

**Международный стандарт ИСО 19011.
Руководящие указания по аудиту
систем менеджмента качества
и/или систем экологического
менеджмента**



Стандарт ISO 19011

- International ISO Standard 19011. *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*. First edition 2002-10-01
- Международный стандарт ИСО 19011. *Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента*. Первое издание 01.10.2002.

Определение

- Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Внутренний аудит (аудит первой стороной)

- Внутренний аудит (аудит первой стороной) проводится обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей и может служить основанием для **декларации о соответствии**.
- Во многих случаях, в частности для малых организаций, независимость может быть продемонстрирована освобождением ответственности за проверяемую деятельность.

Внешний аудит включает

- «**Аудит второй стороной**» – проводится сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами от их имени.
- «**Аудит третьей стороной**» – проводится внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют сертификацию или регистрацию на соответствие
 - требованиям ИСО 9001 – аудит систем менеджмента качества
 - или ИСО 14001 – аудит систем экологического менеджмента
 - Если системы менеджмента подвергаются аудиту одновременно, это называется «**комплексным аудитом**».
- Если две или несколько организаций проводят совместно аудит проверяемой организации, это называется «**совместным аудитом**».

Принципы аудита

A decorative graphic consisting of a thick yellow horizontal bar that spans the width of the slide. Below this bar, on the right side, there are several thin, parallel white lines that create a stepped or layered effect, extending horizontally across the slide.

Принципы, относящиеся к аудиторам:

- **Этичное поведение – основа профессионализма.** При проведении аудита важно доверие, честность, конфиденциальность и тактичность.

Принципы, относящиеся к аудиторам:

- **Добросовестное изложение** – *обязательство правдиво и точно представлять отчет.*
- Наблюдения аудита, заключения по результатам аудита и отчеты по аудиту правдиво и точно отражают аудиторскую деятельность.
- Представляется отчет о значительных трудностях, встретившихся при аудите и нерешенных разногласиях между аудиторской группой и проверяемой организацией.

Принципы, относящиеся к аудиторам:

- **Должное профессиональное внимание** – *приложение усердия и рассудительности при проведении аудита.*
- Аудиторы проявляют внимание в соответствии с важностью выполняемой задачи и доверием, оказанным им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами.
- Важным фактором является наличие необходимой компетентности.

Принципы, относящиеся к процессу аудита:

- **Независимость** – основа беспристрастности аудита и объективности заключений по результатам аудита.
- Аудиторы являются независимыми от проверяемой деятельности и свободными от пристрастий и конфликтов интересов.
- Аудиторы поддерживают объективность мышления в течение процесса аудита, тем самым способствуя, чтобы наблюдения и заключения по результатам аудита были основаны только на свидетельствах аудита.

Принципы, относящиеся к процессу аудита:

- **Подход, базирующийся на доказательствах** – рациональный метод достижения надежных и воспроизводимых заключений по результатам аудита в процессе систематического аудита.
- Свидетельства аудита проверяемы.
- Так как аудит проводится в течение ограниченного периода времени и с ограниченными ресурсами, свидетельства основаны на выборке имеющейся информации.
- Объем выборки тесно связан с надежностью заключения по результатам аудита.

Менеджмент программы аудита



Полномочия по программам аудита

Установление программы аудита (5.2, 5.3)

- Цели и объем
- Ответственность
- Ресурсы

5.1

Процедуры

Реализация программы аудита (5.2, 5.3)

- Составление графика аудитов
- Оценка аудиторов
- Подбор аудиторской группы

Компетентность и оценка аудиторов (гл.7)

Действия при аудите (гл.6)

Мониторинг и анализ (5.6)

- Мониторинг и анализ
- Выявление необходимости корректирующих и предупреждающих действий

Улучшение программы аудита (5.6)

Примеры программ аудита

- а) серия внутренних аудитов системы менеджмента качества всей организации на текущий год;
- б) аудит системы менеджмента потенциальных поставщиков критической продукции, проводимый второй стороной в течение 6-ти месяцев.
- в) аудит по линии сертификации/регистрации и надзора, проводимый третьей стороной (органом по сертификации/регистрации систем экологического менеджмента) в течение периода времени, согласованного контрактом между органом по сертификации и заказчиком аудита.

