

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

СЕРТИФІКАЦІЯ І АУДИТ

Навчальний посібник

Харків «ХАІ» 2018

УДК 658.562.012.7(075.8)
С69

Колектив авторів:
Г. Г. Бондаренко, Н. І. Косач, В. П. Сіроклин, Н. В. Чернобай

Рецензенти: канд. техн. наук, доц. Г. С. Грінченко,
канд. техн. наук В. В. Склярів

Сертифікація і аудит [Текст] : навч. посіб. / Г. Г. Бондаренко,
С69 Н. І. Косач, В. П. Сіроклин, Н. В. Чернобай. – Харків : Нац. аерокосм.
ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т», 2018. – 120 с.

ISBN 978-966-662-648-9

Описано історію розвитку підтвердження відповідності й сертифікації процесів, продукції, послуг і систем управління. Розглянуто принципи проведення сертифікації в деяких зарубіжних країнах, а також у країнах Європейського Союзу. Подано чинну в Україні систему підтвердження відповідності. Детально розглянуто принципи, підходи й методи аудиту систем управління якістю. Наведено вимоги до компетентності внутрішніх і зовнішніх аудиторів систем управління якістю.

Для студентів вищих навчальних закладів, що вивчають курси «Сертифікація і аудит систем управління якістю», «Сертифікація продукції і послуг», «Інтегровані системи управління якістю», «Менеджмент якості й елементи системи управління якістю», «Екологічний менеджмент». Може бути корисним для спеціалістів у галузях управління якістю, стандартизації, сертифікації і метрології.

Іл. 15. Табл. 6. Бібліогр.: 11 назв

УДК 658.562.012.7(075.8)

ISBN 978-966-662-648-9

© Колектив авторів, 2018
© Національний аерокосмічний
університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут», 2018

ВСТУП

Становлення України як держави з розвинутими ринковими відносинами привело до створення нових механізмів регулювання національного виробництва. У цих умовах підтвердження відповідності й сертифікації продукції, процесів і послуг є засобом нетарифного регулювання та її соціально-правовою основою.

Сертифікація – визнаний у світі спосіб незалежного оцінювання відповідності продукції, процесів і послуг установленим вимогам. Застосування сертифікації створює передумови для успішного розв'язання багатьох важливих проблем і завдань.

Сучасна сертифікація товарів здійснюється в межах наявних міжнародних і національних систем сертифікації, діяльність яких визначається основоположними стандартами організаційно-методичного характеру, розробленими Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) за активної участі Міжнародної електротехнічної комісії (IEC).

Сертифікація може мати обов'язковий і добровільний характер.

Обов'язкова сертифікація здійснюється на основі законів і законодавчих положень і засвідчує відповідність товару (процесу, послуги) вимогам технічних регламентів і обов'язковим вимогам стандартів.

Сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері проводиться на добровільних засадах у порядку, визначеному в договорі між замовником (виробником, постачальником) та органом із сертифікації.

Аудит якості – систематична й незалежна перевірка, що дає змогу визначити відповідність діяльності і її результатів в області якості запланованим заходам, а також ефективність реалізації заходів та їх придатність для досягнення поставлених цілей.

Суть аудиту якості полягає в обстеженні об'єктів і отриманні неупередженої інформації про діяльність в області якості і її результатів для визначення й фіксації ступеня їх відповідності встановленим вимогам.

Настанови щодо здійснення аудитів систем управління, зокрема принципів здійснення аудитів, керування програмою аудиту та проведення аудитів систем управління, а також настанови щодо оцінювання компетентності осіб, залучених до процесу аудиту, наведено в ДСТУ ISO 19011.

Цей стандарт застосовний до всіх організацій, які потребують проведення внутрішніх або зовнішніх аудитів з метою сертифікації систем управління.

1 ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ СЕРТИФІКАЦІЇ

Історія розвитку сертифікації офіційно почалась ще у Стародавній Греції, коли було застосовано нормативні документи при спорудженні колон з бронзи. Хоча контроль якості, можливо, проводили ще раніше [9].

Перший сертифікат на продукцію було видано в Німеччині наприкінці XIX століття. З того часу сертифікація зазнала значних змін і поступово стала звичним явищем.

Система сертифікації як окрема сфера діяльності виникла в 20—30-ті роки XX століття у країнах з розвинутою на той час економікою, на підприємствах яких застосовувалися прогресивні технології у виробництві. Однією з таких країн була Німеччина, у якій на той час уже функціонував Німецький інститут стандартів (DIN). 1920 року цей інститут заснував знак відповідності стандартам DIN, який поширювався на всі види продукції, за винятком газового обладнання, обладнання для водопостачання і деякої іншої продукції, для якої передбачено спеціальний порядок проведення випробувань зразків і нагляду за виробництвом [9].

На початку 20-х років минулого століття у Німеччині під егідою Німецької електротехнічної асоціації (VDE) було створено одну з перших систем сертифікації конкретного виду продукції, а саме систему сертифікації електротехнічного й електронного обладнання.

У Франції, Великобританії і США системи сертифікації було створено пізніше. У Великобританії система сертифікації набула розвитку 1926 року, коли було створено спеціальний знак відповідності британським стандартам – «паперовий змії» [9].

Створення системи сертифікації у Франції було розпочато 1938 року, після прийняття першого закону в галузі сертифікації про правове регулювання питань щодо національного знака відповідності стандарту NF. Наступним кроком було прийняття закону щодо регулювання сукупності питань стандартизації і сертифікації (1941 р.). Потім французьким урядом приймалися декрети (1943 р., 1955 р., 1964 р., 1978 р. і 1980 р.), які уточнювали правила правового регулювання контролю за використанням норм і стандартів, питання правового захисту торговельних марок, а також процедури акредитації випробувальних лабораторій, порядок видачі сертифікатів відповідності нормам і стандартам. Відповідальність за організацію і керування системою було покладено на Французьку асоціацію зі стандартизації (AFNOR). Система сертифікації знака NF означає, що продукція, яка пройшла сертифікацію відповідно до встановлених правил, повністю відповідає вимогам французьких стандартів [9].

На початку 50-х років XX століття в Канаді було створено організацію зі стандартизації КАС, а в Індії – прийнято закон про сертифікаційний знак ІСІ.

У скандинавських країнах (Данії, Швеції, Норвегії і Фінляндії) на початку 1960-х років було створено єдину регіональну систему сертифікації. Водночас питання щодо підтвердження відповідності продукції вимогам спеціальних правил у цих країнах вирішують національні комітети окремо [9].

Унаслідок розвитку національних систем сертифікації в країнах Західної Європи, які базувалися на нормативних документах цих країн, склалася ситуація, коли однорідна продукція оцінювалась різними методами й за різними показниками, що перешкоджало вільній торгівлі між країнами-членами Європейського Союзу (ЄС). Тому для вирішення цієї проблеми в травні 1985 року Рада ЄС проголосила «Новий підхід» до сертифікації продукції в Європі, основою якого став модульний підхід. Згідно з цим підходом основними нормативними документами є директиви ЄС, у яких визначено послідовність підтвердження відповідності продукції конкретним модулям. Для подальшої гармонізації політики у сфері оцінювання відповідності у грудні 1989 року Рада ЄС прийняла «Глобальну концепцію щодо сертифікації та випробувань».

У країнах Східної Європи до кінця 70-х років минулого століття розвивались окремі національні системи сертифікації, а потім у межах Ради економічної взаємодопомоги (РЕВ) було розпочато їх інтеграцію. Для цього було розроблено «Основні принципи взаємного визнання результатів випробувань і контролю якості продукції для укладення двосторонніх угод» і методичні матеріали «Типова форма двосторонніх угод про взаємне визнання результатів випробувань і контролю якості продукції» [9].

1980 року Інститут РЕВ зі стандартизації розробив «Загальні умови взаємного визнання результатів випробувань продукції», у яких було визначено організаційну структуру для взаємного визнання результатів випробувань в усіх країнах-учасниках угоди. 1988 року члени РЕВ підписали конвенцію про систему оцінювання якості й сертифікації продукції, що взаємопостачається (СЕРПО РЕВ), за якою передбачалося проведення сертифікації з використанням стандартів РЕВ та інших міжнародних стандартів [9].

Сучасна сертифікація товарів здійснюється в межах наявних міжнародних і національних систем сертифікації, діяльність яких визначається основоположними стандартами організаційно-методичного характеру, розробленими Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) за активної участі Міжнародної електротехнічної комісії (IEC).

Для розроблення принципів взаємного визнання національних і регіональних систем сертифікації та міжнародних знаків відповідності продукції вимогам стандартів і технічних регламентів насамперед у галузі забезпечення безпеки споживачів, захисту навколишнього середовища й охорони здоров'я населення на початку 70-х років ISO було створено Комітет Ради ISO із сертифікації – СЕРТИКО. Цей комітет звів принципи

сертифікації у «Кодекс принципів ISO/IEC із систем сертифікації третьою стороною на відповідність стандартам», який підкреслює необхідність застосування міжнародних стандартів у національних системах сертифікації. Комітет з питань сертифікації (СЕРТИКО) для забезпечення єдиного тлумачення спеціальних термінів, необхідних для гармонізації правил і процедур сертифікації та акредитації в міжнародному масштабі, з метою усунення технічних перешкод у торгівлі між країнами розробив «Загальні терміни та визначення в галузі стандартизації, сертифікації і акредитації випробувальних лабораторій».

1985 року СЕРТИКО було перетворено на Комітет Ради ISO з оцінювання відповідності (КАСКО), а функції його розширено.

Перелік діючих міжнародних організацій із сертифікації й акредитації наведено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Міжнародні організації зі сертифікації й акредитації

Загально-прийнята аббревіатура	Повна назва організації	Мета створення
ISO	Міжнародна організація зі стандартизації	Розробляє стандарти й правила сертифікації товарів і послуг
IEC	Міжнародна електротехнічна комісія	Розробляє стандарти й правила сертифікації електротехнічних товарів
UNESE	Європейська економічна комісія ООН	Розробляє норми безпеки експлуатації обладнання й методів їх випробування, регламенти якості продукції та методи їх перевірки
ЄЕС	Європейський економічний союз	Розробляє правила процедури взаємопостачання, випробування товарів, застосування уніфікованих норм безпеки та якості товарів
OIML	Міжнародна організація законодавчої метрології	Розробляє стандарти й правила сертифікації товарів і послуг
—	Міжнародна система сертифікації виробів електронної техніки	Розробляє єдині вимоги до виробів електронної техніки, методи оцінювання їх відповідності
—	Міжнародна комісія з випробувань ручної вогнепальної зброї	Розробляє уніфіковані вимоги до вимірювальних приладів, методів випробувань, випробувальних патронів, схвалює організаційну структуру випробувального центру

Продовження таблиці 1.1

Загально-прийнята аббревіатура	Повна назва організації	Мета створення
EQNET	Європейська мережа оцінювання і сертифікації систем якості	—
EUROLAB	Європейська організація із досліджень	Об'єднання випробувальних лабораторій
EUROCHEM	Європейська кооперація з аналітичної хімії	Об'єднання хіміко-аналітичних лабораторій
EQS	Європейський комітет із упровадження й сертифікації систем забезпечення якості	Об'єднання органів із сертифікації систем забезпечення якості
ECITS	Європейський комітет із досліджень і сертифікації в галузі інформаційних технологій	—
ELSECOM	Європейський електротехнічний комітет з випробувань і сертифікації	Об'єднання органів із сертифікації і випробувальних лабораторій
ESCIF	Європейський комітет з вогнезахисту й пожежної безпеки	—
EOTC	Європейська організація з випробувань і сертифікації	Об'єднання ECITS, ELSECOM і ESCIF для гармонізації сертифікації в Європі
ILAC	Міжнародна конференція з акредитації лабораторії	Обмін досвідом між органами з акредитації і лабораторіями
IAF	Міжнародний форум з акредитації	Уніфікація систем і критеріїв акредитації в Європі й в світі
EA	Європейська кооперація з акредитації випробувальних лабораторій та органів із сертифікації	Формування довіри до випробувань і сертифікації в Європі
CEE	Міжнародна комісія з правил приймання (сертифікації) електрообладнання	Уніфікація систем і критеріїв акредитації в Європі й у світі в галузі електрообладнання

Контрольні запитання

- 1 У якій країні й коли почали розвивати процеси сертифікації?
- 2 Коли було видано перший сертифікат на продукцію?
- 3 Яка міжнародна організація із сертифікації розробляє стандарти й правила сертифікації електротехнічних товарів?
- 4 Що розробляє Міжнародна організація із сертифікації OIML?
- 5 Яку міжнародну організацію із сертифікації створено з метою об'єднання органів із сертифікації і випробувальних лабораторій?
- 6 З якою метою створено Міжнародну організацію з акредитації EA?

2 ВИДИ СЕРТИФІКАЦІЇ

Сертифікація може мати обов'язковий і добровільний характер. Останнім часом обов'язкову сертифікацію часто називають сертифікацією в законодавчо регульованій сфері, а добровільну – в законодавчо нерегульованій.

Обов'язкова сертифікація здійснюється на основі законів і законодавчих положень і засвідчує відповідність товару (процесу, послуги) вимогам технічних регламентів і обов'язковим вимогам стандартів. Оскільки обов'язкові вимоги цих нормативних документів стосуються безпеки, охорони здоров'я людей і навколишнього середовища, то основним аспектом обов'язкової сертифікації є безпека й екологічність.

Законодавчо закріплені вимоги до товарів мають виконуватись усіма виробниками на внутрішньому ринку й імпортерами при ввезенні їх на територію України. Номенклатуру товарів і послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, визначено в держстандарті України.

У країнах Європейської союзу (ЄС) завдання сертифікації в законодавчо регульованій сфері є такими самими, як і в Україні. Відмінність полягає лише в порядку здійснення сертифікації: випробування й наступне оцінювання продукції здійснюються на відповідність гармонізованим для країн ЄС вимогам директив (законодавчих актів) з безпеки. Національні вимоги з безпеки продукції деяких країн-членів ЄС можуть бути суворішими, ніж у зазначених директивах ЄС.

Роботи з обов'язкової сертифікації здійснюють органи із сертифікації й випробувальні лабораторії, які акредитовано в установленому порядку в межах діючих систем обов'язкової сертифікації.

Добровільну сертифікацію проводять у тих випадках, коли строге дотримання вимог стандартів або іншої нормативної документації на продукцію, процеси або послуги не передбачено, тобто коли стандарти або норми не стосуються вимог безпеки й мають добровільний характер для товаровиробника.

Сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері проводиться на добровільних засадах у порядку, визначеному в договорі між замовником (виробником, постачальником) та органом із сертифікації. Допускається проведення добровільної сертифікації в системах обов'язкової сертифікації органами з обов'язкової сертифікації. Нормативний документ, на відповідність якому проводяться випробування при добровільній сертифікації, вибирає заявник. Заявником може бути виробник, постачальник, продавець, споживач продукції.

На відміну від обов'язкової сертифікації, об'єкти якої і підтвердження їх відповідності пов'язані із законодавством, добровільна сертифікація стосується видів продукції (процесів, послуг), що не увійшли до обов'язкового переліку і визначаються замовником.

Добровільна сертифікація обмежує доступ на ринок неякісних товарів шляхом перевірки таких показників, як надійність, естетичність, економічність тощо. Рішення про добровільну сертифікацію пов'язане з проблемами конкурентоспроможності товару, просуванням товарів на ринок (особливо зарубіжний), перевагами покупців, які все більше орієнтуються у своєму виборі на сертифіковані товари [8, 9].

Контрольні запитання

- 1 Які існують види сертифікації?
- 2 Чим добровільна сертифікація відрізняється від обов'язкової?
- 3 У яких випадках проводиться добровільна сертифікація в законодавчо нерегульованій сфері?

3 ПРОВЕДЕННЯ СЕРТИФІКАЦІЇ В РІЗНИХ КРАЇНАХ

3.1 Порядок сертифікації у Франції

У Франції, починаючи з 1981 р., понад 20 національних організацій було визнано урядом уповноваженими органами із сертифікації. Найбільшим органом із сертифікації є Французька асоціація зі стандартизації (AFNOR).

Система сертифікації у Франції діє в межах системи управління знаком відповідності NF (позначення французьких національних стандартів).

1985 року Адміністративна рада AFNOR затвердила новий статут знака NF. Статут відкрив широкий доступ до управління знаком NF, увівши статус «уповноважений орган». Уповноважені органи вирішують питання управління знаком NF і користуються широкою автономією в цій діяльності в межах угоди, що укладається з AFNOR.

У законі про сертифікацію, який є чинним у Франції, наголошується,

що продукція має маркуватися з посиланням на національну організацію, яка видала сертифікат.

Організаційно сертифікація побудована за галузевим принципом і постійно взаємодіє із системою стандартизації.

Крім AFNOR системою сертифікації керують органи державного й галузевого рівня: Французький центр зовнішньої торгівлі (CNCE), Центр інформації про норми й технічні регламенти (CINR), Союз електротехніків (UTE).

AFNOR визначає повноваження випробувальних центрів і лабораторій, відповідає за їх акредитацію, присвоєння й відміну знака NF, координує співробітництво національних органів сертифікації з міжнародними організаціями.

CNCE відповідає за сертифікацію товарів, що імпортуються й експортуються.

CINR здійснює інформаційне забезпечення національної системи сертифікації і галузей економіки.

Провівши сертифікаційні випробування у межах національної мережі, підприємства вступають у договірні відносини із AFNOR і споживачами продукції. Будь-яке порушення з їх боку правил сертифікації для певного виду продукції може призвести до санкцій, аж до скасування дозволу на випуск сертифікованої продукції.

Оцінювання відповідності у Франції має кілька форм:

- підтвердження відповідності європейським директивам;
- заява-декларація виробника про відповідність продукту європейському стандарту;
- добровільна сертифікація на відповідність національним стандартам Франції;
- контроль безпеки продукції, що знаходиться в продажу.

Відповідність директивам ЄС підтверджується сертифікацією третьою стороною і знаком ЄС. У Франції близько 20 % продукції, що випускається, підлягає такому способу оцінювання.

Заява-декларація виробника під його відповідальність підтверджує, що продукція відповідає конкретному європейському стандарту і виробник має право маркувати товар знаком ЄС.

Добровільну сертифікацію на відповідність національним стандартам Франції проводить AFNOR, яка застосовує найжорсткіші схеми сертифікації. Сертифікована продукція маркується знаком відповідності національним стандартам Франції – NF. Добровільній сертифікації підлягає до 75 % продукції, що випускається. У разі застосування цієї форми сертифікації підтверджується відповідність товару всім вимогам національного стандарту, у тому числі вимогам безпеки.

Контроль безпеки продукції, що є в продажу, проводиться шляхом регулярних перевірок відповідності якості відібраних зразків, маркованих знаками ЕС і NF, вимогам директиви ЕС або національного французького стандарту відповідно. Найактивнішу участь у цій діяльності бере Міністерство економіки, яке керує роботою кількох тисяч інспекторів.

Право застосування знака NF виробник може отримати на підставі контракту й ліцензії в тому разі, коли в ньому зацікавлена значна частина виробників цього виду продукції. AFNOR затверджує постанови про застосування знака, види обов'язкового контролю й суб'єкти, що його здійснюють, про відповідальність і порядок апеляцій для кожного виду продукції. У Франції знаком NF маркують понад 100 тисяч видів продукції. Цей знак має 110 модифікацій для різних галузей, наприклад для побутових електроприладів – NF ELECTRICITE.

У Франції національним органом із сертифікації систем управління якістю є Французька асоціація забезпечення якості (AFAQ). Діяльність цієї асоціації спрямована на вирішення загальних питань щодо сертифікації, надання консультативної і технічної допомоги підприємствам, які мають труднощі, пов'язані з проходженням сертифікації [8, 9].

3.2 Порядок сертифікації в США

У США немає організації із сертифікації, офіційно визнаної урядом як національний орган, але деякі кроки зі створення національної системи сертифікації зроблено. По-перше, відповідно до встановленої практики сертифікація в лабораторіях кількох авторитетних організацій давно розглядається як гарантія якості на національному рівні й навіть на міжнародному. Серед таких лабораторій насамперед можна назвати Корпорацію науково-дослідних лабораторій страхових компаній (UL), лабораторії Американської асоціації підприємств газової промисловості (AGA), Випробувальний центр сільгосптехніки в штаті Небраска [8, 9].

Існують також сотні комерційних лабораторій, які пропонують свої послуги з випробувань і сертифікації відповідності стандартам широкого спектра виробів. Ці лабораторії не можуть конкурувати з такими визнаними на національному рівні лабораторіями, як UL і AGA, але їх компетентність не викликає сумнівів.

За програмами сертифікації продукції, процесів і послуг США посідають провідне місце серед промислово розвинених країн. Обов'язкову сертифікацію контролюють державні органи, а саме галузеві міністерства й відомства або органи, що відповідають за політику уряду в тій чи іншій галузі.

Правовою основою сертифікації відповідності є закони про безпеку різних видів продукції. Основоположним є Закон про безпеку споживчих товарів (1972 р., з доповненнями 1976 р.). Видано численні закони з

питань безпеки та якості окремих видів продукції: Закон про контроль якості м'ясних продуктів (1957 р.), Закон про ідентифікацію виробів із текстилю (1958 р.), Закон про інформаційне етикетування небезпечних речовин (1960 р.), Закон про державний контроль за якістю продуктів харчування і медикаментів (1960 р.), Закон про забезпечення безпеки руху автомобільного транспорту (1966 р.) тощо. Відповідно до цих законів обов'язковій сертифікації підлягає продукція, на яку розповсюджується дія державних стандартів, що регламентують вимоги з безпеки. Обов'язкову сертифікацію контролюють державні органи.

Відповідно до Закону про безпеку споживчих товарів затверджено спеціальну комісію, яку наділено широкими повноваженнями в галузі забезпечення безпеки товарів широкого вжитку, що реалізуються.

1976 року було затверджено програму Американського національного інституту стандартів (ANSI) з акредитації сертифікаційних систем інших організацій. Потім було створено Американську асоціацію з акредитації лабораторій (AALA), яка є приватною добровільною некомерційною організацією.

Процес сертифікації, прийнятий більшістю визнаних організацій із сертифікації у США зазвичай містить: подання заявки, відбір зразків, випробування їх на відповідність стандартам згідно зі стандартними або зазначеними методами, складання звіту про результати випробувань, видачу сертифіката, маркування виробів або публікацію переліку виробів, які одержали схвалення сертифікатора, нагляд за якістю виробів під час поставки й наступним дотриманням вимог до умов виготовлення.

У країні діють три основні категорії програми сертифікації, які затверджує федеральний уряд:

- сертифікація товарів і послуг на безпеку; програми мають обов'язковий характер;
- програми з перевірки зразків продукції і виробництв, які замінюють наскрізний контроль;
- програми оцінювання якості й умов виробництва до надходження продукції у торгову мережу.

Крім затверджених урядом у США є програми сертифікації, які організовуються в приватному секторі. Їх послугами користуються не лише фірми США, а й експортери з інших країн.

