

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ТОС Союза «Красноярский
союз риэлторов»


И.В. Монастырская
« 6 »  202 2 г.



РУКОВОДСТВО
ПО КАЧЕСТВУ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

г. Красноярск

1. Общие положения.

Настоящее Руководство Территориального органа сертификации по обеспечению качества (далее - Руководство) разработано в соответствии со Стандартами и Положениями РГР: Стандарт «Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», Стандарт «Требования к территориальным органам по сертификации брокерских услуг», Положением о системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости РФ, не противоречит законодательным актам, и определяет систему контроля качества работ по сертификации брокерских услуг.

2. Политика органа по сертификации в области проведения качества.

Политика органа по сертификации в области обеспечения качества состоит в осуществлении комплекса мероприятий, направленных на достижение эффективности и оптимизации установления профессионализма и оценки соответствия деятельности юридических лиц и предпринимателей общим требованиям Национального стандарта.

3. Основные функции и ответственность персонала Территориального органа по сертификации.

3.1. Функции и ответственность Руководителя Территориального органа по сертификации

3.1.1. Основными функциями Руководителя Территориального органа по сертификации являются:

- обеспечение взаимодействия с Руководящим Органом Системы Сертификации и другими организациями;
- предоставление отчетов о деятельности ТОС Руководящему Органу Системы Сертификации;
- разработка политики в области качества Территориального органа по сертификации;
- осуществление финансовой деятельности Территориального органа по сертификации;
- проведение кадровой политики Территориального органа по сертификации;
- обеспечение повышения квалификации специалистов ОС и персонала отдела по сертификации (в случае его наличия);
- организация деятельности Управляющего совета ТОС и иных работ, связанных с деятельностью ТОС в рамках Системы сертификации;
- координация деятельности экспертов ТОС;
- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;
- проведение организационной работы по пропаганде Системы сертификации на сайте Ассоциации, в СМИ и среди исполнителей брокерских услуг.

3.1.2. Руководитель Территориального органа по сертификации несет ответственность:

- в соответствии с действующим Законодательством РФ, предусмотренными организационно - методическими документами территориального органа и возложенными на него должностной инструкцией функциональных обязанностей;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

3.2. Функции и ответственность специалиста - начальника отдела Территориального органа сертификации.

3.2.1. Основными функциями начальника отдела Территориального органа сертификации являются:

- реализация политики в области качества Территориального органа по сертификации;
- разработка и актуализация организационно - методических документов Территориального органа по сертификации;
- полное и достоверное консультирование о правилах и процедурах сертификации;

- осуществление руководства процедурами Территориального органа по сертификации и обеспечение договорных отношений с заявителями;
- анализ заявок на проведение сертификации и прилагаемых к ним материалов;
- подготовка решения по заявкам;
- подготовка заседаний Управляющего Совета;
- подготовка проектов решений по вопросам повестки дня;
- разработка плана программы и выполнение инспекционного контроля;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций.

3.2.2 Начальник отдела Территориального органа по сертификации несет ответственность за:

- систему качества органа сертификации;
- анализ заявок на проведение сертификации и прилагаемых к ним материалов;
- своевременность и правильность подготовки проектов решений по вопросам сертификации;
- соблюдение сроков выполнения работ по сертификации;
- правильность и точность предоставленной консультации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

3.3 Функции, права и обязанности специалиста (эксперта)

3.3.1 Основными функциями эксперта Территориального органа сертификации являются:

- формирование и ведение фонда нормативных документов, используемых при сертификации и оказании брокерских услуг;
- консультирование заявителей и исполнителей брокерских услуг о правилах и процедурах сертификации;
- сбор и подготовка материалов по сертификации для рассмотрения на Управляющем Совете;
- оформление уведомлений в адрес исполнителей брокерских услуг и владельцев сертификатов соответствия;
- организация выдачи сертификатов соответствия;
- доведение информации о результатах сертификации до сведения заинтересованных лиц.

3.3.2 Эксперт Территориального органа несет ответственность за:

- своевременность и достоверность отчетов о проведенных работах;
- полноту и достоверность консультирования о правилах и процедурах сертификации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации.

4. Требования к персоналу Территориального органа по сертификации.

4.1 Аттестованные эксперты могут быть штатными сотрудниками ТОС или привлекаемыми специалистами.

4.2 Эксперты ТОС должны пройти обучение по программе, обеспечивающей выполнение работ по сертификации брокерских услуг, и не реже одного раза в три года повышать свою квалификацию на специальных курсах, организованных Руководящим Органом Системы Сертификации.

5. Обеспечение конфиденциальности информации субъектов сертификации.

5.1 Территориальный орган по сертификации обязан обеспечить конфиденциальность информации субъекта, получаемой в процессе сертификации, составляющей коммерческую тайну.

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

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

5.4 Правом беспрепятственного получения любой информации обладают только Председатель Управляющего Совета и руководитель Территориального органа по сертификации.

5.5 В случае неисполнения обязательств данного характера Территориальным органом по сертификации или членами Управляющего Совета, субъект вправе предъявлять требования о возмещении убытков, вызванных неисполнением данных обязательств.

6. Рассмотрение жалоб и претензий, подача апелляции.

6.1 При наличии спорных вопросов относительно принятых Территориальным органом по сертификации решений, результатов проверок, отказов в выдаче сертификата соответствия и других действий Территориального органа по сертификации, Заявитель (субъект сертификации) может подать письменную апелляцию в Комиссию по рассмотрению споров при Органе по сертификации, не позднее одного месяца после получения уведомления о принятом решении.

6.2 Состав Комиссии, компетенция, процедура её работы и принятие решений устанавливается Положением о Комиссии, утвержденным Общим советом РО.

6.3 Комиссия рассматривает апелляцию в течение 10 календарных дней с момента подачи.

6.4 Если заявитель не удовлетворен принятым решением, то он может в течении 30 календарных дней с момента получения ответа обратиться с жалобой в Апелляционную комиссию РОСС РГР.

6.5 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 Территориальный орган по сертификации должен осуществлять внутренние проверки для оценки своего соответствия требованиям Национального стандарта по ведению риэлтерской деятельности и оказанию брокерских услуг на рынке недвижимости.

7.2 Внутренняя проверка Территориального органа по сертификации осуществляется путем проведения руководителем Органа по сертификации, не реже раза в год анализа качества работы по сертификации, а также поступаемых на рассмотрение Комиссии по разрешению споров жалоб и претензий. По итогам проводимых проверок руководителем проводятся необходимые корректирующие мероприятия.

7.3 Все проверки должны быть зарегистрированы, 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. Ведение архива документов субъектов сертификации.

8.1 Территориальный орган по сертификации 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 года, по истечении срока действия сертификата соответствия.

9. Взаимодействие Территориального органа по сертификации с РОСС РГР.

9.1 Территориальный орган по сертификации, по запросу РОСС РГР, предоставляет всю информацию, необходимую для проверки соответствия Органа по сертификации требованиям нормативных документов, установленных в Системе.