

Доповненням розглянутої в загальному плані трьохрівневої системи документації є: програми якості, форми та інші документи.

5. Аудит систем управління якістю та екологічного середовища

Планування і здійснення внутрішнього аудиту є заключним елементом системного управління якістю. Аудит – це також обов'язковий елемент галузевих систем якості (відповідно вимог, наприклад, ISO/TS16949, QS-9000, VDA 6.1., TE 9000), системи управління навколишнім середовищем (ISO 14001, EMAS), системи управління безпекою та гігієною праці (PN-N18001, OHSAS18001). Аудит використовується також як метод оцінки кваліфікації постачальників, особливо це передбачено в машинобудівній та фармацевтичній галузях. На практиці він є дорогим, але дуже вдалим методом, і це дозволяє не тільки оцінити, й сприяти поліпшенню систем управління у постачальників. Врешті, сертифікаційний аудит – це оцінка роботи по впровадженню систем якості, навколишнього середовища, безпеки та гігієни праці та системи безпеки інформації НАССР та ін.

Аудит є особливо цінним методом на етапі впровадження і поліпшення системи управління і важно уявити собі правильну розробку і розвиток системи без постійного досконалого внутрішнього аудиту.

Аудит є механізмом постійного поліпшення системи, що дозволяє визначити невідповідності, здійснювати аналіз причин та застосовувати коригувальні та запобіжні дії.

Використання методики аудиту дозволяє оцінити, чи організація презентує достатній рівень управління для того, щоб можна було визначити:

- виконання запланованих заходів (див. п.7.1. ISO 9001 та пункти, що стосуються планування), вимоги міжнародних норм ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 та вимоги системи управління довкіллям, системи управління безпекою та гігієною праці, встановлені в організації;

- ефективність впровадження та підтримки СУЯ.

Аудит сприяє визначенню напрямів управління якістю, розвитку і розширенню СУЯ управління довкіллям. При проведенні аудиту звертається увага на відповідність системних рішень правовим вимогам, вимогам замовника, основним вимогам системи (наприклад, ISO 9001, ISO 14001) та іншим регуляторним документам, прийнятим всередині організації. В контексті вищезазначеного особливо важли-

вою є система внутрішніх аудитів організації, що становить обов'язкову вимогу системи управління якістю. Це є кінцевим елементом, що стосується систем управління якістю. Для повного використання можливостей, які дає проведення аудиту, важливим є знання основ аудиту та вимог стандарту, що становить основу системи даної організації (наприклад, ISO 9001, ISO 14001) та визначень стандарту, яке стосується виключно аудиту – ISO 19011.

5.1. Суть аудиту якості

Поняття аудиту є широко поширеним у сфері фінансового аудиту, пов'язаного з фінансовою ревізією, як аудиту внутрішнього (внутрішнього контролю). Визнаним є термін *quality audit*, який вказує на верифікацію систем управління якістю, що виконується в відмінний спосіб і з відмінними як цілями, ніж фінансовий аудит.

Аудит якості – це систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного оцінювання з метою визначення ступеню виконання критеріїв аудиту. Це визначення можна вважати найкращим, хоча в літературі зустрічаються дещо інші визначення цього процесу.

Аудит системи управління навколишнім середовищем є процесом систематичної і задокументованої верифікації, що має на меті об'єктивне отримання доказів та їх оцінки, на підставі яких визначається: чи система управління навколишнім середовищем організації відповідає встановленим критеріям аудиту системи управління середовищем, чи здійснюється надання результатів аудиту керівництву.

Аудит системи управління безпекою та гігієною праці – це систематичне, незалежне дослідження цілей та діяльності, що здійснюється в межах системи управління безпекою та гігієною праці, а також аналіз досягнутих результатів на предмет їх відповідності запланованим показникам (чи вказівки успішно впроваджені, чи вони відповідають політиці безпеки та гігієни праці, а також цілям організації в цій сфері).

У кожній системі є ризик виникнення невідповідностей, які з'являються від недосконалості принципів системи, матеріальних недоліків чи власне з вини людини. Відповідно, основним є їх постійне визначення в межах проведеної перевірки та своєчасне застосування коригуючих дій. З аудитом пов'язано багато термінів, які мають суттєве значення в реалізації цього процесу. В контексті вищезазначеного можна виявити наступне:

- **критерії аудиту** – сукупність політики, процедур чи вимог, які використовують як еталон;

- **доказ аудиту** – протоколи, викладення фактів чи інша інформація, що є істотними для критеріїв аудиту і уможливають його перевірку;

- **аудитований** – організація, яка є аудитованою;

- **аудитор** – особа, яка має компетентність для проведення аудиту;

- **група з аудиту** – один чи декілька аудиторів, що проводять аудит із залученням технічних експертів у разі потреби;

- **програма аудиту** – один чи декілька аудитів, запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретної мети.

Аудит системи управління, що здійснюється за дорученням замовника, тобто:

отримувачі – підприємства, які, користуючись висновками аудиту, бажають дізнатися про результати попередньої чи періодичної оцінки постачальника;

незалежні сторони, що відповідають за нагляд щодо якості продукції або послуги (наприклад, відповідальні за призначенням) тобто уповноважені з аудиту як третя сторона;

органи для здійснення сертифікації якості призначені для виконання аудиту з метою сертифікації якості аудитованої організації, тобто органи, що проводять сертифікаційний аудит.

