СТАНДАРТ ОБЩЕСТВЕННОГО ОБЪЕДИНЕНИЯ

НП "РОССИЙСКАЯ ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ"

**ТРЕБОВАНИЯ К ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМ ОРГАНАМ**

**ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ**

Утвержден решением Национального Совета РГР.

Введен в действие с 11.02.2002 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 24.09.2009 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 04.06.2011 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 22.09.2012 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 14.12.2012 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 26.03.2016 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 16.03.2017 г.

Изменения и дополнения внесены решением

Национального Совета РГР от 08.04.2019 г.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.**

1.1. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к Территориальным органам по сертификации брокерских услуг (далее – ТОС), применяемые в Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации.

1.2. Стандарт применяется Руководящим Органом Системы Сертификации при заключении Договора на выполнение функций ТОС (далее – Договор) с юридическими лицами, в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

1.3. Стандарт применяется ТОС при создании, заключении договора с РОСС и в дальнейшей их деятельности.

**2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.**

2.1. В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы Системы сертификации:

- СТО РГР «Положение о Системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации»;

- СТО РГР «Термины и определения»;

- СТО РГР «Руководящий Орган Системы Сертификации»;

- СТО РГР «Положение об Управляющем Совете Руководящего Органа Системы Сертификации»;

- СТО РГР «Апелляционная комиссия. Общие положения»;

-  Положение «О порядке аттестации специалистов рынка недвижимости – агентов и брокеров в рамках Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости».

**3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

3.1. Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте, соответствуют СТО РГР «Термины и определения Системы добровольной сертификации».

**4. ЮРИДИЧЕСКИЙ СТАТУС ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ. ПОРЯДОК АККРЕДИТАЦИИ ТОС.**

4.1. В качестве ТОС уполномочена некоммерческая организация, объединяющие профессиональных участников рынка недвижимости входящих в Российскую Гильдию Риэлторов (далее — Ассоциация), прошедшая процедуру аккредитации и имеющая Свидетельство об аккредитации установленного образца.

4.2. Устав Ассоциации должен обеспечивать демократические процедуры управления некоммерческой организацией, выборность и ротацию руководящих и контрольных органов Ассоциации.

4.3. При отсутствии в субъекте РФ Ассоциации, входящей в состав РГР, в качестве ТОС может быть уполномочено и иное юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством РФ в форме некоммерческой организации с долей участия в качестве учредителя/соучредителя Некоммерческое партнерство «Российская гильдия риэлторов» не менее 51%. Решение о создании ТОС в данном субъекте РФ в этом случае принимается Правлением РГР по представлению Управляющего совета РОСС. Осуществление процедуры аккредитации обеспечивается при этом РОСС и Управляющим советом РОСС.

4.3.1. Срок аккредитации ТОС, в качестве которого уполномочено юридическое лицо, не являющееся Ассоциацией, входящей в состав РГР, устанавливается Правлением РГР и не может превышать 3 (Трех) лет.

4.3.2. По истечении срока аккредитации ТОС, установленного в соответствии с п.4.3.1, Правлением РГР может быть принято решение о продлении статуса аккредитации для данного юридического лица или о наделении статусом ТОС Ассоциации, созданной на территории данного субъекта РФ и входящей в состав РГР. В этом случае, обязанность передачи архивов документов, в соответствии с требованиями раздела 10 настоящего Стандарта, а также определение порядка этой передачи и контроль за ее осуществлением возлагается на ранее аккредитованный ТОС и РОСС.

4.3.3. В случае наделения статусом ТОС юридического лица в соответствии с пунктом 4.3, аккредитация данного юридического лица в качестве ТОС происходит с учетом порядка, определенного в п.п.6.4.2, 6.4.9, 6.6.2, 6.7.3, 6.9.1, 7.4.1, 8.3.1 настоящего Стандарта

4.3.4. Действия п.п. 4.1, 6.3.1, 6.4.1, 6.4.4, 6.4.8, 6.6.1, 6.6.3, 6.6.4, 6.7.2. 6.7.4. 6.7.5, 6.8, 6.9. 7.4. 8.3, 8.4 настоящего Стандарта на ТОС, созданный в соответствии с п.4.3, не распространяются.

