

Утверждено:

Руководителем органа по  
сертификации брокерских услуг  
Союза «Саморегулируемая  
организация некоммерческое  
партнерство «Союз риэлторов  
Барнаула и Алтая»

 /М.С. Ракина/

« 24 » сентября 2015 г.

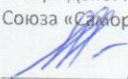
## **РУКОВОДСТВО**

**Органа сертификации по обеспечению качества**

## Содержание

1. Общие положения. ....	3
2. Политика территориального органа по сертификации в области качества. ....	3
3. Основные функции и ответственность персонала территориального органа по сертификации. ....	3
4. Требования к персоналу территориального органа по сертификации. ....	4
5. Обеспечение конфиденциальности информации субъектов сертификации. ....	4
6. Рассмотрение жалоб и претензий, подача апелляции. ....	4
7. Проведение проверок внутренней системы качества. ....	5
8. Порядок ведения архива документов органа сертификации. ....	5
9. Порядок учета процедур сертификации. ....	6
10. Взаимодействие территориального органа по сертификации с РОСС РГР. ....	6

Утверждено: Руководителем органа по сертификации брокерских услуг  
Союза «Саморегулируемая организация некоммерческое партнерство «Союз риэлторов Барнаула и Алтай»

 / М.С. Ракина/  
« 24 » сентября 2015 г.



## 1. Общие положения

Настоящее Руководство территориального органа по сертификации по обеспечению качества (далее – Руководство) разработано в соответствии Стандартом общественного объединения НП «Российская Гильдия Риэлторов», утвержденная решением Национального совета РГР от 28.11.2001г., на основании Положения о системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости РФ и определяет систему контроля качества работ по сертификации брокерских услуг на рынке недвижимого имущества г. Барнаула, Алтайского края и Республики Алтай.

## 2. Политика территориального органа по сертификации в области качества

Политика территориального органа по сертификации в области качества состоит в осуществлении комплекса мероприятий, направленных на достижение эффективности и оптимизации установления профессионализма и оценки соответствия деятельности юридических лиц и предпринимателей общим требованиям Национального стандарта по ведению риэлтерской деятельности на рынке недвижимости.

## 3. Основные функции и ответственность персонала территориального органа по сертификации

3.1. Функции и ответственность Руководителя органа по сертификации.

3.1.1. Основными функциями Руководителя органа по сертификации являются:

- обеспечение взаимодействия с Руководящим Органом Система Сертификации и другими организациями;
- разработка политики в области качества территориального органа по сертификации;
- осуществление финансовой деятельности территориального органа по сертификации;
- проведение кадровой политики территориального органа по сертификации.

3.1.2. Руководитель территориального органа по сертификации несет ответственность:

- в соответствии с действующим законодательством РФ, предусмотренными организационно-методическими документами территориального органа и возложенными на него должностной инструкцией функциональных обязанностей;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

3.2. Функции и ответственность специалиста - Руководителя Отдела территориального органа сертификации.

3.2.1. Основными функциями Руководителя Отдела территориального органа сертификации являются:

- реализация политики в области качества территориального органа по сертификации;
- разработка и актуализация организационно-методических документов территориального органа по сертификации;
- осуществление руководства процедурами территориального органа по сертификации и обеспечение договорных отношений с заявителем.

3.2.2. Руководитель территориального органа несет ответственность за:

- систему качества территориального органа по сертификации;
- своевременность и правильность подготовки проектов решений по вопросам сертификации;

Утверждено: Руководителем органа по сертификации брокерских услуг  
Союза «Саморегулируемая организация некоммерческое партнерство «Союз риэлторов Барнаула и Алтай»

 / М.С. Ракина/  
« 24 » сентября 2015 г.