Нормативною базою сертифікації є стандарти, які розробляються:

- для широкого діапазону споживчих товарів Американським товариством з випробувань матеріалів (ASTM);
- для електротехнічних товарів та електрообладнання Національною асоціацією виробників електрообладнання (NEMA);
- для товарів широкого вжитку Комісією з безпеки товарів широкого вжитку (CPSC);

– для сертифікації різних виробництв двигунів внутрішнього згорання, наземного, водного і повітряного транспорту Федеральним агентством із захисту навколишнього середовища (EPA);

– Національним інститутом стандартів і технологій (NIST) – урядовим органом зі стандартизації, який розробляє обов'язкові стандарти.

У сертифікаційних роботах беруть участь понад 200 випробувальних лабораторій: великі лабораторії загальнонаціонального значення, лабораторії науково-дослідних інститутів і страхових компаній і незалежні лабораторії інститутів та університетів. Найвідомішими загальнонаціональними лабораторіями є Національна асоціація виробників електрообладнання, Американська асоціація газу, Управління безпекою харчових продуктів і медикаментів та ін.

У США існує понад 100 різноманітних систем акредитації: федеральні, такі що діють в окремих штатах, проводяться місцевими органами влади й професійними асоціаціями. Лабораторії мають проходити акредитацію майже з кожного нового виду продукції, що надається для випробувань.

Загальне керівництво сертифікацією в США здійснює Сертифікаційний комітет, який діє в складі NIST, а також координує роботи зі стандартизації і представляє країну в ISO, IEC та інших міжнародних організаціях [8, 9].

3.3 Порядок сертифікації в Німеччині

У Німеччині діють системи сертифікації для різноманітної продукції і складових виробів. Правовою основою сертифікації у Німеччині є закони в галузі охорони здоров'я і життя населення, захисту навколишнього середовища, безпеки праці, економії ресурсів, захисту прав споживачів. З 1990 р. у країні діє закон про відповідальність за виготовлення неякісної продукції, гармонізований із законодавством країн-членів ЄС, який є законодавчою базою для сертифікації у межах спільного ринку.

За даними Німецького інформаційного центру ГАТТ/СОТ, до загальнонаціональної системи сертифікації в країні належать декілька систем сертифікації, які задовольняють потреби німецької економіки на 80—90 %. Загальнонаціональна система сертифікації має такі складові:

А – система сертифікації відповідності регламентам:

А1 – система сертифікації відповідності стандартам DIN (Німецький інститут стандартизації) дає право на застосування знака відповідності DIN і на видання сертифікатів відповідності;

А2 – система сертифікації VDE (Спілка німецьких електротехніків), яку підтримує інститут сертифікації і випробувань (PZI). Система поширюється на всі види електротехнічних і електронних виробів, перелік яких установлено VDE. Система базується на технічних умовах VDE або

стандартах DIN, що ідентифікуються як технічні умови VDE. Докладну інформацію про випробування й проведення перевірок їх результатів наведено в методиках випробувань VDE;

A3 – система сертифікації Асоціації фірм з газо- і водопостачання Німеччини (DVGW). Газове обладнання в Німеччині відповідно до Закону «Про забезпечення безпеки технічних пристроїв» підлягає обов'язковій сертифікації на відповідність стандартам DIN. Якщо газове обладнання не сертифіковано, то місцеві газові компанії відмовляються приєднуватися до системи газопостачання.

B – система, яка має назву системи RAL, працює під керівництвом Німецького інституту гарантії якості й маркування, до складу якого входить 150 товариств з якості. Кожне товариство з якості організовує свою діяльність стосовно одного виду продукції. Галузь поширення системи RA – сільськогосподарські товари й будівельні матеріали. Хоча в системі проводять добровільну сертифікацію, її правила базуються на стандартах DIN. RAL – член європейських і міжнародних організацій з випробувань і сертифікації й учасник угод про взаємне визнання, що сприяє визнанню сертифікатів і знака RAL за рубежом.

C – система сертифікації, яка підтверджує відповідність виробів вимогам Закону про безпеку приладів (GSG), що засвідчується маркувальним знаком GS. У Німеччині діє близько 100 органів із сертифікації, які проводять випробування приладів на відповідність знаку GS. Система має добровільний характер, але випробування здійснюються на відповідність вимогам стандартів DIN, а також технічним правилам, які є загальновизнаними й внесеними до спеціального переліку.

D – на відміну від інших ця система є обов'язковою і поширюється на продукцію будівельного профілю, на яку діють законодавчі розпорядження. Частіше це – розпорядження органів управління федеральних земель. Загальне керівництво системою підпорядковується Німецькому інституту будівельної техніки (DIBT), а основними нормативними документами системи є стандарти DIN.

E – система сертифікації, яка діє в межах законодавчої метрології. У Німеччині основним федеральним органом у галузі метрології є Федеральний фізико-технічний інститут. Крім нього до системи залучено відповідні організації федеральних земель та акредитовані випробувальні центри, яким надано право підтвердження відповідності вимірювальних приладів, що підлягають обов'язковій сертифікації згідно із Законом про перевірку: пов'язаних з електрикою, теплом, газом, водою, а також трансформаторів. У системі передбачено кілька знаків відповідності: знак про допуск; знак перевірки; засвідчувальний знак. Відповідно до системи E може здійснюватись як обов'язкова, так і добровільна перевірка приладів. Обов'язкова здійснюється згідно з положенням наведеного вище закону. Правила гармонізовано з міжнародними і європейськими. Федеральний

фізико-технічний інститут використовує рекомендації Міжнародної організації законодавчої метрології (МОЗМ) і директиви ЄС (як обов'язкові).

F – система, за якою здійснюється сертифікація парових котлів, балонів високого тиску, засобів транспортування горючих рідин, вибухозахищеного електрообладнання, піднімальних пристроїв. Згідно з розпорядженням Федерального уряду встановлено суворий режим інспекційного контролю за наведеними товарами, які визначено як потенційно небезпечні: відповідність установленим вимогам перевіряється до початку експлуатації, періодично під час експлуатації і відповідно до відомих правил.

У Німеччині практичну роботу із сертифікації систем управління якістю проводить товариство із сертифікації систем якості (DQS), яке було створено ще до виходу стандартів першої серії ISO 9000. Це товариство є некомерційною організацією що оцінює системи управління якістю, видає сертифікати й ліцензії на використання знака відповідності, акредитує організації, які проводять сертифікацію СУЯ від її імені, проводить навчання з питань сертифікації СУЯ і є представником Німеччини в міжнародних організаціях у межах своєї компетенції [8, 9].

3.4 Порядок сертифікації в Японії

1949 року в Японії було створено спеціальну групу з вивчення проблеми контролю якості в Японському союзі вчених та інженерів. До кінця 1960-х років у країні було запроваджено контроль якості на виробництві в повному обсязі [8, 9].

Основними принципами забезпечення якості продукції є повний її контроль на підприємствах, у якому беруть участь усі підрозділи підприємства і всі працівники; навчання в області контролю якості за галузями промисловості; діяльність гуртків якості; контроль з боку сторонніх організацій за діяльністю підприємств; застосування статистичних методів контролю якості; національна кампанія з пропаганди ідей якості.

У Японії існують три форми сертифікації:

- обов'язкова сертифікація, що підтверджує відповідність законодавчим вимогам;
- добровільна сертифікація на відповідність національним стандартам JIS, яку проводять органи, уповноважені урядом;
- добровільна сертифікація, яку проводять приватні органи із сертифікації.

Обов'язкова сертифікація регламентується чинними законами, у яких установлюються перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, і вимоги до неї; схеми сертифікації; знаки відповідності; органи управління,

що відповідають за організацію сертифікації та інспекційний контроль. Уповноважені органи розробляють технічні регламенти, на відповідність яким проводяться сертифікаційні випробування, а затверджує їх кабінет міністрів крани.

Забезпечення виконання законодавчих положень зі сертифікації покладається на міністерства та інші державні органи управління.

Щодо деяких видів продукції в законах вводяться категорії, які характеризують ступінь їх небезпеки для користувача.

Для більш небезпечних товарів (категорія А) передбачено сертифікацію третьою строною, а для виробів категорії Б – заяву декларації виробника.

Особливість обов'язкової сертифікації в Японії полягає в необхідності одержання дозволу на серійне виробництво продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації

Добровільна сертифікація на відповідність стандарту JIS не завжди підтверджує відповідність вимогам безпеки, хоч обов'язкові вимоги й включаються до технічних регламентів. Цей вид сертифікації знаходиться у віданні міністерства зовнішньої торгівлі й промисловості, яке її організовує і координує. Заявник повинен звертатися до міністра, що однаковою мірою стосується й експортерів на японський ринок, якщо з ними не укладено угоду про взаємне або одностороннє визначення результатів випробувань.

Схема сертифікації містить оцінювання чинної системи якості на відповідність стандартам ISO 9000 та інспекційний контроль, який у плановому порядку здійснюється один раз на 4–5 років, а позплановий – у будь-який час без попередження.

Для проведення сертифікації систем управління якістю, акредитації органів сертифікації й організацій, що навчають аудиторів, було створено Японську асоціацію із сертифікації систем якості (JAB). Свою діяльність асоціації здійснює згідно з нормативними й регламентувальними документами міжнародних організацій ISO і IEC [8, 9].

3.5 Порядок сертифікації в Італії

Італійська система акредитації і сертифікації складається з чотирьох основних груп. До складу першої групи входять органи стандартизації: Італійський національний комітет зі стандартизації (UNI) та Італійський електротехнічний комітет (CEI). Друга група складається з органів акредитації: Італійська національна система акредитації лабораторій, Національна система калібрування й Національна система акредитації органів із сертифікації. Третю групу складають органи, пов'язані з лабораторіями, центрами калібрування й органами зі сертифікації й контролю. До четвертої групи належать користувачі продукції, а саме

промислові компанії, фірми сфери послуг та їх персонал.

1998 року за ініціативою UNI і CEI під егідою міністерства промисловості, торгівлі й ремесел, Національної ради з наукових досліджень (CNR), Ради з нових технологій енергетики й навколишнього середовища (ENEA) і Палати торгівлі промисловості, ремесел і сільського господарства було створено Італійську національну систему акредитації лабораторій (SINAL). Завданням SINAL є національна акредитація італійських і зарубіжних випробувальних лабораторій з тим, щоб випробування, які ними виконуються, були загальноприйнятими.

З метою впровадження одиниць виміру у різні галузі господарства 1991 року було створено Національну систему калібрування SNT. До її складу входять такі основні метрологічні інститути, як Інститут метрології ім. Густаво Колонетті, Національний електротехнічний інститут ім. Галсо Ферраріса. У цілому італійська система перевірки – це мережа, яка складається з понад 100 національних лабораторій, акредитованих основними метрологічними інститутами.

Національну систему акредитації органів зі сертифікації SINCERT було створено 1991 року також з ініціативи UNI і CEI за участі Міністерства промисловості, CNR і ENEA. Завданням SINCERT є акредитація органів зі сертифікації систем управління якістю, продукції, персоналу і систем охорони навколишнього середовища, а також органів, що проводять контроль. У SINCERT акредитовано понад 80 органів зі сертифікації й один орган контролю. Кількість організацій, сертифікованих SINCERT, збільшується щороку. Це стосується й сертифікованої продукції. Майже 70 % органів сертифікації акредитовано на сертифікацію систем управління якістю.

При отриманні заявки на акредитацію керівництво SINCERT видає розпорядження перевірити документацію, її повноту й відповідність вимогам, які встановлено в нормативних документах і положеннях. Однак вивчення документації недостатньо для з'ясування, чи має певний орган сертифікації необхідну компетентність і стабільність. Тому SINCERT за допомоги експертів здійснює обстеження «на місці». Експерти повинні переконатися, що методи, які практично використовуються певним органом сертифікації, насправді є такими, як указано в документації.

За результатами обстеження й підготовленого експертами звіту Комітет з акредитації вирішує, чи відповідає орган-заявник критеріям, за якими здійснюється акредитація. При позитивному звіті керівній раді видається рекомендація акредитувати цей орган.

Акредитовані органи зі сертифікації часто перевіряються аудиторами. Частоту перевірок і вид аудитів визначає Комітет з акредитації, для того щоб упевнитися, що акредитовані органи підтримують той стан, який дав змогу їх акредитувати.

Якщо є причини сумніватися в правильності функціонування

системи, на яку було акредитовано певний орган сертифікації, перевірки можуть проводитися частіше [8].

3.6 Порядок сертифікації у Великобританії

У Великобританії діють кілька національних систем сертифікації. Найбільшою серед них є система сертифікації, створена Британським інститутом стандартів (BSI) [8, 9].

Системи сертифікації у Великобританії в основному мають добровільний характер, за винятком галузей, у яких рішенням уряду було затверджено обов'язкову сертифікацію. Наприклад, підприємства-виробники велосипедів (національні й зарубіжні) обов'язково повинні забезпечити відповідність продукції вимогам певного стандарту, у якому встановлено вимоги щодо безпеки велосипедів, а також технічні вимоги до відбивачів світла. Сфери обов'язкових до застосування стандартів, а отже, до сертифікації продукції у більшості обмежуються вимогами безпеки, охорони навколишнього середовища, охорони здоров'я і т. ін. У Великобританії використання сертифіката або знака відповідності без дозволу BSI не допускається. До речі, слід зауважити, що сертифікація може проводитися тільки на відповідність британським стандартам, які затверджуються BSI та містять необхідні вимоги. Порядок проведення сертифікації продукції є аналогічним порядку, що застосовується у Франції.

У Великобританії керівництво роботами із сертифікації у межах системи здійснює Управління із забезпечення якості BSI (QUAD), діє за дорученням Ради із забезпечення якості BSI, до складу якої входять представники промисловості, торгівлі, споживчих організацій та уряду.

Підприємства не мають права вносити зміни у продукцію, не повідомивши про це BSI. Зміни, які вносить виробник у продукцію, перевіряються QUAD. Якщо проведені випробування підтверджують відповідність продукції вимогам стандартів, то підприємству видається ліцензія на виробництво. Діє ліцензія один рік, після чого її необхідно продовжити.

QUAD здійснює також керування системою сертифікації безпеки. Знак безпеки, означає, що продукція відповідає стандарту на безпеку або такому стандарту, що містить вимоги стосовно безпеки.

У Великобританії існує також система сертифікації електропобутових приладів і машин, створена при Британській асоціації приймання електротехнічних виробів (BEAB). Система забезпечує безпечну експлуатацію електропобутової техніки шляхом проведення випробувань і приймання зразків продукції відповідно до вимог британського стандарту «Вимоги безпеки електротехнічних виробів для побутового та аналогічного застосування». Цей стандарт охоплює майже всі види побутових приладів і машин. У системі не допускається проведення сертифікації продукції на

відповідність стандарту або іншому нормативному документу.

Керує системою Керівний комітет, до складу якого входять представники електротехнічної промисловості Британської асоціації підприємств побутової електротехнічної продукції, Британського інституту стандартів, Управління енергопостачання, Британської асоціації радіотехнічної промисловості, Асоціації з радіо- і телевізійних робіт та Федерації торгівлі електротехнічною продукцією. Крім того, створено Генеральну раду, яка виконує функції консультативного органу і складається з представників зацікавлених сторін (виробників, споживачів, споживчих організацій та ін).

До системи сертифікації BEAB можуть приєднуватися й зарубіжні виробники. Відповідно до протоколу про взаємне визнання результатів випробувань електротехнічних виробів, підписаного у СЕНЕЛЕК (Європейському комітеті зі стандартизації в галузі електротехніки), результати випробувань продукції, проведені BEAB, визнаються в інших країнах-учасниках, що виключає необхідність випробування зразків продукції при експорті.

У BSI створено новий вид сертифікаційних систем – систему реєстрації підприємств-виробників, що базується на оцінюванні систем забезпечення якості продукції на підприємствах незалежно від видів виробленої продукції. Причому системи забезпечення якості оцінюються за британським стандартом. Перелік зареєстрованих підприємств видає BSI, який розміщують у «Настанові для покупців».

З метою упорядкування робіт зі сертифікації за дорученням міністра торгівлі й промисловості Британський інститут стандартів створив Національну раду з акредитації органів сертифікації, тобто реєстрації чинних систем сертифікації [8].

3.7 Порядок сертифікації в ЄС

1993 року згідно з рішенням Ради Європейського Союзу країни-учасники ЄС для сертифікації використовують дев'ять загальних модулів (схем) сертифікації, кожний з яких є сукупністю відповідних типових процедур.

Модуль (схема) сертифікації визначається видом продукції і її потенційною небезпекою для споживачів. Кожний наступний модуль зазвичай є більш складнішим за попередній.

Модуль А є найбільш простим. Рішення щодо видачі сертифіката приймається на підставі декларації виробника про відповідність продукції встановленим вимогам і розгляду технічної документації на її виготовлення.

Модуль Аа відрізняється від модуля А тим, що виробник або вповноважена ним особа повинні випробувати одну або кілька

характеристик продукції.

Модуль *B* характеризується тим, що вповноважений орган проводить випробування зразків продукції й експертизу технічної документації на неї.

Модуль *C*. Сертифікат видається на підставі декларації і гарантії виробника. Як додаткові вимоги може бути призначено проведення випробування однієї або кількох характеристик продукції або випробування зразків продукції, які відбирає представник уповноваженого органу на підприємстві.

Модуль *D* найчастіше використовується сумісно з модулем *B*. У цьому випадку вповноважений орган проводить випробування зразків продукції. Якщо використовується тільки модуль *D*, то тоді виробник повинен мати документацію на виробництво продукції. В обох випадках виробник повинен мати сертифіковану систему управління якістю, яка відповідає вимогам стандартів серії ISO 9000, і скласти декларацію про відповідність продукції.

Модуль *E* також найчастіше використовується сумісно з модулем *B*. Цей модуль відрізняється від модуля *D* тим, що проведення випробувань продукції не є обов'язковим.

Модуль *F* також найчастіше використовується сумісно з модулем *B*. В обох випадках уповноважений орган проводить випробування кожного зразка продукції або вибірок продукції на основі статистичних методів.

Модуль *G* характеризується декларацією і гарантією виробника щодо відповідності й випробуванням кожного зразка продукції, яке проводить уповноважений орган.

Модуль *H* потребує наявності у виробника сертифікованої системи управління якістю, яка відповідає вимогам стандартів серії ISO 9000, а також декларації і гарантії виробника щодо відповідності продукції.

В окремих регламентах модулів *A*, *C*, *H* можуть використовуватися з додатковими умовами. Модулі *C*, *D*, *E*, *F* використовуються в комбінації з модулем *B* [8, 9].

Контрольні запитання

- 1 Який орган зі сертифікації є найбільшим у Франції?
- 2 Які форми має оцінювання відповідності у Франції?
- 3 Які дії містить процес сертифікації у США?
- 4 Які категорії програм сертифікації діють у США?
- 5 Якими є особливості системи сертифікації *B*, що діє в Німеччині?
- 6 Якими є особливості системи сертифікації *E*, що діє в Німеччині?
- 7 Які форми сертифікації діють у Японії?
- 8 Якими є особливості обов'язкової сертифікації в Японії?

- 9 Які основні групи системи акредитації і сертифікації діють в Італії?
- 10 Яким є основне завдання італійського акредитаційного органу SINCERT?
- 11 Який орган керує роботами зі сертифікації у Великобританії?
- 12 Що таке BEAB?
- 13 Скільки модулів містить європейська система сертифікації?

4 СЕРТИФІКАЦІЯ І ПІДТВЕРДЖЕННЯ ВІДПОВІДНОСТІ В УКРАЇНІ

4.1 Початок і розвиток сертифікації в Україні

В Україні робота зі сертифікації стала проводитися після виходу постанови Кабінету Міністрів України № 95 від 27.02.92 і Декрету Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію і сертифікацію» від 10.05.93, відповідно до яких було розроблено перші нормативні документи системи сертифікації УкрСЕПРО.

Доцільність економічних і торгових зв'язків між країнами СНД сприяли тому, що 13.02.1993 між ними було підписано угоду про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології і сертифікації, згідно з якою особлива увага приділяється розробленню й погодженню принципів і політики проведення робіт зі сертифікації в державах СНД і взаємному визнанню результатів випробувань.

Правові й організаційні засади підтвердження відповідності продукції, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу в Україні регламентує Закон «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [1], у якому визначено правові й організаційні засади розроблення, прийняття й застосування технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінювання відповідності, а також добровільного оцінювання відповідності. Цей Закон регулює відносини, що виникають у зв'язку з розробленням і прийняттям технічних регламентів і передбачених ними процедур оцінювання відповідності, їх застосування стосовно продукції, яка вводиться в обіг, надається на ринку або вводиться в експлуатацію в Україні, а також добровільне оцінювання відповідності.

Згідно з технічними регламентами й процедурами оцінювання відповідності, застосування яких передбачено в технічних регламентах, може бути встановлено особливості регулювання відносин, на які поширюється дія цього Закону.

Дія цього Закону поширюється на всі види продукції, яка вводиться в обіг, надається на ринку або вводиться в експлуатацію в Україні, за винятком:

– виробів мистецтва й унікальних виробів народного художнього промислу;

– предметів колекціонування й антикваріату.

Дія цього Закону не поширюється на таке:

– санітарні й фітосанітарні заходи;

– оцінювання відповідності якості зерна й продуктів його перероблення, насіння й садивного матеріалу згідно із законами України «Про зерно та ринок зерна в Україні», «Про насіння і садивний матеріал»;

– оцінювання відповідності колісних транспортних засобів та їх частин;

оцінювання відповідності сільськогосподарських і лісгосподарських тракторів, їх причепів і змінного причіпного обладнання, систем, складових частин та окремих технічних вузлів;

– заходи щодо державної експертизи у сферах криптографічного й технічного захисту інформації;

– обов'язкове оцінювання відповідності послуг;

– законодавча процедура, пов'язана з розглядом Верховною Радою України проектів технічних регламентів і процедур оцінювання відповідності, які затверджуються законами, їх прийняттям, внесенням змін до них і визнанням їх такими, що втратили чинність;

– відносини, пов'язані зі здійсненням сертифікації продукції в державній системі сертифікації, крім положень розділів III–V Закону, які застосовуються з урахуванням особливостей, визначених у Декреті Кабінету Міністрів України від 10 травня 1993 року № 46-93 «Про стандартизацію і сертифікацію».

Обов'язкове оцінювання відповідності послуг здійснюється відповідно до законодавства [1].

4.2 Оцінювання відповідності

У чинному законодавстві передбачається, що оцінювання відповідності може буди добровільним і обов'язковим. Наведемо витяг із закону.

4.2.1 Добровільне оцінювання відповідності

Згідно зі статтею 24 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [1] для добровільного оцінювання відповідності не потребується застосування технічних регламентів. Таке оцінювання здійснюють на добровільних засадах у будь-яких формах, включаючи випробування, декларування відповідності, сертифікацію й інспектування, і на відповідність будь-яким заявленим вимогам, органами з оцінювання відповідності на умовах, визначених у договорі між заявником і цим органом.