4.4. Все положения настоящего Стандарта, за исключением пунктов, указанных в п.п. 4.3.3 и.4.3.4, применяются в равной мере как к ТОС, в качестве которого уполномочена Ассоциация, так и к ТОС в качестве которого уполномочено иное юридическое лицо.

4.5. Для прохождения процедуры аккредитации в качестве ТОС, заинтересованное юридическое лицо направляет в РОСС комплект документов в соответствии со следующим перечнем:

- Заявка на заключение договора на аккредитацию Территориального органа по Сертификации.

- Заполненная анкета о готовности заявителя с обязательным приложением Оценки системы качества Заявителя (форма анкеты устанавливается РОСС и размещается на сайте rgr.ru);

- Приказ о создании и функционировании Территориального органа по сертификации.

- Копия устава и (или) других учредительных документов организации-заявителя (заверенная нотариально или подписью и печатью руководителя Ассоциации).

- Положение о Территориальном Органе по сертификации.

- Руководство по качеству Территориального органа по сертификации.

- Порядок проведения работ по сертификации.

- Положение об Управляющем Совете ТОС.

- Персональный состав (список) Управляющего Совета ТОС.

- Положение о комиссии по разрешению споров ТОС.

- Персональный состав (список) Комиссии по разрешению споров.

- Договор между РГР и ТОС подписанный со стороны ТОС в 2-х экземплярах.

4.6. РОСС рассматривает, представленный в соответствии с пунктом 4.5 комплект документов, и в срок не позднее, чем через 7 дней уведомляет заявителя о соответствии комплектности и содержания представленных документов требованиям нормативных документов Системы и направляет в адрес заявителя соответствующие замечания (при их наличии). При отсутствии замечаний по комплектности и содержанию представленных документов РОСС, в указанный в данном пункте срок, уведомляет заявителя о дате рассмотрения вопроса об аккредитации заявителя в качестве ТОС Управляющим советом РОСС. Дата рассмотрения вопроса об аккредитации заявителя в качестве ТОС устанавливается РОСС, в срок, не позднее 30 дней с момента направления уведомления о соответствии комплекта документов требованиям нормативных документов Системы для целей аккредитации.

**5. ФУНКЦИИ И ОБЯЗАННОСТИ** **ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ.** **ТРЕБОВАНИЯ К ТЕРРИТОРИАЛЬНОМУ ОРГАНУ ПО СЕРТИФИКАЦИИ.**

5.1. Функции ТОС:

- проведение сертификации брокерских услуг по правилам Системы Сертификации в пределах, установленных в Договоре полномочий, выдача сертификатов соответствия установленного РОСС образца исполнителям брокерских услуг, осуществляющих свою деятельность на территории субъекта Российской Федерации, в котором расположен ТОС, а также сертификации брокерских услуг в случаях, установленных в разделе 11 настоящего Стандарта;

- заключение Договоров и Соглашений по сертификации (далее – Соглашение) с исполнителями брокерских услуг;

- предоставление исполнителям брокерских услуг, по их требованию, необходимой информации в пределах своей компетенции;

- участие в процедурах, связанных с аттестацией специалистов рынка недвижимости – агентов и брокеров в рамках Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости.

5.2. Обязанности ТОС:

- создавать необходимые условия для проведения Руководящим Органом Системы Сертификации и/или Управляющим Советом РОСС инспекционного контроля, в том числе обеспечивать доступ лиц, уполномоченных на проведение инспекционного контроля, к необходимой документации;

- представлять в Руководящий Орган Системы Сертификации информацию о деятельности Территориального органа по сертификации в установленном порядке;

- своевременно извещать Руководящий Орган Системы Сертификации о структурных и качественных изменениях, а также изменениях юридического адреса и платежных реквизитов;

- обеспечивать по договоренности с заявителем (владельцем сертификата соответствия) конфиденциальность информации о финансово-экономических показателях его деятельности, организации бизнес-процессов, полученной при проведении сертификации (в случае, если при проведении процедур сертификации, такая информация стала доступной для ТОС);

- приостановить (прекратить) деятельность по сертификации в случае приостановления действия (отмены) свидетельства Территориального органа по сертификации.