- правильность и точность предоставленной консультации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

### 3.3. Функции, права и обязанности специалиста.

3.3.1. Основными функциями эксперта территориального органа по сертификации являются:

- формирование, ведение и актуализация фонда нормативных документов используемых при сертификации оказании брокерских услуг;
- подготовка материалов по сертификации для рассмотрения на Управляющем Совете;

3.3.2. Эксперт территориального органа несет ответственность за:

- своевременность и достоверность отчетов о проведенных работах;
- полноту и достоверность консультирования о правилах и процедурах сертификации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

## 4. Требования к персоналу территориального органа по сертификации

4.1. Штатным персоналом территориального органа по сертификации могут быть только лица, имеющие соответствующую квалификацию в области юриспруденции, подтвержденную необходимым документом об образовании, практический опыт (стаж) в сфере оказания брокерских услуг на рынке недвижимого имущества не менее 2-х лет.

4.2. Эксперты территориального органа по сертификации должны быть аттестованы в соответствии с требованиями РОСС РГР.

4.3. Штатный персонал территориального органа обязан не реже чем один раз в три года поддерживать и повышать свою квалификацию на курсах РОСС РГР.

## 5. Обеспечение конфиденциальности информации субъектов сертификации

5.1. Территориальный орган по сертификации обязан обеспечить конфиденциальность информации субъекта, получаемой в процессе сертификации, составляющей коммерческую тайну.

5.2. При подготовке и подписания соглашения о сертификации территориальный орган и субъект устанавливают обязательства сторон о неразглашении в источниках массовой информации и при занесении в Реестр информации, являющийся для субъекта сертификации коммерческой тайной, а также оговаривают, какая именно информация составляет коммерческую тайну.

5.3. Члены Управляющего Совета предупреждены об обязанности сохранения конфиденциальности информации, полученной во время проведения работ по сертификации, и об ответственности за ее разглашение или передачу сторонним лицам или организациям.

5.4. Правом беспрепятственного получения любой информации обладают только Председатель Управляющего Совета и Руководитель территориального органа по сертификации.

5.5. В случае неисполнения обязательств данного характера территориальным органом по сертификации или членами Управляющего Совета, субъект вправе предъявлять требования о возмещении убытков вызванных невыполнением данных обязательств.

## 6. Рассмотрение жалобы претензий, подача апелляций

6.1. При наличии спорных вопросов относительно принятых территориальным органом по сертификации решений, результатов проверок, отказов о выдаче сертификата соответствия и других действий территориального органа по сертификации. Заявитель

Утверждено: Руководителем органа по сертификации брокерских услуг

Союза «Саморегулируемая организация некоммерческое партнерство «Союз риэлторов Барнаула и Алтая»

 / М.С. Ракина/

« 24 » сентября 2015 г.



(субъект сертификации) может подать письменную апелляцию в комиссию по рассмотрению споров при территориальном органе по сертификации, не позднее одного месяца после получения уведомления о принятом решении.

6.2. Состав Комиссии, компетенция, процедура ее работы и принятие решений устанавливается Положением о Комиссии, утвержденным органом по сертификации.

6.3. Комиссия рассматривает апелляцию в течение 10 календарных дней с момента подачи.

6.4. Сторона рассмотренного дела, которая не согласна с принятым решением Комиссии вправе обжаловать это решение в течение семи календарных дней с момента получения письменного заявления Председателю Управляющего Совета. Поданная жалоба должна быть рассмотрена на заседании Управляющего Совета в сроки и по процедуре, установленной разделе 11 «Положения о Комиссии по разрешению споров Органа по сертификации брокерских услуг».

6.5. Если Заявитель не удовлетворен принятым решением Управляющего Совета, на его жалобу, то он может в течение 30 календарных дней с момента получения ответа территориального органа по сертификации о принятом решении, обратиться с жалобой в Апелляционную комиссию РОСС, созданную на базе постоянного комитета по разрешению споров РГР, в соответствии со стандартом «Апелляционная комиссия. Общие положения», либо в судебные органы в установленном законодательством порядке.