4.2.2 Обов'язкове оцінювання відповідності

Згідно зі статтею 25 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [1] обов'язкове оцінювання відповідності вимогам

технічних регламентів здійснюється у випадках і шляхом застосування процедур оцінювання відповідності, які визначено в таких технічних регламентах. Процедури оцінювання відповідності вимогам технічних регламентів застосовуються виробниками, а у випадках, у яких згідно з відповідними технічними регламентами обов'язки виробників покладаються на імпортерів або розповсюджувачів, – імпортерами або розповсюджувачами, затвердженими законами або актами Кабінету Міністрів України.

Кабінет Міністрів України затверджує модулі оцінювання відповідності, які використовуються відповідними центральними органами виконавчої влади для розроблення процедур оцінювання відповідності, і правила їх використання.

Модулі оцінювання відповідності застосовуються як процедури оцінювання відповідності у разі посилання на них у відповідних технічних регламентах. Якщо в документах містяться процедури оцінювання відповідності, то у відповідних технічних регламентах не допускається посилання на модулі оцінювання відповідності, затверджені постановою Кабінетом Міністрів України від 13 січня 2016 р. № 95. Наведемо загальний опис модулів оцінювання відповідності [2].

Модуль А (внутрішній контроль виробництва)

Внутрішній контроль виробництва є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник розробляє необхідну технічну документацію; вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції технічній документації; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту до неї.

Модуль А1 (внутрішній контроль виробництва з проведенням випробувань продукції під наглядом)

Внутрішній контроль виробництва з проведенням випробувань продукції під наглядом є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник розробляє необхідну технічну документацію; вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції технічній документації; для кожного виготовленого виробу проводить одне або кілька випробувань щодо одного або кількох конкретних аспектів такого виробу; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про

відповідність для моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту до неї.

Модуль А2 (внутрішній контроль виробництва з проведенням перевірок продукції під наглядом через певні інтервали часу)

Внутрішній контроль виробництва з проведенням перевірок продукції під наглядом через певні інтервали часу є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник розробляє необхідну технічну документацію; вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції технічній документації; проводить перевірки продукції через певні інтервали часу, визначені відповідною лабораторією або органом з метою визначення якості внутрішніх перевірок продукції з урахуванням, зокрема, технологічної складності продукції й обсягу виробництва; наносить зазначене в технічному регламенті маркування відповідності на кожний окремий виріб; складає письмову декларацію про відповідність моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту які застосовуються до неї.

Модуль В (експертиза типу)

Експертиза типу є тією частиною процедури оцінювання відповідності, у якій призначений орган досліджує технічний проект продукції і перевіряє й засвідчує, що технічний проект такої продукції відповідає вимогам технічного регламенту, які застосовуються до неї.

Експертизу типу може бути виконано одним із наведених способів:

- дослідження зразка завершеної продукції, що є репрезентативним для передбаченого виробництва (експертиза типового зразка);
- оцінювання адекватності технічного проекту продукції шляхом експертизи технічної документації і підтвердних доказів з дослідженням однієї або кількох критичних частин зразків продукції, що є репрезентативними для передбаченого виробництва (поєднання експертизи типового зразка і його проекту);
- оцінювання адекватності технічного проекту продукції шляхом експертизи технічної документації та підтвердних доказів, без дослідження зразка (експертиза проекту типового зразка).

Виробник подає лише одному призначеному органу за своїм вибором заявку на експертизу типу, яка має містити:

- 1) найменування й адресу виробника, а в разі подання заявки уповноваженим представником – також його найменування й адресу;
- 2) письмову заяву про те, що таку саму заявку не було подано жодному іншому призначеному органу;
- 3) технічну документацію, яка повинна давати можливість оцінити

відповідність продукції застосовним вимогам технічного регламенту і включати опис проведення і результати належного аналізу й оцінки ризику (ризиків). У технічній документації повинні зазначатися застосовні вимоги й пов'язані з проведенням оцінки відповідності питання проектування, виробництва й функціонування продукції. Технічна документація повинна у відповідних випадках містити принаймні такі елементи:

- загальний опис продукції;
- ескізний проект, виробничі креслення і схеми компонентів, складальних вузлів, електричних кіл тощо;
- описи й пояснення, необхідні для розуміння зазначених креслень і схем та функціонування продукції;
- список застосованих повністю або частково національних стандартів та(або) інших відповідних технічних специфікацій, відповідність яким надає презумпцію відповідності продукції суттєвим вимогам, а в разі, коли зазначені стандарти не було застосовано, – описи рішень, прийнятих з метою забезпечення відповідності суттєвим вимогам технічного регламенту. У разі часткового застосування національних стандартів, відповідність яким надає презумпцію відповідності продукції суттєвим вимогам, у технічній документації повинні зазначатися їх частини, які було застосовано;

- результати виконаних проектних розрахунків, проведених досліджень тощо;

- протоколи випробувань;

4) зразки, що є репрезентативними для передбаченого виробництва; призначений орган може затребувати додаткові зразки, якщо це необхідно для виконання програми випробувань;

5) підтвердні докази адекватності рішення технічного проекту. Такі підтвердні докази повинні містити посилання на всі використані документи, зокрема якщо відповідні національні стандарти та(або) технічні специфікації, відповідність яким надає презумпцію відповідності продукції суттєвим вимогам, не було застосовано повністю. У разі необхідності підтвердні докази повинні включати результати випробувань, проведених відповідною лабораторією виробника або іншою випробувальною лабораторією від імені виробника і під його відповідальність.

Виробник зберігає копію сертифіката експертизи типу, додатків і доповнень до нього разом із технічною документацією для подання на запити органів державного ринкового нагляду протягом десяти років після введення в обіг останнього зразка моделі продукції.

Модуль С (відповідність типу на основі внутрішнього контролю виробництва)

Відповідність типу на основі внутрішнього контролю виробництва є тією частиною процедури оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме вживає всіх заходів, необхідних для

того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції затвердженому типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до такої продукції; наносить зазначене в технічному регламенті маркування відповідності на кожний окремий виріб; складає письмову декларацію про відповідність для моделі продукції; гарантує і заявляє, що відповідна продукція відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеної продукції.

Модуль С1 (відповідність типу на основі внутрішнього контролю виробництва з проведенням випробувань продукції під наглядом)

Відповідність типу на основі внутрішнього контролю виробництва з проведенням випробувань продукції під наглядом є тією частиною процедури оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції типові, описаному в сертифікаті експертизи типу, та вимогам конкретного технічного регламенту, що застосовуються до такої продукції; для кожного виготовленого виробу проводить одне чи кілька випробувань щодо одного або кількох конкретних аспектів такого виробу; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності на кожний окремий виріб, що відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, та застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для моделі продукції; та гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеної продукції.

Модуль С2 (відповідність типу на основі внутрішнього контролю виробництва з проведенням перевірок продукції під наглядом через певні інтервали часу)

Відповідність типу на основі внутрішнього контролю виробництва з проведенням перевірок продукції під наглядом через певні інтервали часу є тією частиною процедури оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам конкретного технічного регламенту, що застосовуються до такої продукції; проведення перевірок продукції через певні інтервали часу, визначені відповідною лабораторією або органом, з метою перевірки якості внутрішніх перевірок продукції з урахуванням, зокрема, технологічної складності продукції та обсягу виробництва;

наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності на кожний окремий виріб; складає письмову декларацію про відповідність для моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеної продукції.

Модуль D (відповідність типу на основі забезпечення якості виробничого процесу)

Відповідність типу на основі забезпечення якості виробничого процесу є тією частиною процедури оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме забезпечує функціонування схваленої системи управління якістю для виробництва, контролю й проведення випробувань готової продукції; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеної продукції.

Модуль D1 (забезпечення якості виробничого процесу)

Забезпечення якості виробничого процесу є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме розробляє технічну документацію, яка повинна давати можливість оцінити відповідність продукції відповідним вимогам і включати опис проведення й результати належного аналізу й оцінювання ризику (ризиків); забезпечує функціонування схваленої системи управління якістю для виробництва, контролю й проведення випробувань готової продукції; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту, що застосовуються до неї.

Модуль E (відповідність типу на основі забезпечення якості продукції)

Відповідність типу на основі забезпечення якості продукції є тією частиною процедури оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме забезпечує функціонування схваленої системи управління якістю для контролю й проведення випробувань готової

продукції; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, та застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, та вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеної продукції.

Модуль E1 (забезпечення якості контролю і проведення випробувань готової продукції)

Забезпечення якості контролю і проведення випробувань готової продукції є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме розробляє технічну документацію, яка повинна давати можливість оцінити відповідність продукції відповідним вимогам і включати опис проведення й результати належного аналізу й оцінювання ризику (ризиків); забезпечує функціонування схваленої системи управління якістю для контролю й проведення випробувань готової продукції; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту, що застосовуються до неї.

Модуль F (відповідність типу на основі перевірки продукції)

Відповідність типу на основі перевірки продукції є тією частиною процедури оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції затвердженому типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до такої продукції; вживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували однорідність кожної виготовленої партії продукції, і подає свою продукцію для перевірки у вигляді однорідних партій; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає затвердженому типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція

відповідає типу, описаному в сертифікаті експертизи типу, і вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеної продукції.

Модуль F1 (відповідність на основі перевірки продукції)

Відповідність на основі перевірки продукції є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме розробляє технічну документацію, яка повинна давати можливість оцінити відповідність продукції відповідним вимогам і включати опис проведення й результати належного аналізу й оцінювання ризику (ризиків); уживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленої продукції застосовним вимогам технічного регламенту; уживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес забезпечував однорідність кожної виготовленої партії продукції, і подає свою продукцію для перевірки у вигляді однорідних партій; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність про те, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту, що застосовуються до неї.

Модуль G (відповідність на основі перевірки одиниці продукції)

Відповідність на основі перевірки одиниці продукції є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме розробляє відповідну технічну документацію і подає її призначеному органу; уживає всіх заходів, необхідних для того, щоб виробничий процес і його моніторинг забезпечували відповідність виготовленого виробу застосовним вимогам технічного регламенту; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає письмову декларацію про відповідність; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідний виріб відповідає вимогам технічного регламенту, що застосовуються до зазначеного виробу.

Модуль H (відповідність на основі цілковитого забезпечення якості)

Відповідність на основі цілковитого забезпечення якості є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме забезпечує функціонування схваленої системи управління якістю для проектування, виробництва, контролю й проведення випробувань готової продукції; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту; складає

письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту, що застосовуються до неї.

Модуль Н1 (відповідність на основі цілковитого забезпечення якості з експертизою проекту)

Відповідність на основі цілковитого забезпечення якості з експертизою проекту є процедурою оцінювання відповідності, з допомогою якої виробник виконує обов'язки, а саме забезпечує функціонування схваленої системи управління якістю для проектування, виробництва, контролю й проведення випробувань готової продукції; наносить визначене в технічному регламенті маркування відповідності й під відповідальність призначеного органу, його ідентифікаційний номер на кожний окремий виріб, що відповідає застосовним вимогам такого технічного регламенту. складає письмову декларацію про відповідність для кожної моделі продукції; гарантує і заявляє під свою виключну відповідальність, що відповідна продукція відповідає вимогам технічного регламенту, що застосовуються до неї.

У постанові Кабінету Міністрів України від 13 січня 2016 р. № 95 встановлено такі правила використання модулів оцінювання відповідності [3]:

1 Ці правила встановлюють вимоги до використання модулів оцінки відповідності, які використовуються для розроблення процедур оцінювання відповідності (далі – модулі).

Ці правила не застосовуються в разі розроблення проектів технічних регламентів, які містять процедури оцінювання відповідності або посилання на них, на основі актів законодавства ЄС.

2 Модулі вибирають за такими критеріями:

- придатність відповідного модуля для виду продукції;
- характер ризиків, властивих продукції, і міра, якою оцінювання відповідності відповідає виду й ступеню ризику;
- необхідність забезпечення надання виробнику можливості вибору між модулями, які передбачають забезпечення якості, і модулями, які передбачають сертифікацію продукції (у разі коли залучення третьої сторони є обов'язковим);
- необхідність уникнення використання модулів, занадто обтяжливих стосовно ризиків, відображених у відповідному технічному регламенті.

3 У разі коли на продукцію поширюється дія кількох технічних регламентів, необхідно забезпечити узгодженість процедур оцінювання відповідності, розроблених на основі модулів і визначених у таких технічних регламентах.

4 Технічні й адміністративні завдання, які передбачаються процедурою оцінювання відповідності, повинні бути спрощеними стосовно продукції, що виготовляється на замовлення, і продукції

дрібносерійного виробництва.

5 У разі використання модулів для розроблення процедур оцінювання відповідності до таких модулів у відповідних випадках може бути внесено зміни щодо такого:

- включення додаткової інформації до складу технічної документації;
- змінення терміну зберігання виробником та/або призначеним органом з оцінювання відповідності (далі – призначений орган) будь-якого виду документів;
- надання виробнику можливості вибору стосовно проведення випробувань власною акредитованою випробувальною лабораторією або під відповідальність призначеного органу, вибраного виробником (модулі A1, A2, C1 і C2);
- надання виробнику можливості вибирати спосіб проведення досліджень і випробувань для перевірки відповідності продукції відповідним вимогам шляхом дослідження й випробування кожного виробу або дослідження й випробування продукції із застосуванням статистичних методів (модулі F і F1);
- установлення терміну дії сертифіката експертизи типу;
- визначення відповідної інформації стосовно оцінювання відповідності й здійснення контролю під час експлуатації, яку необхідно включити до сертифіката експертизи типу або додатків до нього;
- установлення положень стосовно обов'язків призначеного органу, пов'язаних з інформуванням органу, що призначає;
- визначення періодичності проведення призначеним органом періодичних аудитів.

6 У разі використання модулів для розроблення процедур оцінювання відповідності в таких модулях у відповідних випадках визначаються:

- для проведення перевірок та (або) перевірки продукції (модулі A1, A2, C1, C2, F і F1) – продукція, якої це стосується; належні випробування; адекватні схеми вибіркового контролю; робочі характеристики статистичного методу, який необхідно застосовувати; відповідні заходи, які повинні здійснювати призначений орган та(або) виробник;
- для проведення експертизи типу (модуль B) – відповідний спосіб її проведення (експертиза проекту типового зразка, експертиза типового зразка або поєднання експертизи типового зразка і його проекту) і необхідні зразки продукції.

Перелік продукції, що підлягає обов'язковому оцінюванню відповідності, визначає Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Цей перелік містить такі види продукції:

- спеціальні засоби самозахисту;
- засоби охоронного призначення;
- продукція протипожежного призначення;
- тютюнові вироби;

- нафтопродукти;
- будівельні матеріали, вироби й конструкції;
- зброя вогнепальна мисливська й спортивна, зброя холодна, конструктивно схожі зі зброєю вироби для розваг і відпочинку;
- електричний транспорт.

Для виконання завдань з оцінювання відповідності вимогам технічних регламентів у випадках, визначених у відповідних технічних регламентах або передбачених ними процедурах оцінювання відповідності, повинні або може бути залучено такі органи з оцінювання відповідності:

- призначені органи, якими є органи із сертифікації та органи з інспектування, а для виконання окремих завдань з оцінювання відповідності будівельних виробів – також випробувальні лабораторії;
- визнані незалежні організації – для виконання визначених завдань з оцінювання відповідності технології виконання нерознімних з'єднань, персоналу, який виконує нерознімні з'єднання, та (або) персоналу, який проводить неруйнівний контроль, згідно з технічним регламентом щодо обладнання, що працює під тиском;
- акредитовані випробувальні лабораторії виробників – для виконання визначених завдань з випробувань (контролю) продукції, які визначено в деяких процедурах оцінювання відповідності, якщо такими процедурами для виробника передбачено вибір щодо звернення до власної акредитованої випробувальної лабораторії або до призначеного органу.

Департамент технічного регулювання Міністерства економічного розвитку і торгівлі України формує і контролює реєстри призначених органів із сертифікації (ОС), систем управління в державній системі сертифікації.

Національне агентство з акредитації України Міністерства економічного розвитку і торгівлі України здійснює акредитацію визнаних незалежних організацій і випробувальних лабораторій виробників, а також формує і контролює реєстр акредитованих органів оцінювання відповідності (ООВ), до яких належать:

- випробувальні лабораторії;
- калібрувальні лабораторії;
- медичні лабораторії;
- органи зі сертифікації продукції, процесів;
- органи зі сертифікації персоналу;
- органи зі сертифікації систем менеджменту.

4.2.3 Декларування відповідності вимогам технічних регламентів

Згідно зі статтею 28 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», у випадках, визначених у технічних регламентах, у яких передбачено застосування процедур оцінювання відповідності, виробник або уповноважений представник (від імені й під відповідальність виробника) складає декларацію про відповідність. У такій декларації має

буди заявлено про те, що виконання вимог, які застосовуються до продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, було доведено. Декларація про відповідність складається згідно з вимогами до її змісту, примірною структурою або формою, що встановлено у відповідних технічних регламентах.

4.2.4 Знак відповідності технічним регламентам

У статті 29 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» встановлено, що у випадках, визначених у технічних регламентах, у яких передбачено застосування процедур оцінювання відповідності, на продукцію та (або) на інші об'єкти, які наведено в таких технічних регламентах, необхідно наносити знак відповідності технічним регламентам.

Знак відповідності технічним регламентам на продукцію можна наносити на будь-який інший, ніж сама продукція, об'єкт, який визначений у відповідному технічному регламенті.

Знак відповідності технічним регламентам застосовується згідно із загальними принципами маркування. У деяких технічних регламентах може бути встановлено додаткові загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам.

Форму (рисунок 4.1) й опис знака відповідності технічним регламентам затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2015 р. № 1184 [4].



Рисунок 4.1 – Знак відповідності технічним регламентам

Правила й умови нанесення знака відповідності технічним регламентам встановлюються в технічних регламентах, у яких передбачено його нанесення, а в разі якщо такі правила й умови в них не встановлено, то їх встановлює Кабінет Міністрів України.

У разі якщо це передбачено в технічному регламенті, то до знака відповідності технічним регламентам додається ідентифікаційний номер залученого призначеного органу, який наноситься згідно з вимогами відповідного технічного регламенту.

У випадках, визначених у технічних регламентах щодо морського

обладнання й пересувного обладнання, що працює під тиском, на відповідну продукцію та (або) на інші об'єкти, що визначені такими технічними регламентами, замість знака відповідності технічним регламентам повинні наноситися інші знаки відповідності, форма, загальні принципи маркування, правила й умови нанесення яких установлено у відповідних технічних регламентах.

4.2.5 Загальні принципи маркування знаком відповідності технічним регламентам

Знак відповідності технічним регламентам має наносити лише виробник або його уповноважений представник.

Знак відповідності технічним регламентам повинен наноситися лише на продукцію, для якої його нанесення передбачене конкретними технічними регламентами, та не повинен наноситися на будь-яку іншу продукцію [1].

Виробник шляхом нанесення знака відповідності технічним регламентам ним самим або його уповноваженим представником указує, що він бере на себе відповідальність за відповідність продукції всім вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, у яких передбачено нанесення знака відповідності технічним регламентам.

Знак відповідності технічним регламентам має бути єдиним маркуванням, що засвідчує відповідність продукції вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені у відповідних технічних регламентах, якими передбачене нанесення знака відповідності технічним регламентам.

Нанесення на продукцію інших маркувань, знаків або написів, які можуть вводити в оману третіх осіб щодо значення або форми знака відповідності технічним регламентам, забороняється. Будь-яке інше маркування можна наносити на продукцію за умови, що це не вплине негативно на видимість, розбірливість і значення знака відповідності технічним регламентам.

Контрольні запитання

1 За яким нормативним документом регламентуються правові й організаційні засади підтвердження відповідності?

2 На які види продукції не поширюється дія Закону «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»?

3 Які види оцінювання відповідності визначено в Законі «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»?

4 У яких випадках має здійснюватися обов'язкове оцінювання відповідності?

5 У яких випадках може здійснюватися добровільне оцінювання відповідності?

6 Які організації мають право проводити оцінювання відповідності?

7 Що таке декларування відповідності вимогам технічних регламентів?

8 Які модулі оцінювання відповідності діють в Україні?

9 Хто в Україні встановлює форму й опис знака відповідності технічним регламентам?

5 НАСТАНОВИ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ АУДИТІВ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

Примітка. Наведений текст є текстом стандарту ДСТУ ISO 19011:2012 [7].

5.1 Сфера застосування

У цьому стандарті наведено настанови щодо здійснення аудитів систем управління, зокрема принципів здійснення аудитів, керування програмою аудиту та проведення аудитів систем управління, а також настанови щодо оцінювання компетентності осіб, залучених до процесу аудиту, зокрема особи, яка керує програмою аудиту, аудиторів і груп аудиту.

Цей стандарт застосовний до всіх організацій, які потребують проведення внутрішніх або зовнішніх аудитів систем управління або керування програмою аудиту.

Застосування цього стандарту до інших видів аудиту є можливим за умови віддання особливої уваги необхідній конкретній компетентності.

5.2 Нормативні посилання

Нормативних посилань нема. Цей розділ долучено, щоб зберегти нумерацію розділів, ідентичну нумерації в інших стандартах ISO на системи управління.

5.3 Терміни та визначення понять

У цьому документі використано такі терміни та визначення понять [5]:

5.3.1 аудит (audit)

Систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту (5.3.3) та об'єктивного їх оцінювання, щоб визначити ступінь дотримання критеріїв аудиту (5.3.2).

Примітка 1. Внутрішні аудити, що їх іноді називають «аудити першою стороною», провадить зазвичай або сама організація або за її дорученням певна особа для критичного аналізування з боку керівництва і для інших внутрішніх цілей

(наприклад, щоб підтвердити результативність системи управління чи отримати інформацію для поліпшення системи управління). Внутрішні аудити можуть бути основою для самодекларування відповідності організації. У багатьох випадках, зокрема, в малих організаціях, незалежність може бути продемонстровано звільненням від відповідальності за діяльність, аудит якої провадять, або відсутністю упередженості та конфлікту інтересів.

Примітка 2. До зовнішніх аудитів відносять аудити другою стороною та аудити третьою стороною. Аудити другою стороною провадять ті сторони, що мають певну зацікавленість у діяльності організації, наприклад, замовники або інші особи за їх дорученням. Аудити третьою стороною провадять незалежні аудиторські організації, наприклад регуляторні органи або органи сертифікації.

Примітка 3. Якщо кілька систем управління різних типів (наприклад, щодо якості, охорони довкілля, гігієни та безпеки праці) перевіряють разом, то це називають скомбінованим аудитом.

Примітка 4. Якщо кілька аудиторських організацій разом здійснюють аудит одного об'єкта аудиту (3.7), то це називають спільним аудитом.

5.3.2 критерії аудиту (audit criteria)

Сукупність політик, методик або вимог, яку використовують як еталон, з яким порівнюють докази аудиту (5.3.3).

