

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

УТВЕРЖДЕНО
“ 11” марта 2020 г.
РУКОВОДИТЕЛЬ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА
ПО СЕРТИФИКАЦИИ НП
АССОЦИАЦИЯ «ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ СОЧИ»

В.Н. Дейнека

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ
НП АССОЦИАЦИЯ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ»**

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ НП АССОЦИАЦИЯ «ГИЛЬДИЯ
РИЭЛТОРОВ СОЧИ»

г.СОЧИ. 2020г.

ПОЛИТИКА

в области качества Территориального Органа по сертификации брокерских услуг

Мы обеспечим:

- защиту имущества граждан, 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 Территориального Органа по сертификации брокерских услуг ГРС.

**Руководитель
Территориального Органа по сертификации ГРС**

В.Н.Дейнека

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 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 Территориального Органа по сертификации

3.1 Территориальный Орган по сертификации брокерских услуг (далее - ТОС) функционирует как структурное подразделение НП АССОЦИАЦИЯ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ».

НП АССОЦИАЦИЯ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ» (далее- ГРС) является независимой организацией, которая не занимается предпринимательской деятельностью в области оказания брокерских услуг и у которой отсутствуют коммерческие интересы с исполнителями брокерских услуги, влияющие на результаты сертификации.

Юридический адрес: 354000, Краснодарский Край, г.Сочи, ул.Горького, д.42/2, пом .1-20

3.2 Орган по сертификации функционирует на основании договора с Руководящим Органом Системы Сертификации (далее – РОСС) (свидетельство аккредитации № РОСС RU ОС действует до “ ” г.

4. Организационная структура Органа по сертификации

4.2 Руководителя Территориального Органа по сертификации является **Вице-Президент ГРС Дейнека В.Н.**

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

4.4 Рабочие процедуры сертификации осуществляет отдел сертификации, который возглавляет начальник отдела - заместитель Руководителя Органа по сертификации. Отдел сертификации функционирует в соответствии с “Положением об Органе по сертификации”.

4.5. Отдел сертификации отвечает за проведение всех работ по сертификации.

Область деятельности отдела сертификации:

- 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 отдела может включать единицы секретаря-делопроизводителя и эксперта-юриста. Остальные эксперты могут привлекаться Отделом по сертификации для участия в конкретных проверках и не являются штатными работниками. Отдел по сертификации самостоятельно, учитывая особенности структуры производит распределение обязанностей между персоналом, что отражается в “Положении об органе сертификации”, “Положении об отделе сертификации” и должностных инструкциях.

4.6. В структуру Территориального Органа по сертификации ГРС входит Управляющий Совет, в состав которого входят:

- руководитель Органа по сертификации;
- представители органов государственной власти – 2 человека;
- представители ризлторского и смежного бизнеса – 2 человека;

Численный состав Управляющего Совета – 5 человек.

Персональный состав Управляющего Совета формируется Общим Собранием ГРС и представляется на утверждение РОСС.

4.7. 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.

4.8. Комиссия по разрешению споров и жалоб.

4.9. В компетенцию Комиссии входит рассмотрение споров между потребителями и владельцами сертификатов соответствия на предмет соблюдения СТО РГР-021.01-02.

4.10. Комиссия функционирует в соответствии с “Положением о Комиссии по разрешению споров”.

4.11. 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 сертификации брокерских услуг”.

5.2 Основными функциями Органа по сертификации являются:

- 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. Персонал Территориального Органа по сертификации

6.1 Территориальный Орган по сертификации располагает персоналом 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 Территориального 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 Территориального 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 Территориального 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 Территориального 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 Территориального Органа по сертификации).

6.7 Для повышения своей квалификации сотрудники Территориального Органа по сертификации не реже одного раза в три года повышают свою квалификацию на специальных курсах РОСС.

6.8 Квалификация сотрудников периодически оценивается аттестационной комиссией, назначаемой приказом руководителя Территориального 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 Территориальным 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 Территориального Органа по сертификации;
- Положение о Территориальном Органе по сертификации;
- Порядок проведения работ по сертификации брокерских услуг;
- Положение о Комиссии по рассмотрению споров и жалоб.

