожароопасных товаров ближе 4 метров от выходов, лестничных клеток и других путей эвакуации;

размещать торговые аппараты и осуществлять продажу товаров на площадках лестничных клеток, в тамбурах и других путях эвакуации;

хранить более 15000 аэрозольных упаковок.

28. При проведении распродаж, рекламных акций и других мероприятий с массовым пребыванием людей руководитель должен принять дополнительные меры по обеспечению их безопасности (ограничить доступ посетителей, выставить дополнительных дежурных).

29. Торговое оборудование должно располагаться с учетом обеспечения свободных проходов шириной не менее 2 метров вдоль торговых рядов к эвакуационным выходам. Через каждые 30 метров торгового ряда должны быть поперечные проходы шириной не менее 1,4 метра.

30. В соответствии с **приказом** Минздравсоцразвития России от 31 августа 2007 года N 569 "Об утверждении порядка проведения аттестации рабочих мест по условиям труда" аттестации по условиям труда подлежат все имеющиеся на предприятии рабочие места.

31. Аттестация рабочих мест по условиям труда включает в себя гигиеническую оценку условий труда, оценку травмобезопасности и обеспеченности работников средствами индивидуальной защиты.

При аттестации рабочих мест по условиям труда оценке подлежат все имеющиеся на рабочем месте вредные и (или) опасные производственные факторы (физические, химические и биологические факторы), уровень тяжести и (или) напряженности труда. Уровни вредных и (или) опасных производственных факторов определяются на основе инструментальных измерений.

32. Организация и состояние рабочих мест должны обеспечивать безопасное передвижение работника и транспортных средств, удобные и безопасные действия с товарами и тарой, техническое обслуживание, ремонт и уборку производственного оборудования.

33. Каждое рабочее место должно быть размещено по ходу торгово-технологического процесса и исключать возможность встречных потоков при движении товара, тары, отходов.

34. На рабочих местах продавцов продовольственных товаров должна находиться специально промаркированная тара.

Для фасовки сыпучих товаров необходимо использовать специальные столы и лари.

35. Все помещения, оборудование, инвентарь, посуда должны содержаться в чистоте. По окончании работы проводятся влажная уборка и мытье торгового инвентаря с применением моющих средств.

36. Режим мытья торгового инвентаря состоит из следующих этапов:

механическое удаление остатков пищевых продуктов;

мытьё инвентаря щеткой с добавлением моющих средств при температуре воды 45 - 50° С;

ополаскивание инвентаря горячей проточной водой с температурой не ниже 65° С.

## **V. Требования к приемке и хранению**

37. На предприятии для хранения принимаются пищевые продукты и продовольственное сырье, соответствующие требованиям нормативной и технической документации и имеющие документы, подтверждающие их происхождение, качество и безопасность для здоровья человека.

38. Пищевые продукты принимаются в чистой, сухой, без постороннего запаха и нарушений целостности таре и упаковке. Перекладывание пищевых

продуктов из тары поставщика в более мелкую тару не допускается.

Не подлежат приемке товары с истекшими сроками годности, хранения, реализации, не соответствующие требованиям к качеству и стандартам.

39. Количество принимаемых скоропортящихся, замороженных и особо скоропортящихся пищевых продуктов должно соответствовать объему работающего холодильного оборудования. Хранение и реализация скоропортящихся продуктов, за исключением продукции, требующей более жестких режимов хранения, осуществляются при температуре не выше +6° С.

40. Этикетки (ярлыки) на таре поставщика должны сохраняться до окончания сроков годности (хранения) пищевых продуктов.

41. Все пищевые продукты в складских помещениях, охлаждаемых камерах, подсобных помещениях должны храниться на стеллажах, поддонах или подтоварниках, изготовленных из материалов, легко поддающихся мойке и дезинфекции, и высотой не менее 15 сантиметров от пола. Складирование вблизи водопроводных и канализационных труб, приборов отопления, вне складских помещений, а также складирование незатаренной продукции непосредственно на полу, навалом не проводятся.

