

### ***Система контроля качества при проведении оценки.***

Настоящий внутрифирменный стандарт описывает общие принципы построения системы контроля качества при выполнении оценки и оформлении отчета об оценке. Контроль качества выполнения отчетов об оценке в компании ООО "О-ЦЕНКА.РУ", проводится по следующим основным направлениям:

- соответствие отчета об оценке действующему законодательству в области оценочной деятельности в РФ, в частности Федеральному закону от 29.07.1998г. № 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации» и Федеральным стандартам оценки, действующим на дату составления отчета;
- соответствие отчета об оценке стандартам и правилам саморегулируемых организаций оценщиков, членами которых являются оценщики, подготавливающие и подписывающие отчет об оценке;
- соответствие отчета об оценке внутрифирменным стандартам и методическим рекомендациям по оценке различных видов имущества и имущественных прав;
- соответствие отчета об оценке внутренним правилам финансово-кредитных учреждений, для которых выполняется отчет об оценке;
- соответствие отчета об оценке другим действующим нормативным документам РФ (законодательству в области деятельности акционерных обществ, банкротства и пр.) в соответствии с целью, задачей и предполагаемым использованием результатов оценки;
- соответствие отчета об оценке современной оценочной методологии, обоснованность применяемых подходов и методов оценки;
- качество и полнота проведения осмотра объекта оценки, в т.ч. наличие всех необходимых фотографий;
- корректность и точность описания объекта оценки;
- правильность и точность выполненных в отчете об оценке расчетов.

#### **Основные принципы построения системы контроля качества при проведении оценки.**

Система контроля качества построена на проведении контрольных процедур, по совокупности результатов которых принимается одно из решений:

- о проведении или отказе от проведения оценки;
- о выпуске отчета об оценке и передаче его заказчику;
- о необходимости доработки или внесении исправлений в отчет об оценке.

Контрольные процедуры могут иметь **обязательный** или **выборочный** характер.

В настоящем стандарте описаны **обязательные** процедуры контроля качества при проведении оценки. А также сформулированы основные критерии отбора отчетов для проведения

**выборочных** процедур контроля качества и описаны основные виды мер, применяемых для достижения высокого качества оказания услуг по оценке.

### **Этапы проведения оценки и связанные с ними процедуры контроля качества.**

#### **1) Предварительный этап.**

На данном этапе проводятся переговоры с потенциальным заказчиком оценки с целью сбора следующей информации:

- об объекте оценки - расположение, условия и возможность доступа оценщика для осмотра;
- предполагаемое использование результатов оценки;
- полнота комплекта документа, требуемых для оценки;
- наличие у заказчика дополнительных условий, которые могут воспрепятствовать проведению оценки из-за снижения ее качества ниже уровня, определяемого настоящими внутрифирменными стандартами или нарушения принципа независимости оценщика (например, проведению сверхсрочной оценки за время, не позволяющее провести все необходимые процедуры контроля);
- наличие в компании специалиста, обладающего достаточной квалификацией для проведения оценки предложенного объекта.

Все сведения, собранные об объекте оценки, заказчике и условиях проведения оценки собираются и фиксируются в виде **заявки на оценку**.

По результатам этапа допускаются следующие варианты действий:

- произвести оценку на согласованных условиях. При этом назначается оценщик, ответственный за проведение оценки, либо, для сложных объектов, формируется рабочая группа и в ней назначается ведущий оценщик;
- предложить заказчику внести изменения в условия оценки, позволяющие произвести оценку с надлежащим уровнем качества (например, отправить запрос на возможность предоставления дополнительных документов или увеличить срок проведения оценки, для обеспечения проведения всех необходимых процедур контроля качества и пр.);
- отказаться от проведения оценки в случае невозможности обеспечить надлежащее качество при соблюдении условий независимости и достоверности итогового результата.

Положительное решение о проведении оценки принимается **менеджером отдела оценки** при условии одновременного выполнения следующих требований:

1. согласие заказчика со стандартными условиями оценки, зафиксированными в прейскуранте или на сайте компании;
2. наличие у заказчика полного комплекта документов, требуемого для проведения оценки данного объекта;
3. отсутствие у заказчика иных требований по условиям проведения оценки.

В иных случаях итоговое решение принимает **руководитель отдела оценки**.

Лицо, ответственное за проведение этапа:

- **менеджер отдела оценки**.

## 2) Этап проведения оценки.

На данном этапе выполняются основные процедуры, связанные с проведением оценки и оформлением ее результатов:

- осмотр объекта оценки;
- анализ документов;
- проведение расчетов;
- оформление отчета;

В ходе этапа, ответственное за его выполнение лицо **фиксирует** все возможные **отклонения**, потенциально приводящие к снижению качества оценки и выпускаемого отчета.