Примітка. Якщо критерії аудиту є правовими (зокрема, законодавчими або регуляторними) вимогами, то в даних аудиту (5.3.4) часто використовують термін «відповідний» або «невідповідний».

5.3.3 доказ аудиту (audit evidence)

Протоколи, виклади фактів чи інша інформація, що стосуються критеріїв аудиту (5.3.2) і можуть бути перевірені.

Примітка. Доказ аудиту може бути якісним або кількісним.

5.3.4 дані аудиту (audit findings)

Результати оцінювання зібраних доказів аудиту (5.3.3) за критеріями аудиту (5.3.2).

Примітка 1. Дані аудиту вказують на відповідність або невідповідність.

Примітка 2. Дані аудиту може бути використано для визначення можливостей щодо поліпшення або для протоколювання найкращої практики.

Примітка 3. Якщо критеріями аудиту є правові або інші вимоги, то дані аудиту називають «відповідність» або «невідповідність».

5.3.5 висновок аудиту (audit conclusion)

Підсумок аудиту (5.3.1) після розгляду всіх даних аудиту (5.3.4) з урахуванням цілей аудиту.

5.3.6 замовник аудиту (audit client)

Організація чи особа, яка подає заявку на проведення аудиту (5.3.1).

Примітка. У разі внутрішнього аудиту замовником аудиту може бути також об'єкт аудиту (5.3.7) або особа, яка керує програмою аудиту. Заявки на проведення

зовнішнього аудиту можуть подавати такі суб'єкти, як регуляторні органи, організації, з якими укладено контракти, або потенційні замовники.

5.3.7 об'єкт аудиту (auditee)

Організація, яку піддають аудиту.

5.3.8 аудитор (auditor)

Особа, яка провадить аудит (5.3.1).

5.3.9 група аудиту (audit team)

Один або кілька аудиторів (5.3.8), що провадять аудит (5.3.1) за підтримання, якщо необхідно, технічних експертів (5.3.10).

Примітка 1. Одного з аудиторів групи аудиту призначають керівником групи аудиту.

Примітка 2. До групи аудиту можуть входити аудитори-стажисти.

5.3.10 технічний експерт (technical expert)

Особа, яка має спеціальні знання чи досвід у групі аудиту (5.3.9.10).

Примітка 1. Спеціальні знання або досвід стосуються організації, процесу або діяльності, що піддають аудиту, або мови чи культури.

Примітка 2. Технічний експерт не має повноважень аудитора (5.3.8) у групі аудиту.

5.3.11 спостерігач (observer)

Особа, яка супроводжує групу аудиту (5.3.9), але не здійснює аудиторської діяльності.

Примітка 1. Спостерігач не входить до складу групи аудиту (5.3.9), не впливає на проведення аудиту (5.3.1) і не втручається в нього.

Примітка 2. Спостерігач може діяти за дорученням об'єкта аудиту (5.3.7) або регуляторного органу чи іншої зацікавленої сторони, яка засвідчує аудит (5.3.1).

5.3.12 гід; супроводжувач (guide)

Особа, яку призначає об'єкт аудиту (5.3.7), щоб сприяти діяльності групи аудиту (5.3.9).

5.3.13 програма аудиту (audit programme)

Сукупність заходів для проведення одного чи кількох аудитів (5.3.1), запланованих на конкретний період часу та спрямованих на досягнення конкретних цілей.

5.3.14 сфера аудиту (audit scope)

Обсяг та межі аудиту (5.3.1).

Примітка. Сфера аудиту зазвичай охоплює опис місця розташування ділянок, структурних підрозділів організації, видів робіт і процесів, а також термін проведення аудиту.

5.3.15 план аудиту (audit plan)

Опис дій і заходів для проведення аудиту (5.3.1).

5.3.16 ризик (risk)

Невизначеність щодо досягнення цілей.

5.3.17 компетентність (competence)

Здатність застосовувати знання та вміння для досягнення передбачених результатів.

Примітка. Під здатністю розуміється належне дотримання норм особистої поведінки протягом аудитування.

5.3.18 відповідність (conformity)

Виконання вимоги.

5.3.19 невідповідність (nonconformity)

Невиконання вимоги.

5.3.20 система управління (management system)

Система для встановлення політики та цілей і досягнення цих цілей.

Примітка. Система управління організацією може охоплювати різні системи управління, зокрема систему управління якістю або систему екологічного управління.

5.4 Принципи здійснення аудиту

Здійснення аудиту характеризується застосуванням низки принципів. Ці принципи мають допомагати, щоб аудит був результативним і надійним засобом підтримування політики керівництва та його засобів контролювання, забезпечуючи інформацією, на основі якої організація може вживати заходів щодо поліпшування своєї діяльності. Дотримання цих принципів є передумовою забезпечення доречних і достатніх висновків аудиту, а також уможливлення того, щоб аудитори, працюючи незалежно один від одного, робили подібні висновки за подібних обставин.

Нижче описано шість принципів, на яких базуються настанови, наведені в розділах 5.5–5.7.

Дотримання етичних норм – основа професіоналізму.

Аудитори та особа, які(-а) керують(-є) програмою аудиту, мають(-є):

- виконувати свою роботу чесно, старанно та відповідально;
- знати й дотримуватися будь-яких правових вимог;
- демонструвати свою компетентність під час виконання своєї роботи;
- виконувати свою роботу неупереджено, тобто залишатися справедливими й безсторонніми у всіх своїх справах;
- бути здатними протистояти будь-якому тиску, який міг би вплинути на їх судження під час здійснення аудиту.

Чесність у поданні результатів – зобов'язання звітувати правдиво й точно.

Треба, щоб дані аудиту, висновки аудиту та звіти про аудит правдиво й точно відображали аудиторську діяльність. У звітах потрібно наводити суттєві перешкоди, які мали місце під час аудіювання, а також неузгодженості в судженнях між групою аудиту та об'єктом аудиту. Треба, щоб подання інформації було правдивим, точним, об'єктивним, своєчасним, чітким і вичерпним.

Належна професійна ретельність – прояв старанності та розсудливості при здійсненні аудиту.

Аудитори мають виявляти належну старанність відповідно до важливості виконуваного ними завдання й довіри до них з боку замовника аудиту й інших зацікавлених сторін. Важливою особливістю у виконанні їхньої роботи з належною професійною ретельністю є здатність висловлювати вмотивовані судження в усіх ситуаціях, пов'язаних з аудитом,

Конфіденційність – захищеність інформації.

Аудитори мають виявляти обачність у використанні та забезпечувати конфіденційність інформації, отримуваної під час виконання своїх обов'язків. Аудитор або замовник аудиту не повинен використовувати інформацію для власної вигоди або у спосіб, який завдає шкоди законним інтересам об'єкта аудиту. Це стосується також належного поведіння з особливо важливою або конфіденційною інформацією,

Незалежність – основа неупередженості аудиту й об'єктивності висновків аудиту. Аудитори мають, наскільки це практично можливо, бути незалежними від діяльності, аудит якої провадять, і в усіх випадках діяти так, щоб уникати упередженості й конфлікту інтересів. У разі внутрішніх аудитів аудитори мають бути незалежними від керівника робіт, аудит яких провадять. Аудитори мають підтримувати об'єктивність протягом усього процесу аудіювання для забезпечення того, щоб дані та висновки аудиту базувалися лише на доказі аудиту.

У малих організаціях внутрішні аудитори не завжди можуть бути цілком незалежними від діяльності, аудит якої провадять, але треба докладати всіх зусиль, щоб запобігти упередженості й сприяти об'єктивності.

Підхід, що базується на доказі – раціональний метод формування надійних і відтворюваних висновків аудиту в систематичному процесі аудиту.

Необхідно, щоб доказ аудиту можна було перевірити. Узагалі його базуватимуть на вибірках наявної інформації, оскільки аудит провадять протягом обмеженого проміжку часу й за обмежених ресурсів. Треба забезпечувати належне використання вибірки, оскільки це тісно пов'язано з довірою, на яку можуть заслуговувати висновки аудиту.

5.5 Керування програмою аудиту

5.5.1 Загальні положення

Організація, яка потребує проведення аудитів, має розробити програму аудиту, що сприяє визначенню результативності системи управління об'єкта аудиту. Програма аудиту може охоплювати аудити з урахуванням одного або кількох стандартів на системи управління, які провадять окремо або в поєднанні.

Найвище керівництво має забезпечити встановлення цілей програми аудиту й призначити одну або кілька компетентних осіб для керування програмою аудиту. Обсяг програми аудиту треба визначати залежно від розміру й характеру діяльності організації, аудит якої провадять, а також від характеру, функційності, складності й рівня досконалості системи управління, аудит якої здійснюватимуть. Пріоритет треба віддавати розподіленню ресурсів програми аудиту так, щоб аудит стосувався важливих питань системи управління. Ними можуть бути ключові характеристики якості продукції або небезпечні чинники, пов'язані з гігієною та безпекою праці, або значні екологічні аспекти та їх контроль.

Примітка 1. Ця концепція є загально відомою як здійснення ризик-орієнтованого аудиту.

Примітка 2. Вимоги щодо визначення та оцінки ризиків і можливостей, пов'язаних з програмою аудиту відповідно до ISO 19011:2018 наведено в Додатку В.

Програмою аудиту треба охоплювати інформацію та ресурси, необхідні для результативного та ефективного організування та проведення аудитів у встановлені терміни, а також, якщо можливо, таке:

- цілі програми аудиту та окремих аудитів;
- обсяг/кількість/типи/тривалість/ділянки/графік аудитів;
- методики програми аудиту;
- критерії аудиту;
- методи аудиту;
- формування групи аудиту;
- необхідні ресурси, зокрема кошти на відрядження та проживання;
- процеси вирішування питань стосовно конфіденційності, захисту інформації, гігієни та безпеки праці, інших подібних питань.

Виконувати програму аудиту потрібно одночасно з моніторингом і вимірюванням, щоб забезпечувати впевненість у досягненні її цілей. Програму аудиту треба піддавати критичному аналізуванню, щоб визначити можливості поліпшення.

На рисунку 5.1 показано послідовність виконання робіт щодо керування програмою аудиту.

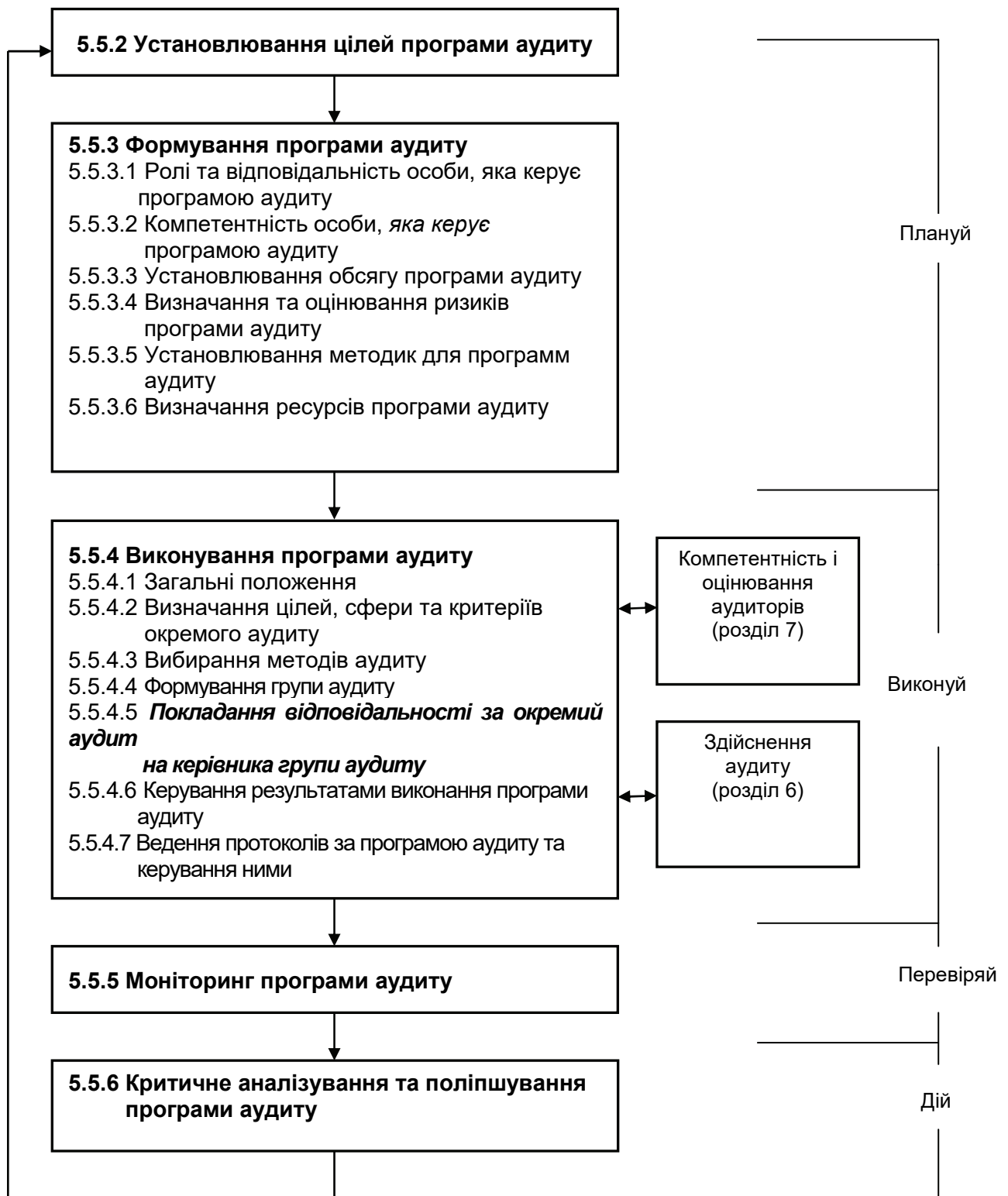


Рисунок 5.1 – Послідовність виконання робіт щодо керування програмою аудиту

Примітка 1. На цьому рисунку проілюстровано застосування циклу Плануй – Виконуй – Перевірять – Дій.

Примітка 2. Нумерація розділів/підрозділів на рисунку відповідає нумерації розділів/підрозділів у стандарті ДСТУ ISO 19011.

5.5.2 Установлювання цілей програми аудиту

Найвище керівництво має забезпечувати встановлення цілей програми аудиту, зважаючи на які плануватимуть і провадитимуть аудити, а також забезпечувати результативне виконання програми аудиту. Цілі програми аудиту мають бути узгодженими з політикою та цілями системи управління, а також мають підтримувати їх.

Цілі програми аудиту може бути встановлено на основі:

- a) пріоритетів керування;
- b) комерційних та інших господарських намірів;
- c) характеристик процесів, продукції та проектів, а також будь-яких змін до них;
- d) вимог системи управління;
- e) правових і контрактних вимог, а також інших вимог, які організація зобов'язується дотримувати;
- f) потреб щодо оцінювання постачальника;
- g) потреб і очікувань зацікавлених сторін, зокрема замовників;
- h) рівня дієвості об'єкта аудиту, що його відображають відмови або інциденти чи скарги замовників; ризиків для об'єкта аудиту;
- i) результатів попередніх аудитів;
- j) рівня досконалості системи управління, аудит якої здійснюватимуть.

Приклади цілей програми аудиту:

- сприяння поліпшуванню системи управління та її дієвості;
- виконання зовнішніх вимог, наприклад, сертифікація за стандартом на систему управління;
- перевіряння відповідності вимогам контрактів;
- здобуття й підтримування довіри до можливостей постачальника;
- визначання результативності системи управління;
- оцінювання сумісності й узгодженості цілей системи управління з політикою системи управління та загальними цілями організації.

5.5.3 Формування програми аудиту

5.5.3.1 Ролі та відповідальність особи, яка керує програмою аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має:

- установити обсяг програми аудиту;
- визначити й оцінити ризики, пов'язані з програмою аудиту;
- установити відповідальність за аудити;
- установити методики для програм аудиту;
- визначити необхідні ресурси;
- забезпечити виконання програми аудиту, зокрема встановити цілі аудитів, сферу та критерії окремих аудитів, визначити методи аудиту, сформувати групу аудиту та оцінити аудиторів;

- забезпечити ведення протоколів за програмою аудиту й керування ними;
- здійснювати моніторинг, критичне аналізування й поліпшування програми аудиту.

Особа, яка керує програмою аудиту, має проінформувати найвище керівництво про зміст програми аудиту і, якщо необхідно, подати її на затвердження.

5.5.3.2 Компетентність особи, яка керує програмою аудиту

Особі, яка керує програмою аудиту, слід мати необхідну компетентність для результативного й ефективного керування програмою та пов'язаними з нею ризиками, а також знання й вміння щодо такого:

- принципів, методик і методів аудиту;
- стандартів на системи управління та документів, на які є посилання;
- видів робіт, продукції та процесів об'єкта аудиту;
- застосовних правових та інших вимог, доречних для видів робіт і продукції об'єкта аудиту;
- замовників, постачальників та інших зацікавлених сторін об'єкта аудиту, якщо це застосовне. Особа, яка керує програмою аудиту, має долучатися до постійного підвищення належної фахової кваліфікації, щоб підтримувати необхідний рівень знань і вмінь для керування програмою аудиту.

5.5.3.3 Установлювання обсягу програми аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має визначити обсяг програми аудиту, який може змінюватися залежно від розміру й характеру діяльності об'єкта аудиту, а також від характеру, функційності, складності, рівня досконалості та інших аспектів, важливих для системи управління, аудит якої провадитимуть.

Примітка. У деяких випадках, залежно від структури об'єкта аудиту або видів робіт, програма аудиту може складатися лише з одного аудиту (наприклад, у разі діяльності в межах малого проекту).

Інші чинники, що впливають на обсяг програми аудиту:

- цілі, сфера й тривалість кожного аудиту і кількість аудитів, що їх здійснюватимуть, а також подальші дії за результатами аудиту, якщо застосовне;
- кількість, важливість, складність, подібність і місце розташування видів робіт, аудит яких провадитимуть;
- чинники, що впливають на результативність системи управління;
- застосовні критерії аудиту, наприклад, заплановані організаційні заходи щодо доречних стандартів управління, правових і контрактних вимог та інших вимог, яга організація зобов'язується дотримувати;
- висновки попередніх внутрішніх або зовнішніх аудитів;

– результати попереднього критичного аналізування програми аудиту;

– мовні, культурні та соціальні аспекти;

– питання, що турбують зацікавлені сторони, наприклад, скарги замовників або недотримання правових вимог;

– значні зміни в об'єкті аудиту або в його діяльності;

– наявність інформаційних і комунікаційних технологій на підтримання аудиторської діяльності, зокрема використання методів аудиту поза об'єктом аудиту (див. Додаток Б, п. Б.1);

– виникнення внутрішніх і зовнішніх подій, наприклад, відмов продукції, витоків секретної інформації, інцидентів у сфері гігієни та безпеки праці, протиправних дій або екологічних випадків.

5.5.3.4 Визначання та оцінювання ризиків програми аудиту

Існує багато різних ризиків, пов'язаних з формуванням, виконанням, моніторингом, критичним аналізуванням і поліпшуванням програми аудиту, які можуть позначитися на досягненні її цілей. Особа, яка керує програмою аудиту, має розглянути ці ризики під час її розроблення.

Ці ризики можуть бути пов'язані з таким:

– планування, наприклад, якщо немає змоги встановити доречні цілі аудиту та визначити обсяг програми аудиту;

– ресурси, наприклад, якщо виділено недостатньо часу для розроблення програми аудиту чи проведення аудиту;

– формування групи аудиту, наприклад, якщо немає колективної компетентності членів групи, щоб результативно здійснювати аудити;

– виконання, наприклад, якщо обмінювання інформацією щодо програми аудиту є нерезультативним;

– протоколи та заходи щодо їх контролювання, наприклад, якщо немає змоги адекватно захищати протоколи аудиту, що відображають результативність програми аудиту;

– моніторинг, критичне аналізування й поліпшування програми аудиту, наприклад, якщо моніторинг результатів виконання програми аудиту є нерезультативним.

5.5.3.5 Установлювання методик для програм аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має встановити одну чи кілька методик, які б залежно від обставин стосувалися:

– планування аудитів і складання графіків їх проведення з урахуванням ризиків програми аудиту;

– забезпечування конфіденційності й захищеності інформації;

– засвідчення компетентності аудиторів і керівників групи з аудиту;

– формування відповідних груп аудиту й установлювання їх ролей і відповідальності;

- проведення аудитів, зокрема, використання відповідних методів вибіркового перевіряння;
- виконання подальших дій за результатами аудиту, якщо застосовне;
- звітування найвищому керівництву про підсумки виконання програми аудиту;
- ведення протоколів за програмою аудиту;
- моніторингу й критичного аналізуванню дієвості й ризиків, а також поліпшування результативності програми аудиту.

5.5.3.6 Визначання ресурсів програми аудиту

Під час визначання ресурсів для програми аудиту особа, яка керує програмою аудиту, має враховувати

- фінансові ресурси, необхідні для підготування, провадження й поліпшування аудиторської діяльності, а також для керування нею;
- методи аудиту;
- наявність аудиторів і технічних експертів, компетентність яких відповідає цілям конкретної програми аудиту;
- обсяг програми аудиту й ризики програми аудиту;
- час і кошти на відрядження, проживання та інші зумовлені аудитом потреби;
- наявність інформаційних і комунікаційних технологій.

5.5.4 Виконання програми аудиту

5.5.4.1 Загальні положення

Особа, яка керує програмою аудиту, має виконувати програму аудиту з допомогою:

- подання інформації доречним сторонам про відповідні частини програми аудиту та інформування їх про хід її виконання;
- визначання цілей, сфери та критеріїв кожного окремого аудиту;
- координування й складання графіків проведення аудитів та інших видів робіт, що є доцільними для програми аудиту;
- забезпечування формування груп аудиту з необхідною компетентністю;
- забезпечування груп аудиту потрібними ресурсами;
- забезпечування проведення аудитів відповідно до програми аудиту та в узгоджені терміни;
- забезпечування протоколювання аудиторської діяльності, належного керування цими протоколами та їх ведення.

5.5.4.2 Визначання цілей, сфери та критеріїв окремого аудиту

Кожний окремий аудит треба базувати на задокументованих цілях, сфері та критеріях аудиту. Їх має визначати особа, яка керує програмою

аудиту, і їх треба узгодити із загальними цілями програми аудиту.

Цілі аудиту визначають те, що треба здійснити за окремим аудитом, і можуть охоплювати таке:

- визначення ступеня відповідності системи управління об'єкта аудиту (або її частин) критеріям аудиту;
- визначення ступеня відповідності видів робіт, процесів і продукції вимогам і методикам системи управління;
- оцінювання здатності системи управління забезпечувати відповідність правовим і контрактним вимогам, а також іншим вимогам, яких організація зобов'язується дотримуватися;
- оцінювання результативності системи управління щодо досягнення її конкретних цілей;
- визначення сфер потенційного поліпшення системи управління.

