РУКОВОДСТВО
ПО КАЧЕСТВУ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ (ТОС 92)
Ассоциации «Недвижимость Севастополя»

I. Политика в области качества Органа по сертификации брокерских услуг

Мы обеспечим:

- защиту здоровья, жизни и 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 №046.04.РНОО), нормативных документов и организационно-методических документов Органа по сертификации брокерских услуг.

1 Область применения

1.1 Настоящее Руководство по качеству распространяется на деятельность Органа по сертификации брокерских услуг (далее - Орган по сертификации), в Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости (далее - Система).

1.2 Руководство по качеству описывает внутреннюю систему Органа по сертификации и содержит процедуры, обеспечивающие реализацию политики в области качества, высокий уровень проведения работ по сертификации брокерских услуг (далее - сертификация) и создания доверия к его работе.

1.3 Руководство по качеству является обязательным документом для всех сотрудников Органа по сертификации.

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

3 Определения

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.

4 Юридический статус Органа по сертификации

4.1 В качестве Органа по сертификации выступает Ассоциация «Недвижимость Севастополя» (далее – АНС), которая является юридическим лицом, обладает обособленным имуществом, имеет самостоятельный баланс, расчетный счет в банке и свою печать.

Ассоциация «Недвижимость Севастополя» является независимой организацией, которая не занимается предпринимательской деятельностью в области оказания брокерских услуг, и у которой отсутствуют коммерческие интересы с исполнителями брокерских услуг, влияющие на результаты сертификации.

Юридический адрес: 299011, РФ, г. Севастополь ул. Кулакова 43-5

Почтовый адрес: 299011, РФ, г. Севастополь ул. Кулакова 43-5

Адрес фактического место расположения: 299011, РФ, г. Севастополь, пр. Генерала Острякова, 52

Телефон: 8(8692) 45-01-99 mail: sarushen_an@mail/ru

4.2 Орган по сертификации функционирует на основании договора с Руководящим Органом Системы (далее – РОС) (свидетельство аккредитации № _____), договор №_____ от «___» _____ 20___г., сроком действия до «___» _____ 20___ г

5 Организационная структура Органа по сертификации

5.1 Организационная структура Органа по сертификации приведена в приложении.

5.2 Руководителем Органа по сертификации является президент АНС Апресов Григорий Грантович, который осуществляет общее руководство, контроль за финансовой деятельностью, кадровую политику, взаимодействие с Руководящим органом Системы, а также с заинтересованными организациями, обеспечение конфиденциальности информации.

5.3 Заместителем руководителя Органа по сертификации является начальник отдела сертификации АНС, который реализует политику в области качества Органа по сертификации, актуализацию нормативных документов Органа по сертификации, осуществляет руководство процедурами Органа по сертификации и обеспечивает договорные отношения с заявителями.

5.4 Рабочие процедуры сертификации осуществляет отдел сертификации, который возглавляет начальник отдела. 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 решения о продлении (отказе в продлении) срока действия сертификата соответствия;
- подготовка решения по апелляции;
- 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.

5.5 В структуру Органа по сертификации входит Управляющий Совет, в состав которого входят:
- руководитель Органа по сертификации;
- заместитель руководителя Органа по сертификации, начальник отдела сертификации;
- представители органов государственного управления;
- представители профессиональных общественных объединений;
- представители общества по защите прав потребителей;
- представители бизнеса.

5.6 Управляющий Совет осуществляет:
- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность Органа по сертификации;
- принятие решений о выдаче (невыдаче), приостановлении, аннулировании сертификата соответствия;
- принятие решения о продлении (отказе в продлении) срока действия 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.

5.7 Комиссия по рассмотрению споров

5.7.1. В составе Органа по сертификации образуется и функционирует комиссия по разрешению споров, обращений и жалоб потребителей (далее – комиссия).

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

5.7.3. В компетенцию комиссии входит:
- рассмотрение жалоб и обращений Потребителей на действия испонителей брокерских услуг;
- рассмотрение споров между исполнителями брокерских услуг.