В части проведения осмотра и фотофиксации объекта, к фактам, требующим внимательного рассмотрения относятся:

- наличие особенностей, снижающих степень точности идентификации объекта - отсутствие табличек с адресом на доме, номеров квартиры на входной двери, шильд с серийными номерами для оборудования и пр.;
- отсутствие плана объекта оценки, по данным технической инвентаризации (БТИ/ПИБ) или РосРеестра у оценщика при непосредственном проведении осмотра объекта оценки;
- отсутствие доступа к отдельным помещениям или ракурсам, наличие крупногабаритной мебели, загораживающей значительную часть стен и пр.

В части полноты и качества предоставленных документов, к фактам, требующим внимательного рассмотрения относятся:

- низкое качество отсканированных документов, не читаемость или нечеткость ключевых данных;
- частичное или полное отсутствие видимости ("обрезка") серий, номеров и дат выдачи документов, подразумевающих данные реквизиты;
- отсутствие актуальных выписок ЕГРН, подтверждающих права и состав собственников, наличие обременений.

В части проведения расчетов, фактами, к фактам, требующим внимательного рассмотрения относятся:

- при подборе аналогов - малое количество доступных аналогов (узость рассматриваемого сегмента рынка);
- попадание объекта оценки на границы интервала рассматриваемого сегмента рынка (верхняя или нижняя граница).

По завершению этапа формируется **список фактов, связанных с проведением оценки, требующих внимательного рассмотрения**, который передается в составе файлов отчета на этап контроля качества.

Дополнительные критерии и факты, требующие анализа и отражения оценщиком в качестве требующих рассмотрения на этапе контроля, при необходимости могут быть оформлены в виде методических указаний по отдельным видам объектов оценки и утверждены приказом по предприятию.

На данном этапе оценки также может проводиться **автоматизированный контроль допустимых значений ключевых параметров**, в случае если он реализован на программном уровне в шаблоне отчета для данного объекта оценки. Автоматизированный контроль допустимых

значений ключевых параметров позволяет добиться высокого качества расчета стоимости с точки зрения статистических оценок достоверности результата.

**Автоматизированный контроль допустимых значений ключевых параметров** включает в себя:

1. Формирование списка ключевых параметров и допустимых диапазонов их значений, соблюдение которых требуется для достижения высокого качества и достоверности оценки.
2. Программная реализация автоматического контроля соблюдения заданных значений диапазонов ключевых параметров при проведении расчета стоимости объекта оценки.
3. Визуальное отражение выхода за допустимые пределы по каждому ключевому значению в процессе расчета для информирования оценщика.

Выпуск отчета не допускается, если какой-либо из ключевых параметров находится вне допустимого диапазона.

Типичными ключевыми параметрами для организации автоматизированного контроля могут быть:

- % отклонения (разброс) скорректированных значений стоимостей объектов-аналогов от их среднего значения;
- % отклонения (входной разброс) стоимостей объектов-аналогов от их среднего значения;
- максимальное значение суммы проведенных корректировок по модулю (валовая коррекция);
- отклонение площадей объектов аналогов от площади объекта оценки;
- и пр.

Списки ключевых параметров и допустимые диапазоны их значений формируются для отдельных, часто встречающихся в работе компании сегментов рынка и назначений оценки. Утверждаются приказами по предприятию.

Лицо, ответственное за проведение этапа:

- **оценщик** или **ведущий оценщик**, ответственный за проведение оценки по рассматриваемой заявке.

### **3) Этап контроля качества.**

На данном этапе осуществляются основные процедуры, связанные с контролем качества выпускаемых отчетов об оценке. Ниже перечислены возможные виды **процедур контроля качества**.

#### **1. "Самостоятельный контроль (самоконтроль)."**

Тип процедуры: **обязательная.**

Цель процедуры: проверка выполнения всех обязательных шагов при проведении оценки и оформлении отчета. Позволяет избежать пропуска отдельных операций при работе по шаблону.

Например, не включение в приложения отчета полностью или части фотографий объекта или копий документов, предоставленных заказчиком.

Метод проведения: сверка с таблицей обязательных шагов при проведении оценки и выставление отметок о выполнении шага. Таблицы обязательных шагов разрабатываются и утверждаются приказом по предприятию для типовых объектов оценки и включаются в стандартные шаблоны отчетов.

Кто проводит: оценщик, выполнивший оценку - самостоятельно.

Итог: заполненный «чек-лист» таблицы обязательных шагов в соответствующем разделе шаблона отчета.

Возможные действия по итогу: при необходимости - внесение исправлений в отчет и повторное проведение процедуры.

## 2. "Кросс-контроль."

Тип процедуры: **выборочная**.

Критерии отбора: критерии отбора отчетов для проведения «кросс-контроля» формируются руководителем отдела оценки или контролером качества, оформляются в виде приказа по предприятию.