Сферу аудиту треба узгодити з програмою аудиту та цілями аудиту. Треба враховувати такі чинники, як місце розташування ділянок, структурні підрозділи організації, види робіт і процеси, що підлягають аудиту, а також терміни проведення аудиту.

Критерії аудиту використовують як еталон, за яким визначають відповідність, і вони можуть охоплювати застосовні політики, методики, стандарти, правові вимоги, вимоги системи управління, контрактні вимоги, галузеві кодекси поведінки або інші заплановані домовленості.

У разі будь-яких змін у цілях, сфері чи критеріях аудиту програму аудиту слід за потреби переробити.

Якщо провадять разом аудит кількох систем управління різних типів (скомбінований аудит), то важливо, щоб цілі, сфера та критерії аудиту було узгоджено з цілями відповідних програм аудиту.

5.5.4.3 Вибирання методів аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має вибрати й визначити методи результативного проведення аудиту залежно від визначених цілей, сфери та критеріїв аудиту.

Примітка. Настанови щодо визначання методів аудиту наведено в Додатку Б.

Якщо кілька аудиторських організацій здійснюють спільний аудит одного й того самого об'єкта аудиту, то особи, які керують різними програмами аудиту, мають узгодити між собою метод аудиту й розглянути можливі залучення для забезпечення ресурсами та планування аудиту. Якщо об'єкт аудиту має кілька систем управління різних типів, то в програмі аудиту можна передбачити проведення скомбінованих аудитів.

5.5.4.4 Формування групи аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має призначити членів групи аудиту, зокрема керівника групи та будь-яких технічних експертів, потрібних для проведення конкретного аудиту.

Групу аудиту треба формувати з урахуванням компетентності,

необхідної для досягнення цілей окремого аудиту в межах визначеної сфери. Якщо є тільки один аудитор, то він має виконувати всі належні обов'язки керівника групи аудиту.

Примітка. У п. 5.7 наведено настанови щодо визначання компетентності, необхідної для членів групи аудиту, і описано процеси оцінювання аудиторів.

Приймаючи рішення щодо кількості й складу групи аудиту для проведення конкретного аудиту, слід урахувати таке:

а) загальна компетентність групи аудиту, потрібна для досягнення цілей аудиту, зважаючи на сферу та критерії аудиту;

б) складність аудиту та чи є аудит скомбінованим або спільним;

с) вибрані методи аудиту;

д) правові та контрактні вимоги, а також інші вимоги, яких організація зобов'язується дотримуватися;

е) потреба в забезпеченні незалежності членів групи аудиту від видів робіт, аудит яких провадитимуть, та в уникненні будь-яких конфліктів інтересів (див. розділ 5.4);

ф) здатність членів групи аудиту результативно взаємодіяти з представниками об'єкта аудиту й працювати разом;

г) мова, яку використовуватимуть під час аудиту, а також соціальні й культурні особливості об'єкта аудиту, що може бути забезпечено або завдяки власним умінням аудитора, або за підтримання технічного експерта.

Засвідчення загальної компетентності групи аудиту передбачає виконання таких кроків:

– визначання знань і вмінь, потрібних для досягнення цілей аудиту;

– формування групи аудиту так, щоб група аудиту володіла всіма необхідними знаннями й уміннями.

Якщо аудитори в групі аудиту не забезпечують наявності всієї необхідної компетентності, то до складу групи треба долучати технічних експертів з додатковою компетентністю. Технічні експерти мають виконувати роботу під керівництвом аудитора, але не повинні діяти як аудитори.

До складу групи аудиту можна долучати аудиторів-стажистів, які мають працювати під керівництвом і наглядом аудитора.

Під час проведення аудиту може бути необхідно змінити кількість і склад групи аудиту через виникнення конфлікту інтересів або проблем стосовно компетентності. За цих обставин, перш ніж робити будь-які коригування, їх треба обговорити з відповідними сторонами (наприклад, з керівником групи аудиту, особою, яка керує програмою аудиту, замовником аудиту або представником об'єкта аудиту).

5.5.4.5 Покладання відповідальності за окремий аудит на керівника групи аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має покласти відповідальність

за проведення окремого аудиту на керівника групи аудиту.

Це треба зробити заздалегідь, щоб було достатньо часу до встановленої у графіку дати початку аудиту для забезпечення результативного планування аудиту.

Щоб забезпечити результативне проведення окремих аудитів, керівник групи аудиту має отримати таку інформацію:

- a) цілі аудиту;
- b) критерії аудиту й будь-які документи, на які є посилання;
- c) сфера аудиту, зокрема ідентифікація організаційних і функційних підрозділів, а також процесів, аудит яких здійснюватимуть;
- d) методи й методики аудиту;
- e) склад групи аудиту;
- f) реквізити об'єкта аудиту, місце розташування ділянок, дати й тривалість аудиторської діяльності, яку провадитимуть;
- g) належні ресурси, надані для проведення аудиту;
- h) інформація, потрібна для оцінювання й усунення визначених ризиків для досягнення цілей аудиту.

В інформації, пов'язаній з покладанням відповідальності, треба також зазначити, якщо доцільно:

- робочу мову аудиту та мову, якою складають звіт про аудит, якщо це інша мова, ніж та, якою користується аудитор або об'єкт аудиту, або обидва;
- зміст звіту про аудит і його подання згідно з програмою аудиту;
- питання, пов'язані з конфіденційністю та захистом інформації, якщо це є вимогою програми аудиту;
- будь-які вимоги щодо гігієни й безпеки праці аудиторів;
- будь-які вимоги щодо забезпечення й уповноваження;
- будь-які подальші дії, наприклад, за результатами попереднього аудиту, якщо це є доцільним;
- координування з іншою аудиторською діяльністю в разі проведення спільного аудиту.

У разі проведення спільного аудиту важливо перед початком аудиту дійти згоди між організаціями, що здійснюють аудити, стосовно конкретної відповідальності кожної сторони, зокрема щодо повноважень керівника групи аудиту, призначеного для проведення аудиту.

5.5.4.6 Керування результатами виконання програми аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має забезпечити виконання таких видів робіт:

- критичне аналізування й затвердження звітів про аудити, зокрема оцінювання придатності й адекватності даних аудитів;
- критичне аналізування результатів; аналізування першопричин і результативності коригувальних і запобіжних дій;
- подання звітів про аудит найвищому керівництву та іншим відповідним сторонам;

- визначення необхідності в будь-якому подальшому аудиті.

5.5.4.7 Ведення протоколів за програмою аудиту та керування ними

Особа, яка керує програмою аудиту, має забезпечити формування протоколів, ведення протоколів за програмою аудиту й керування ними, щоб продемонструвати виконання програми аудиту. Треба встановити процеси розглядання будь-яких вимог щодо конфіденційності, пов'язаних з протоколами аудитів.

Приклади протоколів:

- а) протоколи, пов'язані з програмою аудиту, наприклад:
 - задокументовані цілі й обсяг програми аудиту;
 - стосовно розглядання ризиків програми аудиту;
 - стосовно критичного аналізу результативності програми аудиту;
- б) протоколи, пов'язані з кожним окремим аудитом, наприклад:
 - плани аудитів і звіти про аудити;
 - звіти про невідповідність;
 - звіти про коригувальні й запобіжні дії;
 - звіти про подальші дії за результатами аудитів, якщо застосовне;
- с) протоколи, пов'язані з персоналом, залученим до аудитів, наприклад:
 - оцінювання компетентності й дієвості членів групи аудиту;
 - формування груп аудиту й відбирання членів до групи;
 - підтримування та підвищування компетентності.

Форма складання й рівень докладності протоколів мають продемонструвати, що цілі програми аудиту досягнено.

5.5.5 Моніторинг програми аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має здійснювати моніторинг її виконання, ураховуючи необхідність

- оцінити дотримання програм аудиту, графіків і цілей аудиту;
- оцінити дієвість членів групи аудиту;
- оцінити здатність членів групи виконувати план аудиту;
- оцінити відгуки від найвищого керівництва, об'єктів аудиту, аудиторів та інших зацікавлених сторін.

Деякі чинники можуть визначати потребу у внесенні змін до програми аудиту, наприклад таких:

- дані аудиту;
- продемонстрований рівень результативності системи управління;
- зміни в системі управління замовника аудиту або об'єкта аудиту;
- зміни в стандартах, правових і контрактних вимогах та інших вимогах, яких організація зобов'язується дотримуватися;

– зміна постачальника.

5.5.6 Критичне аналізування та поліпшування програми аудиту

Особа, яка керує програмою аудиту, має критично проаналізувати програму аудиту, щоб оцінити, чи було досягнуто її цілі. Досвід, набутий з критичного аналізування програми аудиту, треба використовувати як вхідні дані до процесу постійного поліпшування програми.

Під час критичного аналізування програми аудиту треба розглянути

- a) результати моніторингу програми аудиту й виявлені під час аудиту тенденції;
- b) відповідність методикам програми аудиту;
- c) змінювані з часом потреби та очікування зацікавлених сторін;
- d) протоколи за програмою аудиту;
- e) альтернативні або нові методи здійснення аудиту;
- f) результативність заходів щодо усунення ризиків, пов'язаних з програмою аудиту;
- g) питання конфіденційності й захисту інформації, пов'язані з програмою аудиту.

Особа, яка керує програмою аудиту, має критично проаналізувати загальне виконання програми аудиту, визначити сфери поліпшування, внести, за потреби, зміни до програми, а також:

- критично проаналізувати постійне підвищення фахової кваліфікації аудиторів, відповідно до пп. 5.7.4, 5.7.5 і 5.7.6;
- відзвітувати перед найвищим керівництвом про результати критичного аналізування програми аудиту.

5.6 Здійснення аудиту

5.6.1 Загальні положення

У цьому розділі наведено настанови щодо підготування й виконання аудиторської діяльності як частини програми аудиту. На рисунку 5.2 показано загальний опис типової аудиторської діяльності. Ступінь застосовності положень цього розділу залежить від цілей і сфери конкретного аудиту.

5.6.2 Розпочинання аудиту

5.6.2.1 Загальні положення

Після того як аудит розпочато, за його проведення відповідає призначений керівник групи аудиту (див. п. 5.5.4.5) доти, доки аудит не буде завершено (Див. 5.6.6).

Розпочинання передбачає виконання кроків, наведених на рисунку 5.2, однак їх послідовність може різнитися залежно від об'єкта аудиту, процесів і конкретних обставин проведення аудиту.

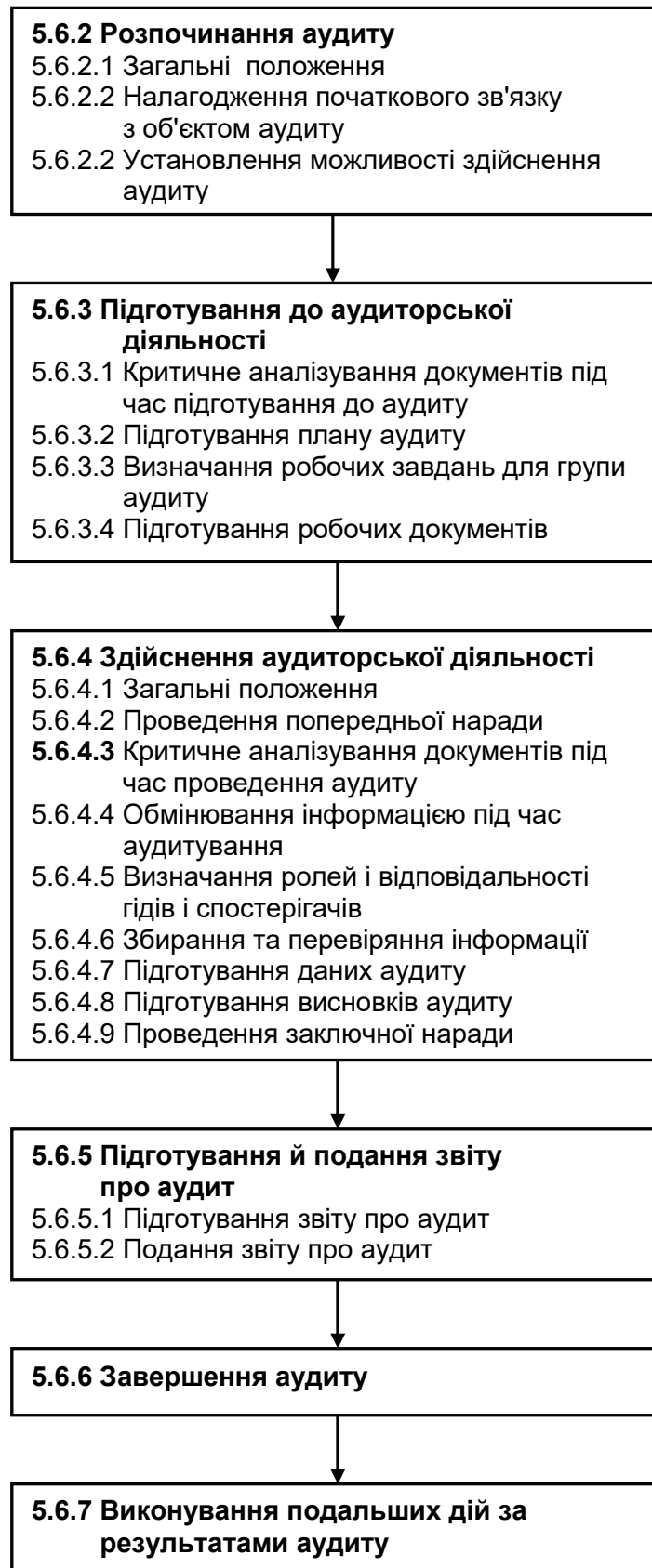


Рисунок 5.2 — Типова послідовність аудиторської діяльності

Примітка. Нумерація підрозділів відповідає нумерації підрозділів у цьому стандарті.

5.6.2.2 Налагодження початкового зв'язку з об'єктом аудиту

Початковий зв'язок з об'єктом аудиту для виконання аудиту може бути неформальним або формальним, його має налагоджувати керівник групи аудиту. Призначеність початкового зв'язку:

- установити способи обмінювання інформацією з представниками об'єкта аудиту;
- підтвердити повноваження щодо проведення аудиту;
- подати інформацію про цілі, сферу, методи аудиту і склад групи аудиту, зокрема про технічних експертів;
- звернутися із запитом щодо доступу до відповідних документів і протоколів для цілей планування;
- визначити застосовні правові й контрактні вимоги, а також інші вимоги, доречні для діяльності й продукції об'єкта аудиту;
- підтвердити погодження з об'єктом аудиту ступеня розголошення конфіденційної інформації та поводження з нею;
- вжити організаційних заходів щодо аудиту, зокрема скласти календарний графік;
- визначити будь-які вимоги щодо доступу, особистої безпеки, гігієни, безпеки праці та інші вимоги, застосовні на конкретних ділянках;
- погодити присутність спостерігачів і потреби в ґідах для групи аудиту;
- визначити сфери, що цікавлять або непокоять об'єкт аудиту стосовно конкретного аудиту.

5.6.2.3 Установлення можливості здійснення аудиту

Треба встановити можливість здійснення аудиту, щоб мати достатню впевненість у тому, що цілей аудиту може бути досягнуто.

Установлюючи цю можливість, треба враховувати таке:

- достатність і відповідність інформації для планування та проведення аудиту;
- адекватність співпраці з боку об'єкта аудиту;
- достатність часу й ресурсів для проведення аудиту.

Якщо аудит здійснити неможливо, то необхідно за погодженням з об'єктом аудиту запропонувати замовникові аудиту альтернативний варіант.

5.6.3 Підготування до аудиторської діяльності

5.6.3.1 Критичне аналізування документів під час підготування до аудиту

Слід критично проаналізувати відповідну документацію системи управління об'єкта аудиту, щоб зібрати інформацію для підготування аудиторської діяльності й застосовних робочих документів (див. п. 6.3.4),

наприклад, щодо процесів, функцій; провести загальний огляд обсягу документації системи, щоб виявити можливі прогалини.

Примітка. Настанови щодо виконання критичного аналізування документів наведено в Додатку Б, п. Б.2.

Необхідно, щоб документація охоплювала застосовні документи й протоколи системи управління, а також звіти про попередні аудити. Під час критичного аналізування документів слід ураховувати розмір, характер і складність системи управління об'єкта аудиту і його організаційної структури, а також цілі та сферу аудиту.

5.6.3.2 Підготування плану аудиту

5.6.3.2.1 Керівник групи аудиту має підготувати план аудиту на основі інформації, що є в програмі аудиту й у документації, яку надає об'єкт аудиту. У плані аудиту слід ураховувати вплив аудиторської діяльності на процеси об'єкта аудиту. Необхідно, щоб план був основою забезпечення згоди між замовником аудиту, групою аудиту й об'єктом аудиту стосовно проведення аудиту. План аудиту має сприяти складанню ефективного графіка та координуванню аудиторської діяльності для результативного досягнення цілей.

Рівень докладності плану аудиту має відповідати сфері та складності аудиту а також у ньому має бути враховано наслідок невизначеності стосовно досягнення цілей аудиту. Щоб підготувати план аудиту, керівник групи аудиту має бути обізнаним з таким:

- належні методи вибіркового перевіряння (див. п. В.3);
- склад групи аудиту та її колективна компетентність;
- ризики для організації, спричинені проведенням аудиту.

Наприклад, ризики для організації може бути зумовлено тим, що присутні члени групи аудиту можуть спричинити погіршення здоров'я й безпеки, довкілля і якості, а також тим, що через їх присутність виникатимуть загрози для продукції, послуг, персоналу або інфраструктури об'єкта аудиту (наприклад, забруднення чистих приміщень).

У разі проведення скомбінованих аудитів особливу увагу треба зосереджувати на взаємодіях між робочими процесами, а також на конкурентних цілях і пріоритетах різних систем управління.

5.6.3.2.2 Обсяг і зміст плану аудиту можуть бути різними залежно, наприклад, від того, чи це є аудит первинним або наступним, внутрішнім або зовнішнім. План аудиту має бути досить гнучким, щоб уможливлювати внесення до нього змін, які можуть стати необхідними під час виконання аудиторської діяльності.

Необхідно, щоб у плані аудиту було зазначено безпосередньо або наведено посилання на таке:

- a) цілі аудиту;
- b) сфера аудиту, зокрема ідентифікація організаційних і функційних

підрозділів, а також процесів, аудит яких здійснюватимуть;

с) критерії аудиту і будь-які документи, на які є посилання;

д) ділянки, дати, очікувані час і тривалість виконуваних видів аудиторських робіт, зокрема нарад з керівництвом об'єкта аудиту;

е) використовувані методи аудиту, зокрема ступінь, у який потрібно організовувати вибіркве аудиторське перевіряння, щоб отримати достатні докази аудиту, а також структуру плану вибіркового перевіряння, якщо застосовне;

ф) ролі та відповідальність членів групи аудиту, а також гідів і спостерігачів;

г) надання належних ресурсів для критичних сфер аудиту.

У плані аудиту, якщо це є доцільним, можна також зазначити

– представника об'єкта аудиту, що відповідає за аудит;

– робочу мову аудиту й мову, якою складають звіт про аудит, якщо це інша мова ніж та, якою користується аудитор або об'єкт аудиту, або обидва;

– тематичний зміст звітів про аудит;

– організаційні заходи щодо матеріально-технічного забезпечення й обмінювання інформацією, застосовні на ділянках, аудит яких провадитиметься;

– будь-які специфічні заходи, яких вживатимуть для усунення наслідку невизначеності стосовно досягнення цілей аудиту;

– питання, пов'язані з конфіденційністю й захистом інформації;

– будь-які подальші дії за результатами попереднього аудиту;

– будь-яку подальшу роботу щодо запланованого аудиту;

– координування з іншою аудиторською роботою в разі проведення спільного аудиту.

План аудиту може критично проаналізувати й прийняти замовник аудиту, і такий план треба подати об'єктові аудиту. Будь-які заперечення з боку об'єкта аудиту стосовно плану аудиту мають узгодити між собою керівник групи аудиту, об'єкт аудиту та замовник аудиту.

5.6.3.3 Визначання робочих завдань для групи аудиту

Керівник групи аудиту має, проконсультувавшись із групою аудиту, установити для кожного члена групи відповідальність за здійснення аудиту конкретних процесів, видів робіт, функцій або ділянок. Установлюючи таку відповідальність, має бути враховано незалежність і компетентність аудиторів, результативне використання ресурсів, а також різні ролі та відповідальність аудиторів, аудиторів-стажистів і технічних експертів.

Керівник групи аудиту, якщо це є доцільним, має провести інструктаж групи аудиту для того, щоб розподілити робочі завдання й прийняти рішення щодо внесення можливих змін. Для забезпечення досягнення цілей аудиту до робочих завдань можна вносити зміни під час виконання аудиту.

5.6.3.4 Підготування робочих документів

Члени групи аудиту мають зібрати й критично проаналізувати інформацію, доречну для їхніх робочих завдань з аудиту, і підготувати робочі документи, необхідні для посилення на них і для протоколювання доказів аудиту. Ці робочі документи можуть охоплювати:

- переліки контрольних запитань;
- плани вибіркового перевірення під час аудитування;
- бланки для реєстрування інформації, зокрема підтверджувальні докази, дані аудиту й протоколи нарад.

Використання переліків контрольних запитань і бланків не повинно обмежувати обсяг аудиторської діяльності, який може змінюватися на підставі інформації, зібраної під час аудитування.

Примітка. Настанови щодо підготування робочих документів наведено в додатку Б, п. Б.4.

Робочі документи, зокрема оформлені на їх основі протоколи, слід зберігати принаймні до завершення аудиту або згідно з тим, як це встановлено в плані аудиту. Порядок зберігання документів після завершення аудиту описано в п. 6.6. Якщо в документах наведено конфіденційну інформацію або інформацію, яка є комерційною таємницею, члени групи аудиту мають завжди належним чином забезпечувати її захист.

5.6.4 Здійснення аудиторської діяльності

5.6.4.1 Загальні положення

Аудиторську діяльність здійснюють зазвичай у визначеній послідовності, як це показано на рисунку 5.2. Цю послідовність можна змінювати залежно від обставин проведення конкретних аудитів.

5.6.4.2 Проведення попередньої наради

Призначеність попередньої наради:

- a) підтвердити погодження плану аудиту зі всіма сторонами (наприклад, з об'єктом аудиту, групою аудиту);
- b) представити групу аудиту;
- c) забезпечити можливість виконання всіх запланованих аудиторських робіт.

Попередню нараду треба проводити з участю керівництва об'єкта аудиту і, якщо це є доцільним, осіб, що відповідають за функції або процеси, аудит яких здійснюватиметься. Учасникам наради треба надати можливість ставити запитання.

Необхідно, щоб ступінь докладності відповідав обізнаності об'єкта аудиту з процесом аудиту. У багатьох випадках, наприклад для внутрішніх аудитів у малій організації, попередня нарада може

передбачати лише повідомлення про проведення аудиту та роз'яснення характеру аудиту.