42. Хранение пищевых продуктов должно осуществляться в соответствии с действующей нормативной и технической документацией при соответствующих параметрах температуры, влажности и светового режима для каждого вида продукции.

43. При хранении пищевых продуктов должны соблюдаться правила товарного соседства, нормы складирования. Продукты, имеющие специфический запах (сельдь, специи и другие), должны храниться отдельно от продуктов, воспринимающих запахи. Не допускается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми пищевыми продуктами, хранение испорченных или подозрительных по качеству пищевых продуктов вместе с доброкачественными, а также хранение в складских помещениях для пищевых продуктов тары, тележек, хозяйственных материалов и непищевых товаров.

44. Охлажденное мясо (туши и полутуши) необходимо хранить в подвешенном состоянии на крючьях так, чтобы туши не соприкасались между собой, со стенами и полом помещения. Мороженое мясо может храниться на стеллажах и подтоварниках.

Мясные полуфабрикаты, субпродукты, птица мороженая и охлажденная должны храниться в таре поставщика. При укладке в штабеля для лучшей циркуляции воздуха между ящиками необходимо прокладывать деревянные рейки.

45. Охлажденная рыба хранится в таре поставщика при температуре не выше +2° С. Мороженая рыба хранится в ящиках, уложенных в штабеля с прокладкой реек между рядами ящиков. На предприятиях торговли живая рыба хранится в аквариуме с чистой водой и аэрацией в теплое время года не более 24 часов, в холодное - не более 48 часов при температуре воды не выше +10° С.

46. Хлеб и хлебобулочные изделия хранят в чистых, сухих, хорошо проветриваемых помещениях. Хранение изделий навалом, вплотную со стенами помещений без подтоварников и на стеллажах, расположенных на расстоянии

менее 35 сантиметров от пола, не допускается.

В случае обнаружения в процессе хранения или продажи признаков заболевания хлеба и хлебобулочных изделий картофельной болезнью такие изделия немедленно изымаются из торгового зала и складских помещений. Полки для хранения промываются теплой водой с моющими средствами и протираются 3-процентным раствором уксусной кислоты.

С целью предупреждения возникновения картофельной болезни необходимо не реже 1 раза в неделю промывать полки для хранения хлеба и хлебобулочных изделий теплой водой с моющими средствами, протирать 1-процентным раствором уксусной кислоты и затем просушивать.

47. При приемке кондитерских изделий с кремом не проводятся переукладывание их из лотков поставщика, а также реализация их в неупакованном виде по методу самообслуживания. Не допускаются прием тортов, не упакованных поштучно в потребительскую тару, а также пирожных, не упакованных в лотки с плотно прилегающими крышками, перевозка или перенос тортов и пирожных на открытых листах.

48. Хранение сыпучих продуктов производится в сухих, чистых, хорошо проветриваемых помещениях, не зараженных амбарными вредителями, с относительной влажностью воздуха не более 75 процентов. Указанные продукты хранят в мешках штабелями на стеллажах на расстоянии 50 сантиметров от стен с разрывом между штабелями не менее 75 сантиметров.

49. В целях профилактики различных заболеваний овощи в процессе хранения периодически проверяются и подвергаются переборке и очистке.

50. Для предприятий торговли, расположенных во встроенных, встроенно-пристроенных в жилых зданиях и зданиях иного назначения, завоз продукции в ночное время (с 23.00 до 07.00 часов) не проводится.

## **VI. Организация и осуществление розничной торговли**

51. При организации розничной торговли на предприятии должны соблюдаться утвержденные нормативными правовыми актами правила продажи отдельных видов товаров и требования санитарно-эпидемиологических правил.

52. Режим работы государственных и муниципальных предприятий устанавливается решением соответствующего органа исполнительной власти Оренбургской области и органов местного самоуправления.

Режим работы предприятия иной организационно-правовой формы собственности, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

53. В случае временного приостановления своей деятельности предприятие обязано своевременно предоставить покупателю информацию о дате и сроках приостановления деятельности.

