

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО ПО СОДЕЙСТВИЮ РАЗВИТИЮ  
РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ МОСКВЫ»



УТВЕРЖДЕНО:  
ПРЕЗИДЕНТ НП «ГРМ»

/Мальцев А.А./  
24 сентября 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ НП «ГРМ»**

## Содержание:

1. Общие положения.
2. Основные термины и определения.
3. Цель деятельности и функции органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».
4. Организационная структура.
5. Полномочия и обязанности органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».
6. Персонал.
7. Управляющий Совет.
8. Отдел сертификации.
9. Руководитель органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».
10. Комиссия по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов.
11. Обжалование решений органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».
12. Финансирование органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».
13. Ответственность органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».
14. Предоставление информации.
15. Конфиденциальность.
16. Порядок ведения архива документов субъектов сертификации.
17. Проведение проверок внутренней системы качества.

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Положением «О Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации» Некоммерческого партнерства «Российская Гильдия Риэлторов» (далее – РГР), зарегистрированным в Госстандарте России 11.02.2002 № РОСС RU. И046. 04 РН00, а также стандартом РГР «Требования к территориальным органам по сертификации брокерских услуг», утвержденным решением Национального Совета РГР от 11.02.2002, и определяет порядок деятельности органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» на территории г. Москвы и Московской области.

1.2. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» входит в состав Некоммерческого партнерства по содействию развитию рынка недвижимости «Гильдия Риэлторов Москвы» (далее – Партнерство, НП «ГРМ») на правах структурного подразделения.

1.3. Юридический адрес НП «ГРМ»: 107078, г. Москва, ул. Садовая-Спасская, д.19, корпус 2

1.4. Органами управления и контроля НП «ГРМ» согласно Уставу являются:

- Общее собрание членов НП «ГРМ»;
- Совет Партнерства;
- Президент НП «ГРМ»;
- Исполнительный директор НП «ГРМ»;
- Ревизионная комиссия Партнерства.

Также в НП «ГРМ» для осуществления контроля за соблюдением профессиональной этики и профессиональных стандартов организации работает Комитет по защите прав потребителей и этики.

1.5. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» создаётся для обеспечения:

- соответствия оказываемых риэлторских услуг на рынке недвижимости показателям качества, установленным Стандартом СТО РГР «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования»;
- содействия потребителям в выборе услуг высокого качества;
- повышения конкурентоспособности участников рынка недвижимости;
- продвижения услуг, соответствующих требованиям безопасности и требованиям, обеспечивающим качество оказываемых услуг.

1.6. Орган по сертификации брокерских НП «ГРМ» услуг является беспристрастным, независимым от исполнителей и потребителей риэлторских услуг и руководствуется в своей деятельности законодательством Российской Федерации, договором на выполнение функций органа по сертификации НП «ГРМ», Уставом НП «ГРМ» и настоящим Положением.

## **2. Основные термины и определения.**

2.1. В настоящем Положении используются следующие термины:

**Руководящий Орган Системы Сертификации (РОСС)** - орган, образовавший систему добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации.

**Система** - система добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации.

**Договор на выполнение функций органа по сертификации (Договор)** - официальное признание Руководящим Органом Системы Сертификации компетентности и способности органа по сертификации выполнять работы по сертификации брокерских услуг.

**Свидетельство органа по сертификации (Свидетельство)** - документ, выданный Руководящим Органом Системы Сертификации, подтверждающий факт официального признания компетентности органа по сертификации брокерских услуг.

**Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ»** (далее – ОС ГРМ) - уполномоченный в установленном порядке орган, имеющий право на проведение сертификации брокерских услуг.

**Сертификат соответствия** - документ, выданный исполнителю риэлторских услуг на рынке недвижимости по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированных услуг установленным требованиям.

**Заявитель** - исполнитель риэлторских услуг на рынке недвижимости, подавший заявление на прохождение процедуры добровольной сертификации своей деятельности и получение сертификата соответствия.