Для інших видів аудитів нарада може мати офіційний характер з оформленням належних протоколів. Нараду треба провадити під головуванням керівника групи аудиту стосовно, якщо це є доцільним, такого:

- представлення учасників, зокрема спостерігачів і гідів з окресленням їхніх ролей;
- підтвердження цілей, сфери та критеріїв аудиту;
- підтвердження плану аудиту та інших доречних домовленостей з об'єктом аудиту щодо, наприклад, дати й години заключної наради, будь-яких проміжних нарад з участю групи аудиту та керівництва об'єкта аудиту, а також будь-яких останніх змін;
- подання методів, що їх використовуватимуть для проведення аудиту, зокрема доведення до відома об'єкта аудиту, що доказ аудиту базуватиметься на вибірці наявної інформації;
- подання методів керування ризиками, на які організація може наражатися через присутність членів групи аудиту;
- підтвердження офіційних способів обмінювання інформацією між групою аудиту й об'єктом аудиту;
- підтвердження вибору мови, яку використовуватимуть під час аудиту;
- підтвердження того, що під час аудиту об'єкт аудиту отримуватиме інформацію про хід виконання аудиту;
- підтвердження наявності ресурсів та інфраструктурних засобів, необхідних для групи аудиту;
- підтвердження аспектів, пов'язаних з конфіденційністю та захистом інформації;
- підтвердження доречних методик щодо гігієни та безпеки праці, дій в аварійних ситуаціях і особистої безпеки для групи аудиту;
- подання методу звітування про дані аудиту, зокрема градацію невідповідностей, якщо така є;
- інформування про умови, за яких аудит може бути припинено;
- інформування про заключну нараду;
- інформування про порядок розглядання можливих зауваг під час аудитування;
- інформування про будь-яку систему отримання відгуків від об'єкта аудиту стосовно даних або висновків аудиту, зокрема скарг і апеляцій.

5.6.4.3 Критичне аналізування документів під час проведення аудиту

Доречну документацію об'єкта аудиту треба критично проаналізувати для такого:

- визначення відповідності задокументованої системи критеріям аудиту;
- зібрання інформації для підтримання аудиторської діяльності.

Примітка. Настанови щодо критичного аналізування документів наведено в додатку Б, п. Б.2.

Критичне аналізування можна поєднувати з іншими видами аудиторських робіт і виконувати протягом усього аудиту за умови, що таке аналізування не перешкоджатиме результативному проведенню аудиту.

У разі неможливості подання достатньої документації в термін, установлений у плані аудиту, керівник групи аудиту має поінформувати про це особу, яка керує програмою аудиту, і об'єкт аудиту. Залежно від цілей і сфери аудиту слід прийняти рішення про те, чи треба продовжувати аудит або призупинити його доти, доки не буде усунено проблеми щодо документації.

5.6.4.4 Обмінювання інформацією під час аудитування

Під час аудитування може бути необхідним ужити офіційних заходів щодо обмінювання інформацією як між членами групи аудиту, так і з об'єктом аудиту, замовником аудиту і, можливо, із зовнішніми сторонами (наприклад, регуляторними органами), особливо за наявності правових вимог щодо обов'язкового звітування про невідповідності.

Група аудиту має періодично провадити наради, щоб обмінюватися інформацією, оцінювати процес виконання аудиту й перерозподіляти, за необхідності, робочі завдання між членами групи аудиту.

Під час аудитування керівник групи аудиту має періодично інформувати об'єкт аудиту і, якщо це є доцільним, замовника аудиту про хід виконання аудиту та будь-які проблеми. Про зібрані під час аудитування докази, які свідчать про безпосередній і значний ризик для об'єкта аудиту, слід невідкладно повідомляти об'єкти аудиту і, якщо це є доцільним, замовника аудиту. Будь-яку стурбованість з приводу питань поза сферою аудиту слід записувати й доводити до відома керівника групи аудиту для можливого інформування замовника аудиту й об'єкта аудиту.

Якщо наявний доказ аудиту свідчить про неможливість досягнення цілей аудиту, керівник групи аудиту має доповісти про причини цього замовникові аудиту та об'єктові аудиту для визначення відповідних дій. Ці дії можуть полягати в повторному підтвердженні або змінінні плану аудиту, внесенні змін до цілей або сфери аудиту або припиненні аудиту.

Особа, яка керує програмою аудиту, та об'єкт аудиту мають критично аналізувати і, якщо це є доцільним, схвалювати будь-яку потребу у внесенні змін до плану аудиту, яка може ставати очевидною під час виконання аудиторської роботи.

5.6.4.5 Визначання ролей і відповідальності гідів і спостерігачів

Гіди й спостерігачі (наприклад, представники регуляторного органу або інших зацікавлених сторін) можуть супроводжувати групу аудиту. Вони не повинні впливати на проведення аудиту або втручатися в нього. Якщо це не виконується, то керівник групи аудиту має право відстороняти

спостерігачів від участі в певних аудиторських роботах.

Будь-які обов'язки спостерігачів стосовно охорони праці, особистої безпеки та конфіденційності має бути врегульовано між замовником аудиту й об'єктом аудиту.

Гіди, яких призначає об'єкт аудиту, мають сприяти роботі групи аудиту й діяти за вказівкою керівника групи аудиту. Вони можуть бути відповідальними за таке:

а)сприяння аудиторам у визначенні осіб для участі в опитуваннях і встановлюванні часу для їх проведення;

б)організування відвідування конкретних ділянок об'єкта аудиту;

с)забезпечення ознайомлення членів групи аудиту й спостерігачів з правилами техніки безпеки на ділянках і методиками захисту, а також забезпечення їх дотримання.

Роль гідів може також полягати в такому:

– засвідчення аудиту від імені об'єкта аудиту;

– надання пояснень або сприяння у збиранні інформації.

5.6.4.6 Збирання і перевіряння інформації

Під час аудитування Інформацію, доречну для цілей, сфери та критеріїв аудиту, зокрема інформацію стосовно зв'язків між функціями, видами робіт і процесами, слід збирати з допомогою належної вибірки й перевіряти. Як доказ аудиту треба визнавати лише ту інформацію, яку можна перевірити. Доказ аудиту, на якому базують дані аудиту, треба за протоколювати. Якщо під час збирання доказів група аудиту дізнається про будь-які нові або змінені обставини або ризики, та група аудиту має розглянути їх відповідним чином.

На рисунку 5.3 показано загальний опис процесу від збирання інформації до подання висновків аудиту.

Примітка 1. Настанови щодо проведення вибіркового перевіряння наведено в додатку Б, п. Б 3.

Методи збирання інформації охоплюють таке:

– опитування;

– спостерігання;

– критичне аналізування документів, зокрема протоколів.

Примітка 2. Настанови щодо джерел інформації наведено в додатку Б, п. Б. 5.

Примітка 3. Настанови щодо відвідування ділянок об'єкта аудиту наведено в додатку Б, Б.6.

Примітка 4. Настанови щодо проведення опитувань наведено в додатку Б, Б.7.

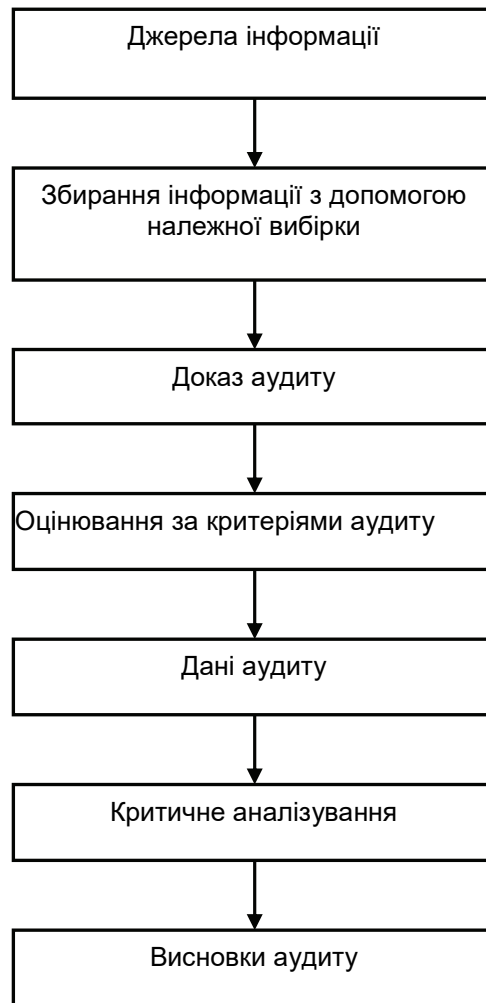


Рисунок 5.3 — Загальний опис процесу збирання й перевіряння інформації

5.6.4.7 Підготування даних аудиту

Щоб визначити дані аудиту, слід оцінити доказ аудиту за критеріями аудиту. Дані аудиту можуть вказувати на відповідність або на невідповідність критеріям аудиту. Якщо це передбачено в плані аудиту, то конкретними даними аудиту треба охоплювати відповідність і найкращі практики нарівні з їх підтверджувальними доказами, можливостями для поліпшування та будь-якими рекомендаціями для об'єкта аудиту.

Невідповідності й докази аудиту, що їх стосуються, слід за протоколювати. Невідповідності може бути зазначено за градацією. Їх треба критично проаналізувати з участю об'єкта аудиту, щоб отримати підтвердження правильності доказу аудиту й зрозумілості невідповідностей. Необхідно докладати всіх зусиль, щоб узгодити різні думки стосовно доказу аудиту або даних аудиту, а не врегульовані розбіжності слід за протоколювати.

Для критичного аналізування даних аудиту група аудиту має провадити засідання на відповідних стадіях здійснення аудиту.

Примітка. Додаткові настанови щодо визначення й оцінювання даних аудиту наведено в додатку Б, п. Б.8.

5.6.4.8 Підготування висновків аудиту

Перед заключною нарадою група аудиту має провести нараду для такого:

- а) критично проаналізувати зібрані під час аудитування дані аудиту та будь-яку іншу доречну інформацію на відповідність цілям аудиту;
- б) дійти згоди щодо висновків аудиту, ураховуючи властиву процесу аудиту невизначеність;
- с) підготувати рекомендації, якщо це передбачено в плані аудиту;
- д) обговорити подальші дії за результатами аудиту, якщо це є застосовним.

У висновках аудиту може бути висвітлено такі аспекти:

- ступінь відповідності системи управління критеріям аудиту та її надійність, зокрема результативність системи управління в досягненні проголошених цілей;
- результативне впровадження, підтримування та поліпшування системи управління;
- здатність процесу критичного аналізування з боку керівництва забезпечувати постійну придатність, адекватність, результативність і постійне поліпшування системи управління;
- досягнення цілей аудиту, охоплення сфери аудиту та виконання критеріїв аудиту,
- першопричини даних, якщо це передбачено в плані аудиту;
- подібні дані, виявлені в різних сферах, підданих аудиту, для визначання тенденцій.

Якщо це передбачено в плані аудиту, то за висновками аудиту можна надавати рекомендації щодо поліпшування або подальшої аудиторської діяльності.

5.6.4.9 Проведення заключної наради

Для подання даних і висновків аудиту необхідно провести заключну нараду під головуванням керівника групи аудиту. Учасниками заключної наради мають бути керівництво об'єкта аудиту і, якщо це є доцільним, особи, відповідальні за функції або процеси, піддані аудиту. На цю нараду може бути також запрошено представників замовника аудиту та інших сторін. Якщо застосовне, керівник групи аудиту має повідомити об'єкт аудиту про ситуації, з якими стикалася група під час аудиту, що можуть послабити довіру до висновків аудиту. Якщо визначено в системі управління або за згодою з замовником аудиту, то учасники мають погодити часові межі для плану дій щодо розглядання даних аудиту.

Ступінь докладності має відповідати обізнаності об'єкта аудиту з процесом аудитування. У деяких ситуаціях заключна нарада може мати офіційний характер з обов'язковим веденням протоколів, зокрема

реєструванням присутніх. В інших ситуаціях, наприклад у разі проведення внутрішніх аудитів, заключна нарада є менш офіційною і може передбачати лише повідомлення про дані аудиту й висновки аудиту.

Якщо це є доцільним, то на заключній нараді треба пояснити об'єкту аудиту таке:

- зібраний доказ аудиту базувався на вибірці наявної інформації;
- метод звітування;
- процес поводження з даними аудиту й можливі наслідки;
- подання даних і висновків аудиту таким чином, щоб їх зрозуміло й підтвердило керівництво об'єкта аудиту;
- будь-яку пов'язану діяльність після аудиту (наприклад, виконання коригувальних дій, розглядання скарг стосовно аудиту, апеляційний процес).

Будь-які розбіжності в судженнях групи аудиту й об'єкта аудиту стосовно даних або висновків аудиту треба обговорити і, якщо це є можливим, урегулювати. Неврегульовані розбіжності треба запротоколювати.

Якщо це передбачено цілями аудиту, то треба подати рекомендації щодо поліпшень, підкреслюючи однак, що рекомендації не мають обов'язкового характеру.

5.6.5 Підготування й подання звіту про аудит

5.6.5.1 Підготування звіту про аудит

Керівник групи аудиту має звітувати про результати аудиту відповідно до методик програми аудиту.

У звіті про аудит має бути наведено повний, точний, стислий і чіткий опис аудиту, а також подано безпосередньо або наведено посилання на таке:

- a) цілі аудиту;
- b) сфера аудиту, зокрема ідентифікацію організаційних і функційних підрозділів або процесів, аудит яких здійснено;
- c) ідентифікація замовника аудиту;
- d) ідентифікація групи аудиту та представників об'єкта аудиту, що брали участь в аудиті;
- e) дата й місце проведення аудиту;
- f) критерії аудиту;
- g) дані аудиту й відповідні докази;
- h) висновки аудиту;
- i) підтвердження ступеня, згідно з яким дотримувалися критерії аудиту.

У звіті про аудит можна також, якщо це є доцільним, подати безпосередньо або навести посилання на таке:

- план аудиту, зокрема графік;
- підсумок аудитування, зокрема будь-які перешкоди, що мали місце, й могли б послабити вірогідність висновків аудиту;

- підтвердження того, що цілі аудиту було реалізовано в межах сфери аудиту відповідно до плану аудиту;
- будь-які передбачені сферою аудиту елементи, які не було охоплено;
- стислий виклад висновків аудиту та основних даних аудиту стосовно їх підтримання;
- будь-які не врегульовані розбіжності в судженнях групи аудиту й об'єкта аудиту;
- можливості для поліпшування, якщо це передбачено в плані аудиту;
- ідентифікована найкраща практика;
- узгоджені плани подальших дій за їх наявності;
- підтвердження конфіденційності змісту;
- будь-які наслідки для програми аудиту або наступних аудитів;
- перелік адресатів для подання звіту про аудит.

Примітка. Звіт про аудит може бути складено перед проведенням заключної наради.

5.6.5.2 Подання звіту про аудит

Звіт про аудит має бути складено протягом узгодженого терміну. У разі затримання про його причини треба повідомити об'єкт аудиту й особу, яка керує програмою аудиту.

Звіт про аудит має бути датовано, критично проаналізовано й ухвалено, якщо це є доцільним, відповідно до методик програми аудиту.

Після цього звіт про аудит треба подати одержувачам, як визначено в методиках аудиту або в плані аудиту.

5.6.6 Завершення аудиту

Аудит вважають завершеним, якщо виконано всі роботи за планом аудиту або було досягнуто згоди щодо цього із замовником аудиту (наприклад, може виникнути непередбачена ситуація, яка заважатиме завершенню аудиту відповідно до плану).

Документи стосовно аудиту треба зберігати або знищити за згодою сторін-учасниць відповідно до методик програми аудиту й застосовних вимог.

Групі аудиту та особі, яка керує програмою аудиту, не слід розголошувати зміст документів, будь-яку іншу отриману під час аудитування інформацію або зміст звіту про аудит будь-якій іншій стороні без чітко висловленої згоди з боку замовника аудиту та, якщо це є доцільним, об'єкта аудиту, якщо тільки це не передбачено законодавством. Якщо необхідно розголосити зміст певного документа стосовно аудиту, то про це треба негайно повідомити замовника аудиту й об'єкт аудиту.

Досвід, набутий під час аудитування, необхідно долучати до процесу постійного поліпшування системи управління організацій, підданих аудиту.

5.6.7 Виконання подальших дій за результатами аудиту

Залежно від цілей аудиту у висновках аудиту може бути зазначено

потребу внесення виправлення або вживання коригувальних, запобіжних або поліпшувальних заходів. Ці дії зазвичай визначає й реалізує об'єкт аудиту протягом узгодженого терміну. Якщо це є доцільним, то об'єкт аудиту має поінформувати особу, яка керує програмою аудиту, і групу аудиту про стан виконання цих дій.

Повноту виконання й результативність цих дій треба перевіряти. Це перевіряння може бути частиною наступного аудиту.

5.7 Компетентність і оцінювання аудиторів

5.7.1 Загальні положення

Довіра до аудитування та здатність досягати його цілей залежить від компетентності персоналу, залученого до планування й проведення аудитів, зокрема аудиторів і керівників груп аудиту. Компетентність треба оцінювати за результатами процесу, під час якого розглядають особисті чесноти й здатність застосовувати знання й уміння, набуті завдяки освіті, практичній роботі, аудиторській підготовленості й досвіду проведення аудитів. Цей процес має також урахувати потреби програми аудиту та її цілі. Деякі знання й уміння, описані в п. 5.7.2.3, є загальними для аудиторів систем управління за будь-якою спеціалізацією; інші специфічними для аудиторів систем управління за конкретною спеціалізацією. Немає потреби, щоб усі аудитори в групі аудиту мали однакову компетентність, однак необхідно, щоб загальна компетентність групи аудиту була достатньою для досягнення цілей аудиту.

Оцінювання компетентності аудитора треба планувати, провадити й документувати відповідно до програми аудиту, зокрема до її методик щодо забезпечення об'єктивного, узгодженого, чесного й справедливого результату. Під час оцінювання треба передбачити виконання таких основних етапів:

а) визначення компетентності персоналу з аудиту, необхідної для задоволення потреб програми аудиту;

б) установлення критеріїв оцінювання;

с) вибір належного методу оцінювання;

д) проведення оцінювання.

Необхідно, щоб результат процесу оцінювання був основою такого:

– відбір членів до групи аудиту, як описано в п. 5.5.4.4;

– визначення потреби в поліпшенні компетентності (наприклад, у додатковому навчанні);

– постійне оцінювання дієвості аудиторів.

Аудитор має набувати компетентності, підтримувати й поліпшувати її постійним підвищенням кваліфікації та регулярною участю в аудитах (див. п. 5.7.6). Процес оцінювання аудиторів і керівників груп аудиту описано в пп. 5.7.4 і 5.7.5.

Аудиторів і керівників груп аудиту треба оцінювати за критеріями,

установленими в пп. 5.7.2.2 і 5.7.2.3.

Необхідну компетентність особи, яка керує програмою аудиту, описано в п. 5.5.3.2.

5.7.2 Визначення компетентності аудиторів, необхідної для задоволення потреб програми аудиту

5.7.2.1 Загальні положення

Визначаючи належні знання й уміння, необхідні для аудитора, слід урахувати таке:

- розмір, характер діяльності й складність організації, аудит якої здійснюється;

- сфери, у яких провадитиметься аудит системи управління;

- цілі й обсяг програми аудиту;

- інші вимоги, наприклад вимоги сторонніх органів, якщо це є доцільним;

- роль аудитування в системі управління об'єкта аудиту;

- складність системи управління, аудит якої здійснюватиметься;

- невизначеність у досягненні цілей аудиту.

Цю інформацію треба зіставляти з переліченою в пп. 7.2.3.2, 7.2.3.3 і 7.2.3.4.

5.7.2.2 Особисті якості

Аудитори повинні мати необхідні особисті риси, що дають їм змогу діяти відповідно до принципів здійснення аудиту, описаних у розділі 4. Під час провадження аудиторської діяльності аудитори мають виявити відповідні фахові риси, зокрема бути:

- етичними, тобто справедливими, правдивими, щирими, відвертими та ввічливими;

- неупередженими, тобто готовими до розглядання альтернативних ідей або поглядів;

- дипломатичними, тобто тактовними у ставленні до людей;

- спостережливими, тобто активно ознайомлюватися з навколишнім середовищем і видами робіт;

- сприйнятливими, тобто інстинктивно відчувати ситуації й бути здатними розуміти їх;

- різнобічними, тобто здатними легко адаптуватися до різних ситуацій;

- наполегливими, тобто завзятими й цілеспрямованими;

- рішучими, тобто здатними своєчасно робити висновки на основі логічного мислення й аналізування;

- упевненими в собі, тобто здатними діяти й приймати рішення незалежно, результативно взаємодіючи з іншими особами;

- непохитними, тобто здатними діяти відповідально й етично, навіть якщо їх дії не завжди можуть бути популярними, а іноді можуть спричиняти

незгоду або конфронтацію;

- відкритими до поліпшування, тобто готовими навчатися з ситуацій, а також прагнути до досягнення кращих результатів аудиту;

- сприйнятливими до культури, тобто уважними й увічливими до культури об'єкта аудиту;

- здатними до співпраці, тобто результативно взаємодіяти з іншими особами, зокрема членами групи аудиту та персоналом об'єкта аудиту.

5.7.2.3 Знання й уміння

5.7.2.3.1 Загальні положення

Аудитори повинні мати знання й уміння, необхідні для досягнення передбачуваних результатів аудитів, які їм треба здійснити. Потрібно, щоб усі аудитори мали загальні знання й уміння, а також знання й уміння з конкретної спеціалізації і предметної галузі. Керівники груп аудиту повинні мати знання й уміння, необхідні для забезпечення керування групою аудиту.

5.7.2.3.2 Загальні знання й уміння аудиторів систем управління

Аудитори повинні мати знання й уміння у таких сферах:

а) принципи, методики й методи аудиту: знання й уміння у цій сфері дають змогу аудитору застосовувати належні принципи, методики й методи до різних аудитів і забезпечувати послідовне й систематичне проведення аудитів. Аудитор має бути здатним:

- застосовувати принципи, методики й методи аудиту;

- результативно планувати й організовувати роботу;

- провадити аудит за узгодженим графіком;

- визначати пріоритети й зосереджувати зусилля на суттєвих питаннях;

- збирати інформацію шляхом результативного опитування, слухання, спостереження і критичного аналізування документів, протоколів і даних;

- розуміти й ураховувати судження експертів;

- розуміти доцільність і наслідки використання методів збирання інформації для здійснення аудиту;

- перевіряти доречність і точність зібраної інформації;

- підтверджувати достатність і відповідність доказу аудиту для підтримки даних і висновків аудиту;

- оцінювати ті чинники, які можуть впливати на надійність даних і висновків аудиту;

- використовувати робочі документи для протоколювання аудиторської діяльності;

- документувати дані аудиту і складати належні звіти про аудит;

- забезпечувати конфіденційність і захищеність інформації, даних, документів і протоколів;

– результативно усно й письмово спілкуватися (особисто або з допомогою перекладачів);

– розуміти типи ризиків, пов'язаних зі здійсненням аудиту;

b) документи системи управління й документи, на які є посилання: знання й уміння у цій сфері дають змогу аудитору досягнути сфери аудиту й застосовувати критерії аудиту. Необхідно, щоб ці знання й уміння стосувалися:

– стандартів на системи управління або інших документів, що використовуються як критерії аудиту;

– застосування стандартів на системи управління, якщо це є доцільним, об'єктом аудиту або іншими організаціями;

– взаємодії між складниками системи управління;

– розуміння ієрархічності документів, на які є посилання;

– застосування документів, на які є посилання, у різних ситуаціях аудиту;

c) організаційні аспекти: знання й уміння у цій сфері дають змогу аудитору досягнути структуру, господарську й управлінську практику об'єкта аудиту. Необхідно, щоб ці знання й уміння стосувалися:

– типу організації, її підпорядкованості, розміру, структури, функцій і зв'язків;

– загальних понять і процесів у сфері бізнесу й управління, а також пов'язаної з ними термінології, зокрема, щодо планування, складання бюджету й керування персоналом;

– культурних і соціальних аспектів об'єкта аудиту.

d) застосовні правові та контрактні вимоги, а також інші вимоги, що стосуються об'єкта аудиту: знання й уміння у цій сфері дають змогу аудитору досягнути застосовні в організації правові та контрактні вимоги та дотримувати їх. Необхідно, щоб конкретні знання й уміння стосовно юрисдикції або видів робіт і продукції об'єкта аудиту стосувалися:

– законів і регламентів та відповідних органів влади;

– базової правової термінології;

– укладення контрактів і юридичної відповідальності.

