



«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 20.02.2023г

ПРОЕКТ
«ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ»

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий порядок проведения работ по сертификации брокерских услуг (далее - сертификация) устанавливает процедуру проведения работ по сертификации Органом по сертификации брокерских услуг (далее - Орган по сертификации)

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:
СТП РГР 010.02. – 01 «Система стандартизации «Российской Гильдии Риэлторов». Термины и определения»
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»
СТО РГР 0X0.01-01 «Типовой порядок органа по сертификации»

СТО РГР Национальные стандарты профессиональной деятельности. "Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования»;
- СТО РГР «Требования к Территориальным Органам по Сертификации брокерских услуг»;
- СТО РГР «Термины и определения Системы добровольной сертификации»
- Положение о системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости РФ от 11.02.2002 г.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 Используемые в настоящем стандарте термины и их определения соответствуют СТП РГР 010.02 – 01, СТО РГР 0X0.01-01

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Объектами сертификации являются брокерские услуги (одна или несколько составляющих), оказываемые исполнителями - юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в соответствии с СТП РГР 021.01 – 01.

4.2 Сертификация является добровольной и проводится по инициативе заявителей с целью подтверждения соответствия оказываемых брокерских услуг требованиям, установленным в нормативных документах РГР (далее - установленные требования).

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ

5.1 Сертификация включает:

- консультирование;
- подачу заявки на проведение сертификации (далее - заявка);
- принятие решения по заявке;

- заключение договора на проведение работ по сертификации;
 - проверку услуг;
 - принятие решения о соответствии (несоответствии) услуг заявителя установленным требованиям;
 - заключение соглашения по сертификации;
 - выдачу сертификата соответствия;
 - инспекционный контроль;
 - приостановление или аннулирование сертификата соответствия и соглашения по сертификации;
 - информирование о результатах сертификации.
- 5.2. Все процедуры сертификации должны быть документированы.

6. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

- 6.1 Орган по сертификации проводит консультирование заявителя о правилах и процедурах сертификации.
- 6.2 Консультация может быть предоставлена в письменной форме.
- 6.3 Орган по сертификации несет ответственность за правильность и точность предоставленной им консультации.
- 6.4 Работы по консультированию должны соответствующим образом учитываться.

7. ПОДАЧА ЗАЯВКИ

- 7.1. Для проведения сертификации заявитель подает в Орган по сертификации заявку.
Форма заявки приведена в приложении 1.
- 7.2. Вместе с заявкой заявитель представляет в Орган по сертификации следующие документы:
Копию свидетельства о государственной регистрации субъекта предпринимательской деятельности, заверенную нотариально или с предъявлением оригинала;
- Копию Устава юридического лица, заверенную нотариально или с предъявлением оригинала;
 - Копию свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;
 - Нотариально заверенную копию документа, подтверждающего право, на использование занимаемого не жилого помещения под офис (свидетельство на право собственности или договор аренды на не жилое помещение) или с предъявлением оригинала;
 - Копию полиса страхования профессиональной ответственности;
 - Копию приказа о назначении на должность руководителя;
 - Список сотрудников Заявителя имеющих право заключать договоры и сотрудников, которые прошли аттестацию, с приложением копий аттестатов.
- 7.3. образец договора на оказание брокерских услуг, по которому работает Заявитель;
- 7.4. штатное расписание Заявителя, с указанием числа сотрудников согласно занимаемым должностям.
- 7.5 Орган по сертификации, при необходимости, может запросить у заявителя дополнительные документы.

8. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ ПО ЗАЯВКЕ

- 8.1. При поступлении заявки Орган по сертификации должен в срок не более пяти рабочих дней проверить комплектность заявки, провести ее регистрацию и определить ответственных за ее рассмотрение.

8.2. В течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявки Орган по сертификации должен провести анализ заявки и представленных материалов в т.ч., проверку:

- правильности заполнения заявки;
- достаточности представленных материалов, полноты их содержания;
- аналитическое сопоставление соответствия заявки и представленных материалов установленным требованиям.

