УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ТОС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**План**

**Проведения (вне)плановой инспекционной проверки брокерских услуг**

**ООО (ИП) «\_\_\_название\_\_\_»**

**(далее заявитель)**

**№\_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

1. Целью (вне)плановой инспекционной проверки является установление соответствия (несоответствия) брокерских услуг Заявителя требованиям стандарта СТО РГР 021.01 – 02 «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости» (далее – Стандарт).
2. Проверка брокерских услуг Заявителя проводится по следующему адресу: город, улица, № дома.
3. Для проведения проверки Заявителя, Орган по сертификации создает инспекционную комиссию по приказу №\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. В составе:

- Председатель комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Члены комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Орган по сертификации определяет дату проведения проверки: «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

5. При проведении проверки Заявитель обеспечивает для комиссии:

- беспрепятственный доступ в помещения, используемые при оказании брокерских услуг;

- возможность свободного общения с сотрудниками и потребителями услуг

Заявителя;

- предоставление информации и документации‚ необходимой для проведения

проверки согласно приложения А, Б к настоящему плану.

6. В случае выявления замечаний в ходе проверки/комиссией устанавливается срок их устранения, зависящий от сложности корректирующих мероприятий (до 30 дней).

7. По окончании проверки комиссия составляет акт проверки брокерских услуг‚ в котором дает заключение о соответствии (несоответствии) брокерских услуг Заявителя

установленному стандарту.

Один экземпляр акта комиссия представляет в Орган по сертификации, второй Заявителю не позднее десяти дней, с даты проведения проверки.

Приложение А

к плану проведения инспекционной проверки брокерских услуг №\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_ г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Проверяемый элемент | Производимые действия |
| 1 | Юридический статус заявителя руководителя | Анализ следующих документов:  - Свидетельство о внесении сведений о  регистрации (МНС)  - Устав, учредительный договор  - Документ, подтверждающий полномочия  - Приказ о назначении бухгалтера  *Копии заверяются подписью руководителя и печатью компании на день проверки и передаются председателю комиссии в день посещения офиса.* |
| 2 | Структура заявителя | Наличие графической схемы организационно-функциональной структуры компании  *Копии заверяются подписью руководителя и печатью компании на день проверки и передаются председателю комиссии в день посещения офиса.* |
| 3 | Наличие у заявителя квалифицированного и прошедшего специальную подготовку персонала | Анализ документов заявителя о персонале:  - штатное расписание на день проверки;  - список сотрудников (приложение Б);  - трудовые договора (агентские договора)  сотрудников оказывающих риэлторские  услуги;  - квалификационные аттестаты агентов и  брокеров;  - приказы/доверенности на право  заключения договоров.  *Копии заверяются подписью руководителя и печатью компании на день проверки и передаются председателю комиссии в день посещения офиса.* |
| 4 | Форма обеспечения гарантий заявителя по возмещению ущерба потребителю при осуществлении брокерской деятельности | Анализ договора страхования профессиональной ответственности / полиса на предмет наличия существенных условий  *Копии заверяются подписью руководителя и печатью компании на день проверки и передаются председателю комиссии в день посещения офиса.* |
| 5 | Наличие в собственности или в пользовании заявителя помещения  заявителя помещения для оказания брокерских услуг | Документы о собственности либо договоры аренды, субаренды на каждый офис,  *Копии заверяются подписью руководителя и печатью компании на день проверки и передаются председателю комиссии в день посещения офиса.* |
| 6 | Наличие договоров на оказание брокерских услуг, соответствующих требованиям  Стандарта. | Анализ документов заявителя.  Образцы 2 договоров на выбор комиссии предоставляются комиссии в день проверки  для сверки с договорами которые прошли  экспертизу в Органе по сертификации, на  предмет отсутствия изменений. |
| 7 | Наличие тарифов и расценок на оказание брокерских услуг | Анализ документов заявителя.  *Копии заверяются подписью руководителя и печатью компании на день проверки и передаются председателю комиссии в день посещения офиса.* |
| 8 | Наличие комфортных условий для оказания услуг потребителям | Осмотр помещения на предмет наличия комнаты переговоров.  *Проверяется в день посещения офиса.* |
| 9 | Наглядная для потребителя информация о заявителе (стенд, информационная доска):  - свидетельство о государственной  регистрации исполнителя;  - документ на право использования  торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке под которой оказываются Брокерские услуги (при наличии);  - при наличии членства в профессиональных объединениях, документы, подтверждающие данное членство;  - тарифы и расценки на оказание  Брокерских услуг;  - книги жалоб и предложений с пронумерованными листами‚ прошнурованная и заверенная печатью Органа по сертификации;  - реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров;  - полис страхования профессиональной ответственности Исполнителя или документ, удостоверяющий использование  Исполнителем иных способов обеспечения обязательств перед Потребителями. | Изучение представленной информации на предмет соответствия стандарту.  *Проверяется в день посещения офиса.* |
|  | Знание и выполнение персоналом своих функциональных обязанностей, процедур обслуживания потребителей, рассмотрения жалоб и претензий потребителей. | Собеседование с персоналом заявителя, изучение функциональных обязанностей персонала, опыта рассмотрения жалоб и претензий потребителей.  *Проверяется в день посещения офиса.* |

Приложение Б

К плану проведения инспекционной проверки брокерских услуг №\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

СПИСОК

Сотрудников ООО (ИП) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Город «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Должность по штатному расписанию | Серия паспорта | № паспорта | Дата приема на работу | Аттестат №, срок действия ДО | Стаж работы в недвижимости | Право подписи договоров |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Дополнительные данные о главном должностном лице агентства (отдела недвижимости)

Ранее работал в агентстве:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_, в должности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_, в должности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_, в должности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Фактический адрес расположения агентства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Телефон, факс, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись директора (главного должностного лица агентства) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ печать.