54. При закрытии предприятия на обеденный перерыв или по окончании рабочего дня кассиры прекращают работу в точном соответствии с установленными часами работы предприятия, при этом все покупатели, имеющие на руках кассовые или товарные чеки, должны быть обслужены.



55. Ко времени открытия предприятие должно быть подготовлено к обслуживанию покупателей: в торговом зале обеспечена выкладка товаров в полном ассортименте, имеющемся в наличии и поддерживаемом в течение всего рабочего дня; подготовлены соответствующий инвентарь, упаковочные материалы, контрольно-кассовая техника, единообразно и четко оформлены ценники.

В течение всего рабочего времени все двери предприятия должны быть открыты для свободного доступа покупателей в торговый зал.

56. Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг и формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

57. Покупателю в доступной и наглядной форме должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах и их изготовителях, обеспечивающая возможность правильного выбора товаров.

58. На предприятии в доступном месте для покупателя размещается следующая информация:

правила продажи отдельных видов товаров;

копия лицензии на соответствующий вид деятельности (при условии осуществления деятельности, подлежащей лицензированию);

копия санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии предприятия санитарным требованиям (в случае осуществления розничной продажи алкогольной продукции);

информация о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан (инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и других);

перечень, стоимость и условия оказываемых покупателям услуг;

контактные номера телефонов и наименования организаций, осуществляющих государственный контроль (надзор) и муниципальный контроль в сфере торговли, органов по защите прав потребителей.

59. Перед поступлением в торговый зал товар должен быть подготовлен к продаже: освобожден от тары, оберточных материалов, металлических клипс; загрязненные поверхности или части товара удалены. В обязательном порядке производятся проверка качества товаров, их отбраковка и сортировка.

60. Все реализуемые на предприятии товары должны соответствовать требованиям, установленным нормативной и технической документацией.

Информация о подтверждении соответствия товаров доводится путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов:

сертификат или декларация о соответствии;

копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее

действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и номера телефона.

61. Для проверки покупателем правильности стоимости, меры и веса приобретенного товара в торговом зале в доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

Средства измерений должны содержаться в исправном состоянии и своевременно в установленном порядке проходить метрологическую поверку.

62. Цены на товары, реализуемые на предприятии торговли, должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

63. Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары. Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

64. Взвешивание неупакованных пищевых продуктов непосредственно на весах без оберточной бумаги и других упаковочных материалов не допускается.

65. Продажа неупакованных продовольственных товаров осуществляется в упаковочных материалах или в чистую тару покупателей.

66. По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде без взимания дополнительной платы.

Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 килограмма и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

67. Предприятия торговли, реализующие живую рыбу, должны быть оснащены специальным оборудованием (аквариумом), обеспечивающим соблюдение требований к условиям, срокам хранения и реализации данного товара.

68. Реализация скоропортящихся пищевых продуктов из вскрытых потребительских упаковок осуществляется в течение одного рабочего дня, но не более 12 часов с момента вскрытия упаковки при соблюдении условий хранения.

69. Запрещается реализация продукции:

без наличия удостоверения о качестве (для продукции российского производства), сопроводительных документов, подтверждающих их происхождение, качество и безопасность;

с нарушением целостности упаковки и в загрязненной таре, без этикеток (или листов-вкладышей);

домашнего приготовления;

с истекшими сроками годности;

нерасфасованной и неупакованной продукции, кроме групп продуктов, определенных законодательством Российской Федерации;

без наличия на этикетке (листе-вкладыше) информации, наносимой в

соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а также нормативной и технической документации;

в грязную тару покупателя и печатную макулатуру.

