

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ НП «ГРМ»

УТВЕРЖДЕНО
РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНА
ПО СЕРТИФИКАЦИИ НП «ГРМ»
_____/Никитина Е.С./
«07» октября 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКЕ
И КОНТРОЛЮ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ
ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ НП «ГРМ»**

Москва

Содержание:

1. Общие положения.
2. Цели и задачи Комиссии.
3. Организационная структура Комиссии.
4. Права и обязанности Комиссии и её членов.
5. Порядок обращения в Комиссию.
6. Принципы и порядок рассмотрения спора в Комиссии.
7. Процедура рассмотрения обращений.
8. Вынесение решения.
9. Прекращение разбирательства.
10. Разъяснение решения.
11. Обжалование решения Комиссии.
12. Исполнение решений Комиссии.
13. Учет и отчетность.
14. Финансирование Комиссии.

1. Общие положения.

1.1. Комиссия по разрешению споров и контролю за соблюдением профессиональных стандартов является структурным подразделением органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» (далее Комиссия, ОС ГРМ), подотчетна ему в своей деятельности, использует символику ОС ГРМ, его бланки и печати.

1.2. В своей деятельности Комиссия руководствуется:

- документами Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (СТО РГР «Система стандартизации «Российской Гильдии Риэлторов». Термины и определения», СТО РГР «Требования к территориальным органам по сертификации», СТО РГР «Система стандартизации «Российской Гильдии Риэлторов». Услуги брокерские. Общие требования», СТО РГР «Апелляционная комиссия. Общие положения»);

- нормативными документами органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ»;

- настоящим Положением;

- Кодексом этики риэлторской деятельности НП «ГРМ».

1.3. Комиссия является постоянно действующим органом.

2. Цели и задачи Комиссии.

2.1. Целью создания Комиссии является внедрение принципов высокого качества работ по сертификации в практику работы ОС ГРМ путем обобщения опыта оказания брокерских услуг исполнителями и разработки указаний по совершенствованию процедур сертификации брокерских услуг.

2.2. Комиссия осуществляет контроль за обеспечением качества и независимости принятия решений в процессе сертификации брокерских услуг.

2.3. Основными задачами Комиссии являются:

- рассмотрение споров, возникающих при проведении работ по сертификации и аттестации экспертами отдела сертификации ОС ГРМ.

- рассмотрение споров, возникающих при принятии Управляющим Советом решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия.

- обобщение практики проведения работ по сертификации и опыта разрешения споров, выработка и вынесение на рассмотрение ГРМ предложений внедрения стандартов качества проводимых работ;

- информирование Управляющего Совета органа по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» о практике разрешения споров Комиссией.

3. Организационная структура Комиссии.

3.1. Персональный состав Комиссии утверждается решением Управляющего Совета ОС ГРМ.

3.2. В состав Комиссии входит не менее 3 (трех) человек, срок полномочий персонального состава Комиссии не может превышать 3 (трех) лет.

3.3. Председатель Комиссии избирается квалифицированным большинством голосов (2/3 от числа присутствующих на заседании Комиссии) из состава ее членов.

Председатель Комиссии:

- организует деятельность Комиссии, осуществляет текущее руководство ее работой;

- распределяет обязанности между членами Комиссии;

- назначает заседания Комиссии и формирует повестку дня заседаний Комиссии;

- председательствует на заседаниях Комиссии;

- определяет персональный состав Комиссии при рассмотрении дел;

- контролирует исполнение решений Комиссии.

Срок полномочий Председателя Комиссии составляет 1 год.

3.4. Члены Комиссии назначают секретаря Комиссии, который обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседаний Комиссии и архивирование документов Комиссии.

3.5. Управляющий Совет может своим решением ввести в состав Комиссии нового члена из числа набравших наибольшее количество голосов на собрании взамен выбывшего члена Комиссии для замещения вакансии.