Організація може також доручити виконання аудиту, наприклад, постачальникам іншої спеціалізованої організації. В основі такого рішення можуть бути наступні причини:

- недостатня підготовка власних аудиторів;

- більший професіоналізм зовнішніх аудиторів в реалізації процедур аудиту;

- надання більшого значення аудиту;

- виключення необ'єктивних оцінок.

Це має особливе значення у випадку системи управління навколишнім середовищем, коли маємо за мету оцінити, чи постачальник задовольняє вимоги, що стосуються мінімізації впливу на довкілля. В цей спосіб можна контролювати діяльність постачальників, субпідрядників, особливо тих, що працюють на території організації.

Протягом процесу аудиту група фахівців перевіряє відповідність системи вимогам стандартів та інших принципів, а також звертається особлива увага на послідовність здійснених дій. Кожна визначена невідповідність ідентифікується та описується.

В першу чергу, повинні бути встановлені і визначені вимоги, по відношенню до яких здійснюється аудит. Це можуть бути, наприклад:

- стандарти, що стосуються систем якості, середовища, безпеки;
- задокументовані системи управління;
- правові вимоги;
- реалізація цілей і завдань щодо систем управління середовищем, безпекою та гігієною праці;
- моніторинг;
- вимоги замовників.

У випадку здійснення спостереження, результатом його є віднесення до відповідної вимоги та знаходження об'єктивного доказу, який підтвердить обстеження. Лише реалізація всіх вище вказаних дій є підставою для підтвердження невідповідності. **Якщо хоча б один з елементів не має підстави для невідповідності, тобто не має доказів, не можна давати висновок про невідповідність.**

5.2. Цілі аудиту і сфера відповідальності

При розумінні вимог ISO серії 9000 та ISO серії 14000 найвище керівництво повинно гарантувати встановлення ефективного і чіткого процесу внутрішнього аудиту для здійснення оцінки сильних та слабких сторін системи управління.

Наприклад, до зазначених методів можна віднести:

- ефективність та чіткість ідентифікації процесів;
- можливість постійного поліпшення;
- дієвість процесу;
- ефективність використання статистичних методів;
- використання інформаційних технологій;
- аналіз витрат якості, витрат середовища;
- ефективність використання ресурсів.

Аудит проводиться групами з аудиту. Серед аудиторів, що беруть участь у проведенні аудиту, обов'язковим є визначення головного аудитора, навіть якщо аудит здійснює одна особа. Він несе повну відповідальність за здійснення аудиту. До групи з аудиту включаються:

- технічні експерти в даній галузі;
- аудитори в процесі навчання;
- спостерігачі.

Про присутність цих осіб повинен бути поінформований замовник, аудитований та головний аудитор і цей факт повинен бути ними схвалений.

Аудитори повинні бути об'єктивними, вільними від упереджень і не повинні перебувати під тиском.

Повинні бути визначені завдання і відповідальність:

- аудиторів;
- головного аудитора;
- замовника;
- аудитованого.

Головний аудитор несе відповідальність за всі фази аудиту. Він повинен мати вміння і досвід в управлінні аудитом та мати повноваження щодо прийняття остаточних рішень, що стосуються всіх дій по здійсненню аудиту.

До відповідальності і завдань головного аудитора, насамперед, належать:

- визначення та узгодження з аудитованим вимог і сфери аудиту;
- участь у відборі інших членів групи для здійснення аудиту;
- перегляд документації системи управління якістю;
- презентація групи аудиторів перед керівництвом аудитованої організації;
- інформування й усування перешкод під час проведення аудиту;
- підготовка і представлення звіту про аудит.

5.3. Етапи аудиторської діяльності

Велике значення для використання процесу аудиту є реалізація всіх його етапів, показаних на рис. 10.

Кожен з елементів процесу аудиту, вказаний в стандарті ISO 19011, є обов'язковим для досягнення цілей аудиту. Реалізується в кожному випадку аудиту третьої сторони, тобто відносно до зовнішнього аудиту, можна говорити про обмеження лише деяких з них.

