

УТВЕРЖДЕНО
Протокол № 1 от 26 марта 2014 г.
Советом

Некоммерческого Партнерства
"Кубанская палата Недвижимости"
Руководитель Территориального
органа по сертификации
Попов Руслан Александрович



**РУКОВОДСТВО
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО
ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ
Некоммерческого Партнерства "Кубанская палата Недвижимости"**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОЛИТИКА ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА.....	3
3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ.....	3
4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ.....	5
5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ СУБЪЕКТОВ СЕРТИФИКАЦИИ.....	5
6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУР РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ, ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ.....	5
7. ОПИСАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА.....	5
8. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА ВЕДЕНИЯ АРХИВА ДОКУМЕНТОВ СУБЪЕКТОВ СЕРТИФИКАЦИИ.....	6
9. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА УЧЕТА ПРОЦЕДУР СЕРТИФИКАЦИИ И ВЕДЕНИЯ РЕЕСТРА...6	
10. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОСС. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ.....	6
11. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Руководство по обеспечению качества Территориального органа по сертификации брокерских услуг НП "Кубанская палата Недвижимости" (далее – Руководство) предназначено для использования внутри организации с целью повышения результативности деятельности, и определяет систему контроля качества работ по сертификации брокерских услуг на рынке недвижимости в г. Краснодаре и Краснодарском крае.

1.2. Настоящее Руководство разработано в соответствии со стандартами Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости, внутренними организационно-методическими документами Территориального органа по сертификации.

1.3. Используемые в настоящем документе термины и определения соответствуют СТО РГР «Термины и определения».

2. ПОЛИТИКА ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА

2.1. Политикой деятельности Территориального органа сертификации брокерских услуг (далее – ТОС) в области качества является:

- обеспечение беспристрастности, независимости от исполнителей и потребителей брокерских услуг при проведении работ по сертификации;
- обеспечение соответствия оказываемых брокерских услуг на рынке недвижимости показателям качества, установленным в Стандартах Системы Сертификации;
- создание условий для непрерывного повышения квалификации участников системы сертификации в соответствии с современными требованиями рынка недвижимости;
- актуализация нормативно-методической документации.

2.2. Основными методами реализации политики в области качества являются:

- применение современных методик;
- привлечение к работам высококвалифицированных и компетентных специалистов Краснодарского края;
- широкое использование международного и отечественного опыта в области профессиональной деятельности;
- обобщение опыта и систематическое изучение, анализ состояния и учет требований внутреннего и внешнего рынков профессиональных риэлторских услуг.

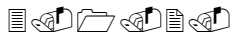
3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

3.1. В соответствии с организационной структурой, установленной Положением о Территориальном органе по сертификации брокерских услуг, персонал ТОС исполняет следующие основные функции:

 Руководитель ТОС исполняет следующие функции:

- обеспечение взаимодействия с РОСС РГР и другими организациями;
- формирование и распределение бюджета территориального органа по сертификации;
- проведение кадровой политики территориального органа по сертификации;
- организация повышения квалификации персонала территориального органа по сертификации;
- осуществление контроля надлежащего исполнения своих обязанностей экспертами территориального органа по сертификации;
- контроль соблюдения в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;
- контроль объективности, оперативности и независимости при проведении работ в Органе по сертификации, принятии решений;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения жалоб;
- организация проведения заседаний Управляющего Совета и Комиссии по разрешению споров;
- предоставление отчетов о деятельности территориального органа по сертификации РОСС РГР;

- обеспечивает учет и хранение материалов инспекционного контроля.



Аттестованные эксперты исполняют следующие функции:

- разработка и актуализация организационно-методических документов ТОС;
- консультирование заявителей и исполнителей брокерских услуг о правилах и процедурах сертификации;
- анализ заявок на проведение сертификации и прилагаемых к ним материалов;
- подготовка решения по заявкам;
- подготовка Договора на проведение работ по сертификации между ТОС и заявителем;
- разработка программы и организация проведения проверки брокерских услуг;
- подготовка заключения по результатам проверки;
- подготовка проекта решения о выдаче (невыдаче) сертификата соответствия;
- подготовка проекта решения о приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и Соглашения по сертификации;
- подготовка проекта решения о продлении (отказе в продлении) срока действия сертификата соответствия;
- подготовка проекта Соглашения по сертификации между ТОС и владельцем сертификата;
- оформление уведомлений в адрес исполнителей брокерских услуг и владельцев сертификатов соответствия
- организация выдачи сертификатов соответствия;
- разработка планов инспекционного контроля;
- организация проведения инспекционного контроля;
- доведение информации о результатах сертификации до сведения заинтересованных лиц;
- подготовка материалов для рассмотрения на Управляющем Совете ТОС;
- контроль за выполнением заявителями и владельцами сертификатов соответствия своих обязательств по Договорам и Соглашениям.