## **3. Цель деятельности и функции органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».**

3.1. Целью деятельности органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» является проведение работ по добровольной сертификации риэлторских услуг для построения цивилизованного рынка недвижимости на территории г. Москвы.

3.2. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» выполняет следующие функции:

- организация и проведение сертификации услуг в соответствии с правилами Системы;
- проведение инспекционного контроля качества услуг, оказываемых сертифицированными риэлторами;
- приостановление или отмена действия сертификатов соответствия;
- разработка и актуализация организационно-методических документов ОС ГРМ;

- представление отчета о деятельности ОС ГРМ в РОСС;
- организация подготовки и повышения квалификации персонала в области сертификации и специализации;
- взаимодействие с РОСС, органами государственного управления и контроля, общественными организациями, потребителями;
- предоставление заявителям по их требованиям необходимой информации в пределах своей компетенции.

#### **4. Организационная структура.**

4.1. В состав органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» входят:

- Управляющий Совет;
- Отдел сертификации;
- Руководитель ОС ГРМ;
- Комиссия по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов.

#### **5. Полномочия и обязанности органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».**

5.1. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» уполномочен:

- проводить проверку деятельности (инспекцию) сертифицированных риэлторов на предмет соответствия качества оказываемых ими услуг стандарту качества;
- приостанавливать или отменять действие сертификатов соответствия в случае обнаружения в ходе инспекционной проверки качества оказываемых услуг несоответствия требуемому стандарту качества;
- взимать установленную плату за проведение процедуры сертификации и выдачу сертификата соответствия.

5.2. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» обязан:

- проводить сертификацию риэлторских услуг по правилам Системы в пределах, установленных в Договоре, выдавать сертификаты соответствия установленного образца;
- приостановить (прекратить) деятельность по сертификации в случае приостановлении действия (отмены) свидетельства ОС ГРМ;
- создавать необходимые условия для проведения Руководящим Органом Системы Сертификации инспекционного контроля, в том числе обеспечивать доступ лиц, уполномоченных на проведение инспекционного контроля, к необходимой документации;
- оплатить инспекционный контроль в соответствии с установленным порядком;
- представлять в РОСС информацию о деятельности ОС ГРМ в установленном порядке;

- своевременно извещать РОСС о структурных и качественных изменениях, а также изменениях юридического адреса и платежных реквизитов;
- обеспечивать по договоренности с заявителем (владельцем сертификата соответствия) конфиденциальность информации, полученной при проведении сертификации;
- предоставлять исполнителям риэлторских услуг, по их требованию, необходимую информацию в пределах своей компетенции.

## **6. Персонал.**

6.1. Штатным персоналом ОС ГРМ могут быть только лица, имеющие средне-специальное или высшее образование, подтвержденное необходимым документом об образовании, практический опыт (стаж) в сфере оказания риэлторских услуг не менее четырех лет.

6.2. Эксперты отдела сертификации ОС ГРМ проходят обучение по программе, обеспечивающей выполнение работ по сертификации брокерских услуг.

6.3. Эксперты отдела сертификации ОС ГРМ не реже одного раза в три года поддерживают и повышают свою квалификацию.

## **7. Управляющий Совет.**

7.1. Управляющий Совет - коллегиальный орган, координирующий работу Органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ», обеспечивающий независимость принятия решений по вопросам сертификации путем разделения лиц, принимающих решения о выдаче сертификата соответствия, и лиц, участвовавших в проверке исполнителей риэлторских услуг.

7.2. Порядок формирования Управляющего Совета:

В состав Управляющего Совета входит не менее 3х человек. Председателем Управляющего Совета по должности является руководитель НП «ГРМ», либо лицо, действующее по доверенности от руководителя НП «ГРМ».

7.3. Компетенция Управляющего Совета:

- принятие решений о выдаче (отказе в выдаче), приостановлении, аннулировании сертификатов соответствия;
- принятие решений по вопросам, возникающим в процессе сертификации;
- утверждение решений Руководителя ОС ГРМ о приостановлении или возобновлении действия сертификатов соответствия;
- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность ОС ГРМ;
- организация взаимодействия с РОСС и другими организациями по вопросам сертификации.

