

УТВЕРЖДЕНО 10.03.2002г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

г. Люберцы 10.03.2002г.

## **1 Область применения**

1.1 Настоящее Положение определяет деятельность и устанавливает общие требования к Органу по сертификации брокерских услуг (далее - Орган по сертификации), в Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (далее - Система).

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:  
Руководство ИСО/МЭК 2:1996 Общие термины и определения в области стандартизации и смежных видов деятельности.

ИСО 8402:1994 Управление качеством и обеспечение качества. Словарь.

ИСО 9004-2:1991 Административное управление качеством и элементы системы качества.

Часть 2. Руководящие указания по услугам.

СТО РГР 031.02-02

Используемые в настоящем документе понятия, термины и их определения соответствуют Законам Российской Федерации «О защите прав потребителей», «О сертификации», Руководству ИСО/МЭК 2:1996, стандартам ИСО 8402:1994 и ИСО 9004.2:1991.

## **3 Общая характеристика Органа по сертификации**

3.1 В качестве Органа по сертификации выступает Некоммерческое партнерство «Гильдия риэлторов Московской области», которая является юридическим лицом, обладает обособленным имуществом, имеет самостоятельный баланс, расчетный счет в банке и свою печать.

3.2. Орган по сертификации находится по адресу: 140002, Московская обл., г. Люберцы, Октябрьский пр-кт, 53.

3.3. Орган по сертификации располагает персоналом достаточной численности, который имеет специальную подготовку, знания и опыт работы, необходимые для выполнения предписанных функций.

Сведения о персонале приведены в **приложении А**.

3.4. Орган по сертификации обладает всеми необходимыми для проведения работ по сертификации техническими средствами.

## **4 Юридический статус Органа по сертификации**

4.1. Орган по сертификации действует в составе: НП «Гильдия риэлторов Московской области», является независимой организацией, и не занимается предпринимательской деятельностью в области оказания брокерских услуг, у которой отсутствуют коммерческие интересы с исполнителями брокерских услуг, которые могли бы повлиять на результаты сертификации.

Юридический адрес: 140000, Московская обл., г. Люберцы, ул. Красная, д.1.

Почтовый адрес: 140002, Московская обл., г. Люберцы, Октябрьский пр-кт, 53.

Телефон: (095) 503-96-90, 244-87-80 Факс: 503-96-90, 254-92-10 e-mail: grmo@mail.ru

Расчетный счет: 40703810240240100499 в Среднерусском банке СБ РФ г. Москвы

## **5 Структура Органа по сертификации**

5.1 Организационная структура Органа по сертификации включает в себя:

- руководителя Органа по сертификации;
- отдел сертификации услуг;
- управляющий совет;
- комиссию по разрешению споров

5.2. Руководитель Органа по сертификации.

5.2.1. Руководитель Органа по сертификации осуществляет общее руководство, финансовую деятельность, кадровую политику, взаимодействие с Центральным Органом по

сертификации, а также с заинтересованными организациями, обеспечивает конфиденциальность информации.

5.2.2 Руководителем Органа по сертификации является Президент НП «Гильдия риэлторов Московской области».

5.2.3 Руководитель Органа по сертификации несет ответственность за:

- обеспечение взаимодействия с Центральным Органом по сертификации и другими организациями;

- финансовую деятельность Органа по сертификации;

- проведение кадровой политики Органа по сертификации;

- повышение квалификации персонала Органа по сертификации;

- распределение обязанностей между сотрудниками Органа по сертификации;

- обеспечение конфиденциальности информации;

- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;

- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;

- своевременность и достоверность отчетности о деятельности Органа по сертификации перед Центральным Органом по сертификации.

5.2.4 Руководитель Органа по сертификации по должности является членом Управляющего Совета.

5.3. Отдел сертификации услуг

5.3.1 Рабочие процедуры сертификации осуществляет отдел сертификации, который возглавляет начальник отдела. Отдел сертификации отвечает за проведение всех работ по сертификации.

5.3..2 Область деятельности отдела сертификации:

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

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

- консультирование о правилах и процедурах сертификации;

- анализ заявки на проведение сертификации и представленных 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, регистрация и выдача сертификата 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. Состав отдела по сертификации указан в **приложении Б**.

5.4. Управляющий Совет

5.4.1 Управляющий Совет обеспечивает независимость принятия решений по вопросам сертификации путем разделения лиц, принимающих решения о выдаче сертификата соответствия и лиц, участвовавших в проверке исполнителей брокерских услуг.