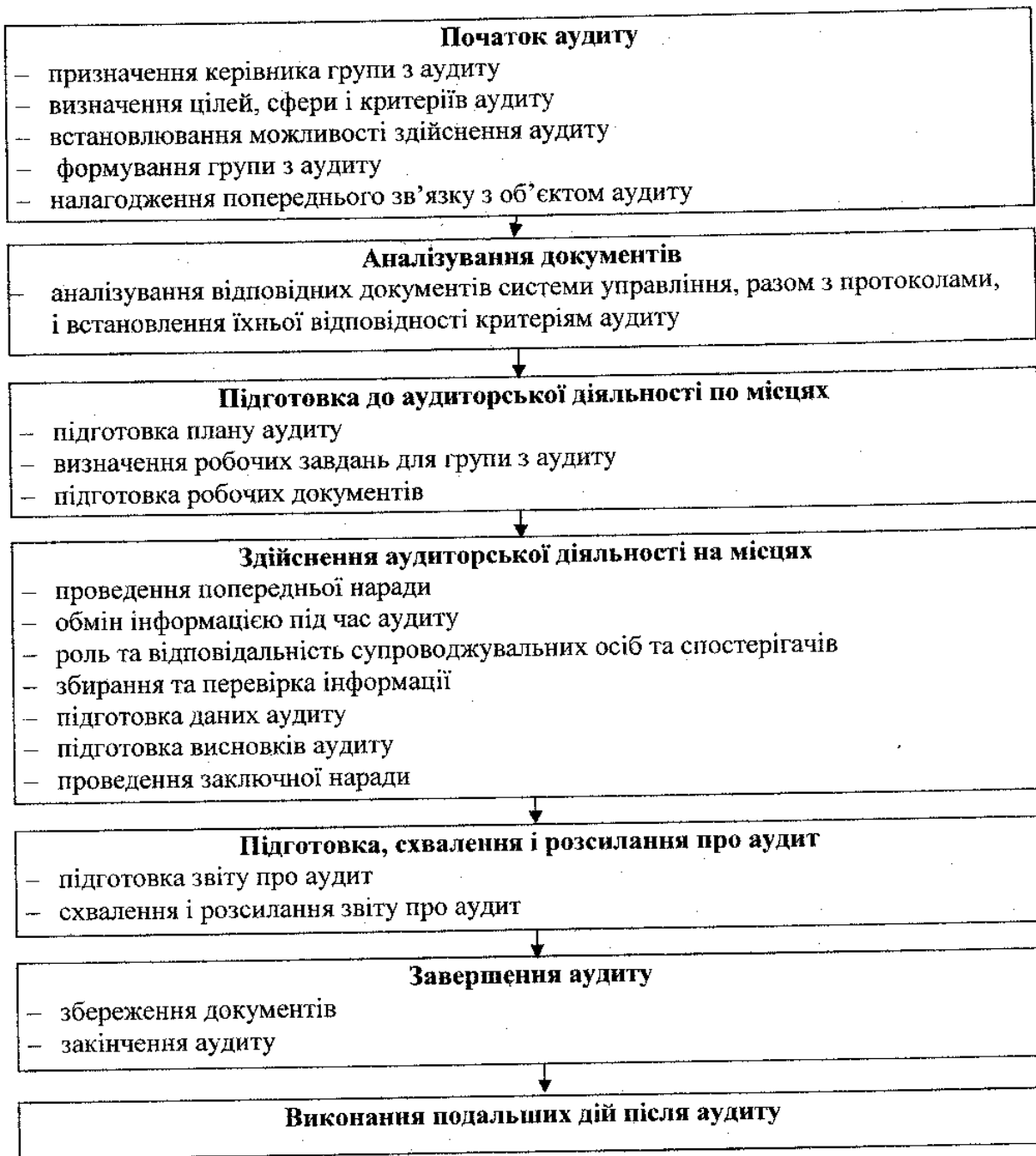


Рис. 10. Елементи аудиту системи управління якістю та навколишнього середовища
Джерело: на основі стандарту ISO 19011.

- До основних етапів аудиторської діяльності слід віднести:
- початок аудиту;
 - аналізування документів;
 - підготовка аудиторської діяльності на місцях;
 - здійснення аудиторської діяльності;
 - підготовка звіту про аудит;
 - завершення аудиту;
 - виконання подальших дій після аудиту.

До початку аудиторських дій входить: визначення керівника аудиту з аудиторського колективу (фірми), визначення цілей, сфери та критеріїв аудиту, встановлення можливостей виконання аудиту, формування групи з аудиту, налагодження попереднього зв'язку з об'єктом аудиту.

Стандарт рекомендує, щоб особи, відповідальні за управління програмою аудиту, призначали керівника групи з аудиту для проведення конкретного аудиту. У разі проведення спільного аудиту важливо, щоб до початку аудиту аудиторські організації дійшли згоди щодо відповідальності кожної, особливо щодо повноважень призначеного керівника групи з аудиту.

У контексті загальних цілей програми аудиту рекомендується, щоб кожний конкретний аудит базувався на задокументованих цілях, сфері і критеріях.

Цілі аудиту визначають, що повинно бути виконане під час процесу аудиту. Цілі аудиту можуть містити:

- визначення ступеня відповідності системи управління об'єкта аудиту (або її частин) – критеріям аудиту;
- оцінка здатності системи управління організації забезпечувати відповідність законодавчим, регламентованим та контрактним вимогам;
- оцінка результативності системи управління організації щодо досягнення визначених цілей;
- визначення сфер потенційного поліпшення системи управління.

Сфера аудиту описує рівень і межі аудиту, такі як: фізична локалізація, організаційні особливості, дії та процеси, які мають бути аудитовані, а також термін часу на аудит.

Критерії аудиту можуть охоплювати сукупність політики, процедур, вимог, положень, вимоги системи організації, контактні вимоги або галузеві чи бізнесові правила.

Рекомендується, щоб відповідальні за організацію програми аудиту визначили можливість здійснення аудиту, беручи до уваги такі чинники як:

- достатність і відповідність інформації для планування аудиту;
- належну співпрацю з боку об'єкта;
- достатність часу та ресурсів.

Якщо аудит здійснити неможливо – рекомендується, щоб відповідальні за програму аудиту запропонували альтернативне рішення за погодженням з об'єктом аудиту.

Під час прийняття рішення щодо чисельності та складу групи з аудиту треба врахувати:

- цілі аудиту, сферу, критерії і передбачувану тривалість аудиту;
- чи є аудит скомбінованим чи спільним;
- загальну компетентність групи з аудиту;
- застосовані законодавчі, регламентовані, контрольні, сертифікаційні вимоги;
- необхідність забезпечення незалежності групи з аудиту від діяльності, що перевіряється, та уникнення конфліктів інтересів;
- здатність членів групи з аудиту результативно взаємодіяти з об'єктом аудиту;
- мову аудиту, а також розуміння соціальних і культурних особливостей об'єкта аудиту; це може забезпечуватись власним умінням аудитора або за підтримки технічного експерта.