при отсутствии необходимых условий для соблюдения температурных и влажностных условий хранения;

кроме того, запрещается реализация:

мяса без ветеринарного клейма, условно годного мяса и мясопродуктов;

непотрошенной птицы (за исключением дичи), яиц из хозяйств, неблагополучных по сальмонеллезу, а также с загрязненной скорлупой, с пороками (красюк, туман, кровавое кольцо, большое пятно, миражные), с насечкой, "тек", "бой", утиных и гусиных яиц;

творога, изготовленного из непастеризованного молока, молока и сливок с повышенной кислотностью (самоквас);

консервов, имеющих дефекты: бомбаж, хлопущи, подтеки, пробойны и сквозные трещины, деформированных, с признаками микробиологической порчи (плесневение, брожение, ослизнение) и другое;

загнивших, испорченных, с нарушением целостности кожуры овощей и фруктов;

дефростированных и повторно замороженных пищевых продуктов и продовольственного сырья.

70. Не допускается продажа алкогольной продукции, пива и табачных изделий несовершеннолетним подросткам.

71. Расчеты с покупателем за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

72. Запрещается обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других или обязательным оказанием услуг в связи с их приобретением.

73. Предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя.

74. Предприятие ведет книгу жалоб и предложений, в которую покупатели записывают жалобы, предложения и замечания. Книга жалоб и предложений находится в торговом зале на видном и доступном для покупателей месте.

## **VII. Особенности организации и осуществления розничной торговли на предприятии (в отделе, секции) самообслуживания**

75. При проектировании торговых залов магазинов самообслуживания следует предусматривать возможность размещения централизованных (поэтажных или на здание в целом) контрольно-кассовых узлов и камер хранения для личных вещей покупателей.

76. В магазине самообслуживания при закрытии его на обеденный перерыв или по окончании работы обслуживаются все покупатели, находящиеся в торговом зале.

77. Все расчеты с покупателями за товары на предприятии

самообслуживания происходят в контрольно-кассовом узле предприятия.

78. На предприятии самообслуживания расфасовка товаров осуществляется в соответствии с требованиями санитарных правил в специально выделенном и оборудованном для этих целей помещении в упаковочный материал, разрешенный к применению учреждениями госсанэпидслужбы.

На упаковке расфасованных на предприятии самообслуживания товаров или вкладных ярлыках, изготовленных типографским способом, указываются наименование и сорт товара, его вес нетто, стоимость (с упаковкой), дата фасовки, номер фасовщика. На товарах, расфасованных на электронных весах, цена товара и упаковки указывается отдельно.

79. В торговом зале предприятия (отдела, секции) самообслуживания товары размещаются на торговом оборудовании, обеспечивающем покупателю доступность и удобство в ознакомлении и выборе товаров.

80. Плодоовощная продукция, сухофрукты перед продажей предварительно взвешиваются. При этом их стоимость указывается на ценнике, прикрепляемом к товару.

81. При необходимости отдельные виды товаров могут продаваться в торговом зале через прилавок. При этом лицо, осуществляющее продажу, указывает на упаковке стоимость покупки для последующей оплаты в центральном контрольно-кассовом узле расчета.

82. Предприятие самообслуживания должно быть оснащено необходимым инвентарем (корзинки, тележки) для организации возможности покупателю производить отбор реализуемых товаров. Указанный инвентарь размещается при входе в торговый зал предприятия.

83. Работники предприятия самообслуживания не вправе требовать от покупателей предъявления при входе в торговый зал приобретенных на других предприятиях торговли товаров, а при выходе не должны проверять правильность оплаты покупки и осматривать личные вещи.

84. Покупатели при входе в торговый зал предприятия самообслуживания с вещами должны ставить в известность работников торгового зала о товарах, приобретенных в другом предприятии.

## **VIII. Требования к услугам розничной торговли и обслуживающему персоналу**

85. Услуги розничной торговли включают в себя:

реализацию товаров;  
оказание помощи в совершении покупки и при ее использовании;  
информационно-консультационные услуги;  
создание удобств покупателям.

86. Перечень услуг, оказываемых предприятием, определяется в соответствии с ассортиментом товаров, специализацией магазина, его местонахождением и совместимостью оказываемых услуг.

87. Услуги розничной торговли должны отвечать требованиям социального

назначения, функциональной пригодности, эргономики, эстетики, технологичности, безопасности и охраны окружающей среды.