Цель процедуры: найти возможные ошибки, пропуски данных, опечатки в отчете, которые могут возникать из-за эффекта «замыливания глаза» у оценщика, долгое время работающего над одним отчетом или по одному шаблону

Метод проведения:

- вычитка отчета;
- сверка данных в отчете с данным по документам, предоставленными заказчиком.

Кто проводит: временный контролер качества – сотрудник отдела оценки из группы «Оценщики», назначаемый руководителем отдела оценки для проведения процедуры контроля по рассматриваемому отчету.

Итог: заполненная форма «кросс-контроля» и краткий отчет с перечнем нарушений руководителю отдела оценки по результатам его проведения.

Возможные действия по итогу: при необходимости - внесение исправлений в отчет; в случае значительного объема исправлений - повторное проведение процедуры контроля; получение пояснений от оценщика, допустившего нарушения; анализ нарушений, разработка и принятие мер для избегания подобных нарушений в дальнейшем.

## 3. "Внутрифирменная экспертиза отчета"

Тип процедуры: **выборочная**.

Критерии отбора: критерии отбора отчетов для проведения внутрифирменной экспертизы отчета формируются руководителем отдела оценки или постоянным контролером качества, оформляются в виде приказа по предприятию.

Цель процедуры: определение неточностей в разработанных шаблонах отчетов; проверка соответствия шаблонов отчетов текущим изменениям в законодательстве; проверка соблюдения оценщиками требований действующего законодательства, внутрифирменных стандартов и рекомендаций по работе с шаблонами отчетов, методических указаний по оформлению отчетов и существующей методологии оценки.

Метод проведения:

- вычитка отчета;
- сверка данных в отчете с данным по документам, предоставленными заказчиком;
- оценка качества и достоверности использованных для оценки данных, в т.ч. подобранных аналогов;
- заполнение контрольной формы проведения внутрифирменной экспертизы отчета на соответствие существующим нормам действующего законодательства в области оценки и стандартов оценки.

Кто проводит: постоянный контролер качества оценки.

Итог: заполненная форма внутрифирменной экспертизы и отчет руководителю отдела оценки по результатам ее проведения.

Возможные действия по итогу: при необходимости - внесение исправлений в отчет; получение пояснений от оценщика, допустившего нарушения; анализ нарушений, разработка и принятие мер для избегания подобных нарушений в дальнейшем.

#### **4. "Внешняя экспертиза отчета"**

Тип процедуры: **выборочная.**

Критерии отбора: решение о проведение внешней экспертизы отчета принимается руководителем отдела оценки лично или на основании рекомендаций от постоянного контролера качества.

Цель процедуры: проверка эффективности работы системы контроля качества оценки компании; проверка соответствия разработанных шаблонов отчетов существующим нормам действующего законодательства в области оценки и стандартов оценки; повышение надежности и снижение рисков оспаривания отчетов при оценке сложных или «проблемных» объектов оценки.

Метод проведения:

- заключение договора о проведении добровольной экспертизы отчета с саморегулируемой организацией оценщиков.

Кто проводит: эксперты СРО оценщиков.

Итог: экспертное заключение по форме СРО оценщиков.

Возможные действия по итогу: при необходимости - доработка отчета, проведение повторной экспертизы; анализ нарушений, разработка и принятие мер для избегания подобных нарушений в дальнейшем.

#### **4) Этап сдачи работ.**

На этапе сдачи работ производится итоговый контроль качества оформления отчетов об оценке, связанный с печатью на бумажном носителе, сшивкой, подписанием и скреплением печатью.

При оформлении отчета на бумажном носителе проверяется:

- наличие и соответствие подписей их расшифровкам в отчете;
- наличие сшивки с указанием количества листов в отчете;
- наличие печати, соответствующей юридическому лицу, заключившему договор на проведение оценки.

#### **«Проверка отчета заказчиком»**

Также для отдельных видов объектов оценки допускается такой вид процедуры контроля, как **передача проекта отчета в электронном виде заказчику** для ознакомления и проверки ключевых данных.

Обязательные условия, соблюдение которых требуется для выполнения процедуры:

- проект отчета должен на момент передачи его заказчику пройти все предыдущие внутрифирменные этапы контроля качества;
- заказчик должен оплатить услугу оценки на момент передачи проекта отчета в полном объеме;
- данная процедура возможно только для тех видов объектов оценки, список которых заранее определен и зафиксирован приказом по предприятию, либо по отдельному решению руководителя отдела оценки.

Все замечания или комментарии заказчика передаются как оценщику-исполнителю, так и руководителю отдела оценки (в копии). По обоснованным замечаниям заказчика, не влияющим на независимость оценщика или достоверность оценки, вносятся необходимые исправления в отчет.

При выдаче готового отчета заказчику физическому лицу, сотрудник отдела оценки должен действовать четко по внутрифирменной инструкции по сдаче работ по оценке заказчикам физическим лицам.

