

Процедура
«ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНІХ АУДИТІВ»
ПР 002-02-2018

1 Вступ

1.1 Метою даної процедури є здійснення внутрішнього аудиту системи управління якості та системи управління інформаційною безпекою, а також:

- забезпечення впевненості в тому, що процеси надання послуг відповідають всім вимогам ДСТУ ISO 9001;
- забезпечення відповідності в тому, що цілі контролювання, заходи, процеси та процедури СУІБ відповідають установленим вимогам щодо інформаційної безпеки;
- процеси СУЯ та СУІБ впроваджуються, підтримуються та здійснюються належним чином;
- виявлення невідповідностей процесів на ранніх стадіях;
- розробка коригувальних дій і постійного поліпшення.

1.2 Предметом процедури є дії аудиторів і посадовців при плануванні, підготовці і проведенні внутрішніх аудитів СУЯ та СУІБ у виконкомі Довгинцівської районної в місті ради.

1.3 Процедура обов'язкова для виконання всіма підрозділами та керівництвом, а також призначеною групою аудиту.

1.4 Процедура є власністю виконавчого комітету та документом лише для внутрішнього використання. Передача задокументованої процедури стороннім особам має бути погоджена із представником вищого керівництва в області якості та інформаційної безпеки (Головного уповноваженого з питань розробки та впровадження системи управління інформаційною безпекою, Головного уповноваженого з питань впровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю) у виконкомі районної в місті ради.

2 Нормативні посилання

У Процедурі використані посилання на наступні нормативні документи:

- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення і словник термінів»;
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги»;
- ДСТУ ISO 19011:2012 «Настанови щодо здійснення аудитів систем управління»;
- ДСТУ ISO/IEC 27001:2015 «Інформаційні технології. Методи захисту. Системи управління інформаційною безпекою. Вимоги».

3 Прийняті в тексті скорочення

Виконком - виконавчий комітет Довгинцівської районної в місті ради;
Група аудиту – робоча група, яка формується для здійснення внутрішнього аудиту;

Настанова – Настава з якості;

НД – нормативні документи;

Регламент – Регламент виконкому Довгинцівської районної в місті ради;

СУЯ – система управління якістю.

Головний уповноважений – головний уповноважений з питань розробки та впровадження системи управління інформаційною безпекою, головний уповноважений з питань впровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю.

4 Терміни і визначення

4.1 В Процедурі застосовуються терміни та визначення, встановлені відповідно положень стандартів ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO 19011, ДСТУ ISO/IEC 27001.

5 Загальні положення

5.1 Внутрішній аудит проводиться з метою перевірки і оцінки:

- відповідності роботи підрозділів виконкому встановленим вимогам законодавчих і нормативних документів;
- стану впровадження і функціонування систем управління;
- стану впровадження і ефективності процесів систем управління;
- відповідності розроблених документів вимогам національних, міждержавних і міжнародних стандартів.

Оцінка направлена на пошук шляхів для підвищення ефективності і подальшого вдосконалення діяльності виконавчого комітету.

5.2 Результативність внутрішніх аудитів ґрунтується на застосування низки принципів:

- а) дотримання етичних норм – основа професіоналізму;
- б) чесність у поданні результатів – зобов'язання звітувати правдиво й точно;
- в) належна професійна ретельність – прояв старанності та розсудливості при здійсненні аудиту;
- г) конфіденційність – захищеність інформації;
- д) незалежність – основа неупередженості аудиту та об'єктивності висновків аудиту;
- е) підхід, що базується на доказі – раціональний метод формування надійних і відтворюваних висновків аудиту в систематичному процесі аудиту.

5.3 Внутрішні аудити можуть проводитися планово і позапланово. Позапланові внутрішні аудити можуть проводитися в наступних випадках:

- збір інформації про стан розробки, впровадження і ефективності функціонування СУЯ чи СУІБ;
- істотних змін в організаційній структурі виконкому;
- внесення значних змін до документів;

- виявлення фактів порушень;
- необхідності перевірки виконання коригувальних заходів.

6 Організація аудиту

6.1 Відповідальність і повноваження

6.1.1 Дана процедура встановлює повноваження і відповідальність при організації та проведенні внутрішнього аудиту наступних працівників виконкому:

- голови районної в місті ради;
- головного уповноваженого;
- керівника підрозділу, що перевіряється;
- групи аудиту (робочої групи);
- координатора з питань системи управління (відповідно до розподілу повноважень).

6.1.2 Розподіл обов'язків по проведенню внутрішніх аудитів наведений у Таблиці 1.