5.3. Требования к ТОС:

- быть беспристрастным, независимым от исполнителей и потребителей брокерских услуг (являться третьей стороной);

5.4. Участие ТОС в процедурах, связанных с аттестацией специалистов рынка недвижимости – агентов и брокеров определяется Положением «О порядке аттестации специалистов рынка недвижимости – агентов и брокеров в рамках Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости».

**6. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА** **ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ.**

6.1. Организационная структура ТОС должна обеспечивать выполнение работ по сертификации в соответствии с требованиями настоящего стандарта и иными документами Системы Сертификации.

6.2. Структура ТОС должна гарантировать беспристрастность и равные возможности участия всех заинтересованных сторон в процедурах Системы Сертификации.

6.3. Организационная структура ТОС должна включать:

- руководителя ТОС;

- аттестованных экспертов ТОС;

- управляющий совет ТОС;

- комиссию по разрешению споров ТОС.

6.3.1. В структуре исполнительного органа Ассоциации может быть создано структурное подразделение – Отдел по сертификации ТОС. Функции и полномочия Отдела по сертификации ТОС устанавливаются на основании Положения об Отделе по сертификации ТОС, утверждаемом  Управляющим советом ТОС.

6.4. Руководитель ТОС.

6.4.1. Руководителем ТОС является по должности Руководитель Ассоциации.

6.4.2. Руководитель ТОС взаимодействует с Руководящим Органом Системы Сертификации, а также с заинтересованными организациями, обеспечивает конфиденциальность информации.

6.4.3. Руководителем ТОС может быть и иное лицо. В этом случае, данное лицо действует по доверенности, выданной руководителем Ассоциации, а порядок его избрания (назначения) на должность руководителя ТОС, срок полномочий, а также иные требования, определяются Положением о руководителе ТОС, утверждаемом, органом управления Ассоциацией.

6.4.4. Руководитель ТОС является членом Управляющего Совета ТОС по должности.

6.4.5. Деятельность руководителя ТОС включает в себя:

- обеспечение взаимодействия с Руководящим Органом Системы Сертификации и другими организациями;

- организацию работ, связанных с осуществлением  процедур сертификации, в том числе - консультирования о правилах и процедурах сертификации, прием документов от Заявителей, проведение проверок брокерских услуг, подготовка решений по результатам проверок, ведения делопроизводства ТОС, организация деятельности Управляющего совета ТОС и иных работ, связанных с деятельностью ТОС в рамках Системы сертификации;

- обеспечение повышения квалификации специалистов ТОС и персонала отдела по сертификации (в случае его наличия);

- координация деятельности экспертов ТОС;

- соблюдение в полном объеме установленных правил и порядка сертификации;

- выполнение корректирующих мероприятий по итогам рассмотрения апелляций;

- предоставление отчетов о деятельности ТОС Руководящему Органу Системы Сертификации[;](http://relait.ru/)

**-**проведение организационной работы по пропаганде Системы сертификации на сайте Ассоциации, в СМИ и среди исполнителей брокерских услуг.

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

6.4.7. Руководитель ТОС предоставляет органу управления Ассоциацией отчет о поступлении и расходовании по целевому назначению средств, полученных от сертификации.

6.5. Эксперты ТОС:

6.5.1. ТОС должен иметь не менее 2-х аттестованных экспертов Системы сертификации.

6.5.2. Порядок проведения аттестации экспертов ТОС определяется Управляющим Советом РОСС.

6.5.3. Аттестованные эксперты могут быть штатными сотрудниками ТОС или привлекаемыми специалистами.

6.5.4. Эксперты ТОС должны пройти обучение по программе, обеспечивающей выполнение работ по сертификации брокерских услуг, и не реже одного раза в три года повышать свою квалификацию на специальных курсах, организованных Руководящим Органом Системы Сертификации.

6.5.5. Деятельность экспертов осуществляется на основании должностных инструкций, утверждаемых руководителем ТОС.

