



«Гильдия риелторов Архангельской области»
163000, г.Архангельск пр. Советских Космонавтов д. 82
Тел. 47-05-58, E-mail: nporaо@yandex.ru
ИНН 2901991939 КПП 290101001

Утверждено
Общим собранием членов
НП ГРАО
протокол № 3 от 20.02.2023

ПРОЕКТ

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

НЕКОММЕРЧЕСКОГО ПРТНЕРСТВА

ГИЛЬДИИ РИЭЛТОРОВ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОЛИТИКА в области качества Органа по сертификации брокерских услуг

Мы обеспечим:

- безопасность брокерских услуг через проведение сертификации брокерских услуг;
- удовлетворение требований потребителей брокерских услуг при проведении сертификации;
- проведение сертификации брокерских услуг на высоком уровне;
- постоянную связь с исполнителями и потребителями брокерских услуг с целью повышения качества услуг;
- реализацию принципа персональной ответственности за качество услуг;
- признание заслуг исполнителя;
- целенаправленное, упреждающее (с учетом возрастающих требований рынка) повышение квалификации экспертов Органа по сертификации.

Все работающие:

- гарантируют качество проведения работ по сертификации брокерских услуг;
- обеспечивают беспристрастность и объективность работ по сертификации брокерских услуг;
- дают предложения по совершенствованию процедур и порядка проведения сертификации брокерских услуг;
- добиваются понимания, что потребители ожидают от нас объективной и достоверной информации о качестве брокерских услуг.
- основа работ по сертификации брокерских услуг - обязательное выполнение требований Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (зарегистрирована Госстандартом России РОСС RU № И046.04 РН00), нормативных документов и организационно-методических документов Органа по сертификации брокерских услуг.

Руководитель

Органа по сертификации

_____ / Котова Т.В./

1. Общие положения

Настоящее Руководство по качеству распространяется на деятельность Территориального органа по сертификации брокерских услуг, в Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости; описывает внутреннюю систему Органа по сертификации брокерских услуг и содержит процедуры, обеспечивающие реализацию политики в области качества, высокий уровень проведения работ по сертификации брокерских услуг и создания доверия к его работе.

Руководство по качеству является обязательным документом для всех сотрудников и привлекаемых лиц для осуществления деятельности Органа по сертификации.

2. Термины и понятия

Используемые в настоящем документе понятия, термины и их определения соответствуют документам Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (РОСС RU СТП РГР 010.02.-01 «Система стандартизации «Российской Гильдии Риэлторов», СТП РГР 040.02.-01 «Требования к органам по сертификации брокерских услуг», СТП РГР 021.01.-01 «Система стандартизации «Российской Гильдии Риэлторов» Услуги брокерские. Общие требования.»)

3. Юридический статус Органа по сертификации

3.1 Территориальный орган по сертификации брокерских услуг (далее - Орган по сертификации, ТОС) функционирует как структурное подразделение некоммерческого партнерства Гильдии риэлторов Архангельской области (далее Ассоциация).

3.2 Орган по сертификации функционирует на основании договора с Руководящим Органом системы сертификации (далее – РОСС) (аттестат аккредитации № _____, договор № от «__» _____ 202__ г., сроком действия до «__» _____ 202__ г

4. Организационная структура Органа по сертификации

4.1. Руководителем Органа по сертификации является лицо, действующее по доверенности, выданной руководителем Ассоциации, в порядке его избрания (назначения) на должность руководителя ТОС на общем собрании членов Ассоциации.

4.2. Руководитель Органа по сертификации осуществляет общее руководство, финансовую деятельность, кадровую политику, взаимодействие с Руководящим органом Системы, заинтересованными организациями, несет ответственность за обеспечение конфиденциальности информации.

4.3. Рабочие процедуры сертификации осуществляют Эксперты ТОС в соответствии с «Порядком проведения работ по сертификации».

4.4. Эксперты отвечают за проведение всех работ по сертификации.

Область деятельности Руководителя ТОС и экспертов ТОС:

- реализация политики в области качества Органа по 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 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.

Для осуществления своей деятельности штатная структура ТОС может включать единицы секретаря-делопроизводителя и эксперта-юриста. Остальные эксперты могут привлекаться ТОС для участия в конкретных проверках и не являются штатными работниками. ТОС самостоятельно, учитывая особенности структуры, производит распределение обязанностей между персоналом, что отражается в «Положении о Территориальном органе сертификации», и должностных инструкциях.