Цели программы аудита

Для руководства планированием и проведением аудита должны быть установлены цели, которые могут основываться на рассмотрении:

- а) приоритетов менеджмента;
- б) коммерческих намерений;
- в) требований систем менеджмента;
- г) регламентирующих, законодательных и контрактных требований;
- д) необходимости оценки поставщиков;
- е) требований потребителей;
- ж) потребностей других заинтересованных сторон;
- з) рисков для организации.

Объем программы аудита

Объем программы аудита может изменяться в зависимости от

- размера, типа и сложности проверяемой организации;
- объема, цели и продолжительности каждого проводимого аудита;
- периодичности проводимых аудитов;
- количества, важности, сложности, сходства и расположения видов деятельности, подлежащих проверке;
- стандартов, регламентирующих, законодательных и контрактных требований и других критериев аудита;

Объем программы аудита

- требований аккредитации или регистрации/сертификации;
- заключений по результатам предыдущих аудитов или результатов анализа программы предыдущего аудита;
- любых языковых, культурных и социальных аспектов;
- потребностей заинтересованных сторон;
- существенных изменений в структуре или деятельности организации.

Ответственность по программе аудита

- Ответственность за руководство программой аудита должны нести **одно или несколько лиц**, имеющие общее представление о принципах аудита, компетентности аудиторов и применении методов аудита.
- Эти лица должны иметь **опыт руководства**, а также **техническое и деловое понимание** в части проверяемой деятельности.

Ответственность по программе аудита

Лица, назначенные ответственными за руководство программой аудита, должны:

- а) определять цели и объем программы аудита;
- б) определять процедуры и ответственность, и обеспечивать предоставление ресурсов;
- в) обеспечивать реализацию программы аудита;
- г) обеспечивать ведение соответствующих записей по программе аудита;
- д) проводить мониторинг, анализировать и улучшать программу аудита.

Ресурсы по программе аудита

- а) финансовые ресурсы, необходимые для разработки, осуществления, руководства и улучшения деятельности по аудиту;
- б) методы аудита;
- в) процессы для достижения и поддержания компетентности аудиторов и улучшения их деятельности;
- г) наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, соответствующей конкретным целям программы аудита;
- д) объем программы аудита;
- е) поездки, проживание и другие потребности, связанные с проведением аудита.

Процедуры по программе аудита

- а) планирование и составление графика аудитов;
- б) обеспечение компетентности аудиторов и руководителей аудиторской группы;
- в) подбор аудиторских групп и определение их роли и ответственности;
- г) проведение аудитов;
- д) проведение последующего аудита (с целью проверки устранения выявленных несоответствий), если применимо;
- е) ведение записей по программе аудита;
- ж) мониторинг выполнения и результативности программы аудита.

Реализация программы аудита

- При реализации программы аудита должно быть учтено следующее:
 - а) доведение программы аудита до сведения заинтересованных сторон;
 - б) координация, составление графика аудитов и другие действия, связанные с программой аудита;
 - в) установление и поддержание процесса оценки аудиторов и непрерывного повышения профессионального уровня аудиторов в соответствии с п.п. 7.6 и 7.5;
 - г) обеспечение подбора аудиторских групп;

Реализация программы аудита

- д) предоставление необходимых ресурсов аудиторским группам;
- е) обеспечение проведения аудитов в соответствии с программой аудита;
- ж) обеспечение управления записями по аудиторской деятельности;
- з) обеспечение проведения анализа и утверждения отчетов по аудиту, а также обеспечение их рассылки заказчику аудита и другим указанным сторонам;
- и) обеспечение проведения последующего аудита, если применимо.

Записи по программе аудита

- Для подтверждения реализации программы аудита должны вестись записи, которые должны включать:
 - а) записи, относящиеся к конкретным аудитам, напр.:
 - - планы аудитов,
 - - отчеты по аудитам,
 - - отчеты о несоответствии,
 - - отчеты о корректирующих и предупреждающих действиях, и
 - - отчеты по последующим аудитам, если применимо;
 - б) результаты анализа программы аудита;
 - в) записи, относящиеся к персоналу, участвующему в аудите, и затрагивающие следующие темы:
 - - оценка компетентности и деятельности аудитора;
 - - подбор аудиторской группы; и
 - - поддержание и повышение компетентности.