7.2 Документы системы качества разрабатываются и ведутся отделом сертификации.

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.

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 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 Территориального Органа по сертификации, непосредственно участвующие в проведении работ по сертификации или оформлении их результатов. Разрешение на получение информации другими сотрудниками Территориального Органа по сертификации, не участвующими в проведении данных работ, может быть дано только руководителем Органа или его заместителем.

9.5 Правом беспрепятственного получения любой информации обладают только руководитель Территориального Органа по сертификации и его заместитель.

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 Территориального 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 апелляции 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 Территориального 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 - пять лет 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 Территориального 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 Территориальным Органом по сертификации, а при его ликвидации передаются в архив Руководящего Органа Системы.

11 Внутренние проверки системы качества.

11.1. В Органе по сертификации осуществляются следующие виды внутренних проверок системы качества:

- плановые проверки;
- внеплановые проверки при наличии претензий к качеству работы Органа по сертификации.

11.2. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

11.3. Плановые и внеплановые внутренние проверки системы качества проводятся комиссией, назначаемой приказом руководителя Органа по сертификации.

11.4 Проверки проводятся в соответствии с разработанной программой, утвержденной руководителем Органа. В программе указываются причины проведения проверки, анализируемые элементы системы качества. Результаты проверок оформляются документально и доводятся до сведения персонала.

Проверки могут проводиться по следующим направлениям:

- соблюдение сроков и процедур сертификации;
- выполнение программ проверки брокерских услуги;
- выполнение плана инспекционного контроля;
- ведение делопроизводства и документооборота;
- ведение нормативной базы;

- знание и соблюдение персоналом должностных инструкций;
- соблюдение конфиденциальности информации;
- по другим направлениям.

11.5 По результатам проверок, при необходимости, разрабатываются корректирующие мероприятия. Контроль за ходом выполнения мероприятий осуществляет руководитель Органа по сертификации. При выполнении мероприятий, при необходимости, проводятся дополнительные проверки.

12 Рассмотрение претензий к качеству работы Территориального Органа по сертификации

12.1 Претензии и жалобы к качеству работы отдела сертификации при проведении сертификации регистрируются в соответствующем журнале учета и рассматриваются в течение 10 рабочих дней руководителем Территориального Органа по сертификации.

12.2 Апелляции на решения Территориального Органа по сертификации при проведении сертификации заявитель имеет право подать в Орган по аккредитации в срок не позднее одного месяца с момента вынесения решения.

Апелляция рассматривается в установленном порядке.

12.3 В случае удовлетворения апелляции Руководитель Территориального Органа по сертификации утверждает корректирующие мероприятия, исключающие возможность повторения выявленных нарушений, а также предложения по решению спорных вопросов.

12.4 Контроль за исполнением корректирующих мероприятий возлагается на руководителя Органа по сертификации.

13 Порядок учета и хранения документов

13.1 На каждого заявителя заводится отдельное дело, в котором накапливаются все документы по сертификации, составляется опись документов, включенных в дело.

13.2 Выполняемые Территориальным Органом по сертификации работы по рассмотрению заявок на проведение сертификации, выполнению проверок брокерских услуг заявителей, выдаче сертификатов соответствия регистрируются в журнале учета работ по сертификации.

13.3 Учет выданных сертификатов соответствия, срока их действия производится в журнале учета выданных сертификатов. Сведения о выданных сертификатах соответствия предоставляются не позднее 5-го числа текущего месяца в Реестр Системы.

13.4 Выполняемые Территориальным Органом по сертификации работы по инспекционному контролю за сертифицированными брокерскими услугами и соблюдением владельцем сертификата соглашения по сертификации регистрируются в журнале учета работ по инспекционному контролю.

13.5 Акты внутренних проверок регистрируются в журнале учета актов внутренних проверок и выносятся на рассмотрение и утверждение Управляющего Совета

13.6 Сохранность документов, информации и дел обеспечивают сотрудники территориального Органа по сертификации.