88. Безопасность услуги розничной торговли должна обеспечиваться безопасностью предприятия (здания, помещений, оборудования и инвентаря), условий обслуживания покупателей, реализуемых товаров, соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований, организацией производственного контроля в предприятии.

89. Предприятие должно быть укомплектовано персоналом, соответствующим своему профессиональному назначению.

90. К обслуживающему персоналу предъявляют следующие требования:  
наличие профессиональной подготовки и соответствие квалификационным требованиям, установленным для данной профессии;  
знание и соблюдение действующих правовых актов в сфере розничной торговли;

соблюдение правил личной гигиены, наличие медицинских книжек и своевременное прохождение медицинских осмотров, гигиенической аттестации;  
соблюдение правил эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности.

91. Обслуживающий персонал должен обеспечивать надлежащее качество торгового обслуживания покупателей, в том числе:

доступность, достаточность и достоверность информации о реализуемых товарах, оказываемых услугах;

соблюдение требований к маркировке, упаковке, оформлению ценников и товарных чеков;

соблюдение правил продажи товаров и культуры обслуживания покупателей.

92. Обслуживающий персонал должен соответствовать следующим характеристикам:

92.1. Заведующий отделом (секцией) должен:

иметь высшее или среднее специальное образование;

соблюдать законы, иные нормативные правовые и нормативные акты, регулирующие вопросы торговли, уметь правильно организовывать труд работников отдела (секции), обеспечивать трудовую дисциплину;

соблюдать установленный порядок приемки товаров по количеству и качеству, условия хранения и сроки годности товаров;

осуществлять контроль за наличием на реализуемые товары сертификатов соответствия или деклараций о соответствии либо заверенных в установленном порядке их копий;

соблюдать правила продажи товаров, санитарно-эпидемиологические правила и контролировать их соблюдение персоналом отдела (секции);

знать ассортимент реализуемых товаров, способы их выкладки;

соблюдать правила безопасности при эксплуатации оборудования и проводить соответствующий инструктаж персонала отдела (секции).

92.2. Администратор торгового зала должен:

контролировать соблюдение персоналом надлежащего качества и культуры обслуживания покупателей, правил продажи товаров и санитарно-

эпидемиологических правил; правил охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности;

информировать при необходимости покупателей о потребительских свойствах реализуемых товаров, их ассортименте, ценах на товары, оказывать помощь в выборе товара;

проверять качество и безопасность поступающих в продажу товаров, сроки их годности, снимать с продажи некачественные, с истекшим сроком годности и имеющие дефекты товары;

информировать руководство о недостатках в обслуживании покупателей, неисправности оборудования и принимать необходимые меры по их устранению;

организовывать в условиях чрезвычайной ситуации эвакуацию покупателей из предприятия, обеспечивать при необходимости вызов милиции, скорой помощи, противопожарной службы.

92.3. Продавец продовольственных товаров (2 разряд) должен:

обслуживать покупателей: нарезка, взвешивание и упаковка товаров, подсчет стоимости покупки, проверка реквизитов чека, выдача покупки;

контролировать своевременное пополнение рабочего запаса товаров, их сохранность, исправность и правильную эксплуатацию торгово-технологического оборудования, чистоту и порядок на рабочем месте;

подготавливать товары к продаже: проверка наименования, количества, сортности, цены, состояния упаковки и правильности маркировки; распаковка, осмотр внешнего вида, зачистка, нарезка, разделка и разруб товаров;

подготавливать рабочее место: проверка наличия и исправности оборудования, инвентаря и инструмента; заточка, правка инструментов, установка весов, получение и подготовка упаковочного материала;

размещать товары по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы;

заполнять и прикреплять ярлыки цен;

подсчитывать чеки (деньги) и сдавать их в установленном порядке;

убирать нереализованные товары и тару;

подготавливать товары к инвентаризации.