Посада	До аудиту	Під час аудиту	Після аудиту
Голова районної в місті ради	<ul style="list-style-type: none"> - забезпечує відповідні повноваження і ресурси для проведення аудитів; - затверджує розпорядження про проведення позапланових (позачергових) аудитів. 	<ul style="list-style-type: none"> - реагує на всі критичні невідповідності та приймає рішення щодо усунення негативних наслідків та причини їх виникнення. 	<ul style="list-style-type: none"> - аналізує звіти про проведення внутрішніх аудитів СУЯ; - затверджує остаточні пропозиції щодо поліпшення процесу внутрішнього аудиту.
Головний уповноважений	<ul style="list-style-type: none"> - затверджує план-графік та програму проведення внутрішніх аудитів; - доводить програму аудиту та план-графік аудитів до відома голови ради, та забезпечує їх виконання; - визначає та оцінює ризики, пов'язані із програмою аудиту; - готує пропозиції щодо проведення 	<ul style="list-style-type: none"> - ухвалює рішення зі всіх спірних питань, що виникають між групою аудиту і підрозділом, що перевіряється. 	<ul style="list-style-type: none"> - аналізує звіти по аудитах та доводить до відома голови ради результати аудитів, зокрема про висновки та пропозиції; - забезпечує ведення протоколів за програмою аудиту та керування ними; - здійснює моніторинг, критичне аналізування та поліпшування

	<p>планових (позачергових) аудитів із вказівкою мети, місця, об'єму аудиту та групи аудиту;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вирішує питання взаємодії з керівниками інших підрозділів виконкому про залучення в групу аудиту необхідних фахівців з тематики аудиту, при необхідності; - підтримує контакти з підрозділом, що перевіряється для досягнення узгодженості і ініціації процесу аудиту; - організовує навчання, підвищення кваліфікації і атестацію аудиторів. 		<p>програми аудитів;</p> <ul style="list-style-type: none"> - забезпечує контролювання виконання коригувальних заходів за результатами аудитів; - визначає розсилку звіту по аудиту.
Керівник підрозділу (відділу), що перевіряється	<ul style="list-style-type: none"> - призначає відповідальних осіб по зв'язку з групою аудиту і сприяє проведенню аудиту. 	<ul style="list-style-type: none"> - бере участь в нарадах, що проводяться групою аудиту. 	<ul style="list-style-type: none"> - обговорює з керівником групи аудиту попередні зауваження і пропозиції аудиторів до підготовки звіту по аудиту; - забезпечує здійснення коригувальних дій за результатами аудиту та передає докази виконання коригувальних заходів.
Керівник групи аудиту (робочої групи)	<ul style="list-style-type: none"> - відповідно до програми проведення аудитів розробляє план аудиту і опитувальну анкету (рекомендовано); 	<ul style="list-style-type: none"> - готує та головує на нарадах з питань проведення аудитів; - розподіляє між членами групи 	<ul style="list-style-type: none"> - узагальнює висновки і результати спостережень, підготовлені членами групи аудиту в ході проведення

	<ul style="list-style-type: none"> - визначає залежно від об'єму і терміну проведення аудиту персональний склад групи аудиту; - складає звіт по аудиту і представляє його на розгляд головному уповноваженому. 	<p>аудиту завдання за планом аудиту;</p> <ul style="list-style-type: none"> - виявляє випадки, коли цілі аудиту стають недосяжними і повідомляє про це головного уповноваженого і керівника підрозділу, що перевіряється; - здійснює збір об'єктивних доказів згідно розподілу завдань. 	<p>аудиту;</p> <ul style="list-style-type: none"> - доводить до відома керівника підрозділу, що перевіряється, висновки про критичні недоліки (невідповідності), виявлені в ході аудиту; - погоджує коригувальні заходи, розроблені підрозділом, що перевіряється, і подає головному уповноваженому свої пропозиції; - здійснює сам або доручає одному з членів групи аудиту контролювати хід виконання коригувальних заходів.
Аудитор	<ul style="list-style-type: none"> - повідомляє про свою зацікавленість в результатах аудиту, для виключення з групи аудиту; - готує робочі документи. 	<ul style="list-style-type: none"> - здійснює збір об'єктивних доказів згідно розподілу завдань. 	<ul style="list-style-type: none"> - готує свої пропозиції і висновки за наслідками спостереження і бесід з персоналом, що перевіряється; - за дорученням керівника групи аудиту контролює хід виконання коригувальних заходів.
Координатор з питань забезпечення функціонування системи управління	<ul style="list-style-type: none"> - здійснює розробку річного графіка, планів проведення аудитів; - готує, подає на затвердження головного упов- 	<ul style="list-style-type: none"> - при не обхідності, бере участь у проведенні аудитів; - виявляє випадки, коли цілі аудиту стають 	<ul style="list-style-type: none"> - узагальнює висновки і результати спостережень, підготовлені членами групи аудиту в ході проведення аудиту;