Записи по программе аудита

- Ведение и хранение записей должно осуществляться с соблюдением соответствующих **требований безопасности.**

Мониторинг и анализ программы аудита

- Для оценки достижения целей и выявления возможностей улучшения программы аудита должен проводиться мониторинг реализации и, через определенные промежутки времени, анализ программы аудита. Результаты должны быть представлены высшему руководству.
- По результатам анализа программы аудита могут быть проведены корректирующие и предупреждающие действия, а также улучшение программы аудита.

Мониторинг и анализ программы аудита

- Должны быть использованы **индикаторы работы** для мониторинга следующих характеристик:
 - способность аудиторских групп реализовать план аудита;
 - соответствие программам и графикам аудитов, и
 - обратная связь с заказчиками аудита, проверяемыми организациями и аудиторами.

Мониторинг и анализ программы аудита

- Анализ программы аудита должен учитывать, в том числе:
 - а) результаты и тенденции, выявленные при мониторинге;
 - б) соответствие процедурам;
 - в) выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
 - г) записи по программе аудита;
 - д) альтернативные или новые способы проведения аудита;
 - е) согласованность деятельности аудиторских групп в сходных ситуациях.

Действия при аудите



Начало аудита (6.2)

- Назначение руководителя аудиторской группы
- Определение целей, объема и критериев аудита
- Подбор аудиторской группы
- Установление первоначального контакта с проверяемой организацией



Проведение анализа документации (6.3)

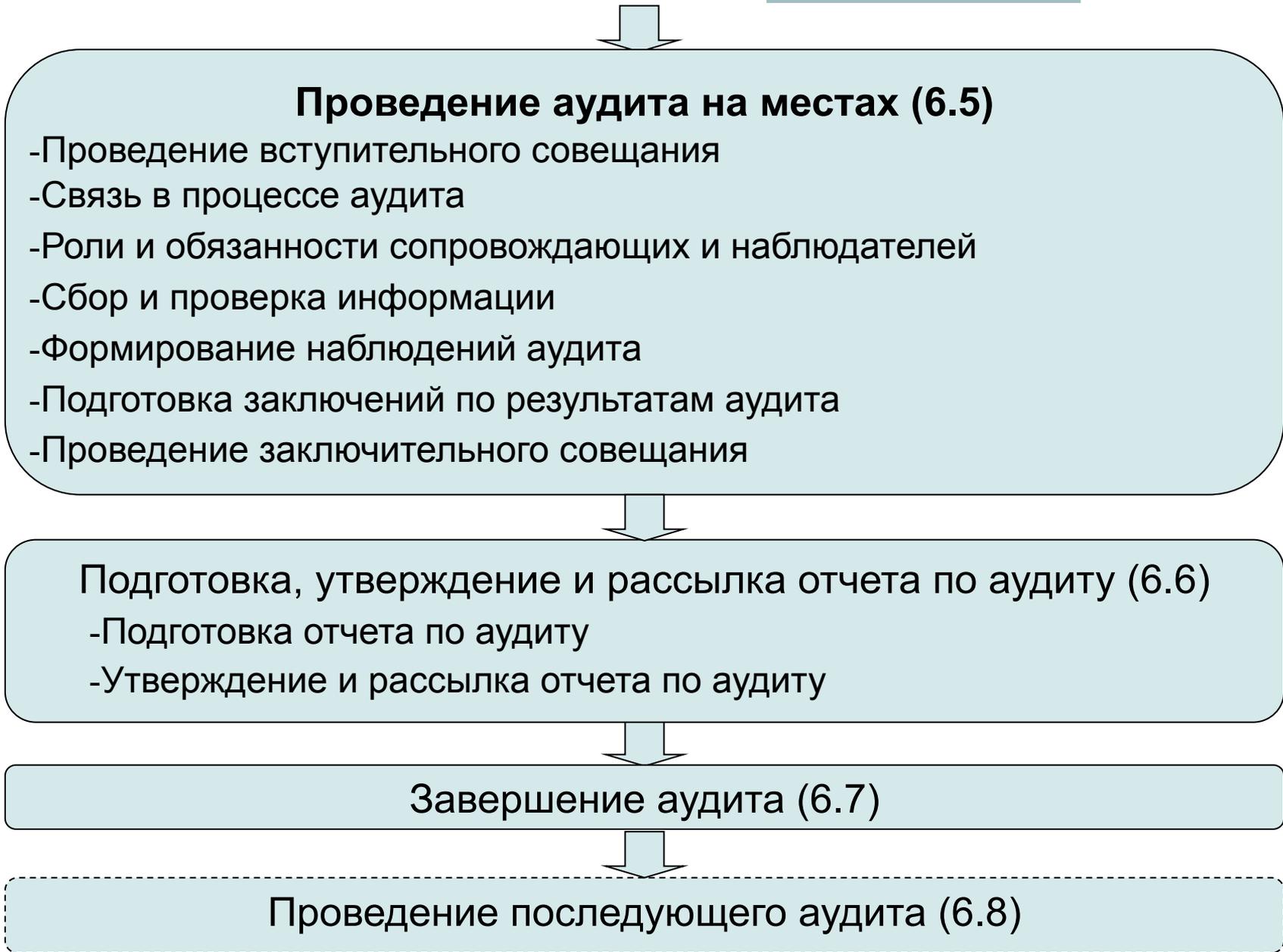
- Анализ соответствующей документации системы менеджмента, включая записи, и назначение их адекватности, исходя из критериев аудита