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

6 Функции Органа по сертификации

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

6.2 Основные функции Органа по сертификации и лица, ответственные за их реализацию, приведены в таблице 1

Таблица 1

№ п/п	Наименований функций	Ответственные за реализацию функций лица
1.	Взаимодействие с Руководящим органом системы	Апресов Г.Г.
2.	Разработка политики в области качества Органа по сертификации	Кольченко Л.Ш.
3.	Реализация политики в области качества Органа по сертификации	Апресов Г.Г. Кольченко Л.Ш.
4.	Финансовая деятельность Органа по сертификации	Апресов Г.Г.
5.	Подбор и расстановка кадров Органа по сертификации	Апресов Г.Г.
6.	Повышение квалификации персонала	Апресов Г.Г.
7.	Ведение делопроизводства Органа по сертификации	Апресов Г.Г.
8.	Подготовка информации о результатах сертификации	Кольченко Л.Ш.
9.	Информирование о результатах сертификации	Кольченко Л.Ш.
10.	Разработка и актуализация организационно-методических документов Органа по сертификации	Кольченко Л.Ш. Ремчукова И.В.
11.	Формирование, ведение и актуализация фонда нормативных документов, используемых при сертификации	Кольченко Л.Ш. Ремчукова И.В.
12.	Обеспечение конфиденциальности информации	Апресов Г.Г. Кольченко Л.Ш. Ремчукова И.В.
13.	Консультирование о правилах и процедурах сертификации	Кольченко Л.Ш. Ремчукова И.В.
14.	Анализ заявки на проведение сертификации и представленных материалов	Апресов Г.Г. Кольченко Л.Ш.
15.	Подготовка решения по заявке	Кольченко Л.Ш.
16.	Утверждение решения по заявке	Апресов Г.Г.
17.	Подготовка договора на проведение работ по сертификации	Кольченко Л.Ш.
18.	Подписание договора на проведение работ сертификации	Кольченко Л.Ш.
19.	Разработка программы проверки брокерских услуг	Апресов Г.Г.
20.	Утверждение программы проверки брокерских услуг	Апресов Г.Г.
21.	Проведение проверки брокерских услуг	Апресов Г.Г.
22.	Составление акта проверки	Кольченко Л.Ш.
23.	Подготовка проектов решений Управляющего Совета	Ремчукова И.В.
24.	Утверждение проектов решений Управляющего Совета	Апресов Г.Г.
25.	Подготовка соглашения по сертификации	Кольченко Л.Ш.
26.	Подписание соглашения по сертификации	Апресов Г.Г.
27.	Оформление, регистрация и выдача сертификата соответствия	Кольченко Л.Ш.
28.	Разработка плана инспекционного контроля	Апресов Г.Г.
29.	Утверждение плана инспекционного контроля	Апресов Г.Г.
30.	Разработка программы инспекционного контроля	Кольченко Л.Ш.
31.	Утверждение программы инспекционного контроля	Апресов Г.Г.
32.	Выполнение инспекционного контроля	Апресов Г.Г.
	Подготовка проектов решений Руководителя Органа по сертификации о приостановлении и возобновлении действия сертификата соответствия	Ремчукова И.В.
33.	Принятие решения о приостановлении или возобновлении действия сертификата соответствия	Апресов Г.Г.
34.	Выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций	Апресов Г.Г.

7 Персонал Органа по сертификации

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

7.2 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.

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

7.4 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.

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

7.6 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).

7.7 Для повышения своей квалификации сотрудники Органа по сертификации не реже одного раза в два года повышают свою квалификацию на специальных курсах Национального Учебного Центра Риэлторов.

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

7.9 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.

8 Документация системы качества

8.1 Документами системы качества являются:
- Руководство по качеству Органа по сертификации;
- Положение об Органе по сертификации;
- Порядок проведения работ по сертификации брокерских услуг;
- Порядок рассмотрения жалоб и обращений потребителей брокерских услуг.

8.2 Документы системы качества разрабатываются и ведутся отделом сертификации.

Изменения разрабатываются при необходимости уточнения и совершенствования документов.

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

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

9 Нормативное обеспечение

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

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

10 Право собственности и обеспечение конфиденциальности информации

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

10.2 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).

10.3 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.

10.4 С целью ограничения распространения информации и обеспечения ее конфиденциальности к ней допускаются только сотрудники Органа по сертификации, 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 или его заместителем.

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

Информация о выданных делах заявителей (владельцев сертификатов) сотрудникам Органа по сертификации фиксируется в журнале выдачи дел. Форма журнала выдачи дел приведена в **приложении Д.**

10.6 Доступ посторонних лиц в помещение Органа по сертификации возможен только при обеспечении конфиденциальности информации по сертификации.

11 Архив

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

11.2 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 апелляции и принятые по ним решения;
- другие документы и материалы, подтверждающие результаты сертификации.

