

Утверждено Директором Союза
«Красноярский Союз Риэлторов»
от «3» марта 2014г.,
С изменениями Утверждено
Руководителем Органа по
сертификации брокерских услуг по
Красноярскому краю при Союзе
«Красноярский Союз Риэлторов»
Монастырской И.В.
от «18» марта 2014г.



ПОЛОЖЕНИЕ об Органе по сертификации брокерских услуг по Красноярскому краю при Союзе «Красноярский Союз Риэлторов»

Содержание:

1. Общие положения.
2. Основные термины и определения.
3. Цель деятельности и функции Органа по сертификации.
4. Организационная структура.
5. Права и обязанности Органа по сертификации.
6. Персонал.
7. Управляющий Совет Органа по сертификации.
8. Отдел сертификации.
9. Руководитель Органа по сертификации.
10. Комиссия по профессиональной этике.
11. Обжалование решений Органа по сертификации.
12. Финансирование Органа по сертификации
13. Ответственность Органа по сертификации.
14. Предоставление Органом по сертификации 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 со Стандартом общественного объединения НП "Российская Гильдия Риэлторов": Требования к органам по сертификации брокерских услуг и Положением о Системе добровольной Сертификации услуг на рынке недвижимости РФ и определяет порядок деятельности Органа по сертификации брокерских услуг по Красноярскому краю при Союзе «Красноярский Союз Риэлторов».

- 1.2. Орган по сертификации брокерских услуг входит в состав Союза «Красноярский Союз Риэлторов» на правах структурного подразделения.
- 1.3. Юридический адрес: г. Красноярск, 660049, ул. Карла Маркса, 48, оф. 7-44.
- 1.4. Орган по сертификации брокерских услуг создаётся для обеспечения:
- соответствия оказываемых брокерских услуг на рынке недвижимости показателям качества, установленным в стандартах;
 - содействия потребителям в выборе услуг высокого качества;
 - повышения конкурентоспособности участников рынка недвижимости;
 - рекламы услуг, соответствующих требованиям безопасности и требованиям, обеспечивающим качество оказываемых услуг.
- 1.5. Орган по сертификации брокерских услуг является беспристрастным, независимым от исполнителей и потребителей брокерских услуг и руководствуется в своей деятельности законодательством РФ, договором на выполнение функций Органа по сертификации, Уставом Союза «Красноярский Союз Риэлторов» и настоящим Положением.

2. Основные термины и определения.

- 2.1. В настоящем Положении используются следующие термины:

Руководящий Орган Системы (РОС) — 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 компетентности и способности Органа по сертификации риэлторской деятельности выполнять работы по сертификации брокерских услуг.

Свидетельство Органа по сертификации (свидетельство) - документ, выданный Руководящим Органом Системы, подтверждающий факт официального признания компетентности Органа по сертификации.

Орган по сертификации - уполномоченный в установленном порядке Орган, имеющий право на проведение сертификации брокерских услуг.

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

Заявитель - исполнитель брокерских 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.

- 3.1. Целью Органа по сертификации брокерских услуг является проведение работ по добровольной сертификации брокерских услуг для построения цивилизованного рынка недвижимости на территории Красноярского края и Республики Хакасия.
- 3.2. Орган по сертификации выполняет следующие функции:
- организация и проведение сертификации услуг в соответствии с правилами Системы;
 - проведение инспекционного контроля за услугами, оказываемыми сертифицированными брокерами;
 - приостановление или отмена действия сертификатов соответствия;
 - разработка и актуализация организационно-методических документов Органа по сертификации;
 - представление отчета о деятельности Органа по сертификации в РОС;
 - организация подготовки и повышения квалификации персонала в области сертификации и специализации;
 - взаимодействие с РОС, 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 риэлторской деятельности входят:
- Управляющий Совет
 - Отдел сертификации
 - Руководитель Органа
 - Конфликтная комиссия.

5. Права и обязанности Органа по сертификации.