Руководитель ТОС несет персональную ответственность за деятельность экспертов ТОС в части соблюдения в полном объеме установленных правил и порядка сертификации.

4.5. В структуру ТОС входит Управляющий Совет. Персональный состав Управляющего совета ТОС утверждается решением общего собрания Ассоциации и представляется на утверждение в РОСС. Состав Управляющего Совета ТОС включает в себя представителей риэлторского сообщества в количестве не менее 50% от общей численности состава Управляющего совета ТОС, а также иных представителей, предложенных Правлением Ассоциацией.

4.6. Управляющий Совет осуществляет:

- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность Органа по сертификации;
- принятие решений о выдаче (невыдаче), приостановлении, аннулировании сертификата соответствия;
- принятие решений по вопросам, возникающим в процессе сертификации и деятельности Органа по сертификации;
- организацию взаимодействия с Руководящим органом Системы и другими организациями по вопросам сертификации.
- выявление, на основе опыта сертификации брокерских услуг, коллизий и пробелов законодательства в нормативном регулировании процесса оказания брокерских услуг;
- разработку рекомендаций по совершенствованию нормативного обеспечения брокерской деятельности и процедур сертификации.

4.7. Комиссия по разрешению споров:

4.7.1. В компетенцию Комиссии входит рассмотрение споров в соответствии с Положением о Комиссии по разрешению споров.

4.7.2. Комиссия функционирует в соответствии с «Положением о Комиссии по разрешению споров».

4.7.3. Решения Комиссии носят обязательный характер.

5. Функции Органа по сертификации

5.1. Орган по сертификации обеспечивает выполнение всех работ по сертификации в соответствии с требованиями Системы и организационно-методическим документом «Порядок проведения работ по сертификации».

5.2. Основными функциями Органа по сертификации являются:

- Взаимодействие с Руководящим органом системы сертификации;
- 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 по 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.

6. Персонал Органа по сертификации

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

6.2. Требования к образованию, квалификации, стажу работы, а также должностные обязанности, права и ответственность всех сотрудников Органа по сертификации установлены должностными инструкциями, в соответствии с настоящим Руководством по качеству, Положением о Территориальном органе по сертификации и установленными стандартами.

6.3. Должностные инструкции на сотрудников разрабатываются и утверждаются руководителем Органа по сертификации. Должностные инструкции пересматриваются в случае изменения квалификационных требований или функциональных обязанностей сотрудника.

6.4. Должностные инструкции оформляются в двух экземплярах. Все сотрудники Органа по сертификации знакомятся со своими обязанностями, объемом выполняемых работ и требованиями, предъявляемыми к ним при выполнении возложенных обязанностей. Ознакомление подтверждается личной подписью сотрудника с указанием даты ознакомления.

6.5. Решение о приеме на работу, перемещении и увольнении сотрудника принимается руководителем Органа по сертификации.

6.6. На каждого сотрудника заводится личное дело, включающее сведения о полученном образовании и опыте работы. В личное дело сотрудника заносятся сведения о его перемещениях, а также результаты периодической аттестации. В личном деле хранится первый экземпляр его должностной инструкции (второй хранится у сотрудника Органа по сертификации).

6.7. Для повышения своей квалификации сотрудники Органа по сертификации не реже одного раза в два года повышают свою квалификацию.

6.8. Квалификация сотрудников периодически оценивается аттестационной комиссией, назначаемой приказом руководителя Органа по сертификации. Периодичность аттестации - один раз в 3 года. Результаты аттестации оформляются протоколом. В личном деле каждого сотрудника делается соответствующая отметка о прохождении им аттестации и ее результатах.

6.9. Эксперты, привлекаемые Органом по сертификации, не должны быть одновременно работниками предприятий, заинтересованных в результатах сертификации. Орган по сертификации заключает с экспертом соглашение о соблюдении правил и процедур сертификации.

7. Документация системы качества

7.1. Документами системы качества являются:

- Руководство по качеству Органа по сертификации;
- Положение о территориальном органе по сертификации;
- Порядок проведения работ по сертификации;
- Положение о Комиссии по разрешению споров.