Подготовка к проведению аудита на местах (6.4)

- Подготовка плана аудита
- Распределение обязанностей в аудиторской группе
- Подготовка рабочих документов





```
graph TD; A[ ] --> B[Проведение аудита на местах (6.5)]; B --> C[Подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту (6.6)]; C --> D[Завершение аудита (6.7)]; D --> E[Проведение последующего аудита (6.8)];
```

Проведение аудита на местах (6.5)

- Проведение вступительного совещания
- Связь в процессе аудита
- Роли и обязанности сопровождающих и наблюдателей
- Сбор и проверка информации
- Формирование наблюдений аудита
- Подготовка заключений по результатам аудита
- Проведение заключительного совещания

Подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту (6.6)

- Подготовка отчета по аудиту
- Утверждение и рассылка отчета по аудиту

Завершение аудита (6.7)

Проведение последующего аудита (6.8)

Начало аудита



Назначение руководителя аудиторской группы

- Лица, назначенные ответственными за руководство программой аудита, должны назначить руководителя аудиторской группы для конкретного аудита.
- В случае проведения совместного аудита проверяющие организации до начала аудита должны прийти к соглашению по **конкретным обязанностям каждой организации**, в особенности, в отношении **полномочий руководителя группы**, назначенного для аудита.

Определение целей, объема и критериев аудита

- Цели аудита определяют, что должно быть достигнуто аудитом, и могут включать следующее:
 - а) определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита;
 - б) оценка способности системы менеджмента обеспечить соответствие законодательным, регламентирующим и контрактным требованиям;
 - в) оценка результативности системы менеджмента в достижении поставленных целей;
 - г) определение областей возможного улучшения системы менеджмента.

Определение целей, объема и критериев аудита

- Объем аудита описывает **масштаб** и **границы** аудита, такие как **физическое расположение, организационные единицы, деятельность и процессы**, подлежащие проверке, а также **период времени**, требуемый для проверки.

Определение целей, объема и критериев аудита

- Критерии аудита используются в качестве ориентира при определении соответствия и могут включать применимые политики, процедуры, стандарты, законы и требования, в том числе требования системы менеджмента, контрактные требования или кодексы промышленного/делового сектора.

Определение целей, объема и критериев аудита

- Цели аудита должны быть определены заказчиком аудита.
- Объем и критерии аудита должны быть определены совместно заказчиком аудита и руководителем аудиторской группы в соответствии с процедурами по программе аудита. Любые изменения целей, объема и критериев аудита подлежат согласованию этими же сторонами.
- В случае проведения комплексного аудита, руководитель аудиторской группы должен обеспечить соответствие целей, объема и критериев аудита характеру комплексного аудита.

Определение осуществимости аудита

- Осуществимость аудита должна быть определена с учетом таких факторов, как:
 - а) достаточность и соответствие информации для планирования аудита;
 - б) готовность к сотрудничеству со стороны проверяемой организации;
 - в) наличие времени и соответствующих ресурсов.
- Если аудит **неосуществим**, то по результатам консультаций с проверяемой организацией заказчику аудита должен быть предложен **альтернативный вариант**.