- 5.1. Орган по сертификации имеет право:
- проводить проверку деятельности (инспекцию) сертифицированных брокеров 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 обязан:

- проводить сертификацию брокерских услуг по правилам Системы в пределах, установленных в Договоре, выдавать сертификаты соответствия установленного образца;
- заключать соглашения по сертификации с владельцами сертификатов соответствия;
- приостановить (прекратить) деятельность по сертификации в случае приостановлении действия (отмены) свидетельства Органа по сертификации;
- создавать необходимые условия для проведения Руководящим Органом Системы 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 Руководящий Орган Системы информацию о деятельности Органа по сертификации в установленном порядке;
- своевременно извещать Руководящий Орган системы 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 брокерских услуг, по их требованию, необходимую информацию в пределах своей компетенции.

6. Персонал.

- 6.1. Штатным персоналом Органа сертификации могут быть только лица, имеющие соответствующую квалификацию в области юриспруденции, подтвержденной необходимым документом об образовании, практический опыт (стаж) в сфере оказания риэлторских услуг не менее 2-х лет.
- 6.2. Эксперты отдела сертификации должны быть аттестованы Руководящим органом системы.
- 6.3. Штатный персонал органа обязан не реже чем один раз в три года поддерживать, в отдельных случаях повышать свою квалификацию.

7. Управляющий Совет.

- 7.1. Управляющий Совет - коллегиальный орган, координирующий работу Органа по сертификации риэлторской деятельности, обеспечивающий независимость принятия решений по вопросам сертификации путем разделения лиц, принимающих решения о выдаче сертификата соответствия, и лиц, участвовавших в проверке исполнителей брокерских услуг.
- 7.2. Порядок формирования Управляющего Совета:
 - 7.2.1. В состав Управляющего Совета входят не менее 3 (трёх) человек.
 - 7.2.2. Члены Совета избираются на Общем собрании участников Союза «Красноярский Союз Риэлторов» сроком на три года путём прямого открытого голосования простым большинством голосов.

7.2.3. В состав Совета могут включаться представители заинтересованных организаций, в том числе представители профессиональных общественных объединений на рынке недвижимости, руководители риэлторских структур, представители Союза «Красноярский Союз Риэлторов», представители органов государственного управления, страховых компаний и учебных заведений.

7.2.4. В состав Совета входит Руководитель Органа по сертификации брокерских услуг, который является заместителем Председателя Совета.

7.2.5. Председатель Совета избирается на заседании Совета из числа членов Совета квалифицированным большинством в 2/3 голосов от числа присутствующих на заседании Совета. Срок полномочий Председателя Совета составляет 3 года и не может составлять более 2 сроков подряд.

7.3. Компетенция Управляющего Совета:

- принятие решений о выдаче (невыдаче), приостановлении, аннулировании сертификатов соответствия;
- принятие решений по вопросам, возникающим в процессе сертификации;
- утверждение решений Руководителя Органа по сертификации риэлторской деятельности о приостановлении или возобновлении действия сертификатов соответствия;
- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность Органа по сертификации;
- организация взаимодействия с Руководящим Органом Системы и другими организациями по вопросам сертификации.

7.4. Заседание Управляющего Совета созывается Председателем Совета по его собственной инициативе, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

7.5. При принятии решения о созыве Управляющего Совета Председатель 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, внесенные в повестку заседания.

7.6.3. При принятии решений Управляющим Советом члены 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.

Допускается передача права голоса членом Управляющего Совета другому члену Управляющего Совета.

7.6.4. Решение Управляющего Совета принимается по результатам голосования. Принятым считается то решение, за которое проголосовало более 50% лиц, присутствующих на заседании 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:

Заседания Совета протоколируются Секретарем Совета и подписываются председательствующим и Секретарём.

Протокол заседания Управляющего Совета составляется не позднее 3 дней после его проведения.

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.

Орган по сертификации обязан хранить протоколы заседаний Управляющего Совета в течение 4 лет.

Орган по сертификации обязан обеспечить доступ к протоколам заседаний Управляющего Совета всем заинтересованным лицам.

8. Отдел сертификации услуг.

8.1. Отдел сертификации услуг - структурное подразделение Органа по сертификации риэлторской деятельности, осуществляющее рабочие процедуры сертификации и подготавливающее своё экспертное заключение для рассмотрения вопроса о выдаче сертификата на заседании Управляющего Совета.

