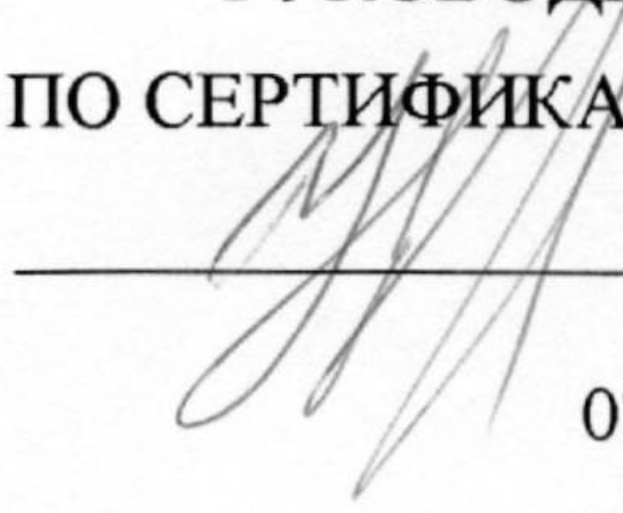


ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ НП «ГРМ»

УТВЕРЖДЕНО

РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНА
ПО СЕРТИФИКАЦИИ НП «ГРМ»


/Никитина Е.С./

07 октября 2019 г.

РУКОВОДСТВО
по качеству органа по сертификации
брокерских услуг НП «ГРМ»

Москва, 2019 г.

Содержание:

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

1. Общие положения.

Настоящее Руководство по качеству органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» (далее - Руководство, ОС ГРМ) разработано в соответствии со Стандартом общественного объединения Некоммерческого Партнерства «Российская Гильдия Риэлторов» (РГР) «Требования к территориальным органам по сертификации брокерских услуг» от 11.02.2002, на основании Положения о системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации и определяет систему контроля качества работ по сертификации брокерских услуг на рынке недвижимого имущества Москвы и Московской области.

2. Политика органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» в области обеспечения качества.

Политика ОС ГРМ в области обеспечения качества заключается в осуществлении комплекса мероприятий, направленных на достижение эффективности и оптимизации оценки соответствия деятельности юридических лиц и предпринимателей общим требованиям Национального стандарта по ведению риэлторской деятельности на рынке недвижимости.

3. Основные функции и ответственность персонала органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

3.1. Функции и ответственность Руководителя ОС ГРМ.

3.1.1. Основными функциями Руководителя органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» являются обеспечение взаимодействия с Руководящим органом системы сертификации РГР (РОСС РГР) и другими организациями; разработка политики в области качества ОС ГРМ; осуществление финансовой деятельности ОС ГРМ; проведение кадровой политики ОС ГРМ.

3.1.2. Руководитель органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» несет ответственность в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации, предусмотренными организационно-методическими документами ОС ГРМ и возложенными на него должностной инструкцией функциональными обязанностями, за соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

3.2. Функции и ответственность специалиста - Руководителя Отдела сертификации ОС ГРМ.

3.2.1. Основными функциями Руководителя отдела сертификации ОС ГРМ являются:

- реализация политики в области качества ОС ГРМ;

- разработка, актуализация организационно методических документов ОС ГРМ;

- осуществление руководства процедурами ОС ГРМ;

- обеспечение договорных отношений с заявителями.

3.2.2. Руководитель отдела сертификации ОС ГРМ несет ответственность:

- за систему качества ОС ГРМ;

- за своевременность и правильность подготовки проектов решений по вопросам сертификации;

- за правильность точность предоставленной консультации;

- за соблюдение требований полученной информации.

3.3. Функции, права и обязанности эксперта ОС ГРМ.

3.3.1. Основными функциями эксперта ОС ГРМ являются:

- формирование, ведение и актуализация фонда нормативных документов, используемых при сертификации и оказании брокерских услуг;

- подготовка материалов по сертификации для рассмотрения на Управляющем Совете ОС ГРМ.