5.7.2.3.3 Знання й уміння аудиторів систем управління у відповідній сфері спеціалізації та предметній галузі

Аудитори повинні мати знання й уміння достатні, щоб здійснювати аудит системи управління певного типу й предметної області.

Немає потреби, щоб усі аудитори в групі аудиту мали однакову компетентність; однак необхідно, щоб загальна компетентність групи аудиту була достатньою для досягнення цілей аудиту.

Необхідно, щоб знання й уміння аудиторів у відповідній сфері й предметній області стосувалися:

– вимог і принципів системи управління певного типу та їх застосування;

– правових вимог у конкретній сфері спеціалізації й предметної області, наприклад, таких, що дають змогу аудитору бути обізнаним з конкретними вимогами щодо повноважень, а також обов'язків, робіт і продукції об'єкта аудиту;

– вимог зацікавлених сторін, у конкретній сфері спеціалізації;

– основ сфери спеціалізації та застосування спеціалізованих підприємницьких і технічних методів, методик, процесів і практик, достатніх, щоб аудитор міг перевіряти систему управління та формувати належні дані й висновки аудиту;

– спеціалізованих знань щодо конкретної предметної царини, характеру робіт або робочих місць, аудит яких провадять, достатніх, щоб аудитор міг оцінювати види робіт, процеси та продукцію (вироби й послуги) об'єкта аудиту;

– принципів, методів і методик керування ризиком у сфері спеціалізації та предметної області, наприклад таких, щоб аудитор міг оцінювати й контролювати ризики, пов'язані з програмою аудиту.

Примітка. Настанови та ілюстративні приклади знань і вмінь аудиторів у сферах спеціалізації наведено в Додатку А.

5.7.2.3.4 Загальні знання й уміння керівника групи аудиту

Для сприяння ефективному й результативному проведенню аудиту керівникам груп аудиту треба мати додаткові знання й уміння, щоб керувати групою аудиту й забезпечувати своє лідерство в ній. Керівнику групи аудиту потрібно мати знання й уміння, необхідні для такого:

a) урівноважувати сильні та слабкі риси окремих членів групи аудиту;

b) налагоджувати гармонійні робочі стосунки між членами групи аудиту;

c) керувати процесом аудиту, зокрема:

– планувати аудит і забезпечувати результативне використання ресурсів під час аудиту;

– керувати невизначеністю при досягненні цілей аудиту;

– уживати заходів щодо гігієни й безпеки праці членів групи аудиту під час аудитування, забезпечуючи також дотримання аудитором вимог до охорони здоров'я, безпеки праці й режиму секретності;

– організовувати й спрямовувати роботу членів групи аудиту;

– здійснювати керування й нагляд за діяльністю аудиторів-стажистів;

– запобігати конфліктам і розв'язувати їх, якщо це є необхідним;

d) представляти групу аудиту в разі спілкування з особою, яка керує програмою аудиту, замовником аудиту й об'єктом аудиту;

e) керувати групою аудиту так, щоб вона змогла сформулювати висновки аудиту;

f) складати й оформляти звіт про проведений аудит.

5.7.2.3.5 Знання й уміння для здійснення аудиту систем управління різних типів.

Аудиторам, які мають намір брати участь як члени групи аудиту в здійсненні аудиту систем управління різних типів, потрібно мати компетентність, необхідну для проведення аудиту системи управління принаймні за однією спеціалізацією, і розуміти взаємодію і спільну діяльність у різних системах управління.

Керівники груп аудиту, що провадять аудити систем управління різних типів, мають розуміти вимоги всіх стандартів до систем управління та усвідомлювати обмеженість своїх знань і вмінь у кожній спеціалізації.

5.7.2.4 Набуття аудиторської компетентності

Аудиторські знання й уміння можна набувати поєднанням:

- офіційної освіти/офіційного навчання й досвіду, які сприяють розвиненню знань і вмінь щодо сфери спеціалізації та предметної області, у яких аудитор має намір здійснювати аудит системи управління;

- програм підготовки, які охоплюють загальні аудиторські знання й уміння;

- досвіду роботи на відповідній технічній, керівній або фаховій посаді, пов'язаній із самостійним оцінюванням, прийняттям рішень, розв'язанням проблем і спілкуванням з керівним персоналом, фахівцями, колегами, замовниками та іншими зацікавленими сторонами;

- досвіду проведення аудитів під наглядом аудитора такої самої спеціалізації.

5.7.2.5 Керівники груп аудиту

Керівник групи аудиту має набути додатковий досвід проведення аудитів, щоб розвинути знання й уміння, описані у п. 5.7.2.3. Цей додатковий досвід треба набувати, виконуючи обов'язки під керівництвом і наглядом іншого аудитора, який має компетентність керівника групи аудиту.

5.7.3 Установлювання критеріїв оцінювання аудитора

Необхідно, щоб критерії було подано за якісними ознаками (наприклад, продемонстровано особисті риси, знання або практичні навички під час навчання або на робочому місці) або у кількісних показниках (наприклад, кількість років досвіду роботи й навчання, кількість проведених аудитів, кількість годин аудиторської підготовки).

5.7.4 Вибір належного методу оцінювання аудитора

Оцінювання треба виконувати, застосовуючи два або кілька методів, вибраних із таблиці 5.1.

Таблиця 5.1 — Можливі методи оцінювання

Метод оцінювання	Мета	Приклад
Критичний аналіз протоколів	Перевірка базових знань і умінь аудитора	Аналіз документів про освіту, підготовку, стаж, фахові дипломи й досвід проведення аудитів
Зворотний зв'язок	Надання інформації про те, як сприймаються дії аудитора	Обстеження, анкети, особисті рекомендації, свідчення, претензії, оцінювання роботи, незалежний критичний аналіз
Опитування	Оцінювання особистих рис і навичок спілкування, перевірка інформації, тестування знань, отримання додаткової інформації	Особисте опитування
Спостереження	Оцінювання особистих рис і здатності застосовувати знання й уміння	Виконання ролей, аудити в присутності свідків, дії на робочому місці
Тестування	Оцінювання особистих рис, знань і вмінь та їх застосування	Усне й письмове екзаменування, психометричне тестування
Критичний аналіз після аудиту	Забезпечення інформацією про дієвість аудитора під час виконання аудиторської роботи; визначення сильних і слабких рис	Критичне аналізування звіту про аудит, зустріч з керівником групи аудиту, членами групи аудиту і, якщо це є доцільним, відгуки від об'єкта аудиту

Використовуючи таблицю 5.1, слід пам'ятати таке:

- наведені методи подають низку варіантів і їх не можна застосовувати в усіх ситуаціях;
- наведені методи можуть різнитися за своєю надійністю;
- слід використовувати поєднання методів для забезпечення об'єктивного, узгодженого, справедливого й чесного результату.

5.7.5 Проведення оцінювання аудитора

Інформацію, зібрану про особу, слід порівнювати з критеріями, установленими в п. 5.7.2.3. Якщо особа, призначена брати участь у програмі аудиту, не відповідає критеріям, то необхідно забезпечити додаткове навчання, набуття додаткового досвіду роботи або досвіду проведення аудитів і після цього провести повторне оцінювання.

5.7.6 Підтримка й поліпшення компетентності аудитора

Аудитори й керівники груп аудиту мають постійно поліпшувати свою компетентність. Аудитори мають підтримувати свою компетентність у здійсненні аудитів, регулярно беручи участь в аудитах систем управління та постійно підвищуючи кваліфікацію. Під постійним підвищенням кваліфікації розуміється підтримка й поліпшення компетентності. Цього можна досягти деякими способами, наприклад, набуттям додаткового досвіду роботи, підготовленням, приватним навчанням, тренінгами, відвідуванням нарад, семінарів і конференцій або інших заходів.

Особа, яка керує програмою аудиту, має встановити придатний механізм для постійного оцінювання дієвості аудиторів і керівників груп аудиту.

У заходах щодо постійного підвищення кваліфікації необхідно враховувати:

- зміни в потребах окремої особи й організації, що відповідають за проведення аудиту;
- практику здійснення аудитів;
- доречні стандарти й інші вимоги [7].

Контрольні запитання

1. Що таке аудит?
2. Що таке критерії аудиту?
3. Що таке програма аудиту?
4. Що таке план аудиту?
5. Які існують принципи здійснення аудиту?
6. Якою є послідовність виконання робіт з керування програмою аудиту?
7. Якою є типова послідовність аудиторської діяльності?

6 ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ АУДИТУ

6.1 Що таке аудит якості

Аудит якості – систематична й незалежна перевірка, що дає змогу визначити відповідність діяльності і її результатів в області якості запланованим заходам, а також ефективність реалізації заходів та їх придатність для досягнення поставлених цілей [5].

Заплановані заходи – це процедури, методи, правила, плани діяльності, установлені в документах системи управління якістю.

Суть аудиту якості полягає в обстеженні об'єктів і отриманні неупередженої інформації про діяльність в області якості і її результатів для визначення й фіксації ступеня їх відповідності встановленим вимогам.

Аудит якості – це аналітична за своїм характером діяльність, яка

здійснюється в системі управління якістю відповідно до положень міжнародних стандартів ISO 19011: 2011 (ДСТУ ISO 19011:2012) [7].

Внутрішній аудит системи управління якістю – один із ключових елементів системи управління якістю, що відповідає вимогам стандартів ISO серії 9000.

Внутрішній аудит проводять на відповідність діяльності в системі управління якістю підприємства вимогам певних документів [6].

6.2 Особливості аудиту якості

Аудит якості слід відрізняти від таких видів перевірок якості, як контроль якості, нагляд за якістю, інспекція якості й сертифікація системи управління якістю (продукції, послуг) за метою і призначенням (див. таблицю 6.1).

Таблиця 6.1 – Мета й призначення аудиту

Діяльність	Мета	Призначення
Аудит якості	Підтвердження відповідності функціонування системи управління якістю установленим вимогам і усунення виявлених невідповідностей	Забезпечення впевненості керівництва підприємства в тому, що система управління якістю відповідає вимогам відповідних міжнародних стандартів і здатна забезпечити довіру споживачів і суспільства до системи управління якістю (продукції, послуг)
Контроль якості	Запобігання погіршенню якості об'єкта внаслідок невідповідності його характеристик установленим вимогам	Забезпечення керівників підрозділів підприємства оперативною інформацією про ступінь відповідності характеристик об'єкта встановленим вимогам
Нагляд за якістю, інспекція якості (нагляд за якістю, який здійснюється в межах певного завдання)	Попередження погіршення якості об'єкта в часі	Забезпечення впевненості керівництва підприємства в тому, що задані або підтверджені під час сертифікації вимоги до якості об'єкта виконуються

Продовження таблиці 6.1

Діяльність	Мета	Призначення
Сертифікація системи управління якістю (продукції, послуг)	Компетентне підтвердження відповідності системи якості (продукції, послуг) установленим вимогам	Забезпечення довіри споживачів і суспільства до системи управління якістю (продукції, послуг) підприємства

6.3 Види аудитів якості

Розрізняють три види аудиту: систем управління, процесів, продукції (послуг), які поділяють на аудити адекватності й відповідності. Аудити можуть бути внутрішніми й зовнішніми (рис. 6.1). Внутрішній аудит також називають аудитом першою стороною. Зовнішній аудит може проводитися другою або третьою стороною [10].

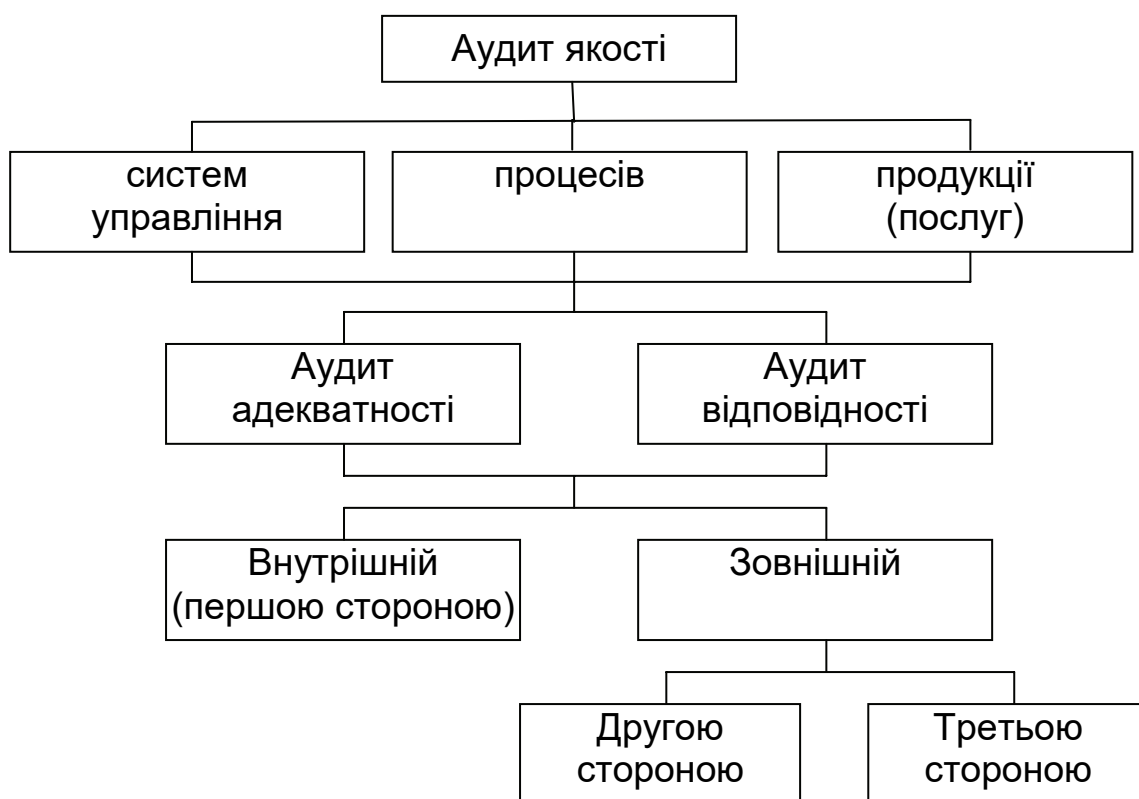


Рисунок 6.1 – Види аудитів якості

Аудит адекватності – це визначення ступеня відповідності документів системи управління якістю встановленим вимогам.

Аудит відповідності (аудит «на місці») – установлення ступеня, з яким система управління якістю є зрозумілою, впровадженою і дотримується персоналом (фактичне виконання персоналом установлених вимог).

6.4 Завдання внутрішнього аудиту системи управління якістю

Внутрішній аудит системи управління якістю дає змогу вирішувати такі завдання:

- підтвердження відповідності діяльності та її результатів у системі управління якістю встановленим вимогам;
- аналіз і усунення причин виявлених невідповідностей;
- усунення проблем якості;
- підтвердження виконання коригувальних дій;
- оцінювання ефективності системи управління якістю, що функціонує;
- визначення ступеня розуміння персоналом цілей, завдань і вимог, установлених у документах системи управління якістю;
- визначення шляхів подальшого вдосконалення системи управління якістю в цілому й окремих її елементів.

6.5 Організаційні принципи внутрішнього аудиту системи управління якістю

Принцип однаковості: кожен конкретний аудит здійснюється за єдиною процедурою, офіційно встановленою керівництвом підприємства, і забезпечує його впорядкованість, однозначність і порівнянність.

Принцип системності: планування й проведення конкретних аудитів за різними елементами (функціями, роботами) системи управління якістю мають здійснюватися з урахуванням їх установленого структурного взаємозв'язку.

Принцип документованості: проведення кожного аудиту певним чином документується для забезпечення збереження й порівняності інформації про фактичний стан об'єкта, що аудується.

Принцип люб'язності: кожен аудит планується і персонал підрозділу, що аудується, заздалегідь повідомляється про мету, області, час і методи проведення аудиту з тим, щоб дати можливість найбільш повно підготуватися до аудиту й виключити можливість ухилення персоналу від надання й демонстрації всіх необхідних даних.

Принцип регулярності: аудити проводяться з певною періодичністю

з тим, щоб усі елементи системи якості й усі підрозділи підприємства були предметом постійного аналізу й оцінювання з боку керівництва підприємства.

Принцип незалежності: особи, що проводять аудит, не повинні бути безпосередньо відповідальними за роботу, що перевіряється, залежати від керівника підрозділу, що аудується, для виключення можливості необ'єктивних результатів аудиту.

Принцип відкритості: результати кожного аудиту повинні мати відкритий характер.

6.6 Внутрішні аудитори системи управління якістю, їх обов'язки, відповідальність і права

Внутрішній аудитор системи управління якістю (аудитор) – працівник підприємства (установи, організації), належним чином підготовлений для проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю.

Головний (провідний) аудитор системи управління якістю – це аудитор, призначений для керування конкретним аудитом системи управління якістю.

Внутрішній аудитор системи управління якістю нарівні з виключно аудиторськими функціями виконує й функції експерта, у зв'язку з чим його можна назвати експертом-аудитором.

Експерт системи управління якістю – це фахівець високої кваліфікації, здатний оцінювати різні об'єкти в системі управління якістю, у тому числі й такі, що не піддаються безпосередньому виміру (саме ця здатність відрізняє експерта, наприклад, від випробувача або контролера).

Група аудиторів (аудиторська група) – це склад аудиторів, які проводять конкретний аудит.

Кількість аудиторів у групі варіюється залежно від складності області аудиту і зазвичай не перевищує трьох членів.

Один із аудиторів у групі (навіть якщо група складається з одного члена) повинен виконувати функції керівника, головного аудитора.

До групи не повинні включатися аудитори, які перебувають під впливом керівника підрозділу, що аудується, для виключення можливості їх необ'єктивності під час аудиту й підготовки висновку про аудит.

6.6.1 Обов'язки, відповідальність і права аудитора

Аудитор зобов'язаний:

- збирати й аналізувати об'єктивні докази про стан об'єкта, що аудується;
- документувати процес і результати аудиту;
- подавати експертні висновки й складати звіти про виконану роботу;
- брати участь (якщо це є необхідним) у розробленні коригувальних дій щодо усунення виявлених невідповідностей;

- роз'яснювати вимоги документів системи управління якістю;
- аналізувати документи системи управління якістю (давати експертну оцінку);
- не виходити за межі області аудиту;
- дотримуватися норм поведінки, передбачених моральним кодексом аудитора.

Аудитор є відповідальним за таке:

- роз'яснення вимог аудиту;
- своєчасне виконання графіків аудиту;
- повідомлення результатів спостережень головному аудиту;
- підтримка й збереження документів (записів), що належать до аудиту;
- об'єктивність зібраних доказів;
- негайне інформування головного аудитора про виявлення під час аудиту значних невідповідностей.

Аудитор має право:

- ознайомлюватися з документацією, необхідною для проведення аудиту;
- спілкуватися з персоналом підрозділу, що аудується, для отримання необхідної інформації;
- запитувати додаткову інформацію для цілей аудиту;
- припиняти аудит у разі тиску на нього або протидії з боку персоналу, повідомивши про це головного аудитора.

6.6.2 Обов'язки, відповідальність і права головного аудитора

Головний аудитор зобов'язаний:

- розробляти програму аудиту;
- брати участь у формуванні аудиторської групи;
- організовувати роботу аудиторської групи;
- представляти аудиторську групу керівнику підрозділу, що аудується;
- роз'яснювати цілі, область і методи аудиту співробітникам підрозділу, що аудується;
- негайно інформувати керівника підрозділу, що аудується, про виявлені під час аудиту значні невідповідності;
- документувати результати аудиту;
- готувати висновок про результати аудиту;
- інформувати керівника підрозділу, що аудується, про результати аудиту;
- оцінювати роботу аудиторів;
- готувати й подавати звіт про аудит зацікавленим особам;

- брати участь в розробленні коригувальних дій;
- постійно вивчати документацію системи управління якістю;
- дотримуватися норм поведінки, передбачених моральним кодексом поведінки аудитора;
- інформувати керівника служби якості про конфлікти, що виникають під час аудиту.

Головний аудитор є відповідальним за таке:

- підготовка й виконання всіх етапів аудиту;
- об'єктивне проведення аудиту;
- забезпечення точності, достовірності й доказовості висновку про результати аудиту;
- забезпечення своєчасності подання звіту про аудит зацікавленим особам.

Головний аудитор має право:

- формувати аудиторську групу;
- розподіляти роботи між членами аудиторської групи;
- запитувати документи системи управління якістю, необхідні для вивчення й проведення аудиту;
- приймати остаточні рішення під час аудиту;
- приймати рішення щодо віднесення виявленої невідповідності до категорії значущих;
- приймати рішення щодо усунення конфліктної ситуації, яка виникла під час аудиту;
- отримувати від керівника підрозділу, що аудується, інформацію про підтвердження виконання коригувальних дій [10].

6.7 Схеми планування аудиту

Схеми планування аудиту показано на рисунку 6.2.



Рисунок 6.2 – Схеми планування аудиту

Аудит за варіантом 1 є доцільним на етапі розроблення системи якості й доведення її до відповідності вимогам ISO 9001. Це – функціональний (елементний) аудит. Його призначено для перевірки окремої функції (елемента) системи якості.

Аудит за варіантом 2 є доцільним після ухвалення системи якості третьою стороною (органом зі сертифікації). Це – комплексний аудит, призначений для перевірки реалізації всього комплексу вимог системи управління якістю в підрозділі.

6.8 Програма аудиту

Програма аудиту (*audit programme*) – це один або кілька аудитів, запланованих на конкретний період часу і спрямованих на досягнення конкретних цілей [5].