6.5.6. Функции аттестованных экспертов:

- разработка и актуализация организационно-методических документов ТОС;

- консультирование заявителей и исполнителей брокерских услуг о правилах и процедурах сертификации;

- анализ заявок на проведение сертификации и прилагаемых к ним материалов;

- подготовка решения по заявкам;

- подготовка Договора на проведение работ по сертификации между ТОС и заявителем;

- разработка программы и организация проведения проверки брокерских услуг;

- подготовка заключения по результатам проверки;

- подготовка проекта решения о выдаче (невыдаче) сертификата соответствия;

- подготовка проекта решения о приостановлении или аннулировании сертификата соответствия и Соглашения по сертификации;

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

- подготовка проекта Соглашения по сертификации между ТОС и владельцем сертификата;

- оформление уведомлений в адрес исполнителей брокерских услуг и владельцев сертификатов соответствия;

- организация выдачи сертификатов соответствия;

- разработка планов инспекционного контроля;

- организация проведения инспекционного контроля;

- доведение информации о результатах сертификации до сведения заинтересованных лиц;

- подготовка материалов для рассмотрения на Управляющем Совете ТОС;

**-**контроль за выполнением заявителями и владельцами сертификатов соответствия своих обязательств по Договорам и Соглашениям.

6.5.7. ТОС должен стремится исключить воздействие на аттестованных экспертов ТОС со стороны лиц или организаций, которые имеют непосредственную заинтересованность в результатах сертификации.

6.6. Управляющий Совет ТОС:

6.6.1. Порядок формирования, функции и требования к деятельности Управляющего совета ТОС определяются Положением об Управляющем совете ТОС, которое разрабатывается Ассоциацией и утверждается решением ее высшего коллегиального органа управления.

6.6.2. Персональный состав Управляющего совета ТОС утверждается решением коллегиального органа оперативного управления Ассоциации, а при его отсутствии - решением высшего коллегиального органа управления Ассоциации с учетом требований, изложенных в настоящем Стандарте.

6.6.3. Состав Управляющего Совета ТОС должен включать в себя представителей риэлторского сообщества  в количестве не менее 50% от общей численности состава Управляющего совета ТОС, а также иных представителей, предложенных органом управления Ассоциацией.

6.6.4. Срок полномочий персонального состава Управляющего Совета ТОС не может превышать 3 лет.

6.6.5. Управляющий Совет ТОС обеспечивает независимость принятия решений по вопросам сертификации путем разделения лиц принимающих решения о выдаче сертификата соответствия и лиц, участвовавших в проверке исполнителей брокерских услуг.

6.6.6. Основными функциями Управляющего Совета ТОС являются:

- контроль за реализацией политики, определяющей деятельность ТОС;

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

- принятие решений по вопросам, возникающим в процессе сертификации;

- организация взаимодействия с Руководящим Органом Системы Сертификации и другими организациями по вопросам сертификации.

6.7 Комиссия по разрешению споров ТОС:

6.7.1. Комиссия по разрешению споров является постоянно действующей и создается для разрешения споров, разногласий, противоречий, возникающих в процессе деятельности ТОС между участниками Системы сертификации, указанными в п.6.7.6.

6.7.2. Состав Комиссии по разрешению споров ТОС формируется из наиболее авторитетных и компетентных представителей Ассоциации и общества по защите прав потребителей.

6.7.3. Порядок формирования, функции и требования к деятельности Комиссии по разрешению споров ТОС определяются Положением о Комиссии по разрешению споров ТОС, которое разрабатывается Ассоциацией и утверждается решением ее высшего коллегиального органа управления.

6.7.4.  Персональный состав Комиссии по разрешению споров ТОС утверждается решением коллегиального органа оперативного управления Ассоциации, а при его отсутствии - решением высшего коллегиального органа управления Ассоциации с учетом требований, изложенных в настоящем Стандарте.

6.7.5. Срок полномочий персонального состава Комиссии по разрешению споров  ТОС не может превышать 3 лет.