	<p>новаженого плану та звіти про підсумки проведення аудитів;</p> <ul style="list-style-type: none"> - здійснює методичне керівництво з питань щодо планування проведення внутрішніх аудитів в структурних підрозділах виконкому районної в місті ради і контроль виконання цих планів; - при необхідності, вирішує питання про залучення в групу аудиту необхідних фахівців структурних підрозділів виконкому районної в місті ради відповідно до тематики аудиту; - готує і відправляє повідомлення про проведення внутрішнього аудиту підрозділу, що перевіряється; - підтримує контакти з підрозділом, що перевіряється, для досягнення узгодженості і ініціації процесу аудиту 	<p>недосяжними і повідомляє про це керівнику групи з внутрішнього аудиту і керівникові структурного підрозділу, що перевіряється.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - доводить до відома керівника структурного підрозділу, що перевіряється, висновки про критичні недоліки (невідповідності), виявлені в ході аудиту; - визначає розсилку звіту по аудиту; - готує пропозиції для навчання, підвищення кваліфікації і атестацію аудиторів.
--	---	---	--

6.2 Взаємодії

6.2.1 В ході підготовки внутрішнього аудиту повинна бути налагоджена взаємодія з іншими відповідальними по спрямованості діяльності, що перевіряється, підрозділами виконкому при:

- складанні програми внутрішніх аудитів;
- визначенні обсягів, термінів і тематики аудитів;

- призначенні членів групи аудиту;
- розгляді і узгодженні коригувальних заходів за результатами проведеного аудиту.

В ході підготовки аудиту головний уповноважений може взаємодіяти із сторонніми організаціями, що спеціалізуються на проведенні аудитів.

6.2.2 Головний уповноважений здійснює формування програми проведення внутрішніх аудитів, методичне керівництво з питань планування проведення внутрішніх аудитів у виконкомі і контролі виконання цих планів, а також при необхідності, бере участь в проведенні аудитів.

Керівник групи аудиту встановлює порядок проведення внутрішнього аудиту в підрозділах виконкому, планує, організовує і проводить аудити в підрозділах, або залучає при необхідності, в групу аудиторів кваліфікованих фахівців, або сторонні спеціалізовані організацій.

6.2.3 В ході проведення аудиту керівник групи аудиту і аудитори постійно взаємодіють з керівництвом, виділеними фахівцями і працівниками підрозділу, що перевіряється.

6.2.4 Після проведення аудиту до повного виконання всіх відмічених в звіті по аудиту невідповідностей головний уповноважений повинен взаємодіяти з підрозділом, що перевіряється, при здійсненні контролю за реалізацією узгоджених коригувальних заходів.

6.2.5 Взаємовідношення між членами групи аудиту і персоналом підрозділу, що перевіряється, повинні бути побудовані на довірі. Члени групи аудиту не повинні розкривати інформацію та зміст документів, одержаних в процесі аудиту, і дані звіту якій-небудь третій стороні без дозволу, або за необхідністю, якщо цього не вимагає встановлений порядок (нормативний, законодавчий тощо).

6.2.6 Для того, щоб бути упевненим в об'єктивності аудиту і висновків, члени групи аудиту повинні бути незалежні при виконанні своїх функцій. Вони повинні бути об'єктивні, вільні від упереджень і конфлікту інтересів при виконанні аудиту, а також повинні мати прямий доступ до керівництва відповідного рівня для повідомлення про хід ведення аудиту, зокрема про загрози зриву процесу аудиту.

6.3 Підготовка аудиторів.

6.3.1 Підготовка аудиторів повинна здійснюватися в залежності від потреби у результативному аудиті. Заходи з підготовки передбачають:

- навчання фахівців, що призначаються для проведення внутрішнього аудиту і фахівців інших підрозділів, що залучаються до проведення аудиту, основних вимог національних, міждержавних і міжнародних стандартів систем управління, основних методів і способів ведення аудиту і збору об'єктивних доказів, складанню індивідуальних планів аудиту, умінню аналізу і узагальнення одержаної інформації, підготовки правильних висновків і чітких пропозицій і складанню звітів по аудиту;

- атестацію аудиторів з отриманням офіційних документів (сертифікатів, свідоцтв тощо), що дають підставу і право на керівництво аудитом (для керівника групи аудиту);

- підвищення кваліфікації як головних аудиторів, так і аудиторів в ході обміну досвідом, участі в проведенні міжвідомчих аудитів, участі в зовнішніх аудитах, а також за допомогою інших можливих методів навчання.