7.4. Заседание Управляющего Совета созывается Председателем Управляющего Совета по его собственной инициативе.

7.5. При принятии решения о созыве Управляющего Совета Председатель Управляющего Совета должен определить:

- дату, время и место проведения заседания;
- повестку дня заседания;
- формулировку вопросов, поставленных на голосование;
- перечень информации (материалов), предоставляемых членам Управляющего Совета к заседанию.

#### 7.6. Порядок принятия решений Управляющего Совета:

7.6.1. Управляющий Совет правомочен (имеет кворум), если в его работе принимают участие более половины от списочного состава Совета.

7.6.2. Управляющий Совет рассматривает вопросы, внесённые в повестку заседания.

7.6.3. При принятии решений Управляющим Советом члены Управляющего Совета, присутствующие на заседании, обязаны выразить свое мнение по вопросам повестки дня путем голосования.

При решении вопросов на заседании Управляющего Совета каждый член Совета обладает одним голосом.

Передача права голоса членом Управляющего Совета иному лицу, в том числе другому члену Управляющего Совета, не допускается.

7.6.4. Решение Управляющего Совета принимается по результатам голосования простым большинством голосов от числа лиц, присутствующих на заседании. В случае равенства голосов принятым считается то решение, за которое проголосовал Председатель Управляющего Совета.

7.6.5. Решение Управляющего Совета, принимаемое на заседании, вступает в силу с момента оглашения итогов голосования по данному вопросу.

#### 7.7. Протоколы заседаний Управляющего Совета:

7.7.1. Заседания Управляющего Совета протоколируются Секретарем заседания и подписываются председательствующим и Секретарём заседания.

7.7.2. Протокол заседания Управляющего Совета составляется не позднее 5 дней после проведения заседания.

7.7.3. В протоколе заседания указываются:

- место и время его проведения;
- лица, присутствующие на заседании;
- повестка дня заседания;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним;
- принятые решения.

7.7.4. ОС ГРМ обязан хранить протоколы заседаний Управляющего Совета в течение года.

7.7.5. ОС ГРМ обязан обеспечить доступ к протоколам заседаний Управляющего Совета всем заинтересованным лицам.

### 8. Отдел сертификации.

8.1. Отдел сертификации - структурное подразделение ОС ГРМ, осуществляющее рабочие процедуры сертификации и подготавливающее

экспертное заключение для рассмотрения вопроса о выдаче сертификата на заседании Управляющего Совета.

## 8.2. Порядок формирования отдела сертификации:

8.2.1. Отдел сертификации услуг формируется не менее, чем из 3х человек - экспертов в области оказания риэлторских услуг на рынке недвижимости, имеющих стаж работы в соответствующей области не менее четырех лет. Во главе отдела сертификации стоит Начальник отдела, являющийся заместителем Руководителя ОС ГРМ.

8.2.2. Эксперты отдела сертификации услуг назначаются по решению Руководителя ОС ГРМ.

## 8.3. Компетенция отдела сертификации риэлторских услуг:

- разработка и актуализация организационно-методических документов ОС ГРМ;
- формирование, ведение и актуализация фонда нормативных документов, используемых при сертификации;
- консультирование о правилах и процедурах сертификации;
- анализ заявки на проведение сертификации и прилагаемых материалов;
- подготовка решения по заявке;
- подготовка договора на проведение работ по сертификации;
- разработка программы проверки риэлторских услуг;
- организация проведения проверки риэлторских услуг;
- подготовка решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- подготовка решения о приостановлении или аннулировании сертификата соответствия;
- подготовка решения о продлении (отказе в продлении) срока действия сертификата соответствия;
- оформление, уведомление и выдача сертификатов соответствия;
- разработка плана инспекционного контроля;
- организация проведения инспекционного контроля;
- распространение информации о результатах сертификации;
- ведение делопроизводства ОС ГРМ;
- подготовка материалов для рассмотрения на Управляющем Совете;
- контроль за соблюдением заявителями и владельцами сертификатов соответствия своих обязательств перед ОС ГРМ.