8.2. Порядок формирования Отдела сертификации услуг:

8.2.1. Отдел сертификации услуг формируется из 3 человек - экспертов в области оказания брокерских услуг на рынке недвижимости, имеющих юридическое образование и стаж работы в соответствующей области не менее 2 лет. Во главе Отдела сертификации стоит Начальник отдела, являющийся заместителем Руководителя Органа по сертификации.

8.2.2. Эксперты Отдела сертификации услуг назначаются по решению Руководителя Органа по сертификации брокерских услуг.

8.3. Компетенция Отдела сертификации брокерских услуг:

- разработка и актуализация организационно-методических документов Органа по сертификации брокерских услуг;

- 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 брокерских услуг;
 - организация проведения проверки брокерских услуг;
 - подготовка решения о выдаче (невыдаче) сертификата соответствия;
 - подготовка решения о приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и соглашения по сертификации;
 - подготовка решения о продлении (отказе в продлении) срока действия сертификата соответствия;
 - подготовка соглашения по сертификации;
 - оформление, уведомление и выдача сертификатов соответствия;
 - разработка плана инспекционного контроля;
 - организация проведения инспекционного контроля;
 - распространение информации о результатах сертификации;
 - ведение делопроизводства Органа по сертификации;
 - подготовка материалов для рассмотрения на Управляющем Совете;
 - контроль за соблюдением заявителями и владельцами сертификатов соответствия своих обязательств перед Органом по сертификации.
- 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 Отдела по сертификации Руководителю Органа по сертификации.

9. Руководитель Органа по сертификации брокерских услуг.

- 9.1. Руководитель Органа по сертификации брокерских услуг - единоличный исполнительный орган, осуществляющий общее руководство, финансовую деятельность, кадровую политику Органа по сертификации, взаимодействие с Руководящим Органом Системы, а также с заинтересованными организациями, обеспечивает конфиденциальность информации.
- 9.2. Руководитель Органа по сертификации избирается простым большинством голосов на Общем собрании Союза «Красноярский Союз Риэлторов» сроком на один год. В случае досрочного прекращения полномочий Руководителя Органа по сертификации обязанности последнего исполняет Начальник Отдела Сертификации вплоть до избрания нового Руководителя Органа по сертификации на Общем собрании Союза «Красноярский Союз Риэлторов».

- 9.3. Руководитель Органа по сертификации брокерских услуг не может занимать должностей, свидетельствующих о его заинтересованности в результатах сертификации.
- 9.4. Компетенция Руководителя Органа по сертификации брокерских услуг:
- обеспечение взаимодействия с Руководящим Органом Системы и другими организациями;
 - финансовая деятельность Органа по сертификации;
 - проведение кадровой политики Органа по сертификации;
 - повышение квалификации персонала Органа по сертификации;
 - распределение обязанностей между экспертами Органа по сертификации;
 - обеспечение конфиденциальности информации;
 - соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;
 - выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;
 - осуществление контроля по своевременности предоставления и достоверностью отчетности о деятельности Органа по сертификации перед Руководящим Органом Системы.
- 9.5. Руководитель Органа по сертификации риэлторской деятельности является заместителем Председателя Управляющего Совета.

10. Комиссия по разрешению споров Органа по Сертификации

- 10.1. Комиссия по разрешению споров Органа по сертификации брокерских услуг по Красноярскому краю при Союзе «Красноярский Союз Риэлторов» - коллегиальный орган по рассмотрению споров между субъектами рынка недвижимости и контролю деятельности Органа по сертификации брокерских услуг.
- 10.2. Порядок формирования Комиссии, её компетенция и срок действия полномочий определяются Положением о Комиссии по разрешению споров Органа по сертификации брокерских услуг по Красноярскому краю при Союзе «Красноярский Союз Риэлторов».

11. Обжалование решений Органа по сертификации.

- 11.1. При наличии спорных вопросов относительно принятых Органом по сертификации решений, результатов проверок, отказов в выдаче сертификата соответствия и других действий Органа по сертификации, заявитель может подать письменную апелляцию в Комиссию по профессиональной этике 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 Органа по сертификации обратиться в Апелляционную комиссию РОС.

