

УТВЕРЖДЕНО

Президиумом Палаты оценщиков
«Саморегулируемая организация
Казахстанской ассоциации оценщиков»
решение № 19 от 06.10.2022г.

Положение о Комитете по рассмотрению потребительских споров Палаты оценщиков «Саморегулируемая организация Казахстанской ассоциации оценщиков».

Настоящее «Положение о Комитете по рассмотрению потребительских споров» (далее Комитет) разработано в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан от 04.05.2010 г. № 274-IV «О защите прав потребителей» (далее Закон), Закона Республики Казахстан от 10.01.2018г. №133-VI «Об оценочной деятельности в Республике Казахстан» (далее ЗОД), Уставом Палаты оценщиков «Саморегулируемая организация Казахстанской Палаты оценщиков» (далее Палата) и включает в себя следующие разделы:

- статус, порядок формирования и компетенция Комитета по рассмотрению споров;
- права и обязанности Комитета и его членов;
- порядок деятельности Комитета;
- порядок рассмотрения обращений (жалоб);
- оформление результатов проверки (акта)
- порядок обжалования результатов проверки;

Действие настоящего Положения распространяется на всех членов Комитета Палаты.

1.Статус, порядок формирования и компетенция Комитета по рассмотрению потребительских споров.

1.1. Комитет является специализированным органом Палаты по рассмотрению вопросов разъяснения заявителям (потребителям) норм действующего законодательства в области оценочной деятельности, консультации по методологии и процедуре оценочной деятельности, кроме вопросов, связанных с достоверностью отчетов об оценке и обращений граждан и физических лиц, которые подлежат рассмотрению Комитетом контроля ПО «СРО КАО».

1.2. Комитет осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства РК, Устава Палаты, настоящего Положения и других внутренних документов, регламентирующих деятельность Палаты.

1.3. Комитет рассматривает обращения (жалобы) о разъяснении норм действующего законодательства в области оценочной деятельности, оказания методологической помощи.

1.4. Членами Комитета могут быть физические лица, имеющие квалификационное свидетельство оценщика, опыт работы в области оценочной деятельности не менее одного года.

1.5. Состав Членов Комитета формируется из членов Палаты. Члены Экспертного совета Палаты, Комитета контроля и Дисциплинарного комитета не могут быть членами Комитета.

1.6. Решение об образовании Комитета и назначении его членов принимается Президиумом Палаты простым большинством голосов. В состав Комитета входят не менее 3 (трех) человек, один из которых является председателем. Председатель Комитета назначается Президиумом Палаты на неограниченный срок и может быть переизбран в любое время. В случае своего временного отсутствия председатель назначает из числа членов Комитета лицо, исполняющее обязанности председателя Комитета на время его отсутствия.

1.7. Члены Комитета избираются из числа членов Палаты на неограниченный срок и могут быть переизбраны в любое время.

1.8. Основанием для переизбрания может быть как собственное решение члена Комитета, так и решение Президиума.

1.9. Член Комитета, который выходит из состава членов Палаты, автоматически прекращает свое участие в Комитете.

1.10. В случае если количественный состав членов Комитета становится менее 3 (трех) человек, выборы нового члена (членов) Комитета взамен досрочно прекратившего (прекративших) членство в Комитете проводятся на собрании Президиума Палаты в установленном порядке.

2. Права и обязанности членов Комитета.

2.1. Члены Комитета имеют право:

- истребовать у органов управления Палаты, членов Палаты, третьих лиц необходимую для осуществления своих функций информацию и документы;
- пользоваться базами данных Палаты исключительно для целей деятельности Комитета контроля и Палаты;
- использовать принадлежащие Палате средства связи и коммуникации, оргтехнику и помещение;
- обжаловать в установленном законом порядке действия лица, нарушающего права члена Комитета и членов Палаты;
- выносить решения, предусмотренные настоящим Положением и Правилами;
- осуществлять иные права в соответствии с действующим законодательством, Уставом Палаты, настоящим Положением и иными внутренними документами, регламентирующими деятельность Палаты.

2.2. Члены Комитета обязаны:

- проводить всестороннее исследование представленных органами управления Палаты, членами Палаты и третьими лицами документов и информации, давать им объективную и обоснованную оценку;

- обеспечивать сохранность и конфиденциальность предоставленных документов и информации;
- участвовать в принятии решений, предусмотренных настоящим Положением;
- направлять в пределах своей компетенции в органы управления Палаты заявления, ходатайства и иные обращения, а также выполненные Комитетом Акты проверки;
- исполнять иные обязанности в соответствии с действующим законодательством, Уставом Палаты, настоящим Положением и иными внутренними документами, регламентирующими деятельность Палаты и комитета.

2.3. Принципами работы членов Комитета являются компетентность, независимость, объективность и полнота исследования, соответствие принимаемых решений действующему законодательству в области оценочной деятельности, стандартам и правилам, Кодексу профессиональной этики Палаты.

2.4. Председатель Комитета:

- организует работу Комитета;
- представляет Комитет на заседании Президиума Палаты и при взаимодействии с другими органами управления Палаты, юридическими и физическими лицами;
- обеспечивает созыв и проведение заседаний Комитета, председательствует на них;
- информирует органы управления Палаты о деятельности Комитета;
- подписывает решения Комитета;
- осуществляет иные права и обязанности в соответствии с действующим законодательством, Уставом Палаты, настоящим Положением и иными внутренними документами, регламентирующими деятельность Палаты.

3. Порядок деятельности Комитета.

3.1. Комитет осуществляет свою деятельность во взаимодействии с органами управления Палаты, координирует свою деятельность в пределах компетенции.