Сдачу работ заказчикам юридическим лицам осуществляет менеджер, ведущий данного клиента, либо руководитель отдела оценки.

Лицо, ответственное за этап:

- **менеджер отдела оценки.**

#### **5) Гарантийный этап.**

Этап с момента передачи готового отчета заказчику и подписания акта сдачи-приемки до окончания срок действия отчета (6 месяцев с даты составления отчета). На данном этапе фиксируются все факты обращений заказчика по внесению исправлений или изменений в отчет об оценке после завершения этапа сдачи работ.

По каждому обращению заказчика собираются максимально полный объем информации о причинах обращения. При запросе на внесение изменений в отчет анализируются возможность изменений, без нарушения требований действующего законодательства и причины (ошибка оценщика, ошибка, произошедшая из-за предоставления некорректных или неполных документов заказчиком, дополнительные требования по описанию объекта оценки или количеству фотографий, установленные кредитным учреждением и т.п.).

Решение по каждому случаю принимается коллегиально руководителем отдела оценки, контролером качества и оценщиком, непосредственно выполнившим отчет.

При необходимости и возможности - производится доработка отчета, анализ нарушений и их причин, в случае наличия, разработка и принятие мер для избежания подобных нарушений в дальнейшем.

Лицо, ответственное за этап:

- прием обращений от заказчиков и сбор информации о причинах - **менеджер отдела оценки;**

- анализ данных, собранных по результатам обращений заказчиков - **контролер качества или руководитель отдела оценки.**

#### **Виды мер, применяемых в компании для снижения вероятности ошибок и недочетов в отчетах об оценке и повышения качества оказываемых услуг.**

Применяемые в компании меры укрупненно разделяются на две основные группы:

- организационные (административные) меры.
- технические (программные) меры.

Организационные (административные) меры включают в себя:

- разработку новых или совершенствование разработанных ранее внутрифирменных методик и служебных инструкций по проведению оценки с целью снижения вероятности допущения ошибок и недочетов;
- совершенствование системы мотивации сотрудников, поощряющей оказание услуг с максимальным уровнем качества.

Технические (программные) меры включают в себя:

- разработку новых автоматизированных шаблонов отчетов и схем проведения оценки для типовых объектов, снижающих вероятность ошибок при оформлении результатов оценки;
- разработку алгоритмов облегчающих проведение расчетов и автоматически контролирующими соблюдение заданных критериев качества оценки.

#### **Управленческие методы, применяемые в компании в целях повышения качества услуг по оценке.**

Компания нацелена на повышение качества оказываемых услуг преимущественно через **положительную** мотивацию персонала.



Основные управленческие меры, применяемые в работе:

- Поощрение сотрудников с минимальным уровнем недочетов в работе через повышение уровня их премирования;
- Компенсация оплаты годового страхового полиса - оценщикам с низким уровнем ошибок по результатам контрольных процедур системы контроля качества;
- Компенсация оплаты членских взносов в саморегулируемой организации оценщиков - оценщикам с низким уровнем ошибок по результатам контрольных процедур системы контроля качества;
- Компенсация дополнительного обучения и повышения квалификации - оценщикам с низким уровнем ошибок по результатам контрольных процедур системы контроля качества;
- Предоставление возможности отгулов оценщикам с низким уровнем ошибок по результатам контрольных процедур системы контроля качества.

Управленческие воздействия, применяемые в случае возникновения ошибок в следствие игнорирования разработанных внутрифирменных стандартов, методик и инструкций по проведению оценки и оформлению отчетов:

**Устное замечание** - замечание, сделанное руководителем отдела оценки с указанием объекта/номера отчета и допущенных недочетов. Применяется с случае выявления единичных незначительных ошибок (опечаток) или пропусков в отчете, не приводящих к искажению рыночной стоимости и снижению достоверности результата;

**Письменное замечание** - замечание, сделанное руководителем отдела оценки с указанием объекта/номера отчета и описанием всех допущенных недочетов. Применяется с случае выявления нескольких незначительных ошибок (опечаток) или пропусков в отчете, не приводящих к искажению рыночной стоимости или снижению достоверности результата.

**Письменное замечание с получением объяснительной записки от исполнителя отчета** - замечание, сделанное руководителем отдела оценки с указанием объекта/номера отчета и описанием всех допущенных недочетов. Применяется в случае выявления ошибок (опечаток) или пропусков в отчете, нарушающих внутрифирменные стандарты и приводящих к искажению рыночной стоимости или снижению достоверности результата. Оценщик дает письменные пояснения о причинах недочетов, оформленные в виде **объяснительной записки**.

В случае многократных зафиксированных нарушений с объяснительными записками по их причинам могут приниматься дополнительные меры воздействия, вплоть до расторжения трудового договора по инициативе работодателя.