6.6. Срок рассмотрения вопросов, вынесенных на заседание Апелляционной комиссии РОСС не может составлять более 20 календарных дней с момента регистрации жалобы в Апелляционной комиссии.

6.7. Данные положения применяются также при рассмотрении споров между потребителями и владельцами сертификатов соответствия на предмет соблюдения стандартов при рассмотрении жалоб и претензий Потребителей на действия исполнителей брокерских услуг, а также при рассмотрении споров между исполнителями брокерских услуг.

## **7. Проведение проверок внутренней системы качества**

7.1. Орган по сертификации должен осуществлять внутренние проверки для оценки соответствия требованиям Национального стандарта по ведению риэлтерской деятельности и оказанию брокерских услуг на рынке недвижимости.

7.2. Внутренняя проверка территориального органа по сертификации осуществляется путем проведения Руководителем территориального органа по сертификации не реже двух раз в год анализа качества по сертификации, а также поступаемых на рассмотрение Комиссии по разрешению споров жалоб и претензий. По итогам проводимых проверок руководителем проводятся необходимые мероприятия.

7.3. Не менее одного раза в три года аттестационной комиссией проводится аттестация персонала территориального органа по сертификации для подтверждения своей квалификации.

7.4. Все проверки должны быть зарегистрированы, и их данные, а также принятые по ним корректирующие мероприятия, должны быть доведены до сведения персонала. Они также должны быть доступны лицам, имеющим право на эту информацию.

## **8. Ведение архива документов субъектов сертификации**

8.1. Территориальный орган по сертификации осуществляет архивное хранение документов субъектов сертификации, материалов, подтверждающих сертификацию услуг, а также архивное хранение материалов и решений инспекционного контроля. Указанные

Утверждено: Руководителем органа по сертификации брокерских услуг

Союза «Саморегулируемая организация некоммерческое партнерство «Союз риэлторов Барнаула и Алтай»

 / М.С. Ракина/

« 24 » сентября 2015 г.



материалы находятся на хранении в территориальном органе по сертификации в течение года, по истечении действия сертификата соответствия.

8.2. Территориальным органом по сертификации ведется соответствующий учет архивных документов с содержащимися данными о дате поступления документов, количестве документов и т.д. в журнале архивных дел.

### **9. Порядок учета процедур сертификации**

9.1. Работы, проводимые в рамках сертификации брокерских услуг, строго фиксируются в журнале учета работ по сертификации, содержащем информацию о заявителе, дате подачи заявки для прохождения сертификации, сведения о принятом решении территориального органа по сертификации, заключаемом с заявителем договоре.

### **10. Взаимодействие территориального органа по сертификации с РОСС РГР**

10.1. Территориальный орган по сертификации по запросу РОСС РГР предоставляет всю информацию необходимую для проверки соответствия территориального органа по сертификации требованиям нормативных документов, установленных в Системе.

10.2. Не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, представлять отчеты о деятельности Органа по сертификации по форме утвержденной Руководящим Органом Системы Сертификации.

10.3. Создать условия необходимые для проверки Руководящего Органа Системы Сертификации, осуществляющих инспекционный контроль.

10.4. Вести учет претензий, связанных с функционированием территориального органа по сертификации, и информировать Руководящий Орган Системы Сертификации об их возникновении и урегулировании.

10.5. Вести Единый реестр аттестованных специалистов и сертифицированных компаний в строгом соответствии с требованиями РОСС РГР.

10.5. Выполнять иные требования, установленные нормативными документами, утвержденными Госстандартом России, Национальным Советом НП «Российская Гильдия Риэлторов», Руководящим Органом Системы Сертификации.

Утверждено: Руководителем органа по сертификации брокерских услуг  
Союза «Саморегулируемая организация некоммерческое партнерство «Союз риэлторов Барнаула и Алтай»

 / М.С. Ракина/

« 24 » сентября 2015 г.