При виборі групи з аудиту слід впевнитись у відповідних знаннях і вміннях аудиторів, необхідних для досягнення цілей аудиту. Група з аудиту повинна володіти необхідними знаннями і вміннями щодо основ та специфіки об'єкту аудиту. У разі недостатності знань та вмінь аудиторів колектив повинен бути розширений технічними експертами. Їх роль полягає у встановленні положень і підтримці оцінки системи.

Об'єкт і замовник аудиту може звернутися до сертифікаційного відділу про заміну членів групи з аудиту, надавши відповідне обґрунтування. Рекомендується, щоб обґрунтування підстав заміни були повідомлені головному аудитору і особам, відповідальним за організацію програми аудиту з метою прийняття рішення. Розумними підставами є, наприклад, конфлікт інтересів (коли аудитор надавав консультаційні послуги об'єкту аудиту або є його колишнім працівником), що суперечить незалежності аудиту.

При попередньому зв'язку з об'єктом аудиту необхідно:

- встановити способи форм комунікації;
- надати інформацію про запропонований термін аудиту та склад групи з аудиту;
- зробити запит щодо доступу до відповідних документів разом з протоколами;
- підтвердження повноважень щодо проведення аудиту;
- погодження присутності спостерігачів і потреби у супроводжувальних особах для групи з аудиту.

Аналізування документів найчастіше здійснюється в об'єкті аудиту і вимагає визначення узгодженості системи у форматі, задокументованому відповідно до критерію аудиту. Під час аналізу береться до уваги розмір, характер діяльності, складність організації, а також цілі та сфери аудиту. Аналізування може бути відкладено до початку робіт на місцях. У випадку виявлення невідповідності документації необхідно внести **корективи**. Виконання цих дій обумовлює перехід до наступних етапів аудиту.

Підготовка до аудиторської діяльності включає: складання плану аудиту, визначення робочих завдань для групи аудиту та підготовка робочих документів.

Обов'язком керівника групи з аудиту є **підготовка плану аудиту** з метою забезпечення згоди між замовником, групою аудиту та об'єктом аудиту. Деталізація плану аудиту повинна віддзеркалювати обсяг та складність аудиту. Вона може бути різною, наприклад, для сертифікаційного аудиту і наступних аудитів, а також для аудитів внутрішніх і зовнішніх. Необхідною є еластичність, яка уможливорює зміни, наприклад, сфери, які можуть виявитись у ході здійснення аудиторської діяльності.

План аудиту повинен включати наступні елементи:

- цілі аудиту;
- критерії аудиту і всі документи, на які є посилання;
- сферу, включаючи ідентифікацію організаційних і функціональних підрозділів та процесів, аудит яких треба проводити;
- дату та місце проведення аудиту;
- очікуваний час та тривалість аудиторської роботи, включаючи нараду з керівництвом об'єкта аудиту та наради групи з аудиту;
- роль і відповідальність членів групи з аудиту та будь-яких супроводжувальних осіб;
- надання відповідних ресурсів для критичних елементів аудиту.

Крім того, стандарт ISO 19011 звертає увагу на те, що план аудиту, по необхідності, може містити:

- визначення відповідальної особи від об'єкта аудиту для проведення аудиту;
- робочу мову та мову звіту про аудит, якщо це інша мова, ніж та, якою користуються аудиторі і/або об'єкт аудиту;
- тематичний зміст звіту про аудит;
- логістичні умови (поїздки, умови перебування на місцях тощо);
- питання, пов'язані з конфіденційністю.

План аудиту повинен бути прийнятий замовником аудиту та наданий об'єкт аудиту на розгляд для забезпечення успішного процесу. Будь-які зміни плану аудиту повинні бути узгоджені між зацікавленими сторонами до продовження аудиту.

Керівнику групи з аудиту треба шляхом консультації з групою з аудиту встановити **відповідальність для кожного члена групи за проведення аудиту функцій, ділянок, елементів або видів діяльності**. У цьому випадку треба врахувати потребу у незалежності та компетентності аудиторів, ефективному використанні ресурсів, а також різні ролі та відповідальність аудиторів-стажистів і технічних експертів. Зміни в розподілі роботи можуть бути здійснені по мірі реалізації аудиту, щоб забезпечити досягнення його цілей. Члени групи з аудиту зобов'язуються виконати ділянку виділеної роботи в рамках аудиту і підготувати до виконання необхідні робочі документи.

З пункту професіонального бачення проведення аудиту, особливо для задокументування результатів, важливим є підготовка робочих документів. Вони можуть містити:

- перелік контрольних питань і плани відбирання інформації під час аудиту;
- бланки для реєстрації інформації, такої як підтверджувальні докази, дані аудиту і протоколи нарад.

Бажано, щоб використання переліку контрольних питань і бланки не обмежували обсяг аудиторської діяльності, який може змінюватися в результаті зібраної під час аудиту інформації.

Приклад:

Перелік контрольних питань основних елементів ISO 9001:2000

4.1. Основні вимоги.