Подбор аудиторской группы

- Аудиторская группа должна быть подобрана с учетом требуемой компетентности для достижения целей аудита.
- При наличии только одного аудитора, последний должен выполнять все предусмотренные обязанности руководителя аудиторской группы.
- *Руководящие указания по определению необходимой компетентности и процесс оценки аудиторов – Гл. 7.*

Подбор аудиторской группы

- При определении размера и состава аудиторской группы необходимо учитывать :
 - а) цели, объем и критерии аудита, а также его ориентировочную продолжительность;
 - б) является ли аудит комплексным или совместным;
 - в) общую компетентность аудиторской группы, необходимую для достижения целей аудита;
 - г) законодательные, регламентирующие, контрактные требования и требования органов аккредитации/сертификации, если применимо;

Подбор аудиторской группы

- д) обеспечение независимости аудиторской группы от проверяемой деятельности и исключения конфликта интересов;
- е) способность членов аудиторской группы к совместной работе и к эффективному взаимодействию с проверяемой организацией;
- ж) язык аудита и понимание социальных и культурных особенностей проверяемой организации, это может быть достигнуто либо собственным опытом аудитора, либо с помощью технического эксперта.

Подбор аудиторской группы

- Процесс обеспечения общей компетентности аудиторской группы должен включать следующие шаги:
 - выявление знаний и умений, необходимых для достижения целей аудита;
 - выбор членов аудиторской группы таким образом, чтобы аудиторская группа обладала всеми необходимыми знаниями и умениями.

Подбор аудиторской группы

- Если аудиторы не в полном объеме обладают необходимыми знаниями и умениями, недостающие знания и умения могут быть восполнены включением в группу технических экспертов. Технические эксперты должны работать под руководством аудитора.
- В группу могут быть включены аудиторы-стажеры, которые должны действовать только под руководством и контролем аудитора.

Подбор аудиторской группы

- Заказчик аудита или проверяемая организация могут попросить о замене конкретных членов аудиторской группы на разумных основаниях, исходя из принципов проведения аудита:
 - ситуации конфликта интересов;
 - неэтичное поведение в прошлом.
- Основания отвода нужно довести до сведения руководителя аудиторской группы и до лиц, ответственных за руководство программой аудита, которые должны разрешить данную ситуацию совместно с заказчиком аудита и проверяемой организацией до принятия решения по замене членов группы.

Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

- **Первоначальный контакт**
 - может быть неофициальным или официальным;
 - должен устанавливаться лицами, назначенными ответственными за руководство программой аудита, или руководителем аудиторской группы.

Установление первоначального контакта с проверяемой организацией

- Цели первоначального контакта:
 - а) установление каналов связи с представителем проверяемой организации;
 - б) подтверждение полномочий на проведение аудита;
 - в) предоставление информации по предполагаемым срокам аудита и составу аудиторской группы;
 - г) запрос доступа к соответствующим документам, включая отчетные;
 - д) определение применимых правил техники безопасности на площадке аудита;
 - е) подготовка мероприятий аудита;
 - ж) достижение соглашения о присутствии наблюдателей и необходимости в сопровождающих для аудиторской группы.

Проведение анализа документов



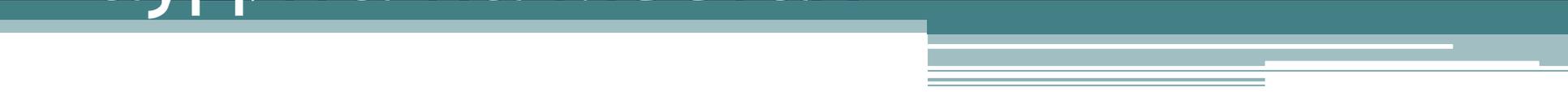
Проведение анализа документов

- Анализ документации проверяемой организации проводится для определения **соответствия** документированной системы **критериям аудита**.
- Документация может включать соответствующие **документы системы менеджмента**, включая отчетные, и отчеты по предыдущим аудитам. Анализ должен учитывать размер, тип и сложность организации, а также цели и объем аудита.
- В ряде случаев анализ может быть **отложен** до начала проведения аудита на местах.
- В других случаях, может оказаться необходимым предварительное **посещение** места аудита для получения общего представления об имеющейся информации.

