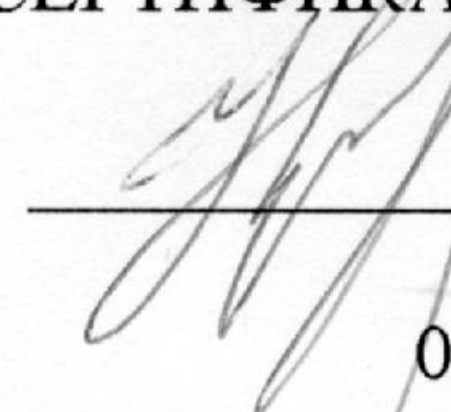


ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ НП «ГРМ»

**УТВЕРЖДЕНО:
РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНА
ПО СЕРТИФИКАЦИИ НП «ГРМ»**


/Никитина Е.С./

07 октября 2019 г.

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ.**

Содержание:

1. Общие положения.
2. Структура процесса сертификации.
3. Подача заявки на проведение сертификации.
4. Рассмотрение и принятие решения по заявке.
5. Принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия.
6. Инспекционный контроль над соответствием качества оказываемых услуг.
7. Приостановление и отмена действия сертификата соответствия.
8. Информирование о результатах сертификации.

1. Общие положения.

Настоящий Порядок проведения работ по сертификации брокерских услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии с Положением о Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации, Положением об органе по сертификации брокерских услуг Некоммерческого партнерства по содействию развитию рынка недвижимости «Гильдия риэлторов Москвы» (далее – орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ», ОС ГРМ) и определяет порядок проведения работ по сертификации профессиональных участников рынка недвижимости в г. Москве и Московской области.

2. Структура процесса сертификации.

2.1. Процедура проведения сертификации брокерских услуг состоит из следующих этапов:

- подача заявки на проведение сертификации брокерских услуг (далее – заявка);
- рассмотрение заявки и принятие решения о проведении процедуры сертификации;
- оценка соответствия брокерских услуг установленным требованиям;
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдача сертификата соответствия;
- инспекционный контроль.

3. Подача заявки на проведение сертификации.

3.1. Для инициирования процедуры сертификации Заявитель должен подать заявку на проведение сертификации в территориальный орган по сертификации брокерских услуг, действующий на территории осуществления профессиональной деятельности Заявителя.

3.2. К заявке в обязательном порядке прилагаются следующие документы:

- копия Устава и Свидетельства о государственной регистрации (для юридических лиц), Свидетельства о регистрации предпринимателя (для предпринимателей, действующих без образования юридического лица);
- образец договора на оказание брокерских услуг, на основании которого Заявитель оказывает соответствующие услуги;
- штатное расписание Заявителя с указанием числа сотрудников согласно занимаемым должностям;

- документы, подтверждающие получение персоналом Заявителя, предпринимателем соответствующей квалификации (копия аттестата, действующего в рамках Системы сертификации);

- документы, подтверждающие страхование профессиональной ответственности Заявителя;

- документы, подтверждающие право пользования помещением, в котором расположен офис Заявителя (свидетельство о праве собственности Заявителя, договор аренды помещения и т.п.).

4. Рассмотрение и принятие решения по заявке.

4.1. Отдел сертификации услуг органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» проводит анализ заявки и прилагаемых документов в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации заявки.

4.2. По результатам анализа заявки и прилагаемых документов Руководитель ОС ГРМ принимает решение о проведении (или отказе в проведении) процедуры сертификации, которое направляет Заявителю в трехдневный срок.

4.3. Основания для отказа в проведении сертификации:

- представление неполного комплекта документов, указанных в пункте 3.2. настоящего Положения:

- предоставление ложных сведений или поддельных документов.

4.4. В случае принятия положительного решения по заявке орган по сертификации НП «ГРМ» в течение 5 (пяти) рабочих дней предоставляет Заявителю на подпись два экземпляра договора на оказание услуг по проведению сертификации.

4.5. Для проведения оценки соответствия Стандарту Общественного объединения НП «Российская Гильдия Риэлторов» (далее – Стандарт) ОС ГРМ разрабатывает программу оценки соответствия (проверки брокерских услуг), которая должна включать следующие пункты:

- цель проверки;
- сроки проверки;
- место проверки;
- перечень элементов, подлежащих оценке;
- процедуру оценки элементов.

4.6. Программа оценки соответствия утверждается Руководителем ОС ГРМ. Сроки ее начала и окончания должны быть согласованы с Заявителем.

4.7. Для проведения оценки соответствия ОС ГРМ создает комиссию, в состав которой входят эксперты по сертификации услуг в количестве не менее 3 (трех) человек.