11.3 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 (**приложение Е**) под номером, который наносится также и на папку. Сдача документов в архив подтверждается личной подписью сотрудника, отвечающего за ведение архива.

11.4 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.

11.5 Доступ посторонних лиц в архив не допускается.

11.6 Все документы хранятся в архиве. Срок хранения документов - пять лет после окончания действия сертификата соответствия.

11.7 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.

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

12 Внутренние проверки системы качества

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

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

12.2 Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

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

12.4 Проверки проводятся в соответствии с разработанной заместителем руководителя Органа по сертификации и утвержденной руководителем программой. 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.

12.5 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.

13 Рассмотрение апелляций

13.1 Апелляции на решения при проведении сертификации регистрируются в журнале учета апелляций и рассматриваются в течение 10 рабочих дней руководителем Органа по сертификации.

13.2 В случае не удовлетворения принятым решением заявитель имеет право подать жалобу на действия Органа по сертификации в Комиссию по разрешению споров.
Жалоба рассматривается комитетом в установленном порядке.

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

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

14 Порядок учета и хранения документов

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

14.2 Выполняемые 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.

14.3 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.

14.4 Выполняемые 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.

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

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

Организационная структура Органа по сертификации
Примерная организационная структура
Органа по сертификации

Состав Управляющего Совета
Органа по сертификации брокерских услуг

№. п.п	Ф.И.О.	Должность, место работы	Опыт работы в сфере недвижимости (последние 5 лет)	Наличие специального образования в сфере недвижимости.
1.	АПРЕСОВ Григорий Грантович	Президент АНС.		
2.	КОЛЬЧЕНКО Людмила Шайиховна	Вице-президент АНС		
3.	РЕМЧУКОВА Инна	Вице-президент АНС		

	Владимировна			
4.	МАРИНУЦА Руслан Епифонович	Консалтинговая компания «Крыминвест-информ», директор.		
5.	МАССАЛЬСКАЯ Наталья Яковлевна	АН «Мультидом», директор.		
6.	РУДЕНКО Элла Александровна	Нотариус Севастопольского нотариального округа		
7.	САЗОНОВ Александр Викторович	Эксперт-оценщик.		

Сведения о персонале Органа по сертификации

Ф.И.О.	Должность	Образование	Сведения о повышении квалификации		Сведения об аттестации	Дополнительные сведения (Описание работы в области недвижимости)
			в области сертификации	в области брокерской деятельности		
Кольченко Людмила Шайиховна	Вице-президент АНС Нач. отдела сертификации	Высшее	Аттестат эксперта	Аттестат брокера	-	
Ремчукова Инна Владимировна	Вице-президент АНС Эксперт – консультант	Высшее	Аттестат эксперта	Аттестат брокера	-	

Форма соглашения о соблюдении правил и процедур
сертификации брокерских услуг

Соглашение №__
о соблюдении правил и процедур сертификации брокерских услуг

Органа по сертификации брокерских услуг, аттестат аккредитации № _____ (далее Орган по сертификации), в лице _____ с одной стороны, и гражданин _____ (далее - эксперт) заключили настоящее соглашение, согласно которому:

1 Орган по сертификации привлекает для проведения проверок брокерских услуг в соответствии с утвержденной программой проверки эксперта.

2 Эксперт обязуется при проведении работ по сертификации:

- быть объективным, ответственным, принципиальным, доброжелательным;
- не допускать личной заинтересованности в результатах работ по сертификации;
- соблюдать конфиденциальность получаемой информации;
- проводить работы по сертификации в соответствии с утвержденной программой проверки;
- концентрировать внимание на существенном, руководствоваться только фактами, а не мнениями;

- относиться к сотрудникам субъекта хозяйствования, на котором осуществляется проверка, с пониманием их проблем и возможностей, как к партнерам;

- руководствоваться действующим законодательством, нормативными документами Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости и организационно методическими документами Органа по сертификации, регламентирующими проведение работ по сертификации брокерских услуг;

- постоянно поддерживать свой уровень знаний, обогащая его опытом проверок, подтверждать с установленной периодичностью квалификацию эксперта.

3 Настоящее соглашение вступает в силу с момента подписания.

4 Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, один из которых находится в Органе по сертификации, другой у эксперта.

Руководитель Органа по сертификации	Эксперт
_____ _____ подпись Ф.И.О.	_____ _____ подпись Ф.И.О
“___” _____ 20___г.	“____”_____ 20___г.

М.П.