знать ассортимент, классификацию, характеристику, назначение, питательную ценность и розничные цены на товары; признаки доброкачественности товаров; нормы естественной убыли товаров и порядок их списания; устройство и правила эксплуатации обслуживаемого торгово-технологического оборудования; приемы и методы обслуживания покупателей; пути сокращения товарных потерь, затрат труда.

92.4. Продавец продовольственных товаров (3 разряд) должен:

обслуживать покупателей;

консультировать покупателей о свойствах, вкусовых особенностях, кулинарном назначении и питательной ценности отдельных видов товаров;

предлагать новые, взаимозаменяемые товары и товары сопутствующего ассортимента;

участвовать в приемке товаров;

уведомлять администрацию о поступлении товаров, не соответствующих

маркировке (накладной ведомости);

осуществлять оформление витрин и контроль за их состоянием;

изучать покупательский спрос;

знать основные виды сырья, применяемые при изготовлении товаров; признаки сортности товаров; методы снижения потерь при хранении и реализации товаров; принципы оформления витрин; основных поставщиков и особенности ассортимента и качества их продукции; основные принципы устройства торгово-технологического оборудования; приемы и методы обслуживания различных контингентов покупателей с учетом их пола, возраста, уровня знаний о товаре и других особенностей.

92.5. Продавец продовольственных товаров (4 разряд) должен:

иметь среднее профессиональное образование;

обслуживать покупателей;

получать товары со склада, определять их качество по органолептическим признакам, отбирать образцы для лабораторного анализа;

составлять заявки на ремонт торгово-технологического оборудования;

составлять товарные отчеты, акты на брак, недостачу, пересортицу товаров и приемосдаточные акты при передаче материальных ценностей;

участвовать в проведении инвентаризации и разрешении спорных вопросов с покупателями в отсутствие представителей администрации;

руководить работой продавцов более низкой квалификации.

знать порядок приема товаров от поставщиков; основные требования стандартов и технических условий к качеству товаров, таре и их маркировке; правила бракеража; простейшие лабораторные методы определения качества товаров; правила взятия проб и отбора образцов для определения пищевой пригодности товаров; принципы оформления оконных витрин; порядок проведения инвентаризации, составления и оформления товарных отчетов, актов на брак, недостачу, пересортицу товаров и приемосдаточных актов при передаче материальных ценностей; прогрессивные формы и методы обслуживания покупателей.

92.6. Кассир торгового зала (2 разряд) должен:

производить расчет с покупателями за товары и услуги, получение денег, пробивку чека, выдачу сдачи;

осуществлять возврат денег по неиспользованному чеку;

проверять исправность кассового аппарата, заправлять контрольную и чековую ленты, записывать показания счетчиков, переводить нумератор на нули и устанавливать дотатор;

устранять мелкие неисправности контрольно-кассовой машины;

получать разменную монету и размещать ее в кассовом ящике;

знать ассортимент имеющихся товаров и цены на них;

осуществлять подсчет денег и выдачу их сдачи в установленном порядке, сверку суммы реализации с показаниями кассовых счетчиков;

должен знать устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов; правила расчета с покупателями; порядок получения, хранения и выдачи денежных средств, признаки платежеспособности государственных денежных знаков; ассортимент и розничные цены на товары, имеющиеся в

продаже; порядок ведения кассовой книги, составления кассовой отчетности.

93. В торговом зале обслуживающий персонал должен находиться в форменной одежде и обуви, отвечающей санитарно-эпидемиологическим требованиям.

94. Обслуживающий персонал (продавец) обязан следить за наличием товаров в продаже в торговом зале согласно ассортиментному перечню, своевременно пополнять запасы товаров, не допускать образования очередей.

95. Обслуживающий персонал (продавец) может покинуть свое рабочее место только в случае замены его другим продавцом.