3.6. Дела рассматриваются Комиссией в составе не менее 3 (трех) членов. Персональный состав Комиссии по рассмотрению конкретного спора определяется Председателем Комиссии. В состав Комиссии, рассматривающей дело, не должен входить член Комиссии, являющийся представителем участника дела либо иным образом прямо или косвенно заинтересованный в исходе дела.

3.7. Стороны спора имеют право на немотивированный отвод одного члена Комиссии. Отвод должен быть заявлен Председателю Комиссии не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты, на которую назначено заседание Комиссии. В случае отвода члена Комиссии его место в составе, рассматривающем дело, занимает член Комиссии, назначаемый Председателем Комиссии.

3.8. Для разбирательства дела Комиссией могут привлекаться представители членов НП «ГРМ» и независимые эксперты, не являющиеся членами Комиссии.

3.9. Порядок организации, деятельности и разрешения споров Комиссией определяется настоящим Положением, а также Кодексом этики риэлторской деятельности НП «ГРМ».

4. Права и обязанности Комиссии и ее членов.

4.1. Для осуществления своей деятельности Комиссия вправе:

- приглашать представителей сторон спора на заседания Комиссии;
- запрашивать у сторон спора необходимую для выяснения существа спора информацию, справки, объяснительные, копии документов;
- исследовать детали и обстоятельства спорного вопроса;
- привлекать представителей НП «ГРМ» и независимых экспертов, не являющихся членами Комиссии;
- контролировать выполнение решений Комиссии;
- разрабатывать рекомендации по исключению из практики работы по сертификации и аттестации факторов, приводящих к возникновению конфликтных (спорных) ситуаций;
- информировать Управляющий Совет о неисполнении стороной спора решения Комиссии;
- обратиться в Управляющий Совет с просьбой о принятии мер к стороне, уклоняющейся от исполнения решения Комиссии.

4.2. Члены Комиссии обязаны:

- объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения и заявления, быть беспристрастным при исполнении своих обязанностей.
- не разглашать конфиденциальные сведения, ставшие доступными в процессе работы Комиссии.

5. Порядок обращения в Комиссию.

5.1. Обратиться в Комиссию с заявлением, содержащим жалобу на действия эксперта по сертификации, или действия Управляющего Совета при принятии решения о выдаче, приостановке действия, аннулированию сертификата соответствия может исполнитель риэлторских услуг на рынке недвижимости, подавший заявление на прохождение процедуры добровольной сертификации своей деятельности и получение сертификата соответствия, а также владелец сертификата соответствия ОС ГРМ (далее – субъект сертификации, заявитель). Заявитель может подать заявление в Комиссию не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения уведомления о принятом решении.

5.2. Комиссия также рассматривает споры между потребителями и исполнителями брокерских услуг - владельцами сертификатов соответствия ОС ГРМ, а также споров между исполнителями брокерских услуг - владельцами сертификатов соответствия ОС ГРМ на предмет соблюдения субъектами сертификации установленных стандартов риэлторской деятельности. Основанием для инициирования рассмотрения спора является заявление одной из сторон,

поданное в Комиссию не позднее 30 (тридцати) дней со дня события, послужившего причиной спора.

5.3. Заявление подается в письменной форме и должно содержать:

- дату подачи заявления;
- наименование (для физических лиц – Ф.И.О.) заявителя, почтовые адреса, контактные телефоны, адреса электронной почты.
- суть нарушения или ошибки, допущенных экспертом по сертификации или Управляющим Советом, явившихся поводом для обращения в Комиссию, или обстоятельства спора между субъектами, указанными в пункте 5.2.;
- доказательства, изложение фактов, свидетельствующих о допущении нарушений или ошибок, несоответствия стандартам;
- требования заявителя с обоснованием их предъявления;
- перечень прилагаемых документов;
- подпись заявителя, либо его представителя, с приложением доверенности.

Заявление может содержать ходатайство об истребовании доказательств у другой стороны спора.