3.3.2. Эксперт ОС ГРМ несет ответственность:

- за своевременность и достоверность отчетов о проведенных работах;

- за полноту и достоверность консультирования о правилах и процедурах сертификации;

- за соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

4. Требования к персоналу органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

4.1. Штатным персоналом ОС ГРМ могут быть только лица, имеющие соответствующую квалификацию в области юриспруденции подтвержденную необходимым документом об образовании или практический опыт (стаж) в сфере оказания брокерских услуг на рынке недвижимого имущества не менее 4-х лет.

4.2. Эксперты отдела сертификации ОС ГРМ должны быть аттестованы в соответствии с требованиями РОСС РГР.

4.3. Штатный персонал ОС ГРМ обязан не реже чем один раз в три года поддерживать и повышать свою квалификацию.

5. Обеспечение конфиденциальности информации субъектов сертификации.

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

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

5.3. Правом беспрепятственного получения любой информации обладают только Председатель Управляющего Совета ОС ГРМ и Руководитель ОС ГРМ.

5.4. В случае неисполнения обязательств данного характера экспертами ОС ГРМ или членами Управляющего Совета субъект вправе предъявлять требования о возмещении убытков, вызванных неисполнением данных обязательств.

6. Рассмотрение жалоб и претензий, подача апелляций.

6.1. При наличии спорных вопросов относительно решений ОС ГРМ, результатов проверок, отказов в выдаче сертификата соответствия и других действий ОС ГРМ, Заявитель (субъект сертификации) может подать письменную апелляцию в Комиссию по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов органа сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» (далее – Комиссия) не позднее одного месяца со дня получения уведомления о принятом решении.

6.2. Состав Комиссии, компетенция, процедура работы и принятие решений устанавливается Положением о Комиссии по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов органа сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

6.3. Сторона рассмотренного дела, не согласная с принятым Комиссией решением вправе обжаловать это решение в течение семи дней с момента вынесения путем письменной жалобы Председателю Управляющего Совета ОС ГРМ. Поданная жалоба должна быть рассмотрена на заседании Управляющего Совета ОС ГРМ в сроки и по процедуре, установленной в разделе 11 Положения о Комиссии по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов органа сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».

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

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

6.6. 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. ОС ГРМ должен осуществлять внутренние проверки для оценки своего соответствия требованиям Национального стандарта по ведению деятельности и оказанию брокерских услуг на рынке недвижимости.

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

7.3. Не менее одного раза в три года аттестационной комиссией проводится аттестация персонала ОС ГРМ для подтверждения квалификации.

7.4. Все проверки должны быть зарегистрированы; их результаты а также принятые по ним корректирующие мероприятия должны быть доведены до сведения персонала. Эта информация также должна быть доступна лицам, имеющим право на ее получение.

8. Ведение архива документов субъектов сертификации.

8.1. ОС ГРМ осуществляет архивное хранение документов субъектов сертификации, материалов, подтверждающих сертификацию услуг, а также архивное хранение материалов и решений инспекционного контроля. Указанные материалы находятся на хранении в ОС ГРМ в течение года со дня истечения срока действия сертификата соответствия.

8.2. В ОС ГРМ 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 ОС ГРМ, заключаемом с заявителем договоре.

10. Взаимодействие органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» с РОСС РГР.

10.1. ОС ГРМ в рамках взаимодействия с РОСС РГР:

10.1.1. По запросу РОСС РГР предоставляет всю информацию, необходимую для проверки соответствия ОС ГРМ требованиям нормативных документов, составляющих Систему сертификации РГР.

10.1.2. Не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, представляет отчеты о деятельности ОС ГРМ по форме, утвержденной РОСС РГР.

10.1.3. Создает условия, необходимые для представителей РОСС РГР, осуществляющих инспекционный контроль.

10.1.4. Ведет учет претензий, связанных с функционированием ОС ГРМ и информирует РОСС РГР об их возникновении и урегулировании.

10.1.5. Выполняет иные требования, установленные нормативными документами, утвержденными Госстандартом России, Национальным советом НП «Российская Гильдия Риэлторов», РОСС РГР.