- Чи визначені необхідні процеси для розробки системи якості і їх застосування в організації?
- Чи визначені методи для досягнення ефективного проведення і нагляду цих процесів?
- Чи забезпеченні ресурси і необхідна інформація для допомоги проведення та моніторингу цих процесів?
- Чи визначені засоби нагляду за процесами організації?

4.2. Вимоги до документації.

- Чи видані документи, пов'язані з системою управління якістю? Які це документи?
- Чи існує визначена політика з якості організації і цілі у сфері якості?

– Чи існує настанова з якості? Чи відноситься вона до вимог вибраного стандарту? Чи описує вона межі системи управління якістю, включаючи виключення? Чи встановлені для системи управління якістю задокументовані методики або посилання на них? Чи підтверджуються опис взаємодії процесів системи управління якістю?

- Чи існують задокументовані методики, які вимагає стандарт?
- Чи існують інші документи, необхідні для забезпечення ефективного планування, проведення і нагляду за процесами в організації?
- Чи існують протоколи, що вимагає стандарт, які підтверджують функціонування системи управління якістю?

Нагляд за документами.

– Чи існують наглядові документи в організації? Які це документи?

– Чи є задокументована методика, що описує основи нагляду за документами, пов'язана з вимогами стандарту?

– Чи документи перед виданням подаються до розгляду і затверджуються найвищим керівництвом?

– Чи встановлено систему впровадження змін документів?

– Чи якісь зміни переглянуті і затверджені перед їх впровадженням?

– Чи актуальні версії документів доступні в усіх місцях їх використання і це має вплив на якість?

– Чи встановлена система ідентифікації документів, уможливаюча встановлену їх актуальність або випадковість?

– Чи існує система вилучення, повернення і збереження документів, що втратили важливість, щоб запобігти випадкам їх використання?

– Чи неактуальні документи збережено з метою забезпечення вказаної в них інформації, відповідно позначені і забезпечені?

Нагляд за протоколами.

– Чи отримані протоколи є доказом відповідності вимогам і доказом наслідків діяльності системи управління якістю?

– Чи окреслена і задокументована методика, що стосується ідентифікації, збереження, захисту, доступу і терміну зберігання та вилучення протоколів?

– Чи протоколи читаються і так збережені, щоб було легко ідентифікувати необхідну інформацію?

– Чи існує визначена і задокументована методика нагляду, бланків протоколів, що стосуються якості?

5. Відповідальність керівництва

5.1. Орієнтація на замовника.

– Чи визначені повні вимоги замовника з метою зростання його задоволення?

5.2. Політика у сфері якості.

– Чи визначена і задокументована найвищим керівництвом політика і цілі у сфері якості?

– Чи політика з якості відповідає цілям діяльності організації?

– Чи політика з якості містить зобов'язання щодо виконання вимог і до постійного поліпшення системи управління якістю?

– Чи політика з якості забезпечує основу щодо встановлення та перегляду цілей у сфері якості?

– Чи політика з якості і цілі якості відомі і зрозумілі в усій організації?

– Чи прийнята на підприємстві політика з якості переглядається для забезпечення її актуальності і придатності?

5.3. Планування.

Цілі з якості.

– Чи встановлені цілі, що стосуються якості для відповідних функціональних підрозділів в організації, у тому числі спрямовані на задоволення вимог до продукції?

– Чи встановлені цілі з якості є вимірними і узгодженими з її політикою?

Планування системи управління якістю.

– Чи проводиться планування системи якості з метою задоволення вимог стандарту і для планування цілей у цій сфері?

– Чи під час планування і внесення змін до системи управління якістю збережена її цілісність?

5.4. Відповідальність, повноваження та інформування.

– Чи визначена відповідальність і повноваження для персоналу, що бере участь в управлінні, виконанні, верифікації робіт, що мають вплив на якість?

Представник керівництва.

– Чи призначений представник керівництва (організаційна структура, відповідальна за виконання вимог стандарту ISO серії 9000)?

Внутрішнє інформування.

– Чи встановлені належні процеси інформування в організації про результативність системи управління якістю?

5.5. Аналізування з боку керівництва.

– Чи виконується найвищим керівництвом аналізування системи управління якістю, її придатності, адекватності та результативності?

– Чи в результаті аналізування приймаються рішення, що стосуються можливостей поліпшення системи управління якістю?

– Чи є протоколи аналізу?

6. Управління ресурсами.

– Чи достатньо отримано матеріалів і ресурсів, необхідних для впровадження, актуалізації і поліпшення системи управління якістю та для підвищення задоволеності замовника? Які саме ресурси?

Компетентність, обізнаність та підготовка.

– Чи визначено компетентність персоналу, залученого до робіт, і як це впливає на якість?

– Чи прийняті заходи щодо організації підготовки та навчання персоналу, що має вплив на якість?

– Якого роду навчання реалізоване/заплановане організацією?

– Чи оцінюється результат проведеного навчання?

– Чи існують протоколи і чи окреслені принципи збереження протоколів щодо навчання?

– Чи обізнаний персонал організації щодо важливості своєї діяльності та внеску досягнення цілей у сфері якості?

– Чи визначенні вимоги щодо утримання, накопичення протоколів, що відносяться до освіти, навчання, кваліфікації та досвіду (п.4.2.4)?

– Чи визначена і створена інфраструктура, необхідна для досягнення відповідності продукції та вимог до неї?

– Чи організація здійснює оцінку засобів, що використовуються?

Виробниче середовище.

– Чи є визначене виробниче середовище, необхідне для досягнення відповідності вимог до продукції?