8.4. Отдел сертификации услуг обязан рассмотреть заявку на получение сертификата соответствия в течение 10 (десяти) рабочих дней.

8.5. Начальник отдела сертификации услуг руководит проводимыми отделом работами и представляет отчет о деятельности и рекомендации по оптимизации данной деятельности отделу сертификации Руководителю ОС ГРМ.

## **9. Руководитель органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».**

9.1. Руководитель органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» - единоличный исполнительный орган, осуществляющий общее руководство, финансовую деятельность, кадровую политику ОС ГРМ, взаимодействие с РОСС, а также с заинтересованными организациями; обеспечивает конфиденциальность информации.

9.2. Руководитель ОС ГРМ избирается простым большинством голосов на заседании Совета Партнерства НП «ГРМ» сроком на три года. В случае досрочного прекращения полномочий Руководителя ОС ГРМ, обязанности последнего исполняет начальник отдела сертификации вплоть до избрания нового Руководителя ОС ГРМ.

9.3. Руководитель ОС ГРМ не может занимать должностей, свидетельствующих о его заинтересованности в результатах сертификации.

Компетенция Руководителя ОС ГРМ:

- обеспечение взаимодействия с РОСС и другими организациями;
- финансовая деятельность ОС ГРМ;
- проведение кадровой политики ОС ГРМ;
- повышение квалификации персонала ОС ГРМ;
- распределение обязанностей между экспертами ОС ГРМ; обеспечение конфиденциальности информации;
- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;
- осуществление контроля за своевременностью предоставления и достоверностью отчетности о деятельности ОС ГРМ перед Руководящим Органом Системы Сертификации.

9.5. Руководитель ОС ГРМ является заместителем Председателя Управляющего Совета.

## **10. Комиссия по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов.**

10.1. Комиссия по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов ОС ГРМ (далее – Комиссия) - коллегиальный орган по рассмотрению споров, возникающих в процессе проведения работ по сертификации и аттестации.

10.2. Порядок формирования Комиссии, её компетенция и срок действия полномочий определяются Положением о Комиссии по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов ОС ГРМ.

## **11. Обжалование решений органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».**

11.1. При наличии спорных вопросов относительно принятых решений, результатов проверок, отказов в выдаче сертификата соответствия и других действий ОС ГРМ, заявитель может подать письменную апелляцию в Комиссию по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов не позднее одного месяца после получения уведомления о принятом решении.

11.2. Если заявитель не удовлетворен принятым решением, то он может в течение 30 (тридцати) дней с момента получения ответа ОС ГРМ обратиться в Апелляционную комиссию РОСС.

## **12. Финансирование органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».**

12.1. Финансирование ОС ГРМ осуществляется за счёт сборов за проведение работ по сертификации.

12.2. Денежные сборы за проведение работ по сертификации перечисляются Заявителями на отдельный расчётный счёт ОС ГРМ.

12.3. Оплата работ по сертификации осуществляется на условиях договора между заявителем и ОС ГРМ, в порядке, установленном органом по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

## **13. Ответственность органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».**

13.1. Члены Управляющего Совета, отдела сертификации, Комиссии по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов, а также Руководитель ОС ГРМ при осуществлении своих полномочий и исполнении обязанностей должны действовать в соответствии с законодательством Российской Федерации, Договором на выполнение функций органа по сертификации, Уставом НП «ГРМ» и настоящим Положением, осуществлять свои права и исполнять обязанности добросовестно и разумно.

13.2. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» несет ответственность за некачественное и несвоевременное выполнение функций и обязанностей, установленных настоящим Положением.

13.3. Члены Управляющего Совета, отдела сертификации, Комиссии по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов, а также Руководитель ОС ГРМ несут ответственность за злоупотребление предоставленными полномочиями, за умышленное принятие решений, нарушающих права и законные интересы субъектов рынка недвижимости. При этом члены ОС ГРМ, голосовавшие против решения, нарушающего права и

законные интересы субъектов рынка недвижимости, или не принимавшие участия в голосовании, освобождаются от такой ответственности.