8.3. По результатам анализа заявки и представленных материалов Руководитель Органа по сертификации должен принять решение по заявке не позднее 10 рабочих дней с момента регистрации заявки, которое направляется заявителю. Форма решения по заявке, при положительных результатах анализа заявки и представленных материалов, приведена в приложении 2. При отрицательных результатах анализа заявки и представленных материалов в решении дается мотивированное заключение о невозможности проведения работ по сертификации.

8.4. При отрицательных результатах рассмотрения заявки и представленных материалов повторная заявка может быть подана только после устранения указанных в решении несоответствий. При подаче повторной заявки к ней необходимо дополнительно приложить подробную информацию о проведенных корректирующих мероприятиях по устранению несоответствий.

9. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА НА ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

9.1. Вместе с положительным решением по заявке, Орган по сертификации в срок не позднее 5 рабочих дней после вынесения положительного решения по заявке, должен предоставить заявителю принятое решение. Вместе с решением Орган по сертификации должен предоставить на подпись заявителю два экземпляра договора на проведение работ по сертификации.

9.2 Заявитель должен подписать договор на проведение работ по сертификации и вернуть один экземпляр договора в Орган по сертификации не позднее 10 рабочих дней с момента вынесения Органом по сертификации положительного решения по заявке. Невыполнение этого требования рассматривается как отказ от подписания договора.

10. ПРОВЕРКА БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

10.1. Проверка услуг проводится на основании договора на проведение работ по сертификации или соглашения по сертификации.

10.2. Для проведения проверки Орган по сертификации в срок, не позднее 5 рабочих дней с момента возврата подписанного заявителем экземпляра договора в Орган по сертификации, должен разработать программу проверки услуг и сформировать комиссию. Программа проверки услуг, в общем случае, должна включать:

- цель проверки;
- состав комиссии;
- график проверки (сроки начала и окончания проведения проверки);
- место проверки
- перечень элементов, подлежащих проверке;
- процедура проверки элементов.

Программа проверки услуг должна разрабатываться исходя из информации, представленной заявителем в Орган по сертификации, и должна соответствовать области аккредитации Органа по сертификации.

График проведения проверки должен быть согласован и подписан заявителем не позднее 15 рабочих дней с момента подписания договора на проведение работ по сертификации. В тот же срок программа проверки утверждается руководителем Органа по сертификации. Общий срок проведения проверки не должен превышать 10 рабочих дней.

10.3. В состав комиссии входят аттестованные эксперты, в порядке, установленном Руководящим Органом Системы. Один из экспертов назначается главным экспертом и является председателем комиссии. К участию в работе комиссии, с правом совещательного голоса, могут привлекаться представители обществ по защите прав потребителей, органов государственного управления.

10.4. При проведении проверки заявитель обязан обеспечить для комиссии возможность:

- беспрепятственного доступа в помещения, используемые при оказании услуг;
- свободного общения с сотрудниками и потребителями заявителя;
- получить всю информацию и документацию, необходимую для проведения проверки.

В случае, невозможности проверки каких - либо элементов программы проверки по причине невыполнения заявителем указанных требований, комиссия принимает решение об отрицательных результатах проверки.

10.5. При отрицательных результатах проверки, комиссия может установить заявителю срок устранения несоответствий в пределах общего срока проверки. В этом случае дальнейшая проверка проводится после представления заявителем подробной информации о проведенных корректирующих мероприятиях по устранению несоответствий.

10.6. По окончании проверки комиссия должна составить акт проверки услуг, в котором дает заключение о соответствии (несоответствии) услуг установленным требованиям.

Один экземпляр акта комиссия должна представить в Орган по сертификации, второй – направить заявителю в пятидневный срок с момента подписания акта. Форма акта проверки брокерских услуг приведена в приложении 3.

10.7. Датой окончания проверки считается дата составления акта.

11. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ О СООТВЕТСТВИИ (НЕСООТВЕТСТВИИ) УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЯ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

11.1 Управляющий Совет Органа по сертификации, в срок, не позднее 5 рабочих дней с момента подписания акта комиссией, должен принять Решение о соответствии (несоответствии) услуг заявителя установленным требованиям.

Решение принимается на основании акта проверки услуг, анализа всех представленных материалов, предоставления информации председателем комиссии по проведению проверки.