Робочі документи та протоколи, що підготовлені в результаті аудиту, повинні зберігатися принаймні до закінчення аудиту. Особливої охорони вимагають документи, що містять секретну патентну інформацію або захищену правом власності.

Здійснення аудиторської діяльності включає: попередню нараду, обмін інформацією під час аудиту, участь керівництва і спостерігачів, підготовку даних аудиту та висновків, проведення заключної наради.

Вступна частина аудиту розпочинається з **попередньої наради**, що проводиться в колективі групи з аудиту та представників керівництва об'єкта аудиту, якщо це можливо, за участю відповідальних осіб за діяльність або процеси, які підлягають аудиту. Метою попередньої наради є:

- ухвалення плану аудиту;
- короткий опис того, як буде проведено аудит;
- затвердження способів обміну інформацією;
- надання можливості персоналу об'єкта аудиту задавати питання.

На попередній нараді треба розглянути:

- представлення учасників з окресленням їх ролей;
- підтвердження цілей, сфери і критеріїв аудиту;
- підтвердження графіка та інших домовленостей з об'єктом аудиту щодо дати та години заключної наради, будь-яких проміжних нарад за участю групи з аудиту та керівництва об'єкта аудиту, а також будь-яких остаточних змін;
- методи і методики проведення аудиту, а також доведення до відома аудитованого, що доказ аудиту базуватиметься лише на частині наявної інформації і тому для аудиту є характерним елемент невизначеності;
- підтвердження офіційних способів обміну інформацією між аудиторським колективом і аудитованим;
- підтвердження вибору мови, яку використовуватимуть під час аудиту;
- підтвердження того, що під час аудиту аудитований буде інформований про хід виконання аудиту;
- підтвердження наявності ресурсів і забезпечення умовами роботи, необхідних групі з аудиту;
- підтвердження того, що є предметом конфіденційності;
- підтвердження відповідних дій, пов'язаних з охороною праці, аварійними ситуаціями та особистою безпекою для групи з аудиту;
- підтвердження осіб-охоронців для аудиторів;
- метод звітування, включаючи градацію невідповідності;
- інформацію про умови, за яких аудит може бути припинений;
- інформацію про порядок подання апеляцій стосовно проведеного аудиту чи його висновків.

Залежно від сфери і складності аудиту може виникнути потреба в офіційному обміні інформацією в процесі аудиту. Під час аудиту

групі аудиторів треба періодично проводити наради для обміну інформацією, оцінювання ходу виконання аудиту і, у разі потреби, перерозподілу робочих завдань між членами групи.

Інформація, зібрана під час аудиту, яка свідчить про безпосередній та значний ризик, повинна бути негайно повідомлена об'єкту аудиту. У разі, коли наявний доказ аудиту свідчить про неможливість досягнення цілей аудиту, рекомендується, щоб керівник групи з аудиту доповів аудитованому причини для визначення відповідної дії. Ці дії можуть охоплювати: повторне підтвердження чи змінення плану аудиту, припинення роботи або зміни у цілях чи сфері аудиту.

Кожна зміна сфери аудиту, яка може з'явитись в результаті реалізації аудиторських дій, повинна бути погоджена з аудитованим і вимагає його затвердження. Кожна справа, що стосується проблеми, що поза сферою аудиту, повинна бути занотована і представлена керівнику групи з аудиту для інформування замовника і об'єкта аудиту.

Супроводжувальні особи і спостерігачі можуть супроводжувати групу з аудиту, але не бути її членами. Вони не повинні впливати та втручатись у проведення аудиту. Працюючи під керівництвом головного аудитора, вони можуть бути відповідальними за:

- встановлення контактів і часу для опитування;
- підготовку візитів конкретних місць організації або організації в цілому;
- інструктаж членів групи з аудиту з правилами охорони праці та особистої безпеки.

Супроводжувальні особи можуть також, на прохання об'єкту аудиту, засвідчувати результати аудиту. На прохання аудитора можуть дати пораду або допомогти у збиранні правдивої інформації.

На рис. 11 представлено процес аудиту, починаючи від накопичення інформації і до формулювання висновків з аудиту.

Всяка інформація, пов'язана з цілями, сферою, критеріями, включаючи інформацію щодо зв'язків між функціями, видами діяльності і процесами, повинна бути накопичена перед відповідними опробовуваннями під час аудиту і підтверджена. Тільки підтверджена інформація може складати доказ аудиту, який повинен бути зареєстрований.

Доказ аудиту базується на доступності наявної інформації. Тому для аудиту є характерним елемент невизначеності. Тим, хто діє за висновками, треба про це пам'ятати.