6.7.6. Основными функциями Комиссии по разрешению споров ТОС являются:

- рассмотрение споров между потребителями и владельцами сертификатов соответствия, а также обращений и жалоб, поступивших от потребителей и владельцев сертификатов соответствия;

- рассмотрение жалоб исполнителей брокерских услуг на решения Управляющего Совета ТОС и его руководителя;

- рассмотрение споров между сертифицированными компаниями( юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями);

- разработка рекомендаций по исключению конфликтных (спорных) ситуаций, возникающих в рамках Системы Сертификации.

6.7.7. Комиссия по разрешению споров действует в соответствии с Положением, разработанным ТОС и утвержденным Руководящим Органом Системы Сертификации.

6.8. По решению высшего органа управления Ассоциацией функции Комиссии по разрешению споров  ТОС могут быть возложены на соответствующий орган Ассоциации. В этом случае, Положение о данном органе Ассоциации должно включать требование раздела 6.7 настоящего Стандарта.

6.9. Информация о персональном составе Управляющего совета ТОС, Комиссии по разрешению споров, экспертах по сертификации ТОС размещается на официальном сайте Ассоциации с соблюдением действующего законодательства РФ о защите персональных данных.

6.10. Персональные составы Управляющего совета и Комиссии по разрешению споров ТОС могут включать одних и тех же лиц, но не более 25% от общей списочной численности основного состава участников каждого из названных органов. При этом, отсутствие совпадений в составах участников Управляющего совета и Комиссии по разрешению споров расценивается УС РОСС как позитивный фактор при принятии решения об аккредитации ТОС.

**7. СРЕДСТВА, ПОЛУЧЕННЫЕ ОТ СЕРТИФИКАЦИИ И АТТЕСТАЦИИ**.

7.1. Средства, полученные от сертификации и аттестации, должны быть использованы ТОС по целевому назначению для развития Системы сертификации.

7.2. Предельный размер средств, устанавливаемых для заявителей, может быть установлен (на определенный срок, либо без ограничения срока) Управляющим Советом РОСС РГР. Данный установленный размер является обязательным для всех ТОС.

7.3. Контроль за движением средств, полученных от сертификации и аттестации, осуществляет руководитель ТОС.

7.4. Руководитель ТОС предоставляет отчет о расходовании средств, полученных от сертификации и аттестации, органу управления Ассоциацией не менее одного раза в год.

**8. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО  ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ**.

8.1. Проверки деятельности ТОС осуществляются на основании графика проверок, утверждаемого Управляющим советом РОСС.

8.2. Проверки деятельности ТОС осуществляются членами Управляющего совета РОСС.

8.3. Результаты проверок деятельности ТОС доводятся до членов органа управления Ассоциацией руководителем ТОС.

8.4. По инициативе органа управления Ассоциацией могут проводиться внутренние проверки системы качества ТОС. В этом случае орган управления Ассоциации определяет состав комиссии и программу проверки.

8.5. ТОС обязан осуществлять контроль за наличием у владельцев сертификатов соответствия действующих полисов страхования профессиональной ответственности. Настоящим Стандартом устанавливается следующий порядок действий ТОС по контролю за наличием у владельцев сертификатов соответствия действующих полисов страхования профессиональной ответственности:

8.5.1. ТОС обязан в срок не позднее 30 календарных дней до момента истечения срока действия полиса страхования у владельца сертификата соответствия направить уведомление в адрес владельца сертификата соответствия о необходимости предоставления в ТОС полиса страхования профессиональной ответственности на следующий срок.

8.5.2. В случае непредставления владельцем сертификата соответствия в ТОС полиса страхования профессиональной ответственности на следующий срок, Управляющий совет территориального органа по сертификации обязан в срок не позднее 30 календарных дней с момента истечения срока действия полиса страхования у владельца сертификата соответствия, принять решение о приостановке действия сертификата соответствия владельца сертификата до момента оформления полиса.

8.5.3. Решение о возобновлении действия сертификата соответствия принимается Управляющим советом ТОС при предоставлении владельцем сертификата действующего полиса страхования профессиональной ответственности в срок не позднее 7 календарных дней с момента предоставления полиса.

