ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

НП «Южная палата недвижимости»

Утверждено

Протоколом Общего собрания

членов НП «ЮПН»

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

**ТОС НП «Южная палата недвижимости»**

***НП «Южная палата недвижимости»***

1 Область применения.

* 1. Настоящее Положение определяет деятельность и устанавливает общие требования к Территориальному органу по сертификации брокерских услуг (далее - Орган по сертификации), в Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (далее - Система).
	2. Используемые в настоящем Положении понятия, термины и определения соответствуют документам Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости.
	3. Территориальный орган по сертификации независим от заявителей, потребителей и других сторон, заинтересованных в сертификации брокерских услуг, а также не осуществляет хозяйственную деятельность в области оказания брокерских услуг.

2 Нормативные ссылки.

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.

В своей работе Территориальный орган по сертификации руководствуется:

— действующим законодательством Российской Федерации;

— документами Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (Стандарт РГР «Термины и определения Системы сертификации»; Национальный стандарт профессиональной деятельности «Услуги брокерские на рынке недвижимости»; СТО РГР «Требования к территориальным органам по сертификации брокерских услуг»);

— организационно-методическими документами органа по сертификации.

3 Общая характеристика Органа по сертификации.

3.1 В качестве Территориального органа по сертификации выступает ***НП «Южная палата недвижимости»***, которое является юридическим лицом, обладает обособленным имуществом, имеет самостоятельный баланс, расчетный счет в банке и свою печать.

3.2 Область аккредитации Территориального органа по сертификации распространяется на брокерские услуги.

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

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

4 Юридический статус Территориального органа по сертификации.

4.1 Территориальный орган по сертификации действует в составе: ***НП «Южная палата недвижимости»***, 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.

Территориальный орган по сертификации функционирует как структурное подразделение, обладающее обособленным имуществом, имеющее самостоятельный баланс, расчетный счет в банке и печать. Статус, основные виды деятельности, управление, отчетность, контроль за деятельностью, порядок реорганизации и ликвидации определены данным положением, утверждённым Протоколом Общего собрания членов НП «ЮПН».

5 Структура Органа по сертификации.

5.1 Организационная структура Территориального органа по сертификации включает в себя: руководителя Органа по сертификации; экспертов ТОС; - отдел сертификации услуг; - управляющий совет; - комиссию по разрешению споров.

5.2 Руководитель Территориального органа по сертификации.

5.2.1 Руководитель Территориального органа по сертификации осуществляет общее руководство, финансовую деятельность, кадровую политику, взаимодействие с РОСС РГР, а также с заинтересованными организациями, обеспечивает конфиденциальность информации.

5.2.2 Руководителем Территориального органа по сертификации является Президент ***НП «Южная палата недвижимости»*** или иное лицо, уполномоченное по доверенности от Президента.

5.2.3 Руководитель Территориального органа по сертификации, по должности, является членом Управляющего Совета.

5.3 Эксперты ТОС и отдел сертификации.

5.3.1 Процедуры сертификации осуществляются экспертами Территориального органа по сертификации или сотрудниками отдела сертификации, который возглавляет начальник отдела, если отдел создан.

5.3.2 Область деятельности экспертов/отдела сертификации:

- разработка и актуализация организационно-методических документов Территориального 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 Территориального органа по сертификации;

- подготовка материалов для рассмотрения на Управляющем Совете;

- контроль за соблюдением заявителями и владельцами сертификатов соответствия своих обязательств перед Органом по сертификации.

5.4 Управляющий Совет

5.4.1 Управляющий Совет входит в структуру Территориального органа по сертификации и 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 Партнерства, участников рынка недвижимости, органов государственного управления и обществ по защите прав потребителей. Управляющий Совет действует в соответствии с положением «Об Управляющем Совете Органа по сертификации». Состав УС ТОС утверждается решением Общего собрания членов НП «ЮПН».

5.4.3 Основными задачами Управляющего Совета являются:

- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность Территориального органа по сертификации;

- принятие решений о выдаче (невыдаче), приостановлении, аннулировании сертификатов соответствия;

- принятие решения о продлении (отказе в продлении) срока действия сертификата соответствия;

- принятие решений по вопросам, возникающим в процессе сертификации.

5.5 Комиссия по разрешению споров.

5.5.1 Комиссия по разрешению споров входит в структуру территориального органа по сертификации (далее - комиссия).