11.2. В случае отрицательного решения заявителю в пятидневный срок после вынесения решения направляется мотивированное заключение о несоответствии установленным требованиям.

11.4 Основаниями для принятия решения о невыдаче сертификата соответствия могут являться:

- отказ заявителя от заключения договора на проведение работ по сертификации;
- невыполнение заявителем требований договора на проведение работ по сертификации;
- отрицательный результат оценки соответствия услуг,
 - наличие информации о несоответствии объекта сертификации установленным требованиям.

- отказ заявителя от заключения соглашения по сертификации;

- наличие признанных обоснованными жалоб и претензий на деятельность заявителя в комиссии по разрешению споров на предмет несоответствия оказываемых им услуг требованиям СТО РГР – 021.01-02

11.5 Информация о принятом решении письменно доводится Органом по сертификации до сведения заявителя, Органа по аккредитации и других заинтересованных организаций и лиц в пятидневный срок с момента вынесения решения о невыдаче сертификата соответствия.

12. ВЫДАЧА СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

12.1. В течение 10 рабочих дней с момента принятия решения о соответствии услуг заявителя установленным требованиям, Орган по сертификации должен оформить и выдать сертификат соответствия, а также установить срок действия сертификата соответствия. Форма сертификата приведена в приложении 3.

12.2 Одновременно с выдачей сертификата соответствия Орган по сертификации должен представить заявителю на подпись два экземпляра соглашения по сертификации. Форма соглашения по сертификации приведена в приложении 4.

12.3 Заявитель в течение 10 рабочих дней после получения соглашения по сертификации, должен его подписать и вернуть один экземпляр соглашения в Орган по сертификации. Невыполнение этого требования рассматривается как отказ от заключения соглашения по сертификации.

12.4. В течение 5 рабочих дней после получения подписанного заявителем экземпляра соглашения по сертификации, Орган по сертификации должен направить копию сертификата соответствия в Орган по аккредитации для регистрации в Реестре Системы (далее – Реестр). Сертификат соответствия вступает в силу только после получения уведомления о регистрации сертификата соответствия в Реестре.

12.5 Владелец сертификата соответствия обязан применять знак соответствия в случаях и порядке, установленном в соглашении по сертификации.

13. ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ

13.1 Орган по сертификации должен осуществлять инспекционный контроль за сертифицированными услугами (далее инспекционный контроль).

13.2 Инспекционный контроль осуществляется не реже одного раза в год в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме периодических и внеплановых проверок услуг.

Инспекционный контроль осуществляется в порядке, установленном п.10 настоящего документа.

13.3 Внеплановые проверки могут проводиться в случаях:

- поступления в Орган по сертификации претензий (жалоб) к сертифицированным услугам от потребителей;
- поступления в Орган по сертификации сведений о несоответствии сертифицированных услуг установленным требованиям;
- изменения требований к услугам, на соответствие которым проводилась сертификация и заявления владельца сертификата о желании подтверждения соответствия;
- просьбы владельца сертификата соответствия.

Владелец сертификата соответствия обязан незамедлительно информировать Орган по сертификации о несоответствии сертифицированных услуг установленным требованиям, выявленном в результате проверки органами, осуществляющими государственный или общественный контроль.

13.4 Положительные результаты инспекционного контроля учитываются Органом по сертификации для продления соглашения по сертификации в течение шести месяцев после проведения инспекционного контроля.

14. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ АННУЛИРОВАНИЕ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ И СОГЛАШЕНИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

14.1 Основаниями для принятия решения Органом по сертификации о приостановлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации могут являться:

- несоответствие сертифицированных услуг установленным требованиям;

- невыполнение владельцем сертификата соответствия требований соглашения по сертификации.

14.2 Орган по сертификации должен письменно известить владельца сертификата о принятом решении не позднее пяти рабочих дней с момента вынесения решения.

14.3 Одновременно с принятием решения о приостановлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации Орган по сертификации должен установить срок выполнения владельцем сертификата корректирующих мероприятий.

14.4 В случае приостановления действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации владелец сертификата соответствия обязан:

- приостановить применение знака соответствия;
- письменно проинформировать Орган по сертификации о выполнении корректирующих мероприятий.