3.2. Организационное обеспечение деятельности Комитета осуществляется его председателем.

Председатель Комитета или лицо, им назначенное из состава Комитета, ведет протоколы заседаний, обеспечивает учет и оформление документации, отражающей деятельность Комитета, выполняет прочие функции, предусмотренные настоящим Положением.

3.3. В компетенцию Комитета включается исследование следующего круга вопросов:

- рассмотрение заявлений, суть которых не связана с экспертизой достоверности отчетов об оценке или обращениями физических и юридических лиц, которые подлежат рассмотрению Комитетом контроля ПО «СРО КАО»;

- консультационные ответы по методам оценки, существующему законодательству в области оценочной деятельности;
- разъяснения по спорным вопросам, которые возникли между оценщиками-членами Палаты и потребителями услуг оценки;
- разъяснения потребителям услуг оценки возможности оспаривания отчетов об оценке, процедуры оспаривания;
- подготовка актов по результатам проведенных проверок по обращениям, заявлениям граждан или юридических лиц.

3.4. Проверка обращений (жалоб) граждан или юридических лиц, содержащих информацию о нарушении их прав членами Палаты, не связанными с предполагаемой недостоверностью отчетов об оценке.

3.5. Направление члену Палаты рекомендаций об устранении допущенных нарушений ЗОДа, норм Кодекса профессиональной этики Палаты, установленных проверкой Комитета.

3.6. Контроль исполнения членами Палаты направленных рекомендаций по устранению выявленных нарушений.

3.7. Сбор, хранение и анализ документов, которые были рассмотрены Комитетом.

3.8. Методологическая работа в целях недопущения членами Палаты в своей деятельности нарушения требований ЗОД, правил деловой и профессиональной этики, установленных Кодексом профессиональной этики Палаты.

3.9. Иные вопросы и действия, направленные на реализацию задач Комитета.

4. Порядок рассмотрения обращений (жалоб).

4.1. Заявления потребителей услуг подаются в электронном виде в Исполнительный орган Палаты.

4.2. Комитет инициирует в срок, не превышающий трёх рабочих дней с даты поступления обращения, проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем.

4.3. Комитет рассматривает обращения только в отношении предполагаемых нарушений, допущенных членами Палаты, поступившие в Палату, сутью которых является методологические консультации норм ЗОДа, Стандартов, Кодекса профессиональной этики Палаты.

4.4. В обращении (жалобе) заявителем указываются:

- вопросы, которые соответствуют статье 3.3 настоящего Положения;
- доводы заявителя относительно того, каким образом действия (бездействие) члена Палаты нарушают или могут нарушить права потребителя услуг оценки.

4.5. В ходе проведения проверки исследованию подлежат только вопросы, указанные в обращении (жалобе).

4.6. Комитет в течение десяти календарных дней со дня получения обращения (жалобы) направляет в Исполнительный орган мотивированный

письменный ответ. К ответу могут прилагаться копии документов исследованные Комитетом в ходе проверки обращения (жалобы).

4.7. Комитет проводит свои заседания по мере необходимости. Председатель Комитета назначает дату, время, место и утверждает повестку дня заседания Комитета.

4.8. Заседания Комитета проводятся в форме закрытых заседаний, участие в заседании Комитета в качестве слушателей могут принимать лица, являющиеся членами Палаты.

4.9. На заседаниях Комитета могут присутствовать без права голоса приглашенные лица.

4.10. Заседание Комитета считается состоявшимся, если на нем присутствуют более половины членов Комитета. Представительство членов Комитета по доверенности не допускается.

4.11. Комитет принимает решения в рамках своих полномочий коллегиально, решение считается принятым если за него проголосовало большинство членов Комитета.

4.12. Комитет при принятии решения о тексте ответа руководствуется требованиями законодательства РК, настоящими Правилами и иными внутренними документами, регламентирующими деятельность Палаты.

5. Оформление результатов проверки.

5.1. По результатам проведения проверки в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты окончания проверки составляется Акт проверки.

5.2. Акт проверки состоит из описательной части, которая содержит ответы на все поставленные в обращении (заявлении) вопросы.

5.3. Акт проверки должен содержать сведения, в том числе:

- о дате и месте составления Акта проверки;
- наименование юридического лица или фамилия и инициалы физического лица, по чьему обращению (жалобе) проводится проверка;
- предмет (вопросы) проверки;
- перечень документов, исследованных в ходе проверки (если такие являются предметом проверки);
- срок проведения проверки;
- иные сведения, которые посчитают нужным указать авторы Акта проверки.

5.4. Описательная часть Акта проверки может содержать сведения о документах (информации), предоставленных заявителем и членом Палаты в течение срока проведения проверки.

В описательной части Акта проверки должны содержаться ответы по сути обращения.

5.5. В случае если в процессе проведения проверки заявляются дополнительные вопросы, которые непосредственно связаны с функциями Комитета контроля, то руководитель Комитета возвращает материалы в Исполнительный орган без исполнения с указанием направления обращения в Комитет контроля.

5.6. Акт проверки составляется в письменной форме в 2 (двух) экземплярах и подписывается руководителем и членами Комитета, проводившими проверку и отправляется в Исполнительный орган.

5.7. Акт проверки также формируется в электронном виде и хранится в Комитете и в Исполнительном органе.

5.8. Акт проверки направляется заявителю Исполнительным органом.

6. Порядок и сроки обжалования результатов проверки

6.1. В случае несогласия с результатами проверки, отраженными в Акте проверки, член Палаты и заявитель вправе обжаловать акт проверки в Президиум Палаты, представив соответствующее письменное обращение в Исполнительный орган Палаты в течение десяти календарных дней с даты получения акта проверки.