8.5.4. В случае, не принятия владельцем сертификата соответствия мер по страхованию профессиональной ответственности в течении 3-х месяцев с момента окончания срока действия полиса страхования профессиональной ответственности, сертификат соответствия подлежит аннулированию решением Управляющего совета соответствующего территориального органа по сертификации. При этом, на территориальный орган по сертификации возлагается обязанность по исключению сведений о наличии сертификата у такой компании из Единого реестра в течение 3-х календарных дней после принятия вышеуказанного решения.

**9. ВЕДЕНИЕ РЕЕСТРА СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ**.

9.1. Информация о Территориальных органах по сертификации и выданных ими сертификатах соответствия включается в Реестр системы сертификации.

9.2. Сертификат соответствия вступает в силу с момента его регистрации в Реестре Системы Сертификации.

9.3. Для своевременного предоставления информации в Руководящий Орган Системы Сертификации, а так же для размещения данных о сертифицированных компаниях (юридических лицах и/или индивидуальных предпринимателях) и выданных сертификатах соответствия руководитель ТОС назначает своим приказом ответственное лицо, в обязанности которого входит своевременное размещение информации в Реестре Системы сертификации в соответствии с настоящим Стандартом. Копия приказа о назначении ответственного лица представляется руководителем ТОС в отдел по сертификации РОСС.

9.4. Регламент (правила) размещения в Реестре Системы сертификации данных о сертифицированных компаниях (юридических лицах и/или индивидуальных предпринимателях) и выданных сертификатах утверждается Управляющим советом РОСС.

9.5. Сертификат соответствия вступает в силу с момента его регистрации в Реестре Системы Сертификации.

**10. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ**.

10.1. ТОС ведет собственное делопроизводство и имеет печать.

10.2. Ответственность за ведение делопроизводства, хранение документов и использование печати возлагается на руководителя ТОС.

10.3. В состав документов, обязательных для хранения в ТОС, входят:

10.3.1. Документы, определяющие организационную структуру ТОС:

- действующее свидетельство об аккредитации ТОС;

- Положение о Территориальном органе по сертификации;

- список членов Управляющего Совета ТОС;

- протоколы заседаний Управляющего Совета ТОС;

- список экспертов ТОС;

- действующие аттестаты экспертов ТОС;

- Положение о Комиссии по разрешению споров ТОС;

- список членов Комиссии по разрешению споров ТОС;

- протоколы заседаний Комиссии по разрешению споров ТОС.

10.3.2. Документы компаний, связанные с проведением проверок при осуществлении процедуры сертификации услуг, включающие в себя:

- заявки от компании на проведение сертификации;

- договоры на проведение работ по сертификации между компанией и ТОС;

- список штатных специалистов по недвижимости-брокеров, список штатных специалистов по недвижимости- агентов с приложением копий Аттестатов, подтверждающих квалификацию специалистов в рамах Системы сертификации;

- образцы типовых договоров, используемых компанией при оказании услуг потребителям;

- копии документа об используемом для оказания услуг помещении;

- копии документов о страховании профессиональной ответственности;

- решения Управляющего совета ТОС по заявкам;

- решение Управляющего совета ТОС о выдаче (невыдаче) сертификата соответствия;

- план инспекционного контроля представленных фирмой документов;

- акт проверок представленных документов.

10.3.3. Документы компаний, связанные с проведением плановых проверок в период действия сертификата соответствия.

10.3.4. Документы компаний, связанные с проведением проверок при осуществлении процедуры пролонгации сертификата соответствия.

10.3.5. Документы, связанные с проведением процедур аттестаций специалистов рынка недвижимости — Агентов и Брокеров (личные дела), включающие в себя:

Личные дела специалистов должны содержать:

- копии документов, подтверждающих трудовой стаж в качестве Агента и/или Брокера в случаях, предусмотренных Положением «О порядке аттестации специалистов рынка недвижимости - агентов и брокеров в рамках Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости»;

- заявление установленного образца, на прохождение аттестации (повторной аттестации) специалиста рынка недвижимости – Агента и/или Брокера;

- документы, подтверждающие результаты тестирования (тестовый листок + копия ведомости о сдаче квалификационного экзамена);

- копии выданных аттестатов.