- устранить обнаруженные несоответствия путем корректирующих мероприятий в срок не более 30 рабочих дней с момента принятия решения о приостановлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации.

14.5 После выполнения владельцем сертификата корректирующих мероприятий по устранению несоответствий Орган по сертификации должен:

- принять решение о возобновлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации;

- письменно информирует заинтересованных участников сертификации данной услуги о возобновлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации;

- письменно информирует заявителя о возобновлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации.

Орган по сертификации вправе предварительно провести проверку выполнения владельцем сертификата корректирующих мероприятий по устранению несоответствий.

14.6 Основаниями для принятия решения Органом по сертификации об аннулировании сертификата соответствия и соглашения по сертификации являются:

- несоответствие сертифицированных услуг установленным требованиям, если владелец сертификата соответствия путем корректирующих мероприятий не устранил обнаруженные несоответствия в срок 30 рабочих дней с момента принятия решения о приостановлении действия сертификата соответствия и 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 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 приговора суда в отношении представителей владельца сертификата соответствия по совершенному ими преступлению в сфере, связанной с предоставлением услуг;

- аннулирование сертификата соответствия и соглашения по сертификации;

- просьба владельца сертификата.

14.7 Информацию о приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и соглашения по сертификации с указанием причин, Орган по сертификации должен довести до сведения владельца сертификата соответствия, Органа по аккредитации и других заинтересованных организаций и лиц, в течение 5 рабочих дней с

момента вынесения решения о приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и соглашения по сертификации.

Аннулирование сертификата вступает в силу с момента исключения его из Реестра.

14.8 Повторная выдача сертификата соответствия производится в порядке, установленном настоящим документом.

15. ИНФОРМИРОВАНИЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ СЕРТИФИКАЦИИ

15.1 Документы и материалы, подтверждающие результаты сертификации, находятся в Органе по сертификации.

15.2 Орган по сертификации ведет учет выданных сертификатов соответствия и направляет информацию о них и своей деятельности в Орган по аккредитации, при необходимости, другим заинтересованным организациям.

15.3 Срок хранения документов, подтверждающих результаты сертификации, не менее пяти лет после окончания срока действия сертификата.

15.4. Материалы по приостановлению, аннулированию сертификатов соответствия и соглашений по сертификации хранятся в Органе по сертификации не менее 5 лет с момента принятия соответствующих решений.

16. ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ

16.1. Владелец сертификата не позднее, чем за два месяца до окончания срока действия сертификата соответствия, должен направить в Орган по сертификации письмо с просьбой выдать новый сертификат соответствия и заключить соглашение по сертификации. Письмо должно содержать сведения о наличии претензий за период действия сертификата соответствия и их причины, а также дату окончания действующего сертификата соответствия.

16.2. Если с момента последней проверки услуг прошло более шести месяцев, Орган по сертификации в течение 5 рабочих дней после поступления письма должен назначить проверку услуг. Порядок и сроки проведения проверки определяются в соответствии с п.10 настоящего Порядка работ.

16.3 Решение о выдаче нового сертификата соответствия и заключения соглашения по сертификации Орган по сертификации должен принимать на основании результатов последней проверки услуг и анализа всех представленных материалов в установленном настоящим документом порядке.

16.4 Информация о принятом решении письменно доводится Органом по сертификации до сведения владельца сертификата в пятидневный срок с момента вынесения решения. В случае отрицательного решения владельцу сертификата дается мотивированное заключение о причинах отказа в продлении сертификата соответствия.

16.5 Срок действия сертификата соответствия не может быть более чем три года.

17. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

17.1. При наличии спорных вопросов относительно проведения работ по сертификации, результатов проверок и других действий отдела сертификации, заявитель может подать письменную жалобу Руководителю органа по сертификации. Срок рассмотрения – 10 рабочих дней со дня получения письменного обращения. Заявитель письменно информируется о результатах рассмотрения апелляции в пятидневный срок с момента принятия Руководителем органа решения по жалобе.

Если заявитель неудовлетворен принятым решением, то он может обратиться в комиссию по рассмотрению споров.