6.3.2 Компетентність аудиторів визначається відповідно до положень стандарту ДСТУ ISO 19011 та остаточно затверджується виходячи з наявних ресурсів та враховуючи ризиків програми аудитів.

6.4 Планування

6.4.1 Програма внутрішніх аудитів повинна містити:

- найменування підрозділів, що перевіряються;
- цілі та тематики аудитів;
- нормативні документи, відповідність яким перевіряється;
- орієнтовні терміни і тривалість проведення робіт в рамках аудиту;
- перелік внутрішніх аудитів та, за необхідності, назва сторонньої аудиторської організації;
- методології аудиту;
- дані про ресурси (в разі необхідності зазначення)
- вимоги щодо конфіденційності, захисту інформації, охорони праці тощо;
- дані щодо звіту, зокрема строк підготовки звіту і відомість розсилки звіту по аудиту;
- вимоги по забезпеченню збереження документів;
- посилання на звіти про попередні аудити, настанови, процедури або інші документи, які перевіряються при аудиті.

Програма аудиту повинна бути обговорена і узгоджена з підрозділами виконкому або їх представниками, що перевіряються, і може, при необхідності, періодично переглядатися, з урахуванням поточних умов роботи.

Аудит повинен виконуватися в оптимальних умовах відносно готовності персоналу підрозділу, що перевіряється, і відносно умов роботи, що перевіряється. Тому важливо, щоб розроблена Програма задовольняла сторони, що перевіряються. Форма програми наведена в [Додатку А](#).

6.4.2 В доповнення до Програми внутрішніх аудитів затверджується план-графік внутрішніх аудитів, що встановлює розподіл аудитів в часі ([Додаток Б](#)).

6.4.3 Для кожного окремого аудиту складається план проведення внутрішнього аудиту ([додаток В](#)).

6.4.4 Тривалість аудиту повинна плануватися виходячи з об'єму, складу групи аудиту і поставленої керівництвом мети аудиту, але за будь-яких обставин, не повинна перевищувати 5 робочих днів.

6.5 Призначення групи аудиту

6.5.1 Групу аудиту призначає головний уповноважений виконкому з числа працівників виконкому чи працівників сторонньої акредитованої організації. Група аудиту формується з урахуванням:

- компетентності, необхідної для досягнення окремого аудиту;
- складності аудиту;
- методів аудиту;

- вимоги, які виконком зобов'язується дотримуватися;
- потреба в забезпеченні незалежності членів групи аудиту від видів робіт, аудит якої проводиться, та в уникненні будь-яких конфліктів інтересів;
- здатність членів групи аудиту результативно взаємодіяти з представниками об'єкту аудиту та працювати разом;
- інших додаткових умов, до яких дороблюються сторони аудиту, та які сприяють результативному аудиту.

6.5.2 Якщо аудитори у групі не забезпечують наявності необхідної компетентності, до складу групи аудиту долучають технічних експертів. Технічні експерти підпорядковуються керівнику групи аудиту, але не мають діяти як аудитори.

6.5.3 Кількісний склад групи аудиту повинен визначатися залежно від планованого об'єму аудиту і його тривалості і оптимально може складати від 2 до 5 чоловік, включаючи керівника групи.

6.5.4 Якщо призначається тільки один аудитор, він має виконувати всі належні обов'язки керівника групи аудиту.

6.5.5 Під час аудиту склад групи аудиту може бути змінений. Новий склад аудиту узгоджують зі всіма сторонами аудит.

7 Підготовка аудиту

7.1 Відповідно до Програм внутрішніх аудитів призначений керівник групи аудиту, одержавши завдання на проведення аудиту і його тематику, продумує і визначає об'єм аудиту і складає план майбутньої перевірки, враховуючи при цьому завдання і функції членів групи аудиту, які братимуть участь в проведенні аудиту. При цьому повинно бути розглянуто наступне:

- цілі аудиту;
- перелік основних видів робіт, які виконує підрозділ, що перевіряється;
- перелік документів для вибіркової перевірки, які найкращим чином відобразять стан виконання вимог;
- перелік документів (стандартів, процедур, нормативних документів регулюючого органу, настанов тощо), які будуть взяті за критерії аудиту;
- перелік процесів, виконання яких перевірятиметься при аудиті;
- ризики, які можуть бути спричинені аудитом;
- компетентність аудиторів;
- методи перевірки;
- фізичне розташування об'єктів аудиту;
- перелік представників в об'єкті аудиту;
- вимоги інформаційної безпеки, охорони праці тощо;
- ролі та відповідальність аудиторів, технічних експертів та супроводжуваних осіб;
- ресурси для здійснення аудиту.