96. Обслуживающий персонал (продавец) обязан соблюдать следующие правила личной гигиены:

оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в гардеробной; совместное хранение санитарной и домашней одежды в предприятии не допускается;

перед началом работы тщательно мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду, подбирать волосы под колпак или косынку;

работать в чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения;

перед посещением туалета снимать санитарную одежду в специально отведенном месте, после посещения туалета тщательно мыть руки с мылом;

при появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции, а также нагноений, порезов, ожогов сообщать администрации и обращаться в медицинское учреждение для лечения;

сообщать обо всех случаях заболеваний кишечными инфекциями в семье работника;

не курить и не принимать пищу на рабочем месте (прием пищи и курение разрешаются в специально отведенном помещении или месте).

## **IX. Порядок оформления ценников на реализуемые товары**

97. Продавец (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

98. В целях обеспечения единого порядка оформления ценников на реализуемые предприятиями торговли товары рекомендуется указывать на продовольственных товарах следующие реквизиты:

для весовых товаров - наименование товара, сорт (на товары, имеющие сортность), цену за один килограмм или сто граммов;

для товаров, продаваемых в розлив, - наименование товара, цену за единицу емкости или отвеса;

для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты, - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку.

При продаже товаров, расфасованных непосредственно на предприятии,



наименование товара, вес и цена за фасовку указываются во вкладыше или на упаковке.

99. При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прејскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

100. Ценники на все виды реализуемых товаров должны быть заверены подписью материально ответственного лица или другого должностного лица, на которое возложены обязанности по формированию цен.

101. Все реквизиты на ценниках и вкладышах должны быть нанесены четко, разборчиво, без исправлений обозначенных реквизитов, штемпельной краской (штампом), чернилами или пастой.

## **Х. Применение контрольно-кассовой техники**

102. В соответствии с **законодательством** Российской Федерации денежные расчеты с населением при осуществлении торговых операций производятся с обязательным применением контрольно-кассовой техники, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

103. Расчеты с покупателями могут осуществляться в наличной форме или с использованием платежных карт.

104. Контрольно-кассовая техника не применяется в случае осуществления денежных расчетов с покупателями в безналичном порядке посредством оформления платежных поручений и перечислением денежных средств на расчетный счет предприятия, осуществляющего реализацию товаров.

105. Организации и индивидуальные предприниматели, применяющие контрольно-кассовую технику, обязаны:

осуществлять регистрацию контрольно-кассовой техники в налоговых органах;

применять при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт исправную контрольно-кассовую технику, опломбированную в установленном порядке, зарегистрированную в налоговых органах и обеспечивающую надлежащий учет денежных средств при проведении расчетов (фиксацию расчетных операций на контрольной ленте и в фискальной памяти);

выдавать покупателям при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в момент оплаты отпечатанные контрольно-кассовой техникой кассовые чеки;

обеспечивать ведение и хранение в установленном порядке документации, связанной с приобретением, регистрацией, вводом в эксплуатацию и применением контрольно-кассовой техники, а также обеспечивать должностным лицам налоговых органов, осуществляющих

проверку, беспрепятственный доступ к соответствующей контрольно-кассовой технике, предоставлять им указанную документацию;

производить при первичной регистрации и перерегистрации контрольно-кассовой техники введение в фискальную память контрольно-кассовой техники информации и замену накопителей фискальной памяти с участием представителей налоговых органов.

106. К работе на контрольно-кассовой технике допускаются лица, освоившие правила эксплуатации кассовой техники в объеме технического минимума и изучившие Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденные письмом Минфина России от 30 августа 1993 года N 104.

С лицами, допущенными к работе на контрольно-кассовой технике, заключается договор о материальной ответственности.

107. Чек выдается покупателю вместе с покупкой. На выдаваемом покупателем чеке должны отражаться следующие реквизиты: наименование организации; идентификационный номер организации-налогоплательщика; заводской номер контрольно-кассовой техники; порядковый номер чека; дата и время покупки; стоимость покупки; признак фискального режима.

108. При возникновении спора при проведении расчетов покупатель имеет право потребовать у администрации снятия кассы.

109. Запрещается закрытие касс в рабочее время для подсчета выручки при наличии очередей.