10.4. Срок хранения документов, перечисленных в п.10.3. - 6 лет.

10.5. Печать ТОС.

10.5.1. ТОС обязан иметь печать.

10.5.2. Порядок использования печати ТОС:

10.5.2.1. Печать ТОС используется для нанесения ее оттиска на следующие воды документов:

- сертификаты соответствия;

- аттестаты брокеров и агентов;

- иные документы ТОС, за исключением документов, связанных с финансовыми отношениями по договорам на оказание услуг по сертификации и аттестации, приложений к ним, актов по ним, счетов и т.п. (для этих целей используется печать юридического лица, уполномоченного в качестве ТОС, в соответствии с п.4.1. настоящего Стандарта).

10.5.2.2. В случаях, непосредственно предусмотренных законодательством РФ, используется печать юридического лица, уполномоченного в качестве ТОС.

10.5.3. Внешний вид оттиска печати ТОС:

10.5.3.1. Внешний вид оттиска печати ТОС должен способствовать единообразному восприятию атрибутов Системы сертификации участниками Системы сертификации и потребителями и соответствовать требованиям, указанным в п.10.5.3.2 и 10.5.3.3.

10.5.3.2. Печать ТОС должна иметь круглую форму размером 35-45 мм и содержать:

- в верхней части печати текст "Российская гильдия риэлторов";

- в нижней части печати полное фирменное наименование юридического лица, уполномоченного в качестве ТОС;

- в центре печати:

а) знак соответствия Системы добровольной сертификации услуг РФ с соблюдением пропорций, отраженных в Положении «О Знаке соответствия»;

б) под знаком соответствия располагается слово «ТОС» и его номер, зарегистрированный в едином реестре Системы.

10.5.3.3. Оттиск печати ТОС должен обеспечивать четкое отображение всех элементов ее содержания.

10.5.3.4. Изготовление печати ТОС производится за счет средств юридического лица, уполномоченного в качестве ТОС.

10.5.3.5. С целью обеспечения единообразного восприятия атрибутов Системы сертификации участниками Системы сертификации и потребителями Территориальный орган по сертификации перед началом использования печати (изготовлением) согласовывает ее оттиск c РОСС.

10.5.3.6. Территориальные Органы по сертификации обязаны привести печать в соответствие с данные разделом до 01.01.2013 года.

**11. ПРОЛОНГАЦИЯ СВИДЕТЕЛЬСТВА ОБ АККРЕДИТАЦИИ ТОС.**

11.1. Пролонгация Свидетельства об аккредитации ТОС осуществляется по истечении срока его действия в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

11.2. Заявка на продление Свидетельства об аккредитации ТОС представляется в РОСС не позднее чем за 1 ( Один) месяц до истечения срока действия Свидетельства.

11.3. Для продления срока действия Свидетельства об аккредитации ТОС в РОСС предоставляются следующие документы:

11.3.1. Заявка на пролонгацию договора на аккредитацию Территориального органа по Сертификации.

11.3.2. Отчет о деятельности ТОС, по форме, утвержденной Управляющим советом РОСС (форма отчета размещается на сайте rgr.ru);

11.3.3. Копия документов, при наличии в них изменений за период действия Свидетельства об аккредитации ТОС (или письмо об отсутствии изменений):

- Копия устава и (или) других учредительных документов организации-заявителя (заверенная нотариально или подписью и печатью руководителя Ассоциации).

- Положение о Территориальном Органе по сертификации.

- Руководство по качеству Территориального органа по сертификации.

- Порядок проведения работ по сертификации.

- Положение об Управляющем Совете ТОС.

- Положение о комиссии по разрешению споров ТОС.

11.3.4. Персональный состав (список) Управляющего Совета ТОС.

11.3.5. Персональный состав (список) Комиссии по разрешению споров.

11.3.6 Договор между РГР и ТОС подписанный со стороны ТОС в 2-х экземплярах.

Документы представляются в РОСС за подписью руководителя ТОС, заверенные печатью и с указанием даты заполнения заявления.