12. Финансирование Органа по сертификации.

- 12.1. Финансирование Органа по сертификации брокерских услуг осуществляется за счёт сборов на проведение работ по сертификации.

12.2. Денежные сборы за проведение работ по сертификации перечисляются Союзом «Красноярский Союз Риэлторов» на отдельный расчётный счёт Органа по сертификации.

12.3. Оплата работ по сертификации:

Оплата работ по сертификации осуществляется на условиях договора между заявителем и Органом по сертификации, в порядке, установленном Органом по сертификации.

13. Ответственность Органа по сертификации.

13.1. Члены Управляющего Совета, Отдела сертификации услуг, Руководитель Органа по сертификации, а также Комиссии по профессиональной этике при осуществлении своих прав и исполнении обязанностей должны действовать в соответствии с законодательством РФ, договором на выполнение функций Органа по сертификации, Уставом Союза «Красноярский Союз Риэлторов» и настоящим Положением, осуществлять свои права и исполнять обязанности добросовестно и разумно.

13.2. Орган по сертификации несет ответственность за некачественное и несвоевременное выполнение функций и обязанностей, установленных настоящим Положением.

13.3. Члены Управляющего Совета, Отдела сертификации услуг, Руководитель Органа по сертификации, а также Комиссии по разрешению споров несут ответственность за злоупотребление предоставленными полномочиями, за умышленное принятие решений, нарушающих права и законные интересы субъектов рынка недвижимости. При этом члены Органа по сертификации брокерских услуг, голосовавшие против решения, нарушающего права и законные интересы субъектов рынка недвижимости, или не принимавшие участия в голосовании, не несут ответственности.

13.4. Индивидуальная ответственность членов Органа по сертификации:

13.4.1. Руководитель Органа по сертификации несет персональную ответственность за:

- осуществление кадровой, финансовой и организационной политики Органа по сертификации;
- объективность, оперативность и независимость при проведении работ в Органе по сертификации, принятии решений;
- распределение обязанностей между сотрудниками Органа по сертификации;
- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации.

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

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

13.4.3. Эксперт Органа по сертификации несёт персональную ответственность за:

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

13.4.4. Секретарь Органа по сертификации несёт персональную ответственность за:

- ведение делопроизводства Органа по сертификации;
- информирование о результатах работы Органа по сертификации заявителей и заинтересованных лиц;
- учет и хранение документации Органа по сертификации и заявителей.

14. Предоставление Органом по сертификации информации.

14.1. Орган по сертификации обязан обеспечить заинтересованным лицам доступ к документам, регламентирующим деятельность Органа по сертификации, и протоколам заседаний Управляющего Совета, содержащим сведения, затрагивающие интересы данного лица.

14.2. Орган по сертификации ведет учет выданных сертификатов соответствия и направляет информацию о них и о своей деятельности в РОС и, при необходимости, другим заинтересованным организациям.

15. Конфиденциальность.

15.1. Орган по сертификации обязан обеспечить конфиденциальность информации субъекта, получаемой в процессе сертификации, составляющей коммерческую тайну.

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

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

16. Порядок ведения архива документов субъектов сертификации.

16.1. 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 Органе по сертификации в течение года по истечении срока действия сертификата соответствия.

16.2. Органом сертификации ведется соответствующий учет архивных документов с содержащимися данными о дате поступления документов, количестве документов и т.д.

16.3. Непосредственно ответственным за ведение архива документов является Секретарь, назначаемый Руководителем Органа по сертификации.

17. Проведение проверок внутренней системы качества.

17.1. Орган по сертификации осуществляет внутренние проверки для оценки своего соответствия требованиям национального стандарта по ведению риэлторской деятельности на рынке недвижимости.

17.2. Внутренняя проверка осуществляется путем проведения Руководителем Органа по сертификации не реже двух раз в год анализа качества работы по сертификации, а также поступаемых на рассмотрение конфликтной Комиссии жалоб и претензий. По итогам проводимых проверок руководителем проводятся необходимые корректирующие мероприятия.

17.3. Не реже двух раз в год Управляющим Советом проводится аттестация персонала Органа по сертификации для подтверждения своей квалификации.

17.4. 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.