5.5.2 Состав Комиссии по разрешению споров ТОС формируется из наиболее авторитетных и компетентных представителей Партнерства и общества по защите прав потребителей. Состав Комиссии утверждается решением Общего собрания членов НП «ЮПН».

5.5.3 Порядок формирования, функции и требования к деятельности Комиссии по разрешению споров ТОС определяются Положением о Комиссии по разрешению споров ТОС.

5.5.4 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.

6 Функции, права, обязанности и ответственность Территориального ргана по сертификации.

6.1 Территориальный орган по сертификации обязан обеспечивать выполнение всех работ по сертификации в соответствии с требованиями Системы и организационно-методическим документом «Порядок проведения работ по сертификации».

6.2 Орган по сертификации обязан выполнять следующие функции:

- взаимодействие с Руководящим органом системы;

- разработка и реализация политики в области качества Территориального органа по сертификации;

- финансовая деятельность Территориального органа по сертификации;

- подбор и расстановка кадров Территориального органа по сертификации, а также повышение квалификации персонала;

- ведение делопроизводства Территориального органа по сертификации;

- подготовка информации о результатах сертификации;

- информирование о результатах сертификации;

- разработка и актуализация организационно-методических документов Территориального 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;

- подготовка и подписание договора на проведение работ по сертификации;

- разработка программы проверки брокерских услуг;

- проведение проверки брокерских услуг;

- подготовка проектов решений Управляющего Совета;

- соблюдение установленного порядка и сроков проведения работ по сертификации;

- оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия;

- обеспечение учета и хранения бланков сертификатов соответствия;

- разработка плана и программы инспекционного контроля;

- выполнение инспекционного контроля;

- подготовка проектов решений Руководителя Территориального 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;

- информирование Руководящего Органа Системы Сертификации о всех изменениях.

6.3. Территориальный 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;

6.3.3 Привлекать в установленном порядке экспертов для участия в работах по сертификации;

6.3.4 Проводить инспекционный контроль в виде плановых и внеплановых проверок.

1) Плановые проверки могут проводиться один раза в год.

2) Внеплановые проверки проводятся в случае:

- поступления в орган по сертификации претензий (жалоб) к сертифицированным услугам от Потребителей, а также 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 Территориальный 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. Территориальный 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 Территориального органа по сертификации.

7.1 Территориальный орган по сертификации имеет персонал, выполняющий всю работу по сертификации. Персонал органа по сертификации не связан с производственной, коммерческой и финансовой деятельностью, которые могли бы повлиять на результаты сертификации.

7.2 Персонал имеет образование и профессиональную подготовку, соответствующие направлению деятельности территориального органа по сертификации.

7.3 Руководитель Территориального органа по сертификации несет ответственность за:

- обеспечение взаимодействия с Руководящим Органом Системы и другими организациями;

- финансовую деятельность Территориального органа по сертификации;

- проведение кадровой политики Территориального органа по сертификации;

- повышение квалификации персонала Территориального органа по сертификации;

- распределение обязанностей между сотрудниками Территориального 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 Территориального органа по сертификации перед Руководящим Органом Системы;

- утверждение программы проверки брокерских услуг;

- утверждение проектов решений Управляющего Совета;

- утверждение плана и программы инспекционного контроля.

7.4 Начальник отдела органа по сертификации несет ответственность за:

- обеспечение функционирования системы качества Территориального органа по сертификации;

- оформление, выполнение и подписание договоров на проведение работ по сертификации и соглашений по сертификации;

- разработку и актуализацию организационно-методических документов Территориального 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.

7.5 Эксперт по сертификации 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 Территориального органа по сертификации;

- информирование о результатах сертификации заявителей и заинтересованных лиц;

- своевременность и полноту регистрации документов Территориального 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.

8 Финансы органа по сертификации.

8.1 Работы по сертификации орган по сертификации выполняет на договорной основе с заявителем, работы по инспекционному контролю — на основе соглашения по сертификации.

8.2 Условия оплаты работ по сертификации устанавливаются договорами на проведение работ по сертификации между территориальным органом по сертификации и заявителем.

8.3 Заявитель (владелец сертификата) оплачивает все работы по сертификации независимо от ее результатов.

9 Организационная структура органа по сертификации

Руководитель органа по сертификации

Отдел по сертификации:

- начальник отдела

- эксперты

Комиссия по разрешению споров органа по сертификации

Управляющий совет органа по сертификации