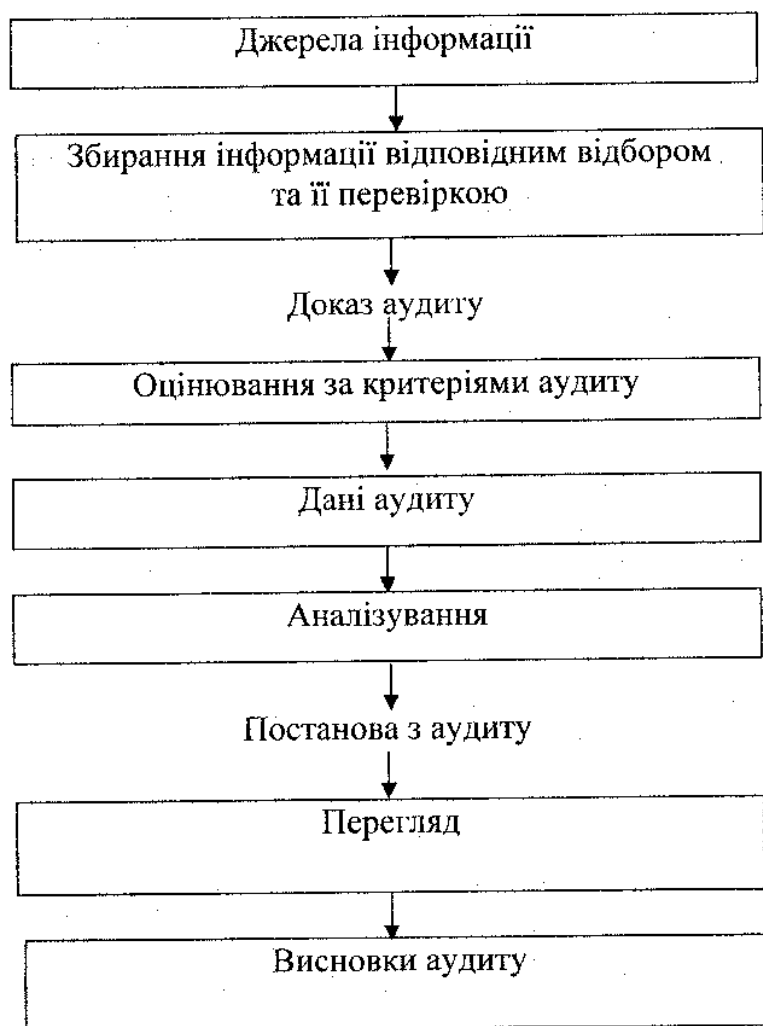


Рис. 11. Загальний опис процесу аудиту від збирання інформації до подання висновків
Джерело: Стандарт ISO 19011

Рекомендується, щоб методи збору інформації містили:

- опитування;
- спостереження за діяльністю;
- аналіз документів.

Вибрані джерела інформації можуть бути різні, залежно від сфери і складності аудиту, і можуть містити:

- опитування працівників та інших осіб;
- спостереження за діяльністю, виробничим середовищем та умовами;
- такі документи політика, цілі, плани, процедури, інструкції, ліцензії і дозволи, специфікації і результати вимірювань;

- такі протоколи: протоколи контролю, протоколи нарад, звіти з аудиту, протоколи за програмами моніторингу і результати вимірювань;
- зведені дані, результати аналізу і показники діяльності;
- інформацію про знання програми апробації в аудитованого і процедури з управління процесами відбирання зразків та вимірювання;
- повідомлення з інших джерел, наприклад, зворотний зв'язок із замовниками, інформацію від зовнішніх сторін та рейтинг постачальників;
- комп'ютерні бази даних і веб-сайти.

Дані опитування є одним з найважливіших джерел збору інформації. Його рекомендується проводити у спосіб, прийнятний для ситуації та особи, яку опитують. Одночасно аудитору треба враховувати:

- опитування треба проводити серед осіб відповідних рангів та функціональних обов'язків у межах сфери аудиту;
- опитування слід проводити у звичайний робочий час і на робочому місці;
- до початку та під час опитування створити невимушену атмосферу для особи, яку опитують;
- пояснити причину опитування та необхідність ведення записів;
- розпочинати опитування з прохання до осіб розповісти про свою роботу;
- уникати запитань, що впливають на відповідь;
- результати опитування треба підсумовувати і переглядати за участю особи, яку опитують;
- треба дякувати особам, яких опитували, за їх участь і співпрацю.

Доказ аудиту повинен бути оцінений з погляду на критерії аудиту з метою підготування даних аудиту. Дані аудиту можуть вказувати на відповідність або на невідповідність критеріям аудиту або визначати можливість поліпшення.

Група з аудиту зустрічається, якщо це потрібно, з метою спільної оцінки даних аудиту на відповідних етапах його реалізації. Відповідність критеріям аудиту треба підсумовувати із зазначених місць, функцій, процесів або вимог, які були аудитовані.

Невідповідності і докази з цього приводу повинні бути зареєстровані та зазначені за градацією. Рекомендується, щоб вони були проаналізовані за участю представника об'єкта аудиту для отримання

висновку, що доказ аудиту є точним і невідповідності зрозумілі. Рекомендується розглядати кожну спробу з'ясування розбіжностей в документах з аудиту або висновках та фіксувати нерозв'язані і спірні справи.

Безпосередньо перед заключною нарадою група з аудиту повинна провести нараду з тим, щоб:

- проаналізувати результати аудиту та іншу відповідну інформацію, зібрану під час аудиту, на відповідність аудиту;
- **дійти згоди щодо висновків аудиту**, беручи до уваги притаманну аудиту невизначеність;
- підготувати рекомендації, якщо це передбачено цілями аудиту;
- обговорити подальші дії після аудиту.

Заклучна нарада проводиться з метою оголошення даних аудиту, висновків і рекомендацій. Важливо, щоб проведення наради забезпечило порозуміння і підтвердження аудитованим невідповідностей. На нараді узгоджуються також напрями подальших дій після аудиту. На заключній нараді найчастіше приймають участь ті, хто був на попередній нараді.