Проведение анализа документов

- Если документация будет признана неадекватной, то руководитель аудиторской группы должен сообщить об этом заказчику аудита, лицам, назначенным ответственными за руководство программой аудита, и проверяемой организации. Должно быть принято решение, может ли аудит быть продолжен или приостановлен до момента решения всех вопросов по документации.

Подготовка к проведению аудита на местах



Подготовка к проведению аудита на местах. Подготовка плана аудита

- Руководитель аудиторской группы готовит план аудита в качестве основы соглашения между аудиторской группой, проверяемой организацией и заказчиком аудита. План должен облегчить составление графика и координации действий по аудиту.
- Степень подробности плана аудита должна отражать объем и сложность аудита.
- План аудита должен быть достаточно гибким, чтобы допускать изменения, которые могут оказаться необходимыми по мере выполнения аудита на местах.

Подготовка к проведению аудита на местах. Подготовка плана аудита

- План аудита должен включать следующее:
 - а) цели аудита;
 - б) критерии аудита и любые справочные документы;
 - в) объем аудита, включая идентификацию организационных и функциональных единиц и процессов, подлежащих проверке;
 - г) дату и место, где должны осуществляться действия по аудиту на местах;

Подготовка к проведению аудита на местах. Подготовка плана аудита

- д) ожидаемое время и продолжительность действий по аудиту на местах, включая совещания с руководством проверяемой организации и совещания аудиторской группы;
- е) роли и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц;
- ж) выделение соответствующих ресурсов для критических областей аудита.

Подготовка к проведению аудита на местах. Подготовка плана аудита

- Если применимо, план аудита также должен включать следующее:
 - з) идентификация представителя проверяемой организации при аудите;
 - и) рабочий язык аудита и язык отчетных документов (если отличается от языка аудитора и/или проверяемой организации);
 - к) разделы отчета по аудиту;
 - л) техническое обеспечение (поездки, оборудование на местах и т.д.);
 - м) вопросы конфиденциальности;
 - н) любые последующие аудиты.

Подготовка к проведению аудита на местах. Подготовка плана аудита

- План должен быть проанализирован и принят заказчиком аудита и представлен проверяемой организации до начала проведения аудита на местах.
- Любые возражения со стороны проверяемой организации должны быть разрешены совместно руководителем аудиторской группы, проверяемой организацией и заказчиком аудита.

Распределение обязанностей в аудиторской группе

- Руководитель аудиторской группы должен установить ответственность каждого члена группы за проверку конкретных
 - процессов,
 - функций,
 - площадок,
 - областей
 - или действий.
- Такие назначения должны учитывать различные роли аудиторов, аудиторов-стажеров, и технических экспертов.
- В процессе аудита для достижения его целей в распределение обязанностей могут быть внесены изменения.

Подготовка рабочих документов

- Члены аудиторской группы с учетом распределения обязанностей готовят рабочие документы. Такие рабочие документы могут включать:
 - а) контрольные перечни (чек-листы) и планы выборки для аудита;
 - б) формы для регистрации информации (дополнительные свидетельства, наблюдения аудита и протоколы совещаний).
- Использование чек-листов и форм не должно ограничивать объем действий по аудиту, который может изменяться в процессе аудита.
- Рабочие документы, включая записи по результатам их использования, должны храниться по крайней мере до окончания аудита с соблюдением соответствующих требований безопасности (п. 6.7).

Проведение аудита на местах



Проведение аудита на местах.

Проведение вступительного совещания

- Вступительное совещание должно проводиться с участием руководства проверяемой организации или, если применимо, лиц, ответственных за функции или процессы, подлежащие проверке.
- Цели совещания:
 - а) подтверждение плана аудита;
 - б) краткое изложение действий по аудиту;
 - в) подтверждение каналов связи; и
 - г) обеспечение возможности для проверяемой организации задать вопросы.