4.8. В случае если в результате оценки соответствия были выявлены отдельные несоответствия Стандарту, по решению комиссии Заявителю может быть установлен срок для устранения несоответствий.

4.9. По окончании проверки комиссия составляет акт оценки соответствия услуг, в котором приводится заключение о соответствии (несоответствии) услуг установленным требованиям. Заключение составляется в 3 (трех) экземплярах, два из которых передаются Заявителю и в Управляющий Совет ОС ГРМ в срок не более 10 (десяти) дней с момента окончания проверки, а третий остается в Отделе по сертификации ОС ГРМ.

5. Принятия решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия.

5.1. Решение о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия принимает Управляющий Совет ОС ГРМ на основании анализа акта оценки соответствия услуг в срок не более 14 (четырнадцати) дней с момента поступления заключения о соответствии.

5.2. В случае принятия решения о выдаче сертификата соответствия, ОС ГРМ устанавливает срок его действия, но не более чем 3 (три) года. В случае отрицательного решения Заявителю дается мотивированный отказ в выдаче сертификата соответствия.

5.3. Основаниями для принятия решения об отказе в выдаче сертификата соответствия могут являться:

- отказ Заявителя от заключения договора на проведение работ по сертификации;
- невыполнение Заявителем требований договора на проведение работ по сертификации;
- отрицательный результат оценки соответствия услуг;
- наличие информации о несоответствии объекта сертификации установленным требованиям.

5.4. После получения уведомления о регистрации сертификата соответствия в Реестре Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации, орган по сертификации НП «ГРМ» выдает сертификат соответствия Заявителю.

6. Инспекционный контроль над соответствием качества оказываемых услуг.

6.1. Целью инспекционного контроля является проверка качества сертифицированных услуг и соответствия их всем требованиям нормативных документов.

6.2. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» имеет право осуществлять инспекционный контроль в форме внеплановых проверок качества оказываемых услуг.

6.3. Внеплановые проверки могут проводиться в случаях:

- поступления в орган сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» претензий (жалоб) от потребителей в отношении сертифицированных участников рынка недвижимости, оказывающих брокерские услуги;
- заявления владельца сертификата соответствия о проведении проверки (не более одной проверки в течение одного календарного года).

6.4. Положительные результаты инспекционного контроля могут учитываться органом по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» при рассмотрении вопроса о выдаче сертификата соответствия на новый срок.

7. Приостановление и отмена действия сертификата соответствия.

7.1. Основаниями для принятия решения органом по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» о приостановлении действия сертификата соответствия могут являться:

- несоответствия сертифицированных услуг установленным требованиям;
- неисполнение владельцем сертификата соответствия требований договора с органом по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

7.2. В случае приостановления действия сертификата соответствия владелец сертификата соответствия обязан:

- приостановить применения знака соответствия;
- устранить несоответствия в установленный ОС ГРМ срок;
- письменно проинформировать ОС ГРМ о выполнении корректирующих мероприятий.

7.3. Основаниями для принятия решения органом по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» об отмене действия сертификата соответствия являются:

- несоответствие сертифицированных услуг установленным требованиям, если владелец сертификата соответствия не может путем осуществления корректирующих мероприятий устранить обнаруженные несоответствия в срок до 30 (тридцати) рабочих дней и подтвердить соответствие услуг установленным требованиям;

- возникновение у владельца сертификата условий, создающих угрозу жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу, либо окружающей среде;

- нарушение владельцем сертификата установленных требований, повлекших за собой нанесение значительного материального ущерба потребителю услуг;

- невыполнение владельцем сертификата соответствия корректирующих мероприятий в установленный срок;
- сокрытие владельцем сертификата соответствия отрицательной информации о проверках услуг органами государственного или общественного контроля;
- установление факта фальсификации представленных в орган по сертификации НП «ГРМ» документов и материалов;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении представителей владельца сертификата соответствия по совершенному ими преступлению в сфере, связанной с предоставлением услуг;
- аннулирование сертификата системы качества;
- заявления владельца сертификата соответствия о прекращении действия сертификата.

Сертификат соответствия прекращает свое действие с момента исключения его из Реестра Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации.

8. Информирование о результатах сертификации.

8.1. Документы и материалы, подтверждающие результаты сертификации, находятся в органе по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

8.2. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» ведет учет выданных сертификатов соответствия и направляет информацию о них и своей деятельности в Руководящий Орган Системы Сертификации НП РГР, при необходимости, другим заинтересованным организациям.

8.3. Срок хранения документов, подтверждающих результаты сертификации, один год после окончания срока действия сертификата.

8.4. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» вправе публиковать информацию о деятельности по сертификации и решения Управляющего Совета ОС ГРМ по сертификации по результатам своих заседаний.