110. Возврат из кассы денег покупателям производится в установленном порядке по разрешению администрации предприятия.

## **XI. Защита прав потребителей**

111. **Законом** Российской Федерации "О защите прав потребителей" установлено право потребителей на приобретение товаров (услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, на получение полной и достоверной информации о товарах (услугах), об их изготовителях (исполнителях, продавцах).

112. Продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, ее местонахождение (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

113. Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

114. Если вид деятельности, осуществляемый продавцом, подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности продавца, номерах лицензий, сроках действия указанных лицензий, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензии.

115. Продавец обязан своевременно представлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

116. Информация о товарах (услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное **законодательством** Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров, в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. **Перечень** товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (услуг), в том числе при предоставлении кредита, размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (услуг);

срок службы или срок годности товаров, установленный в соответствии с **Законом** Российской Федерации "О защите прав потребителей", а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (местонахождение), фирменное наименование (наименование) продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг);

информацию о правилах продажи товаров (оказания услуг).

117. Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (услуге), несет ответственность в соответствии с **Законом** Российской Федерации "О защите прав потребителей" за недостатки товара (услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

118. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего в

полном объеме.

119. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки или артикула;

потребовать замены на такой же товар другой марки или артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные **Законом** Российской Федерации "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

120. Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

## **XII. Торговый реестр**

121. Торговый реестр - единая областная информационная система, содержащая перечень объектов оптовой, розничной торговли (кроме объектов мелкорозничной сети), общественного питания, и сведения об их принадлежности субъектам торговой деятельности.

122. Держателем областного торгового реестра является уполномоченный государственный орган Оренбургской области - министерство экономического развития, промышленной политики и торговли Оренбургской области.

Держателем торгового реестра муниципального образования является уполномоченный отраслевой орган муниципального образования, который обеспечивает его формирование и ведение.

123. Внесение в областной торговый реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в добровольном порядке. Плата за внесение в торговый реестр не взимается.

124. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий торговую деятельность, представляет регистрирующему органу по местонахождению торгового объекта следующие документы:

заявление по **форме**, утвержденной **постановлением** администрации Оренбургской области от 19.10.2001 N 166-п "О торговом реестре";

копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющего торговую деятельность на данном объекте;

справку налогового органа о постановке на учет, кроме случаев, когда заверенная в установленном порядке отметка о постановке на учет в налоговой инспекции сделана на свидетельстве о государственной регистрации, с указанием идентификационного номера налогоплательщика (ИНН);

копию правоустанавливающего документа на использование объекта недвижимости (договор аренды помещения, свидетельство на право собственности, для рынков - документ на пользование земельным участком и другое);

копии заключений специально уполномоченных органов о соответствии торгового объекта санитарно-эпидемиологическим и противопожарным нормам;

копии лицензий на осуществление вида деятельности по перечню, установленному федеральным законодательством.

С копиями документов заявителем представляются их подлинники, которые возвращаются заявителю в день приема документов после их сверки с представленными копиями.

125. Юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю выдается свидетельство о внесении в торговый реестр муниципального образования установленной формы.

### **XIII. Мероприятия по контролю деятельности предприятия розничной торговли**

126. Контроль (надзор) за выполнением требований нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе тех, в соответствии с которыми разработаны методические рекомендации, осуществляют органы, уполномоченные на осуществление государственного контроля (надзора), муниципального контроля.

127. В журнале учета проверок должностными лицами органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля осуществляется запись о проведенной проверке, содержащая сведения о наименовании органа государственного контроля (надзора), наименовании органа муниципального контроля, датах начала и окончания проведения проверки, времени ее проведения, правовых основаниях, целях, задачах и предмете проверки, выявленных нарушениях и выданных предписаниях, а также указываются фамилии, имена, отчества и должности лиц, проводящих проверку, их подписи.

128. Журнал учета мероприятий по контролю должен быть прошит, пронумерован и удостоверен печатью юридического лица или индивидуального предпринимателя.