7.2. Документы системы качества разрабатываются и ведутся руководителем и экспертами ТОС.

Изменения разрабатываются при необходимости уточнения и совершенствования документов.

7.3. Все документы имеют контрольный экземпляр, который хранится в архиве, и учетные рабочие экземпляры. Контрольные экземпляры хранятся в архиве и не выдаются сотрудникам.

7.4. Внесение изменений производится в контрольный и все рабочие экземпляры, о чем ставится в известность Руководящий Орган системы сертификации.

8. Нормативное обеспечение

8.1. Орган по сертификации располагает необходимыми нормативными документами, а также законодательными актами, устанавливающими требования к брокерским услугам и порядку их сертификации.

8.2. Источниками получения и актуализации нормативных документов являются автоматизированные системы нормативно-правовой информации, а также информационно-справочные издания Руководящего Органа Системы сертификации.

9. Право собственности и обеспечение конфиденциальности информации

9.1. Орган по сертификации обладает правом собственности на документацию и методические документы, содержащие сведения о процедурах проведения работ по сертификации.

9.2. Орган по сертификации обеспечивает право заявителя сертифицируемых услуг на конфиденциальность информации, полученной в результате проведения работ по сертификации.

Передача информации о результатах работ или ознакомление с ними сторонних организаций возможны только при письменном согласии заявителя (владельца сертификата соответствия).

9.3. Каждый сотрудник или привлекаемый специалист Органа по сертификации предупрежден об обязанности сохранения конфиденциальности информации, полученной во время проведения работ по сертификации, и об ответственности за ее разглашение или передачу сторонним лицам или организациям.

9.4. С целью ограничения распространения информации и обеспечения ее конфиденциальности к ней допускаются только сотрудники Органа по сертификации или привлекаемый специалист, непосредственно участвующие в проведении работ по сертификации или оформлении их результатов. Разрешение на получение информации другими сотрудниками Органа по сертификации, не участвующими в проведении данных работ, может быть дано только руководителем Органа.

9.5. Правом беспрепятственного получения любой информации обладают только руководитель Органа по сертификации и Председатель Ассоциации.

Информация о выданных делах заявителей (владельцев сертификатов) сотрудникам Органа по сертификации фиксируется в журнале выдачи дел.

10. Архив

10.1. По истечении срока действия сертификата соответствия все материалы, касающиеся данного сертификата, сдаются в архив.

10.2. В архив сдаются: все учетные журналы; документы делопроизводства; планы и мероприятия по вопросам обеспечения системы качества; приказы и распоряжения руководителя Органа по сертификации; протоколы заседаний Управляющего Совета; устаревшие нормативные документы; другие материалы, имеющие отношение к деятельности Органа по сертификации, а также все документы по сертификации:

- заявки на проведение сертификации;
- решения по заявкам;

- договоры на проведение работ по сертификации;
- программы проверок брокерских услуг;
- акты проверок;
- планы инспекционного контроля;
- копии выданных сертификатов и соглашений по сертификации;
- поступившие жалобы и принятые по ним решения;
- другие документы и материалы, подтверждающие результаты сертификации.

10.3. Документы сдаются в сброшюрованном виде, все листы, входящие в комплект сдаваемых документов, нумеруются и составляется их опись. Папка с комплектом документов регистрируется в журнале учета архивных документов под номером, который наносится также и на папку. Сдача документов в архив подтверждается личной подписью сотрудника, отвечающего за ведение архива.

10.4. В целях обеспечения конфиденциальности информации выдача документов из архива осуществляется только по письменному разрешению руководителя Органа по сертификации. Документы выдаются под роспись и подлежат обязательному возврату в архив в конце рабочего дня.

10.5. Все документы хранятся в архиве. Срок хранения документов – один год после окончания действия сертификата соответствия.

10.6. По истечении установленного срока хранения документы с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению. Уничтожение документов проводится один раз в год комиссией, назначаемой руководителем Органа по сертификации. Комиссия составляет акт об уничтожении документов с истекшим сроком хранения, в котором указываются наименования дел и учетные номера уничтоженных документов. В журнале учета делается соответствующая отметка с указанием даты уничтожения документа и номера акта об уничтожении.

10.7. Журналы учета хранятся в течение всего срока действия договора с Органа по сертификации, а при его ликвидации передаются в архив Руководящего Органа Системы.