17.2. При наличии спорных вопросов относительно принятых Органом по сертификации решений, отказов в выдаче сертификата соответствия и других действий Органа по сертификации, заявитель может подать письменную апелляцию в комиссию не позднее одного месяца после получения уведомления о принятом решении. Апелляция рассматривается в комиссии по решению споров в установленном порядке.

18. ОПЛАТА РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

18.1 Работы по сертификации Орган по сертификации должен выполнять на договорной основе с заявителем, работы по инспекционному контролю на основе соглашения по сертификации.

18.2 Условия оплаты работ по сертификации устанавливаются договорами на проведение работ по сертификации между Органом по сертификации и заявителем в соответствии с калькуляциями затрат на проведение работ по сертификации. Формы договорных документов на проведение работ по сертификации приведены в приложении Р.

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

ФОРМА ЗАЯВКИ
НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

00.00.0000 г.
Дата заполнения

ЗАЯВКА
на проведение работ по сертификации

1. _____
полное наименование заявителя

_____ (далее
заявитель)

юридический адрес, адрес фактического места расположения центрального офиса

телефон _____, факс _____, e-mail: _____
ИНН _____

в лице _____

Заявляет, что оказываемые брокерские услуги соответствуют требованиям СТО РГР 021.01-02 «Система стандартизации Российской Гильдии Риэлторов» Услуги брокерские. Общие требования» и просит провести добровольную сертификацию на соответствие данных услуг требованиям указанного нормативного документа.

Брокерские услуги оказываются по следующим адресам:

центральный офис _____

_____ указываются адреса всех офисов

3. Заявитель обязуется:

а) выполнить все условия и процедуры сертификации;

б) обеспечить соответствие оказываемых брокерских услуг требованиям нормативных документов, на соответствие которых проводилась сертификация;

в) оплатить все расходы, связанные с сертификацией, независимо от ее результата;

4. Просим установить срок сертификации _____

Приложения:

1. Справка на бланке заявителя установленного образца;

2. Заверенные копии следующих документов:

- заверенная копия Устава, Свидетельства о государственной регистрации (для юридических лиц), Свидетельства о регистрации предпринимателя (для предпринимателей, действующих без образования юридического лица), и Свидетельства о постановки на учет налоговом органе Заявителя;

- образец договора(ов) на оказание брокерских услуг, по которому работает Заявитель;

- копия штатного расписания Заявителя с указанием числа сотрудников согласно занимаемым должностям;

- список сотрудников Заявителя;

копия свидетельства о праве собственности Заявителя на нежилое помещение, в котором находится офис, или договора аренды нежилого помещения.

Руководитель _____
(подпись)

_____ (Фамилия И.О.)

Гл. бухгалтер _____
(подпись)

_____ (Фамилия И.О.)

Решение Органа по сертификации по заявке № ____

**Рекомендация, представляемая на
заседание Управляющего Совета ОС « _____ » _____ 20 ____ г.,
на организацию заявителя**

Заявитель на получение сертификата соответствия брокерских услуг:

1. ООО (ИП) « _____ »

а) располагается по адресу: г. Архангельск, ул. _____, д. __, офис ____ (Нежилое помещение, собственность (аренда), _ кв.м.);

б) на рынке услуг зарегистрировано с «__» _____ года;

в) учредитель: _____, он же директор, квалификационный аттестат (не)

имеет; *

г) в заявке указан следующий перечень услуг: покупка, продажа, аренда;

д) представлен полный пакет документов, типовые договоры в количестве ____ штук

и соглашения в количестве ____ штук, согласно приложению № 1, прошли экспертизу Органа по сертификации НП «ГРАО»;

е) требования к офису соблюдены;

ж) штатных сотрудников - ____, специалистов по недвижимости - ____ (аттестовано ____);

з) замечаний со стороны Комиссии по разрешению споров ООС нет;

**Специалисты Органа по сертификации рекомендуют Управляющему Совету
Органа по сертификации принять решение о выдаче Сертификата соответствия
ООО (ИП) « _____ » сроком на три года.**

Руководитель Органа по сертификации

Котова Т.В.