Всі ці основні моменти повинні знайти відображення в розробленому керівником групи аудиту плані аудиту.

Керівник групи аудиту повинен ознайомитися зі звітами про аудити, які проводилися раніше в даному підрозділі, і з основними висновками, що

містяться в цих звітах. При складанні плану майбутнього аудиту може бути передбачена вибіркова перевірка виконання коригувальних заходів по раніше виявлених невідповідностях.

При підготовці плану аудиту керівник групи аудиту може також провести вибірковий розгляд робочих документів (методик, інструкцій, програм і ін.), що стосуються питань якості і використовуваних підрозділом, що перевіряється, в своїй діяльності, з метою включення в план тих питань, на яких слід сконцентрувати увагу при аудиті.

План аудиту повинен бути сформульований достатньо чітко, щоб була можливість проводити деякі зміни, опираючись на інформацію, одержану в ході аудиту, і забезпечувати ефективне використання ресурсів. Будь-який перегляд плану аудиту повинен бути узгоджений між учасниками до або під час проведення аудиту.

7.2 Керівник групи аудиту повинен за 7-10 днів до початку аудиту сповістити підрозділ, що перевіряється, про намічений внутрішній аудит. Повідомлення може бути зроблене у письмовій формі і повинне містити: підставу, тематику, орієнтовний об'єм і персональний склад групи аудиту. Зразок письмового повідомлення приведений в [додатку Г](#).

7.3 Після призначення групи аудиту повинен бути передбачений час на підготовку групи аудиту. Обов'язком керівника групи аудиту є організація і проведення підготовки групи, яка повинна включати наступне:

а) Ознайомлення групи аудиту з об'ємом і тематикою аудиту.

Включає ознайомлення з процедурами якості, які використовуватимуться, керівництвом за якістю, специфікаціями і іншими необхідними документами. Крім того, повинні бути визначені робочі приміщення, в яких проводитиметься аудит, і все, що стосується рішення таких питань, як право відвідування цих приміщень, право проведення бесід з окремими працівниками, вимоги до конфіденційності тощо.

б) Збір інформації про підрозділ, що перевіряється.

Інформація повинна включати зведення про результати попередніх аудитів, про виконання коригувальних заходів тощо.

в) Обговорення плану і графіка аудиту, включаючи підсумкову мету аудиту, а також ознайомлення членів групи з програмою аудиту; розподіл робіт між членами аудиту, зокрема визначення робочих приміщень і конкретних дій кожного аудитора

г) Підготовку робочих документів:

- опитувальна анкета ([Додаток Д](#));
- індивідуальні плани аудиту (в разі необхідності);
- бланки реєстрування інформації (протоколи);

Підготовка групи аудиту може включати наради групи, зважаючи на всі елементи плану і графіка, а також окремі завдання, доручені кожному членові групи. Керівник групи аудиту повинен перед кожним аудитором поставити чітко обумовлений і обмежений круг завдань.

7.4 За 5 -7 днів до початку аудиту або перед його початком проводиться нарада, в якій беруть участь члени групи аудиту, керівництво та інші особи

підрозділу, що перевіряється.

Нарада повинна проводитися керівником групи аудиту, який готує нараду і виступає на ній від імені групи. Він повинен підготувати порядок денний наради, яка може включати наступні питання:

- представлення аудиторів, технічних експертів, супроводжуючих осіб, спостерігачів;
- обговорення та підтвердження цілей і об'єму аудиту, використовуваних стандартів і методів проведення аудиту;
- обговорення та підтвердження плану аудиту та інших домовленостей з об'єктом аудиту;
- методи аудиту;
- методи керування ризиками;
- підтвердження офіційних способів обмінювання інформацією;
- підтвердження наявності ресурсів;
- підтвердження аспектів пов'язаних із безпекою;
- звітування;
- порядок розглядання можливих зауважень під час аудитування;
- призначення терміну і порядку підсумкової наради (по закінченню аудиту).