Практические советы

- Во многих случаях, например, при внутреннем аудите в малой организации, вступительное совещание может просто состоять из сообщения, что будет проводиться аудит, и разъяснения характера аудита.
- В других случаях проведения аудита совещание должно быть официальным и должен быть составлен список присутствующих. Председательствовать на совещании должен руководитель аудиторской группы и, если применимо, должны быть рассмотрены следующие вопросы:
 - а) представление участников, включая изложение их ролей;
 - б) подтверждение целей, объема и критериев аудита;

Практические советы

- в) подтверждение расписания аудита и других соответствующих мероприятий, связанных с аудитом, таких как дата и время заключительного совещания, любых промежуточных совещаний с участием аудиторской группы и руководства проверяемой организации, и любых последних изменений;
- г) методы и процедуры, используемые при проведении аудита, включая сообщение проверяемой организации, что свидетельства аудита будут основываться только на выборке имеющейся информации, в связи с чем при аудите существует элемент неопределенности;
- д) подтверждение официальных каналов связи между аудиторской группой и проверяемой организацией;
- е) подтверждение языка, используемого при аудите;

Практические советы

- ж) подтверждение того, что при аудите проверяемая организация будет информироваться о его ходе;
- з) подтверждение наличия ресурсов и оборудования, необходимых аудиторской группе;
- и) подтверждение вопросов конфиденциальности;
- к) подтверждение соответствующей техники безопасности, аварийных и охранных процедур для аудиторской группы;
- л) подтверждение наличия, роли и персональных данных сопровождающих;
- м) форма представления отчета, включая любую классификацию несоответствий;
- н) информация об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- о) информация о системе апелляций по проведению или заключениям по результатам аудита.

Связь в процессе проведения аудита

- В случаях объемного и сложного аудита может возникнуть необходимость в официальных мероприятиях для обеспечения связи между аудиторской группой и проверяемой организацией.
- Аудиторская группа должна периодически совещаться для обмена информацией, оценки хода аудита и, при необходимости, перераспределения обязанностей между аудиторами.
- Руководитель аудиторской группы должен периодически доводить до сведения проверяемой организации и заказчика аудита информацию о ходе аудита и любых проблемах.
 - Если при аудите была получена информация о немедленном и значительном риске (например, безопасность, окружающая среда или качество), Это должно быть немедленно сообщено проверяемой организации и заказчику аудита.

Связь в процессе проведения аудита

- Если выясняется, что цели аудита недостижимы, то руководитель аудиторской группы должен сообщить причины заказчику аудита и проверяемой организации для определения дальнейших действий (изменение плана аудита, его целей или объема аудита, или прекращение аудита).
- Необходимость изменения объема аудита, которая выясняется при выполнении аудита на местах, должна быть проанализирована и утверждена заказчиком аудита и проверяемой организацией.

Роли и обязанности сопровождающих и наблюдателей

- Сопровождающие и наблюдатели не являются членами аудиторской группы, они не должны влиять или вмешиваться в проведение аудита.
- Если сопровождающие были назначены проверяемой организацией, то они должны помогать аудиторской группе и действовать по просьбе руководителя аудиторской группы.
- В их обязанности может входить:
 - а) установление контактов и времени для опроса;
 - б) организация посещений конкретных мест на площадке или в организации;
 - в) обеспечение ознакомления и соблюдения членами аудиторской группы правил, касающихся техники безопасности на местах и охранных процедур;
 - г) выступление в качестве свидетеля по поручению проверяемой организации;
 - д) разъяснение или помощь в сборе информации.

Сбор и проверка информации

- Информация, относящаяся к целям, объему и критериям аудита, должна собираться **методом соответствующей выборки** и должна быть **проверяема**. Только проверяемая информация может стать свидетельством аудита.
- Свидетельства аудита должны регистрироваться.
- Свидетельства аудита основываются на выборке из имеющейся информации. Поэтому, при проведении аудита присутствует **элемент неопределенности**, и лица, подготавливающие заключение по результатам аудита, должны осознавать это.

Процесс обработки информации в ходе аудита



Методы сбора информации включают:

- - опрос;
- - наблюдение за деятельностью;
- - анализ документации.

Источники информации

- Выбранные источники информации могут различаться в зависимости от объема и сложности аудита и могут включать следующее:
 - а) опрос сотрудников и других лиц;
 - б) наблюдение за деятельностью, производственной средой и условиями;
 - в) документы, такие как политика, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, чертежи, контракты и заказы;
 - г) записи, такие как протоколы контроля, протоколы совещаний, отчеты по аудитам, записи по программам мониторинга и результаты измерений;
 - д) сводки данных, анализы, индикаторы работы;
 - е) информация по программам выборочного контроля проверяемой организации и процедурам выборочного контроля и измерений;
 - ж) данные из других источников, например, обратная связь с потребителем, другая актуальная информация от внешних сторон и оценка поставщиков;
 - з) компьютерные базы данных и Web-сайты.