В багатьох випадках, наприклад, проведення аудитів у малій організації, заключна нарада може передбачати лише повідомлення про дані та висновки аудиту. В інших ситуаціях заключну нараду треба проводити офіційно, протоколювати з реєстрацією присутніх. Заклучна нарада з керівництвом об'єкту аудиту проводиться за участю керівника групи з аудиту.

Важливою метою наради є аналіз різних поглядів щодо даних аудиту між групою з аудиту та об'єктом аудиту. Всякі спірні думки, сумніви повинні бути розв'язані, однак, якщо це неможливо, повинні бути зареєстровані.

На основі даних аудиту керівник групи з аудиту подає рекомендації щодо поліпшення.

Важливим етапом аудиту є складання звіту про аудит і заповнення, що його отримає замовник аудиту, для чого виконуються такі елементи: підготування звіту про аудит, схвалення та розсилання. Керівник групи аудиту є відповідальним за приготування та зміст звіту про аудит. Такий документ повинен бути повним, докладним, чітким і зрозумілим. Він повинен включати, або хоча б наводити посилання на цілі аудиту:

- сферу аудиту, особливо ідентифікацію організаційних і функціональних підрозділів або процесів, аудит яких здійснено, а також термін їх проведення;
- ідентифікацію замовника аудиту;
- ідентифікацію членів аудиторського колективу;

- дати і місця, де було проведено аудит;
- критерії аудиту;
- дані аудиту.

Рекомендується, щоб звіт про аудит включав, або в ньому були наведені посилання на:

- план аудиту;
- перелік представників об'єкта аудиту;
- підсумок процесу аудиту, у тому числі невизначеність і (або) будь-які перешкоди, що мали місце, які могли б послабити достовірність висновків аудиту;
- підтвердження того, що цілі аудиту були реалізовані в межах сфери аудиту відповідно до плану;
- неохоплені питання, передбачені сферою аудиту;
- неузгоджені розбіжності між групою з аудиту і об'єктом аудиту;
- рекомендації щодо поліпшення, якщо це передбачено цілями, аудиту;
- погоджені плани післяаудиторських дій;
- підтвердження конфіденційності змісту звіту;
- лист розподілу звіту про аудит.

Керівник групи з аудиту повинен прослідкувати, щоб звіт про аудит був підготовлений в узгоджений з аудитованим термін. У випадку деяких сертифікаційних частин він може бути повідомлений безпосередньо на заключному засіданні.

Звіт про аудит є власністю замовника аудиту. Членам групи з аудиту та одержувачам звіту треба дотримуватись конфіденційності.

Аудит є завершеним, коли виконано всі роботи за планом і розіслано схвалений звіт про аудит. Рекомендується, щоб документи щодо аудиту були збережені або знищені за згодою сторін-учасниць відповідно до процедур аудиту та спеціальних постанов.

Групі з аудиту і відповідальному за організацію та управління програмою аудиту не можна розголошувати зміст документів та іншої інформації, отриманої під час аудиту або тієї, що походять із звіту про аудит будь-якій іншій стороні без чітко вираженої згоди з боку замовника аудиту. Єдиним винятком є акредитація чи ситуація, що встановлені законодавством. Якщо вимагається розголосити зміст документа аудиту, рекомендується негайно повідомити замовника й об'єкт аудиту.

Аудит можна вважати закінченим, якщо всі дії за планом реалізовані, а затверджений звіт – розіслано.

Подальші дії після аудиту мають поступовий характер і в кожному випадку документам аналізу вказуються причини відповідностей, планування проведення коригувальних дій. Ці дії повинні бути проведені в узгоджений термін і перевірено їх впровадження.

Приклад.

Приклад невідповідностей з указуванням їх причин, які були виявлені на одному з сертифікаційних аудитів в інформаційній фірмі.

Підстава невідповідності ISO 9001:2000	Опис невідповідностей
4.2.3б	Графік для роботи групи на III квартал 2002 з 01.07.02 надрукований на формулярі, позначеному як П-00.06, вид 1. Застосований формуляр показує різницю стосовно до формуляру, затвердженого П-00.06., вид 1. Виконані зміни у формулярі не відповідають змінам і затвердженим змінам документу
4.2.3.ф	Процедура VI-01.00, вид.1. Контроль за документацією не передбачає нагляду за документами зовнішніми і їх розповсюдженням в організації. Не представлено доказів того, що всі зовнішні документи, що застосовуються, ідентифіковані – не фігурують у наглядових звітах документів (стандарт ISO 9001:2000, ISO 17799, Статут про облік, про пенсійні фонди та ін.)
7.4.1.	Затвердженні критерії оцінки постачальників, не окреслено критеріїв вибору постачальників сервісних послуг
8.2.4.	В проекті ASMG v.6.0 не представлено однозначних доказів про те, що специфіковані у вступному аналізі проекту і схвалені замовником параметри вибору (прикл. Прискорення програми праці на 50%) перевірені в процесі тестування і виконані. Книга процесів не вимагає, щоб в таких випадках одержання докази дотримання критеріїв прийняття рішення
8.5.2е	Не представлено записів, які підтверджують проведення аналізу причин невідповідностей, встановлених під час зовнішнього аудиту (прикл. Карта 01 для рапорту I/2002 від 11.09.2002), що до деяких вирішено про проведення тільки коректив. Відсутність записів, що підтверджують аналіз причин для зазначеної невідповідності 0012/RSR/02 (від виробу RSR 400)