8 Виконання аудиту і збір об'єктивних доказів

8.1 Основні прийоми ведення аудиту

8.1.1 До основних прийомів ведення аудиту, що дають гарантію його ефективного і повного виконання, відносяться:

- вибіркове перевіряння;
- критичне аналізування документів, зокрема протоколів;
- проведення бесід з персоналом (опитування);
- спостерігання виконуваної роботи;
- заповнення переліку контрольних питань і анкет;
- відвідування об'єкту аудиту;
- аналізування даних.

Перераховані прийоми не слід розглядати як повний набір прийомів, вживаний аудитором при зборі фактів, об'єктивно підтверджуючих подальші висновки і результати аудиту. Використання цих прийомів не повинне обмежувати свободу аудитора поступати відповідно до обстановки, своєї інтуїції, досвіду і знань.

8.1.2 Вибіркове аудиторське перевіряння застосовується тоді, коли немає практичної можливості чи не рентабельно перевіряти всю доступну інформацію.

Вибіркову перевірку необхідно виконувати в декілька етапів:

- установлення цілей вибіркової перевірки;
- установлення обсягу та складу сукупності, з якої братимуть вибірку;
- вибір методу вибіркової перевірки;
- визначення обсягу вибірки;
- проведення вибіркової перевірки;

- збирання результатів, їх оцінювання, доповідання про них і їх документування.

Під час аудитування можна використовувати вибірккову перевірку на основі професійного судження або статистичну вибірккову перевірку.

8.2 Збір об'єктивних доказів.

8.2.1 Аудитор повинен на підтвердження своїх висновків і результатів спостережень представити достатньо об'єктивні докази і підготувати докладну інформацію для проведення подальшого вивчення причини виявлених невідповідностей і розробки коригувальних дій. Для цього аудитор повинен негайно реєструвати докази виявлених фактів.

8.2.2 Ця інформація готує базу для офіційної реєстрації висновків і результатів спостережень, які будуть включені в звіт про аудит. Як доказ перевірки документації слід вказувати номер, назву і редакцію документа, що перевіряється.

Для підтвердження об'єктивності аудитор може показати висновки і результати спостережень уповноваженій особі, яка супроводжує аудитора, з тим, щоб ця особа перевірила і переконалася в справедливості зауваження, або змогла його спростувати.

8.3 Підготовка висновків і результатів спостережень.

8.3.1 Кожен член групи аудиту самостійно робить узагальнення результатів спостережень і готує формулювання висновків у вигляді пропозицій. Свої пропозиції аудитор передають на остаточний розгляд і ухвалення рішення керівникові групи аудиту, який узагальнює їх і готує висновки аудиту.

8.3.2 Керівник групи аудиту повинен до проведення підсумкової наради провести робочі збори групи, на яких обговорити і погоджувати з членами групи:

- всі відмічені факти і ті з них, які увійдуть до висновків;
- факти і висновки, по яких потрібне ухвалення негайного рішення;
- обґрунтування або об'єктивні докази зроблених висновків; висновки, що виносяться на обговорення підсумкової наради.

8.4 Проведення підсумкової наради.

8.4.1 Керівник групи аудиту повинен підготувати і провести підсумкову нараду членів робочої групи з представниками підрозділу, що перевіряється. На нараді повинні бути:

- представлені основні висновки по фактах виявлених під час аудиту недоліків (невідповідностей);
- обговорені з представниками підрозділу, що перевіряється, виявлені невідповідності з метою підтвердження їх об'єктивності і зняття можливих непорозумінь або уникнення помилок;
- обговорені пропозиції по встановленню корінних причин серйозних недоліків і по розробці коригувальних заходів по усуненню цих недоліків;
- дана загальна оцінка ефективності системи управління (або елементів системи, або забезпечення результативності виду діяльності) підрозділу, що перевіряється.

8.4.2 На підсумковій нараді керівник групи аудиту повинен обговорити порядок подальших дій після аудиту, зокрема:

- терміни підготовки і розсилки звіту по аудиту;
- терміни розробки і уявлення підрозділом коригувальних заходів, що перевіряється;
- порядок контролю виконання заходів за наслідками аудиту.

8.4.3 Інформацію про результати аудиту між підсумковою нарадою і випуском затвердженого звіту по аудиту може давати тільки керівник групи аудиту.