5.4. При поступлении заявления Комиссия в течение 14 (четырнадцати) дней дает заявителю ответ по результату рассмотрения заявления: об инициировании процедуры рассмотрения спора, либо мотивированный отказ в инициировании процедуры рассмотрения спора, либо ответ об оставлении заявления без рассмотрения в случае неисполнения условий, указанных в пунктах 5.1., 5.2., 5.3.

5.5. При направлении ответа заявителю об инициировании процедуры рассмотрения спора Комиссия одновременно направляет второй стороне спора копию заявления и извещение об инициировании процедуры рассмотрения спора, в котором указывается срок направления возражений на заявление.

5.6. Сторона, в отношении которой на основании заявления другой стороны иницирована процедура рассмотрение спора, вправе в течение указанного в извещении срока направить в Комиссию возражения на заявление с приложением необходимых документов.

6. Принципы и порядок рассмотрения спора в Комиссии.

6.1. Комиссия осуществляет рассмотрение споров на принципах законности, справедливости, беспристрастности членов Комиссии, равноправия и состязательности сторон при изложении своей позиции и защите своих интересов.

6.2. Рассмотрение спора происходит преимущественно в присутствии сторон, дающих устные разъяснения относительно обстоятельств спора. По желанию любой из сторон, она должна быть заслушана Комиссией.

6.3. Стороны, присутствующие на заседании Комиссии, обязаны представить для обозрения Комиссии подлинники документов, приложенных к заявлению, возражениям на заявление.

6.4. Неявка представителей сторон спора, надлежащим образом извещенных о дате, времени и месте заседания Комиссии, не является препятствием к

рассмотрению спора. В таком случае рассмотрение спора происходит на основании письменных объяснений и возражений на заявление. Непредставление в Комиссию в надлежащий срок возражений на заявление также не является препятствием к рассмотрению спора.

6.5. Копии всех заявлений, документов и других доказательств, предоставляемых в Комиссию одной из сторон, должны быть доступны для ознакомления другой стороне.

6.6. По запросу сторон Комиссия предоставляет сторонам копии заключений экспертов и других документов, истребованных Комиссией в процессе рассмотрения спора, на которых Комиссия основывает свое решение.

6.7. Сторона, участвующая в деле, вправе давать в письменной и устной форме объяснения, относительно обстоятельств дела, задавать вопросы, возражать относительно доводов другой Стороны, представлять доказательства, участвовать в исследовании доказательств, заявлять ходатайства, обжаловать решение Комиссии.

6.8. К участию в рассмотрении спора по ходатайству сторон могут привлекаться третьи лица в качестве свидетелей и независимых экспертов для дачи показаний, разъяснений и комментариев по существу спора. Расходы, связанные с привлечением третьих лиц, несет сторона, заявившая ходатайство об их привлечении.

7. Процедура рассмотрения обращений.

7.1. После инициирования процедуры рассмотрения спора Комиссия назначает дату, время и место заседания, о чем извещает стороны надлежащим образом не позднее, чем за 7 (семь) дней до даты заседания. Заседание Комиссии должно быть назначено не позднее, чем через 21 (двадцать один) день после инициирования рассмотрения спора.

7.2. От лица сторон может представлять любое лицо на основании доверенности, оформленной в установленном порядке.

7.3. Рассмотрение спора переносится на следующее заседание Комиссии в случаях:

- отсутствия кворума;
- выявления в процессе рассмотрения спора необходимости получения дополнительных документов или проведения дополнительной экспертизы.

7.4. Заслушав стороны и рассмотрев предъявленные документы, Комиссия оценивает обстоятельства дела и выносит решение, которое доводит до сведения Сторон.

7.5. Секретарь Комиссии ведет протокол заседания Комиссии, который подписывается Председателем Комиссии.

7.6. Заседание Комиссии считается правомочным при наличии кворума – присутствия на заседании не менее 2/3 членов Комиссии.

8. Вынесение решения.

8.1. Решение по существу спора принимается большинством голосов состава Комиссии, рассматривающим спор.

8.2. Член состава Комиссии, рассматривающий дело, не согласный с решением, излагает свое особое мнение, которое прилагается к решению.