При продлении свидетельства об аккредитации ТОС сохраняется номер предыдущего свидетельства.

11.4. В случае непредставления в РОСС заявки на продление Свидетельства об аккредитации ТОС в срок, указанный в пункте 11.2, РОСС вправе затребовать комплект документов в объеме, необходимом для первичной аккредитации.

Направление требования РОСС о предоставлении указанного комплекта документов должно быть направлено в ТОС не позднее трех рабочих дней с даты истечения срока, оговоренного в п.11.2 настоящего Стандарта.

11.5. ТОС, получивший требование РОСС, оговоренное в п.11.4., обязан предоставить в РОСС соответствующий комплект документов в срок не более 7 календарных дней с даты получения требования.

11.6. В случае невыполнения ТОС требования, регламентированного п.11.5. настоящего Стандарта, РОСС вправе со дня, следующего за датой просрочки, открыть прием заявок на первичную аккредитацию от иных заинтересованных организаций. При этом ТОС, не исполнивший требование п.11.5., не лишается права подачи заявки на первичную аккредитацию на общих условиях.(Предложения Галеева Р.Д., редакция Самойлова О.П.).

**12. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И АННУЛИРОВАНИЕ СВИДЕТЕЛЬСТВА.**

12.1. Решение о приостановлении Свидетельства об аккредитации ТОС принимает Управляющий Совет РОСС.

12.2. Основаниями для приостановления действия Свидетельства об аккредитации ТОС могут являться:

- несоответствие ТОС требованиям, установленным настоящим Стандартом;

- невыполнение ТОС условий Договора с РОСС;

- приостановление членства в НП «Российская Гильдия Риэлторов» ассоциации, аккредитованной в качестве ТОС.

12.3. При принятии решения о приостановлении действия Свидетельства об аккредитации, РОСС совместно с ТОС, в срок не более 30 (Тридцати) календарных дней разрабатывают программу корректирующих мероприятий по устранению нарушений. Данная программа подлежит утверждению решением Управляющего совета РОСС в срок не позднее 14 дней с момента ее представления в РОСС.

12.4. После выполнения ТОС программы корректирующих мероприятий, РОСС возобновляет действия Свидетельства об аккредитации ТОС путем принятия соответствующего решения на заседании Управляющего Совета РОСС.

Срок приостановления Свидетельства об аккредитации ТОС не исключается из общего срока действия.

12.5. Свидетельство об аккредитации ТОС может быть досрочно аннулировано путем принятия соответствующего решения на заседании Управляющего Совета РОСС в следующих случаях:

- невыполнение ТОС программы корректирующих мероприятий, по устранению нарушений в срок, установленный в решении Управляющего совета РОСС;

- заявление ТОС или ассоциации, аккредитованной в качестве ТОС;

- ликвидация ТОС или  ассоциации, аккредитованной в качестве ТОС;

- расторжение Договора между ТОС и РОСС;

- исключение ассоциации, аккредитованной в качестве ТОС из членов НП «Российская Гильдия Риэлторов».

12.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании Свидетельства об аккредитации ТОС, юридическое лицо, ранее уполномоченное в качестве ТОС, должно быть извещено о принятом решении путем направления официального письма от имени РОСС.

12.7. В течение 30 (тридцати) рабочих дней ТОС может опротестовать решение об аннулировании Свидетельства об аккредитации ТОС в Апелляционной комиссии РОСС. Порядок обжалования установлен в СТО РГР «Апелляционная комиссия. Общие положения».

12.8. Аннулирование Свидетельства об аккредитации ТОС и прекращение действия Договора вступает в силу с момента исключения Свидетельства из Реестра Системы.

12.9. Повторная выдача Свидетельства производятся в порядке, установленном настоящим Стандартом.

12.10. В случае аннулирования Свидетельства об аккредитации ТОС, выданные им сертификаты соответствия, а также квалификационные аттестаты действуют до указанного в них срока. При этом, функция определения порядка контроля за деятельностью владельцев сертификатов, а также внесение изменений в реестр Системы, соответствия возлагается на РОСС.