3.1.3. Основными функциями Управляющего Совета являются:

- актуализация организационно-методических документов ТОС;
- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность ТОС;
- принятие решений о выдаче (невыдаче), приостановлении, разработке аннулировании или возобновлении действия сертификатов соответствия;
- принятие решений по иным вопросам, возникающим в процессе деятельности ТОС;
- организация взаимодействия с руководящим Органом Системы Сертификации и другими организациями по вопросам сертификации.

3.1.4. Комиссия по разрешению споров исполняет следующие функции:

- рассматривает в пределах своей компетенции споры между владельцами сертификатов соответствия и потребителями их услуг и выносит по ним решения;
- рассматривает в пределах своей компетенции жалобы и обращения потребителей на действия исполнителей брокерских услуг и выносит по ним решения;
- рассматривает споры между исполнителями брокерских услуг и выносит по ним решения;
- разрабатывает на основе обобщения опыта рекомендации по устранению в деятельности Исполнителей несоответствий требованиям стандартов, влекущих возникновение конфликтных ситуаций.

3.2. Персонал ТОС несет административную ответственность за надлежащее качественное и компетентное исполнение возложенных на него функций. Персональная ответственность штатных сотрудников ТОС регламентирована в Положении о Территориальном органе по сертификации. Персональная ответственность сотрудников, привлекаемых на основании соглашений и договоров, регламентирована заключаемыми соглашениями и договорами.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

4.1. Персоналом ТОС могут быть только лица, имеющие необходимую квалификацию для выполнения своих обязанностей, подтвержденную документом о специальном образовании и практический опыт (стаж) в сфере оказания риэлторских услуг.

4.2. Конкретизированные требования к образованию, квалификации, стажу работы, а также служебные обязанности, права и ответственность штатного персонала ТОС определяются их договором.

4.3. Эксперты ТОС, привлекаемые для проведения работ по сертификации, должны пройти обучение по программе, обеспечивающей в установленном РОСС порядке выполнение работ по сертификации брокерских услуг, и иметь подтверждающий документ. Привлекаемые для проведения работ по сертификации аттестованные эксперты должны заключить с ТОС соглашение о соблюдении правил и процедур сертификации (приложение 1).

4.4. Эксперты ТОС обязаны не реже чем один раз в три года повышать свою квалификацию на специальных курсах, организованных Руководящим Органом Системы Сертификации.

5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ СУБЪЕКТОВ СЕРТИФИКАЦИИ

5.1. ТОС обеспечивает конфиденциальность информации субъекта, получаемой в процессе сертификации, составляющей коммерческую тайну.

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

5.3. В случае неисполнения обязательств данного характера ТОС субъект вправе предъявлять требования о возмещении убытков, вызванных неисполнением данных обязательств.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУР РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ, ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ

6.1. Поступающие заявления регистрируются в реестре входящих обращений ТОС, доводятся до сведения Руководителя ТОС, Председателя Управляющего Совета, далее рассматриваются в установленном порядке, изложенном в Положении о комиссии по разрешению споров. Апелляции на действия Территориального органа по сертификации рассматриваются в порядке, установленном Положением о Комиссии по разрешению споров.

7. ОПИСАНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

7.1. ТОС осуществляет внутренние проверки для оценки своего соответствия стандарту СТО РГР «Требования к территориальным органам по сертификации».

7.2. Внутренняя проверка осуществляется путем проведения Руководителем ТОС не реже 1 раза в год анализа качества работы по сертификации, а также результатов рассмотрения поступивших в Комиссию по разрешению споров за анализируемый период жалоб и претензий. По итогам проводимых проверок руководителем составляется акт и, при необходимости, проводятся необходимые корректирующие мероприятия.