Проведение опроса

- Опрос является одним из важных средств сбора информации и должен проводиться с учетом ситуации и собеседника. При этом аудитор должен учитывать следующее:
 - а) опрос должен проводиться с лицами на соответствующих уровнях и с соответствующими функциями, которые выполняют деятельность или задачи в пределах объема аудита;
 - б) опрос должен проводиться в обычное рабочее время и, по возможности, на обычном рабочем месте собеседника;
 - в) должно быть сделано все возможное, чтобы как до, так и во время опроса собеседник не чувствовал себя скованно;
 - г) должна быть разъяснена причина проведения опроса и каждая сделанная запись;
 - д) опрос может начинаться с просьбы к собеседнику описать свою работу;
 - е) следует избегать вопросов, содержащих ответ (наводящих вопросов);
 - ж) результаты опроса должны быть обобщены и проанализированы совместно с собеседником;
 - з) после опроса следует поблагодарить собеседника за участие и сотрудничество.

Формирование наблюдений аудита

- **Свидетельства** аудита должны быть оценены с точки зрения **критериев** аудита для формирования **наблюдений** аудита.
 - Наблюдения аудита могут указывать либо на **соответствие**, либо на **несоответствие** критериям аудита.
 - Если это было определено целями аудита, наблюдения аудита могут указывать на **возможности для улучшения**.
- При необходимости, аудиторская группа должна **собираться для анализа** наблюдений аудита на соответствующих стадиях в процессе аудита.

Формирование наблюдений аудита

- Соответствие критериям аудита должны быть **обобщены** и **соотнесены** с подразделениями, функциями и процессами, которые прошли аудит. Если план аудита предусматривает, то отдельные **наблюдения аудита о соответствии** и подтверждающие его **свидетельства** также могут **регистрироваться**.
- **Несоответствия и подтверждающие их свидетельства** аудита должны **регистрироваться**. Несоответствия могут быть классифицированы. Они должны быть проанализированы совместно с представителем проверяемой организации для получения подтверждения того, что свидетельства аудита верны и несоответствия понятны. Должно быть сделано все возможное для преодоления любых разногласий относительно свидетельств и/или наблюдений аудита, нерешенные вопросы должны быть зарегистрированы.

Подготовка заключений по результатам аудита

- До заключительного совещания аудиторская группа должна собраться, чтобы:
 - а) проанализировать наблюдения аудита и прочую информацию, собранную в процессе аудита, с точки зрения целей аудита;
 - б) согласовать заключения по результатам аудита, с учетом элемента неопределенности, свойственного процессу аудита;
 - в) подготовить рекомендации, если это предусмотрено целями аудита;
 - г) обсудить последующий аудит, если это было включено в план аудита.

Проведение заключительного совещания

- Заключительное совещание проводится под председательством руководителя аудиторской группы.
- Участниками заключительного совещания должны быть представители проверяемой организации, а также могут быть заказчик аудита и другие стороны.
- Представляются **наблюдения** аудита и **заключения** по результатам аудита, чтобы они были понятны и признаны проверяемой организацией, а также, если применимо, согласованы сроки представления проверяемой организацией плана корректирующих и предупреждающих действий.
- В случае возникновения ситуаций, которые могут отразиться на надежности заключений аудита, руководитель аудиторской группы должен сообщить об этом проверяемой организации.

Проведение заключительного совещания

- Во многих случаях, например, при проведении внутреннего аудита в малой организации, заключительное совещание может состоять только из доведения до сведения наблюдений аудита и заключения по результатам аудита.
- В других случаях, совещание должно быть официальным с ведением протокола и списка присутствующих.
- Любые разногласия в отношении наблюдений аудита и/или заключений аудита между аудиторской группой и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, если возможно, разрешены. В противном случае все мнения должны быть зарегистрированы.
- Если это предусмотрено целями, должны быть представлены рекомендации по улучшению. При этом следует подчеркнуть, что рекомендации не являются