5.4.2 Состав Управляющего Совета формируется из наиболее авторитетных и компетентных представителей Гильдии, участников рынка недвижимости, органов государственного управления и обществ по защите прав потребителей.

Орган по сертификации самостоятельно определяет пропорцию представительства в Управляющем Совете, также в состав Управляющего Совета могут входить и иные представители, предложенные Органом по сертификации.

5.4.3 Основными задачами Управляющего Совета являются:

- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность Органа по сертификации;
- принятие решений о выдаче (невыдаче), приостановлении, аннулировании сертификатов соответствия;
- принятие решения о продлении (отказе в продлении) срока действия сертификата соответствия;
- рассмотрение апелляций на действие Органа по сертификации;
- утверждение решений Руководителя Органа по сертификации о приостановлении или возобновлении действия сертификатов соответствия;
- принятие решений по вопросам, возникающим в процессе сертификации;
- организацию взаимодействия с Центральным Органом по сертификации и другими организациями по вопросам сертификации. Состав Управляющего совета указан в **приложении В**.

5.5. Комиссия по разрешению споров

5.5.1 В составе Органа по сертификации образуется и функционирует комиссия по разрешению споров, обращений и жалоб потребителей (далее - комиссия)

5.5.2 Комиссия формируется приказом Руководителя Органа по сертификации с последующим согласованием на Управляющем Совете. Комиссия может быть образована в составе комитета по разрешению споров при Гильдии.

5.5.3 В компетенцию комиссии входит:

- рассмотрение споров между потребителями и владельцами сертификатов соответствия, на предмет соблюдения стандартов;
- рассмотрения жалоб и обращений Потребителей на действия исполнителей брокерских услуг;
- рассмотрение споров между исполнителями брокерских услуг.

5.5.4 Комиссия функционирует в соответствии с положением, разработанным и утвержденным Органом по сертификации.

Персональный состав Комиссии приведен в **приложении Г**.

## **6. Функции, права, обязанности и ответственность Органа по сертификации**

6.1 Орган по сертификации обязан обеспечивать выполнение всех работ по сертификации в соответствии с требованиями Системы и организационно-методическим документом «Порядок сертификации брокерских услуг».

6.2 Орган по сертификации обязан выполнять следующие функции:

- взаимодействие с Руководящим органом системы;
- разработка политики в области качества Органа по сертификации;
- реализация политики в области качества Органа по сертификации;
- финансовая деятельность Органа по сертификации;
- подбор и расстановка кадров Органа по сертификации;
- повышение квалификации персонала;
- ведение делопроизводства Органа по сертификации;
- подготовка информации о результатах сертификации;
- информирование о результатах сертификации;
- разработка и актуализация организационно-методических документов Органа по сертификации;
- формирование, ведение и актуализация фонда нормативных документов, используемых при сертификации;
- обеспечение конфиденциальности информации;
- консультирование о правилах и процедурах сертификации;
- анализ заявки на проведение сертификации и представленных материалов;
- подготовка решения по заявке;

- утверждение решения по заявке;
- подготовка договора на проведение работ по сертификации;
- подписание договора на проведение работ сертификации;
- разработка программы проверки брокерских услуг;
- утверждение программы проверки брокерских услуг;
- проведение проверки брокерских услуг;
- составление акта проверки ;
- подготовка проектов решений Управляющего Совета;
- утверждение проектов решений Управляющего Совета;
- подготовка соглашения по сертификации;
- подписание соглашения по сертификации;
- оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия;
- разработка плана инспекционного контроля;
- утверждение плана инспекционного контроля;
- разработка программы инспекционного контроля;
- утверждение программы инспекционного контроля;
- выполнение инспекционного контроля;
- подготовка проектов решений Руководителя Органа по сертификации о приостановлении и возобновлении действия сертификата соответствия;
- принятие решения о приостановлении или возобновлении действия сертификата соответствия;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций.

6.3. Орган по сертификации имеет право:

6.3.1. Требовать документы, необходимые для принятия решения по соответствию их, установленным стандартам для проведения сертификации;

6.3.2. В случае выявления каких-либо несоответствий в предоставленных заявителем документах, орган по сертификации имеет право вернуть представленный пакет документов заявителю с письменным мотивированным отказом и предложением по устранению выявленных несоответствий;

6.3.4. Проводить инспекционный контроль в виде плановых и внеплановых проверок.

1) Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

2) Внеплановые проверки проводятся в случае:

- поступления в орган по сертификации претензий (жалоб) к сертифицированным услугам от Потребителей, а так же по просьбе муниципальных и государственных органов;
- в случае поступления органа по сертификации сведений о несоответствии сертифицированных услуг установленным требованиям;
- изменения требований к услугам, на соответствие которым проводилась сертификация;
- по заявлению владельца сертификата о желании подтверждения соответствия.

6.3.5. Приостановить или аннулировать действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации. Основанием для это могут являться:

- несоответствие сертифицированных услуг установленным требованиям;
- невыполнение владельцем сертификата соответствия требований соглашения по сертификации.
- возникновение у владельца сертификата соответствия условий, угрожающих безопасности жизни и здоровью потребителя услуг;
- нарушение владельцем сертификата установленных требований, повлекших за собой нанесение значительного материального ущерба потребителю услуг;
- невыполнение владельцем сертификата соответствия корректирующих мероприятий,, установленных органом по сертификации в установленный срок;
- сокрытие владельцем сертификата соответствия отрицательной информации о проверках услуг органами государственного или общественного контроля;
- установление факта фальсификации представленных в Орган по сертификации документов и материалов;

- вступление в законную силу решения суда в отношении представителей владельца сертификата соответствия по совершенному ими преступлению в сфере, связанной с предоставлением услуг;

- по заявлению владельца сертификата.

6.4. Орган по сертификации несет ответственность за обеспечение конфиденциальности полученной информации, за несвоевременное и не точное оформление документов связанных с проведением работ по сертификации.

## **7. Основные права обязанности и ответственность персонала Органа по сертификации**

7.1. Руководитель Органа по сертификации – Коханый Игорь Валериевич несет ответственность за:

- обеспечение взаимодействия с Руководящим Органом Системы и другими организациями;

- финансовую деятельность Органа по сертификации;
- проведение кадровой политики Органа по сертификации;
- повышение квалификации персонала Органа по сертификации;
- распределение обязанностей между сотрудниками Органа по сертификации;
- обеспечение требуемых условий труда;
- обеспечение конфиденциальности информации;
- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;
- принимаемые решения в процессе сертификации;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;
- своевременность и достоверность отчетности о деятельности Органа по сертификации перед Руководящим Органом Системы;
- утверждение программы проверки брокерских услуг;
- утверждение проектов решений Управляющего Совета;
- утверждение плана и программы инспекционного контроля.

7.2. Начальник отдела органа по сертификации – Якиревич Лариса Витальевна, несет ответственность за:

- обеспечение функционирования системы качества Органа по сертификации;
- оформление, выполнение и подписание договоров на проведение работ по сертификации и соглашений по сертификации;
- разработку и актуализацию организационно-методических документов Органа по сертификации;
- полноту и достоверность консультирования о правилах и процедурах сертификации;
- подготовку заседаний Управляющего и Совета;
- своевременность и правильность подготовки проектов решений по вопросам сертификации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации;
- соблюдение сроков выполнения работ по сертификации;
- разработку плана программы и выполнение инспекционного контроля;
- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;
- разработку программы и выполнение проверки брокерских услуг
- разработку и реализацию политики в области качества органа по сертификации.

7.3. Эксперт по сертификации – Боева Людмила Александровна, несет ответственность за:

- подготовку информации о результатах сертификации;
- формирование, ведение и актуализацию фонда нормативных документов, используемых при сертификации и оказании брокерских услуг;
- выполнение инспекционного контроля, составление акта проверки;
- ведение делопроизводства Органа по сертификации;
- информирование о результатах сертификации заявителей и заинтересованных лиц;
- своевременность и полноту регистрации документов Органа по сертификации;
- своевременное и точное выполнение поручений вышестоящих должностных лиц;

- выполнение соглашения о соблюдении правил и процедур сертификации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации;
- анализ заявки на проведение сертификации и представленных материалов;
- подготовку решений по заявке.

7.4. Эксперт – консультант – Лебедева Вероника Николаевна, несет ответственность за:

- осуществление юридической экспертизы документов предоставленных на проведение сертификации;
- соблюдение требований конфиденциальности полученной информации;
- разработку и актуализацию организационно-методических документов Органа по сертификации;
- подготовку соглашения по сертификации;
- подготовку договора на проведение работ по сертификации;
- консультирование о правилах и процедурах сертификации;
- формирование, ведение и актуализация фонда нормативных документов, используемых при сертификации.

## **8. Финансы органа по сертификации.**

8.1. Формирование органа по сертификации (штатные сотрудники, помещение, оргтехника) за счет бюджетных средств ГРМО с дальнейшим переходом на самоокупаемость.