13.4. Индивидуальная ответственность членов ОС ГРМ за:

13.4.1. Руководитель ОС ГРМ несет персональную ответственность:

- осуществление кадровой, финансовой и организационной политики органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ»;
- объективность, оперативность при проведении работ, независимость при принятии решений ОС ГРМ;
- распределение обязанностей между сотрудниками ОС ГРМ;
- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации.

13.4.2. Заместитель Руководителя (начальник отдела сертификации) несет персональную ответственность за:

- обеспечение функционирования системы качества в ОС ГРМ;
- организацию и проведение работ в ОС ГРМ;
- объективное и своевременное проведение работ в ОС ГРМ;
- полноту и достоверность консультирования о правилах и процедурах сертификации;
- доступность и оперативность распространения информации о результатах работы ОС ГРМ.

13.4.3. Эксперт ОС ГРМ несёт персональную ответственность за:

- подготовку информации о результатах работы ОС ГРМ;
- формирование, ведение и актуализацию фонда нормативных документов, документов, используемых в работе ОС ГРМ;
- анализ заявок и иной входящей документации по вопросам сертификации, их объективное рассмотрение;
- контроль за соблюдением сроков проведения сертификации.

13.4.4. Секретарь ОС ГРМ несёт персональную ответственность за:

- ведение делопроизводства ОС ГРМ;
- информирование о результатах работы ОС ГРМ заявителей и заинтересованных лиц;
- учет и хранение документации ОС ГРМ и заявителей.

#### **14. Предоставление информации.**

14.1. ОС ГРМ обязан обеспечить заинтересованным лицам доступ к документам, регламентирующим деятельность ОС ГРМ, и протоколам заседаний Управляющего Совета, содержащим сведения, затрагивающие интересы данного лица.

14.2. ОС ГРМ ведет учет выданных сертификатов соответствия и направляет информацию о них и о своей деятельности в РОСС и, при необходимости, другим заинтересованным организациям.

## **15. Конфиденциальность.**

15.1. ОС ГРМ обязан обеспечить конфиденциальность получаемой в процессе сертификации информации субъекта, составляющей коммерческую тайну. При этом характер и признаки указанной информации должны быть однозначно определены сторонами Договора на проведение работ по сертификации при его заключении.

15.2. В случае неисполнения обязательств данного характера со стороны ОС ГРМ, субъект сертификации вправе предъявлять требования о возмещении убытков, вызванных неисполнением данных обязательств.

## **16. Порядок ведения архива документов субъектов сертификации.**

16.1. Орган по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» осуществляет архивное хранение документов субъекта сертификации, материалов, подтверждающих сертификацию брокерских услуг, а также архивное хранение материалов и решений инспекционного контроля. Указанные материалы находятся на хранении в ОС ГРМ в течение года с момента окончания срока действия сертификата соответствия субъекта.

16.2. Органом сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» ведется учет архивных документов.

16.3. Непосредственно ответственным за ведение архива документов является Секретарь, назначаемый Руководителем ОС ГРМ.

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

17.1. ОС ГРМ осуществляет внутренние проверки для оценки своего соответствия требованиям стандарта по ведению риэлторской деятельности на рынке недвижимости.

17.2. Внутренняя проверка осуществляется путем проведения Руководителем ОС ГРМ не реже двух раз в год анализа качества работы по сертификации, а также поступающих на рассмотрение Комиссии по профессиональной этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов жалоб и претензий. По итогам проводимых проверок Руководителем ОС ГРМ проводятся необходимые корректирующие мероприятия.

17.3. Все проверки должны быть зарегистрированы, и их данные, а также принятые по результатам проверок корректирующие мероприятия должны быть доведены до сведения персонала ОС ГРМ. Они также должны быть доступны лицам, имеющим право на получение этой информации.