9 Підготовка звіту по аудиту

9.1 Керівник групи аудиту повинен підготувати звіт по аудиту протягом 10 днів після проведення підсумкової наради. Звіт по аудиту повинен містити:

- опис мети і об'єму аудиту;
- короткий виклад результатів аудиту (висновки по аудиту);
- перелік всіх переглянутих і проаналізованих документів;
- перелік документів, на відповідність яким здійснювався аудит, критеріїв оцінки (процедури, настанови, інструкції, стандарти, методики тощо);
- опис кожного відміченого факту з посиланнями на порушення вимоги відповідного документа і, при нагоді, пропозиції по усуненню цього порушення;
- склад групи аудиту;
- прізвища представників підрозділу, що перевіряється, що беруть участь яким-небудь чином в роботі групи аудиту (у нарадах, бесідах, супроводі або наданні допомоги та ін.);
- висновок про рівень конфіденційності змісту.

Зразок форми і змісту звіту по аудиту приведений в [Додатку Е](#).

9.2 Звіт по аудиту повинен бути підписаний керівником і всіма членами групи аудиту.

9.3 Звіт по аудиту передається на розгляд керівнику підрозділу і, після його схвалення, на затвердження головному уповноваженому.

9.4 Звіт по аудиту надається керівнику підрозділу, що перевіряється, відразу ж після його затвердження.

10. Контроль виконання заходів щодо результатів аудиту

10.1 Керівництво підрозділу, що перевіряється, повинне підтвердити отримання звіту по аудиту і протягом 3-х днів представити відповідь, що містить коригувальні заходи, головному уповноваженому.

10.2 Головний уповноважений або призначений ним працівник виконкому повинен:

- одержати відповідь на звіт про аудит;
- розглянути достатність і повноту планованих коригувальних заходів; переконатися в тому, що коригувальні заходи виконуються відповідно до запропонованого плану;
- визначити, що прийняті заходи виявилися своєчасними і

ефективними.

Підтвердження завершення коригувальних заходів може бути виконане за допомогою письмового сповіщення або повторного (контрольного) аудиту. Форма план коригувальних дій наведено в [Додатку Ж](#).

10.3 Справа про аудит повинна містити:

- Програму внутрішніх аудитів;
- План-графік внутрішніх аудитів;
- повідомлення про аудит;
- план аудиту;
- опитувальну анкету (в разі необхідності);
- робочі записи;
- листи зауважень/невідповідностей;
- звіт про аудит;
- план коригувальних заходів.

10.4 Справа зі звітом і записами по аудиту зберігається в головного уповноваженого або призначеним відповідальним за функціонування системи управління.

10.5 При проведенні аудитів з невеликим об'ємом інформації, що перевіряється, допускається оформлення виявлених невідповідностей, коригувальних дій і відмітку їх виконання розміщувати в одному документі – в листі реєстрації зауважень (див. [додаток Л](#)).

ФОРМА ПРОГРАМИ АУДИТУ**ПРОГРАМА
внутрішніх аудитів
на _____ рік**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Головний уповноважений з
питань
впровадження та забезпечення
функціонування системи
управління якістю
_____ р.
“ __ “ _____ 200__ р.

1 Мета аудита (-ів):

2 Задача аудита (-ів):

3 Підстава для проведення аудита (-ів):

4 Місце проведення аудита (-ів):

5 Термін проведення аудита (-ів):

6 Перелік структурних підрозділів, що перевіряються:

7 Аудитори, технічні експерти (ПШБ, посада, компетентність):

8 Критерії аудиту:

Позначення документу	Вимоги

9 Методи аудиту

Підчас аудиту можуть застосовуватися наступні методи аудиту:

- проведення опитування;
- ведення записів або/і заповнення анкет;
- критичне аналізування документів;
- вибіркоче перевіряння;
- спостерігання за виконанням роботи;
- відвідування об'єктів;
- аналізування даних.

10 Джерела інформації:

- Настанови;
- задокументовані методики;
- організаційна структура;
- матеріали, що стосуються здійснення керівництвом критичного аналізу;
- внутрішні нормативні документи;
- протоколи (записи);
- матеріали, що свідчать про фактичний стан ходу процесів і контролю;
- плани навчання і підвищення кваліфікації персоналу;
- звернення, відгуки, пропозиції та скарги.

11 Документування результатів перевірки

11.1 Результати перевірки оформлюються у вигляді звіту, що складається групою аудиту.

12 Вимоги до конфіденційності

Група аудиту зобов'язується не розголошувати відомості конфіденційного характеру, що будуть отримані у ході проведення аудиту системи управління якістю за винятком випадків, передбачених законодавством України.