7.3. Все акты проверок должны быть зарегистрированы в журнале учета (приложение 2), 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. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА ВЕДЕНИЯ АРХИВА ДОКУМЕНТОВ СУБЪЕКТОВ СЕРТИФИКАЦИИ

8.1. ТОС 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 ТОС в течение пяти лет после окончания срока действия сертификата соответствия.

8.2. ТОС ведется соответствующий учет архивных документов с содержащимися данными о дате поступления документов в журнале учета хранения архивных документов (приложение 3).

8.3. Ответственным за ведение архива документов является Руководитель ТОС.

9. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА УЧЕТА ПРОЦЕДУР СЕРТИФИКАЦИИ И ВЕДЕНИЯ РЕЕСТРА

9.1. Все процедуры сертификации должны быть учтены и документированы в журнале учета работ по сертификации (приложение 4).

9.2. Учет процедур ведется в журнале в хронологическом порядке.

9.3. Документирование процедур сертификации осуществляется в соответствии с Положением о порядке проведения работ по сертификации брокерских услуг.

9.4. ТОС ведет учет сертифицированных агентств недвижимости в журнале (приложение 5).

9.5. ТОС учитывает выданные сертификаты в специальном Реестре учета выданных сертификатов (приложение 6).

10. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОСС. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

10.1. ТОС осуществляет следующее взаимодействие с РОСС:

- направляет заявки на получения бланков для сертификации (приложение 7);
- направляет сведения о сертифицированных компаниях и аттестованных специалистах;
- вносит данные о сертифицированных компаниях и специалистах на сайт Единого реестра.

10.2. ТОС ведет в установленном порядке учет выданных сертификатов соответствия и направляет информацию о них в РОСС в течение 10 дней со дня принятия решения о выдаче (продлении) сертификата соответствия.

10.3. Кроме того, ТОС направляет в РОСС сведения о персональном составе Управляющего совета (приложение 8) и Комиссии по разрешению споров (приложение 9), экспертах и руководителе Территориального органа по сертификации брокерских услуг при подаче заявки на аккредитацию (продлонгацию), а также - по мере необходимости в случае изменений.

10.4. ТОС 1 раз в год направляет отчет (приложение 10) о выданных сертификатах соответствия и своей деятельности в РОСС РГР, а также, при необходимости, предоставляет эту информацию другим заинтересованным лицам.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Форма соглашения о соблюдении правил и процедур сертификации брокерских услуг

Соглашение №__

о соблюдении правил и процедур сертификации брокерских услуг

г. Краснодар

«__» _____ 20__ г.

Территориальный орган по сертификации брокерских услуг Некоммерческое Партнерство "Кубанская палата Недвижимости", аттестат аккредитации № _____ (далее Орган по сертификации), в лице руководителя

_____ с одной стороны, и гражданин _____, именуемый в дальнейшем «Эксперт», заключили настоящее соглашение, согласно которому:

1. Орган по сертификации привлекает для проведения проверок брокерских услуг в соответствии с утвержденной программой проверки эксперта.
2. Эксперт обязуется при проведении работ по сертификации:
 - быть объективным, ответственным, принципиальным, доброжелательным;
 - не допускать личной заинтересованности в результатах работ по сертификации;
 - соблюдать конфиденциальность получаемой информации;
 - проводить работы по сертификации в соответствии с утвержденной программой проверки;
 - концентрировать внимание на существенном, руководствоваться только фактами, а не мнениями;
 - относиться к сотрудникам субъекта хозяйствования, на котором осуществляется проверка, с пониманием их проблем и возможностей, как к партнерам;
 - руководствоваться действующим законодательством, нормативными документами Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости и организационно методическими документами Органа по сертификации, регламентирующими проведение работ по сертификации брокерских услуг;
 - постоянно поддерживать свой уровень знаний, обогащая его опытом проверок, подтверждать с установленной периодичностью квалификацию эксперта.
3. Настоящее соглашение вступает в силу с момента подписания.
4. Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, один из которых находится в Органе по сертификации, другой у эксперта.

Руководитель Территориального органа
НП "Кубанская палата Недвижимости"

Эксперт по сертификации

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

«__» _____ 20__ г.

**ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ВНУТРЕННИХ ПРОВЕРОК СИСТЕМЫ ОРГАНА ПО
СЕРТИФИКАЦИИ**

№ п/п	Дата проверки	Направления проверки	Результаты проверки	Приняты меры	Примечания

Форма Реестра отчетности по Сертифицированным Агентствам Недвижимости

Реестр Сертифицированных Агентств Недвижимости

Орган по сертификации: Территориальный орган по сертификации

НП "Кубанская палата Недвижимости"

(РОСС RU РГР ОС № ____)

Адрес _____ тел _____ факс _____

Название фирмы	Адрес (фактический)	Телефон (с кодом)	Номер сертификата	Срок действия (до)
(ОПФ)			РОСС RU РГР ОС	

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ВЫДАННЫХ СЕРТИФИКАТОВ СООТВЕТСТВИЯ

Регистрационный номер сертификата соответствия	Номер бланка сертификата	Дата выдачи сертификата	Срок действия сертификата соответствия	Наименование предприятия-исполнителя услуги, адрес, номер телефона, код ИНН	Инспекционный контроль	Изменения	Примечания

Форма заявки на получение бланков для сертификатов

ЗАЯВКА

Территориального органа по сертификации НП "Кубанская палата Недвижимости"

НА ПОЛУЧЕНИЕ БЛАНКОВ ДЛЯ СЕРТИФИКАЦИИ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

(полное наименование Органа по Сертификации)

в лице _____
(должность, фамилия, имя, отчество ответственного лица)

просит выдать _____ бланков
(количество цифрами, в скобках - количество прописью)

для сертификации агентств недвижимости

Информация об Управляющем Совете:

(дата, время, состав Управляющего Совета)

Форма сведений о персональном составе Управляющего Совета

"Утверждено"

**Протокол № ___ от ____ 20__ г.
заседания Общего собрания
НП "Кубанская палата Недвижимости"**

Территориальный орган по сертификации НП "Кубанская палата Недвижимости"

Сведения о персональном составе Управляющего совета

Ф.И.О.	Опыт работы (недвижимость, юриспруденция, сертификация)	Образование	Повышение квалификации № и дата выдачи Аттестата Эксперта

Форма сведений о персональном составе Комиссии по разрешению споров

"Утверждено"

**Протокол № ___ от ____ 20__ г.
заседания Общего собрания
НП "Кубанская палата Недвижимости"**

Территориальный орган по сертификации НП "Кубанская палата Недвижимости"

Сведения о персональном составе Комиссии по разрешению споров

№	Ф.И.О.	Должность, место работы	Опыт работы в сфере недвижимости	Наличие специального образования в сфере недвижимости
1				
2				
3				

Форма годового отчета Территориального органа по сертификации

**ГОДОВОЙ ОТЧЕТ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ
БРОКЕРСКИХ УСЛУГ НП "Кубанская палата Недвижимости"**

1. Информация об Органе по Сертификации:

Полное наименование:

Свидетельство об аккредитации: (№ и дата окончания срока действия)

Адрес фактический:

Тел./ Факс (с кодом)

E-mail:(обязательно)

Руководитель Территориального органа по сертификации (Фамилия, имя, отчество)

2. Персонал:

Данные об экспертах Органа по сертификации:

Ф.И.О.	№ и дата выдачи Аттестата Эксперта ОС

3. Информация о сертифицированных компаниях:

(Указывается общее количество сертифицированных компаний, из них сертифицированных за последний год)

4. Информация об аттестованных специалистах:

(Указывается общее количество аттестованных специалистов из них, аттестованных агентов и брокеров)

5. Информация о деятельности Управляющего Совета:

(Указывается количество состоявшихся Заседаний Управляющего Совета, а так же наиболее важные решения, принятые в рамках Системы Сертификации)

6. Проверки, проведенные региональным Органом по Сертификации:

(Указываются проведенные плановые и внеплановые проверки)

7. Стоимость сертификации Агентств недвижимости:

(с приложением тарифов, заверенных печатью и подписью руководителя Органа по Сертификации)

8. Перечень мероприятий, проводимых Органом по Сертификации для продвижения Сертификации в регионе:

9. Перечень статей расходов Органа по Сертификации в 20__ г. :

(с указанием размера потраченных средств)

Руководитель Территориального органа по сертификации