8.3. Решение подписывается всеми членами Комиссии. Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи отмечается на самом решении.

8.4. Решение по разбираемому спору должно быть вынесено Комиссией не позднее 35 дней со дня инициирования процедуры рассмотрения спора. В случае если материалы дела требуют более длительного разбирательства, Комиссия в лице состава, рассматривающего дело, может продлить рассмотрение на срок не более 35 дней, в течение которых обязана принять решение по существу спора.

8.5. Решение Комиссии является обязательным для стороны, в отношении которого оно вынесено.

8.6. В решении Комиссии указываются:

- дата его принятия, состав Комиссии, место и время рассмотрения спора;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием полномочий;
- сущность спора, заявление и объяснения участвующих в рассмотрении спора лиц;
- обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения;
- содержание принятого решения;
- срок и порядок исполнения принятого решения.

8.7. Копии решения должны быть переданы сторонам не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия.

9. Прекращение разбирательства.

9.1. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства;
- спор не подлежит рассмотрению Комиссией.

10. Разъяснение решения.

10.1. В течение 3 (трех) дней после получения решения Комиссии, любая из сторон, уведомив об этом другую сторону, может направить в Комиссию письменное заявление с просьбой исправить допущенную в решении опечатку либо иную ошибку аналогичного характера, либо дать разъяснение решения или его части.

10.2. Комиссия в течение 7 (семи) дней после получения заявления

стороны вправе внести соответствующие исправления или дать разъяснения, не изменяя при этом существа решения.

10.3. При удовлетворении заявления выносится определение, которое является частью решения.

10.4. Любая из сторон, уведомив в этом другую сторону, может в течение трех дней после получения решения Комиссии просить состав Комиссии вынести решение в отношении требований, которые были заявлены в ходе разбирательства, однако не были отражены в решении. Комиссия должна в течение 7 (семи) дней вынести дополнительное решение.

11. Обжалование решения Комиссии.

11.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может обжаловать его в течение 7 (семи) дней с момента вынесения решения путем подачи письменного заявления председателю Управляющего Совета. Поданная жалоба должна быть рассмотрена Управляющим Советом в течение 14 (четырнадцати) дней со дня ее поступления.

11.2. В жалобе на решение Комиссии указываются: дата вынесения решения, суть принятого решения, примененные к виновному лицу меры воздействия, основания, по которым лицо несогласно с принятым решением, доказательства, обосновывающие его доводы.

11.3. Жалоба на решение Комиссии рассматривается Управляющим Советом в составе не менее половины его членов.

11.4. Решение по рассмотренной жалобе принимается большинством голосов. При равенстве голосов решение Комиссии оставляется без изменений.

11.5. Жалобы на вынесенные решения рассматриваются в отсутствие Сторон. В исключительных случаях по решению Управляющего Совета для рассмотрения жалобы могут быть приглашены представители Сторон.

11.6. Управляющий Совет, рассматривающий жалобу на вынесенное Комиссией решение, вправе изменить его полностью или в части, исключить или усилить санкции к виновной стороне.

12. Исполнение решений Комиссии.

12.1. Решение Комиссии исполняется в порядке и в сроки, установленные в решении.

12.2. Заинтересованные лица вправе направить в Комиссию заявление о неисполнении стороной указанных решений.

13. Учет и отчетность.

13.1. Ведение учета рассматриваемых дел возлагается на секретаря Комиссии.

13.2. Каждому делу присваивается порядковый номер, в котором фиксируется дата поступления дела.

13.3. Протоколы заседания Комиссии оформляются не позднее 10 (десяти)

календарных дней со дня проведения заседания.

13.4. Документы (протоколы и решения) сдаются в архив и хранятся в порядке, установленном в «Руководстве органа сертификации брокерских услуг НП «ГРМ» по обеспечению качества».

14. Финансирование Комиссии.

14.1. Финансирование расходов на содержание Комиссии осуществляется в порядке, установленном органом по сертификации брокерских услуг НП «ГРМ».