Розробив:

(Посада)

(Підпис)

(Ініціали та прізвище)

Додаток Б
(Довідковий)

Форма План-графіку проведення аудитів системи управління

ПЛАН-ГРАФІК
проведення аудитів системи управління _____
на _____ рік

Назва підрозділу	Галузь перевірки (діяльність/процес)	Критерії перевірки	Місяці року											

Головний уповноважений з питань
впровадження та забезпечення
функціонування _____

(Підпис, дата)

(Ініціали та прізвище)

Додаток В
(Обов'язковий)

ФОРМА ПЛАНУ ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ

План проведення внутрішнього аудиту

Номер аудиту: _____

Назва підрозділу: _____

Керівник групи аудиту: _____

Члени групи аудиту:

Назва структурного підрозділу	Критерії аудиту	Процеси, що перевіряється	Час проведення аудиту	ПІБ аудиторів

Керівник групи аудиту _____

Підпис П.І.Б..

дата _____

Додаток Г
(Довідковий)

ЗРАЗОК ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО АУДИТ

**Керівнику (найменування підрозділу)
(ПІБ)**

Про проведення внутрішнього аудиту

Шановний (ім'я, по батькові)!

Відповідно до програми проведення внутрішніх аудитів (або відповідно до розпорядження № _____ від _____ з _____ по _____ (вказати число, місяць, рік) проводитиметься внутрішній аудит Вашого підрозділу (вказати найменування підрозділу) по темі _____ (вказати тематику аудиту).

Керівником групи аудиту призначений _____ (вказати посада, ПІБ).

У групу аудиту включені:

- 1 _____ (вказати посаду, Ф.И.О.)
2 _____ (вказати посаду, Ф.И.О.)
3 _____ (вказати посаду, Ф.И.О.)

Головний уповноважений з питань
впровадження та забезпечення
функціонування системи
управління якістю _____

(Підпис, дата)

(Ініціали та прізвище)

Додаток Д
(Довідковий)

ФОРМА ОПИТУВАЛЬНОЇ АНКЕТИ

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

Аудит № _____ Дата _____

Тематика:

Найменування підрозділу:

№ з/п	Перелік питань внутрішнього аудиту, вимоги	Розділ НД	Відповідність (Відповідає, не відповідає)	Зауваження
1				

ФОРМА ЗМІСТУ ЗВІТУ ПО АУДИТУ

Аудит № _____ Дата аудиту _____

Найменування підрозділу, що перевіряється _____

ЗВІТ

1 Найменування тематики аудиту.

2 Мета аудиту.

3 Об'єм аудиту (привести перелік всіх переглянутих і проаналізованих документів в підрозділі, що перевіряється).

4 Основні критерії (привести перелік нормативних документів, використовуваних для оцінки).

5 Склад групи аудиту.

6 Короткий виклад результатів аудиту (привести опис свідочств реалізації вимог та кожного відміченого факту невідповідності/зауваження і, по можливості, пропозиції групи аудиту по усуненню цього недоліку, наводиться інформація щодо конфліктних та форс-мажорних ситуацій).

7 Висновки групи аудиту (приводяться висновки щодо відповідності вимогам, рівня досконалості, можливостей та потенціалу організації та інше відповідно до мети аудиту).

8 Рекомендації групи аудиту.

9 Забезпечення конфіденційності.

10 Перелік розсилання звіту.

Керівник групи аудиту

Підпис, П.І.Б., дата

Аудитори:

Підпис, П.І.Б., дата_____
Підпис, П.І.Б., дата

ФОРМА ПЛАНУ КОРИГУВАЛЬНИХ ЗАХОДІВ**План коригувальних заходів**

(назва структурного підрозділу)

№	Характер невідповідності/ причина невідповідності	Коригувальні заходи	Дата початку та кінця впровадження коригувальних заходів	Відповідальний за коригувальні дії	Примітка

Головний уповноважений з питань
впровадження та забезпечення
функціонування системи
управління якістю _____
(Підпис, дата)

(Ініціали та прізвище)

ФОРМА ЛИСТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗАУВАЖЕНЬ/НЕВІДПОВІДНОСТЕЙ

Лист реєстрації зауважень/невідповідностей

1. Оцінка за критеріями аудиту				
Найменування підрозділу:		Лист: _____ Листів_		
		Дата:		
		Аудитор:		
		Представник підрозділу(ПП):		
2. Невідповідності/Зауваження, причини:		Важливість невідповідностей		
Номер		Пункт НД	Незначна	Значна
Представник підрозділу:		Аудитор:		
3. Коригувальні/запобіжні заходи:		Заходи будуть виконані до:		
Номер		Дата	Підпис	
			ПП	Аудитор
4. Контроль виконання заходів		Виконання		Підпис
Номер	Невідповідність – Причини невідповідності	Так	Ні	аудитор