Згідно з ISO 9001 організація повинна: планувати, розробляти, виконувати й актуалізувати програму(-и) аудиту, охоплюючи періодичність, методи, відповідальність, вимоги щодо планування і звітність. Потрібно, щоб у програмі(-ах) аудиту було враховано важливість процесів, яких це стосується, зміни, що впливають на організацію, і результати попередніх аудитів [6]. Приклад форми програми внутрішніх аудитів показано на рисунку 6.3 [11].

6.9 План аудиту

План аудиту (*audit plan*) – це опис дій і заходів для проведення аудиту.

План внутрішнього аудиту зазвичай містить:

- цілі аудиту;
- сферу аудиту – ідентифікацію структурних підрозділів, процесів і документів, які підлягають перевірці;
- критерії аудиту – перелік документів, за якими регламентують вимоги до процесів, що перевіряються, і посилання на них;
- вид аудиту (плановий / позаплановий)
- дату, час і місце проведення етапів аудиту, а також їх імовірну тривалість;
- склад аудиторської групи, дані про супроводжувальну особу або представника підрозділу (якщо це є необхідним).

ПРОГРАМА ВНУТРІШНІХ АУДИТІВ НА 20__ р.

Цілі програми:

Об'єм програми:

№ п\п	Об'єкт аудиту	Час проведення аудиту												Аудитори
		Січень	Лютий	Березень	Квітень	Травень	Червень	Липень	Серпень	Вересень	Жовтень	Листопад	Грудень	

Ресурси:

ПРОГРАМУ СКЛАВ

_____	_____	_____
(посада)	(дата, підпис)	(ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО

_____	_____	_____
(посада)	(дата, підпис)	(ініціали, прізвище)

Рисунок 6.3 – Форма програми внутрішніх аудитів

Приклад форми плану внутрішнього аудиту показано на рисунку 6.4 [11].

ПЛАН ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ № _____: 20__

Цілі аудиту		
Місце проведення аудиту		
Сфера аудиту		
Критерії аудиту		
Вид аудиту	<i>Плановий</i>	<i>Позаплановий</i>
Склад аудиторської групи		
Супроводжувальна особа (представник підрозділу)*		

* призначається за необхідності

Рисунок 6.4 – Форма плану внутрішнього аудиту

6.10 Підготовка до аудиту

Під час підготовки аудитор повинен:

- 1) ознайомитися з програмою аудиту;
- 2) запросити всі регламентувальні документи, на відповідність яким повинен проводитися аудит, а також будь-які інші матеріали, що стосуються предмета аудиту (протоколи, реєстраційні журнали, плани якості, розпорядження та ін.); вимоги регламентувальних документів слід розглядати як критерії аудиту;
- 3) проаналізувати всі запитані документи (матеріали); аналіз документів (матеріалів) є необхідним для виявлення найбільш суттєвих питань, що підлягають кваліфікованому обговоренню з персоналом підрозділу, який аудується.

Під час аналізу кожного нормативного документа слід оцінити повноту й конкретність описаних дій, установивши:

- у чому полягає виконання дій і чи досить коректно описано ці дії;
- хто несе відповідальність за виконання дій;
- певні терміни виконання дій;

- хто контролює виконання дій;
- чи є об'єктивні докази виконання дій [10].

За підсумками аналізу документів аудитор може зробити необхідні, на його погляд, зауваження й надати пропозиції щодо вдосконалення будь-якого з цих документів його розробнику;

4) підготувати, якщо це є доцільним, і узгодити з головним аудитором чек-лист (опитувальний лист, контрольний перелік запитань);

5) підготувати необхідні для ведення аудиту робочі документи (бланки протоколів про невідповідність, перевірні листи, бланки особистого звіту тощо);

6) уточнити з головним аудитором час, місце і послідовність роботи в підрозділі, узгодити графік проведення аудиту (рисунок 6.5) [11].

Графік проведення аудиту

Етап аудиту	Відповідальний	Учасники	Дата	Тривалість

Рисунок 6.5 – Форма графіка проведення аудиту

Графік проведення аудиту має бути досить гнучким, щоб була можливість здійснювати деякі зміни, ґрунтуючись на інформації, отриманій під час аудиту.

6.11 Контрольний перелік запитань

Контрольний перелік запитань (чек-лист, контрольний лист) – це заздалегідь складений систематизований перелік запитань, відповіді на які дадуть змогу аудитору отримати необхідну інформацію під час аудиту про ступінь відповідності стану об'єкта встановленим вимогам.

Контрольний перелік запитань – це методичний інструмент аудитора, особливо на початковій стадії його роботи. Заповнений і підписаний аудитором (і якщо це необхідно, його співрозмовником) контрольний перелік запитань, як і опитувальний лист, може розглядатися як офіційний документ аудиту [10].

Приклад форми контрольного листа наведено на рисунку 6.6 [11].

Контрольний перелік запитань – не догма, а методична настанова; буквальне дотримання їй спричиняє небезпеку некритичного підходу й формалізму.

КОНТРОЛЬНИЙ ЛИСТ № XXXX/ДД.ММ.20__/0XX

Підрозділ, у якому проводиться аудит	
Дата, місце проведення аудиту	
Керівник підрозділу	
Критерії аудиту	
Об'єм аудиту	
Аудитор	
Особа(и) яка(і) відповідала(и) на запитання	

№ п/п	Процеси / документи / вимоги, що перевіряються	Контрольні запитання	Записи аудитора	Примітки
1				
2				
3				
...				

АУДИТОР

(прізвище, ініціали)

(дата)

(підпис)

Рисунок 6.6 – Форма контрольного листа

Запитання має бути сформульовано досить чітко і надавати змогу дати розгорнуту відповідь.

Неправильне запитання: чи є в підрозділі необхідна контрольно-вимірювальна апаратура?

Правильні запитання: яким чином визначається потреба в контрольно-вимірювальній апаратурі? який порядок визначення необхідної точності апаратури? хто несе відповідальність за дотримання порядку своєчасного калібрування (вивірення) апаратури?

6.12 Повідомлення про аудит

Після розроблення й затвердження програми аудиту головний аудитор повинен офіційно (шляхом подання службової записки) заздалегідь повідомити про нього керівника підрозділу, що аудується. При повідомленні зазначаються область, мета, завдання й тривалість аудиту.

За необхідності до письмового повідомлення може бути прикладено опитувальний лист.

Попереднє повідомлення дає підрозділу, що аудується, спонукальний мотив до поліпшення стану справ у підрозділі. Однак часу від повідомлення про аудит до його початку (1–2 тижні) явно недостатньо для змін, необхідних для виправлення найбільш серйозних недоліків.

Попереднє повідомлення позбавляє співробітників підрозділу, що аудується, можливості пояснювати виявлені під час аудиту невідповідності невдалим часом проведення аудиту, який не є характерним для нормальної діяльності.

Логіка аудитора на подібний аргумент може бути такою: співробітників підрозділу, що аудується, було попереджено про час аудиту заздалегідь, отже, вони мали можливість (час) підготуватися, і якщо у них зараз є невідповідності, то це означає, що таке відбувається постійно [10].

6.13 Вступна нарада

Мета наради. Ознайомлення персоналу підрозділу, що аудується, з програмою і методами аудиту та формування у нього позитивного ставлення до аудиту.

Веде нараду головний аудитор.

Під час наради головний аудитор повинен:

- представити персоналу підрозділу, що аудується, членів аудиторської групи;
- викласти мету й завдання аудиту;
- нагадати учасникам наради про значущість аудиторських процедур для забезпечення якості продукції підприємства;
- повідомити про способи звітності під час аудиту (протоколи про невідповідності, офіційний звіт тощо.);
- ознайомити учасників з графіком і маршрутом проведення аудиту;
- упевнитися в тому, що до кожного аудитора прикріплено представника підрозділу, що аудується;
- роз'яснити персоналу підрозділу, що аудується, де і яким чином практично буде проводитися аудит;
- повідомити персоналу підрозділу, який аудується, що результати аудиту буде доведено до відома відповідним посадовим особам;
- зазначити, що під час аудиту представники підрозділу, що аудується, можуть задавати будь-які запитання аудиторам по суті справи.

За рішенням головного аудитора вступну нараду може бути замінено на інформування керівника підрозділу, що аудується, про мету й завдання, технології і порядок проведення аудиту [10].

6.14 Технологія проведення аудиту

Технологія проведення аудиту системи управління якістю (СУЯ) у загальному випадку містить такі операції:

1) перевірка наявності документів СУЯ, під якою розуміється:

- перевірка наявності актуалізованого, затвердженого керівником і узгодженого зі службою якості переліку документів СК, обов'язкових для застосування в підрозділі, що аудується;
- перевірка наявності документів відповідно до затвердженого переліку;
- перевірка умов зберігання документів СУЯ;
- перевірка виконання функцій підтримки документів СУЯ в робочому стані уповноваженою особою.

2) перевірка відповідності документів СУЯ встановленим вимогам під якою розуміється:

- перевірка правильності оформлення документів СУЯ;
- перевірка можливості ідентифікації документів СУЯ;
- перевірка актуалізації документів СУЯ;
- перевірка адекватності змісту документів СУЯ вимогам ISO 9001;
- перевірка повноти викладення процедур у документах СУЯ;
- перевірка адресності документів СУЯ;

3) перевірка виконання вимог документів СУЯ, під якою розуміється:

- перевірка відповідності діяльності підрозділу, що аудується, і її результатів запланованим у системі якості заходам (ознайомлення з даними про якість);
- бесіди зі співробітниками підрозділу, що аудується;
- візуальне ознайомлення зі станом реєструваних даних, обладнання й засобів вимірювальної техніки, робочих місць, місць відпочинку;
- перевірка факту навчання персоналу при впровадженні нових документів СУЯ;

4) фіксація невідповідностей, під якою розуміється:

- виявлення, ідентифікація і реєстрація невідповідностей;
- класифікація невідповідностей за їх значущістю;
- протоколювання невідповідностей;

5) складання звіту, під яким розуміється:

- збір і оброблення необхідних матеріалів;
- підготовка, обговорення й прийняття «Висновку щодо аудиту»;
- складання й затвердження звіту [10].

Унаслідок своєї роботи аудитор повинен отримати однозначні відповіді на такі запитання:

– чи можна стверджувати, що персонал підрозділу, який аудується, знає, має у своєму розпорядженні, розуміє і використовує документи, методики та інші відомості, що описують і підтверджують стан робіт персоналу в системі управління якістю?

– чи всі документи системи управління якістю та інші відомості в підрозділі, що аудується, є адекватними для досягнення поставлених цілей в області якості?

6.15 Методи роботи аудитора

Методи роботи аудитора (рисунок 6.7): спостереження; опитування, доказ, аналіз, оцінювання.

6.15.1 Спостереження

Спостереження (огляд) – це констатація факту під час аудиту, що базується на об'єктивному доказі.

Спостереження будується на ознайомленні, огляді й вивченні об'єкта обстеження.

Щоб дійти чітких логічних висновків, аудитор повинен бути уважним до деталей (до зовнішнього вигляду документів, умов їх зберігання, утримання робочих місць та ін.).

Разом з тим не слід витрачати надто багато часу на огляд нових або раніше відомих процесів.

Спостереження є необхідними для ідентифікації висновків аудитора.

6.15.2 Опитування

Опитування – це метод отримання первинної інформації про об'єкт аудиту у вигляді відповідей на запитання.

Опитування може проводитися у формі анкетування (з допомогою опитувального листа) або безпосередньої бесіди (інтерв'ю) зі співробітниками підрозділу, що аудується.



Рисунок 6.7 – Методи роботи аудитора

Рекомендації аудиту щодо організації і техніки бесіди

1 Співрозмовника слід вибирати з числа тих, хто безпосередньо здійснює діяльність, що аудується.

2 При плануванні необхідно, щоб бесіда стосувалася:

- одного співробітника (його обов'язків і повноважень, рівня освіти й професійної підготовки);

- процедури, яку виконує співробітник (її документування, відповідності практиці роботи);

- засобів праці співробітника (обладнання, оргтехніки, їх відповідності вимогам документованих процедур або робочих інструкцій);

- матеріалів, які співробітник використовує в роботі (їх відповідності технічним вимогам, прийнятності, статусу контролю й випробувань).

3 Тему і порядок бесіди має бути повідомлено співробітнику заздалегідь.

4 На проведення бесіди слід відвести достатньо часу. Під час бесіди аудитор і співрозмовник повинні бути, якщо це є можливим, застрахованими від перешкод ззовні.

5 Під час бесіди аудитор може зупинити співрозмовника, але тільки в тому випадку, якщо він явно відхилився від теми. Однак робити це треба таким чином, щоб у нього не склалося враження про малозначність інформації, що він надає.

6 Якщо бесіду ведуть відразу два (або більше) аудитори, то запитання має задавати переважно один із них, а інший – робити записи (саме під час бесіди, а не після неї).

Для техніки бесіди велике значення має правильний вибір способу

формулювання запитання. У таблиці 6.2 наведено типи запитань, які можуть виникнути під час аудитування і приклади їх формулювання (вибір того чи іншого типу питання залежить від конкретної мети бесіди й ситуації, у якій її проводять).

Таблиця 6.2 – Типи запитань і приклади їх формулювання

Запитання	Означення й приклади
Закрите	Запитання, відповідь на яке може бути тільки «так» або «ні» («У Вашій роботі Ви використовуєте цей документ (метод)?»)
Відкрите	Запитання, відповідь на яке може бути не тільки «так» або «ні» («Які, крім цього, методи (контрольні засоби) Ви використовуєте у своїй роботі?») (контрольні засоби)
Роз'яснювальне	Запитання, що потребує роз'яснення, підтвердження («Чи не могли б Ви пояснити, що маєте на увазі?») (увазі?)
Пряме (зворотне)	Запитання, що підводить до відповіді або містить готову відповідь («Чи не думаєте Ви, що це так? Ви, очевидно, регулярно проводите аналіз, чи не так?») (аналіз, чи не так?)
Альтернативне	Запитання, відповіддю на яке може бути один з двох протилежних варіантів («Причина цієї невідповідності полягає в тому чи в цьому?») (в тому чи в цьому?)
Стверджувальне	Запитання, що містить твердження («Хіба в цьому випадку могло бути інакше?») (інакше?)
Таке, що заважає спілкуванню	Запитання, що створює бар'єр у спілкуванні («Хіба Вас не попереджали, що цього не можна робити? Хіба я Вам не говорив, що саме це й буде тут виявлено?») (це й буде тут виявлено?)
Персоніфікувальне	Запитання, відповідь яке може бути оцінкою діяльності осіб (персон) («Хто винен, на Ваш погляд, у цій невідповідності?») (у цій невідповідності?)

Кращими запитаннями для аудитора є відкрите й роз'яснювальне.

Не рекомендуються пряме, альтернативне, стверджувальне і таке, що заважає спілкуванню.

Неприпустимим є персоніфікувальне запитання.

7 Під час бесіди аудитор повинен пам'ятати про те, що свідoctва співрозмовника можуть розглядатися як об'єктивні тільки тоді, коли їх підтверджено відповідними фактами. В інших випадках такі свідoctва мають суб'єктивний характер, і тому аудитор не може їх використовувати для аналізу й оцінювання.

8 Під час бесіди слід ставити прямі запитання, що починаються зі слів «Що», «Хто», «Де», «Коли», «Як» і «Чому». Для отримання

підтвердження відповідності аудитор може також запитати: «Не могли б Ви мені показати, будь ласка, ...»

На запитання «Що?» має бути відповідь, що розкриває розуміння співрозмовником предмета обговорення.

На запитання «Хто?» має бути відповідь про посадову особу, яка виконує обговорювану роботу.

На запитання «Де» має бути відповідь про місце знаходження доказів.

На запитання «Коли?» має бути відповідь про час дії.

На запитання «Як?» має бути відповідь про метод і спосіб роботи.

На запитання «Чому?» має бути відповідь про причину події.

Прохання «Покажіть» дає можливість аудитору отримати наочний доказ тієї інформації, яка міститься у відповідях співрозмовника.

9 Під час бесіди не слід застосовувати термінологію, яку співрозмовник не розуміє.

10 Бесіда, проведена на робочому місці («у полі»), не повинна бути занадто тривалою, щоб не викликати нервозність співрозмовника. Більш докладні бесіди доцільно проводити в місцях (кабінетах), де ніщо не відвертало б увагу від предмета розмови.

11 Виявлені під час бесіди невідповідності мають фіксуватися аудитором в аудиторському листі або записнику з неодмінним посиланням на пункт (розділ) нормативного документа, що не виконується.

12 Після завершення бесіди аудитор повинен підсумувати отриману інформацію, сформулювати головні (позитивні й негативні) враження й опорні моменти. Припустимо дозволити співрозмовнику прочитати зроблені аудитором зауваження в аудиторському листі.

13 Інформація, отримана під час бесіди, має аналізуватися шляхом її зіставлення з інформацією на цю тему, отриманою з бесід з іншими співробітниками й особистими спостереженнями аудитора [10].

6.15.3 Доказ

Доказ – це незаперечний факт, який підтверджує істинність чогонебудь.

Будь-який аудиторський доказ складається з тези й аргументу.

Теза – це судження, істинність якого має бути доведено. Наприклад, аудитору має бути доведено, що теза «дотримання вимог процедури якості простежується належним чином» виконується.

Аргумент – найбільш переконлива підстава, що наводиться для доведення істинності тези. Наприклад, співробітники підрозділу, який аудується, заявляють, що дотримання вимог процедури простежується. Переконливе це твердження? Аудитор не вважає його переконливим і просить, щоб таку заяву було підтверджено документально. Лише після того, як аудитору буде подано протоколи й журнальні записи за досить тривалий період часу, він після ознайомлення з ними визнає, що

дотримання вимог процедури дійсно простежується. Це дає аудитору змогу зробити висновок про аргументованість висловленого твердження.

Головними вимогами до доказу є його достовірність і достатність. Доказ є достовірним, якщо його документально або візуально підтверджено. Достатність доказу визначається його переконливістю, що великою мірою залежить від компетентності аудитора. Недотримання вимог до доказу знецінює результат аудиту.

Оцінювання доказів є одним із найбільш важливих і складних моментів у роботі аудитора. Наведемо кілька положень, знання яких може бути корисним аудитору в цій області:

- докази складають основу аудиторського висновку, отже, без необхідних доказів такий висновок не може бути переконливим;

- докази є об'єктивними, якщо в них міститься інформація, яку може бути доведено як документовану, що базується на фактах, і яку отримано шляхом спостереження, вимірювання, випробувань та іншими способами;

- беручи докази про дотримання процедур (інструкцій) якості, аудитор повинен бути впевненим, що ці процедури будуть дотримуватися й у майбутньому, принаймні до наступного аудиту;

- надійність аудиторського доказу залежить від багатьох факторів, але насамперед від ступеня його підтвердження і кваліфікації аудитора;

- чим надійніше доказ, тим нижче рівень ризику помилкового аудиторського висновку (слід зазначити, що ніхто не застрахований від помилкових висновків, і тому існує певний ризик у достовірності аудиторського висновку).

Аудитор не повинен ставити під сумнів достовірність документів, поданих співробітниками підрозділу, що аудується, тому що не є відповідальним за дії, пов'язані з обов'язком надавати аудитору офіційну інформацію [10].

6.15.4 Аналізування

Аналізування – це метод вивчення об'єкта аудиту, який у найпростішому вигляді являє собою розбір, послідовний і детальний розгляд того чи іншого питання.

Аналіз дає змогу аудитору при виявленні структури розглянутого об'єкта розчленувати її на більш прості частини й установити співвідношення цих частин. Аналіз також дає змогу відокремити суттєве від несуттєвого, звести складне до простого, вибудувати логічний ланцюг міркувань.

Для ефективного освоєння аналізу аудитор повинен розвивати в собі такі особисті якості, як логічне мислення, аналітичність, здатність відокремлювати головне від другорядного.

В аналітичній діяльності аудитора одним із головних є його вміння ідентифікувати й правильно класифікувати виявлені під час аудиту невідповідності.

6.15.5 Оцінювання

Оцінювання – це визначення ступеня відповідності об'єкта аудиту установленим вимогам.

Результати оцінювання аудитор може використати для такого:

- затвердження (судження) під час аудиту;
- рішення про здатність об'єкта аудиту виконувати встановлені вимоги;
- визначення значущості виявленої невідповідності;
- висновки аудиту;
- рішення про ефективність коригувальних і поліпшувальних дій.

Результати оцінювання можуть мати форму логічного висновку.

При будь-якому оцінюванні існує певний ризик неправильної (помилковою) оцінки і, як наслідок, неточного висновку за результатами аудиту. Слід мати на увазі, що ризик будь-коли можна звести до нуля. Тому завдання аудитора полягає у зменшенні ймовірності помилкової оцінки насамперед через свою недбалість [10].

6.16 Методи аудиту на його технологічних операціях

Методи аудиту на його технологічних операціях наведено в таблиці 6.3.

Таблиця 6.3 – Методи аудиту на технологічних операціях

Операції технології проведення аудиту	Методи аудиту
Перевірка наявності документів СУЯ	Спостереження (ознайомлення, огляд), доказ
Перевірка відповідності документів СУЯ встановленим вимогам	Аналізування, доказ
Перевірка виконання вимог документів СУЯ в практичній діяльності	Опитування (бесіда), аналізування, доказ
Фіксація виявлених невідповідностей	Спостереження (огляд), аналізування, доказ, оцінювання
Складання звіту	Аналізування, оцінювання

6.17 Виявлення невідповідності

Невідповідність – це невиконання встановлених вимог. Аудитор повинен уміти ідентифікувати й класифікувати невідповідності за значущістю.

Ідентифікація невідповідності – це установлення його належності до певного виду за ознакою невиконання конкретної вимоги.

Виявлену невідповідність можна віднести до значної або незначної.

Значною невідповідністю вважається невиконання вимоги, установленної в документі системи якості, що негативно впливає на якість продукції або функціонування системи якості і яке має бути усунуто в найкоротший термін.

Приклади значних невідповідностей:

- будь-яка невідповідність, що може призвести до погіршення якості продукції або функціонування системи якості;
- використання засобу вимірювання з терміном атестації, що закінчився;
- необгрунтована відсутність елемента системи якості, установленого у відповідному стандарті;
- вимоги документованої процедури не виконуються в повному обсязі;
- зареєстровані дані про якість не дають уявлення про фактичний стан об'єкта аудиту;
- фактично більш низька кваліфікація працівника, який виконує відповідальну операцію техпроцесу, ніж це потрібно;
- використання несанкціонованої документації з якості.

Незначна невідповідність – це невиконання вимоги, установленої в документі системи якості, що може негативно впливати на якість продукції і функціонування системи якості або призвести до виникнення значної невідповідності, якщо її не буде усунуто. Така невідповідність є невеликою помилкою або недоліком, але не проблемою, що потребує негайного вирішення.

Приклади незначних невідповідностей:

- політика в області якості має рекламний, недостатньо конкретний характер;
- поодинокі випадки невиконання одного з положень документа системи якості;
- недотримання встановлених термінів атестації співробітників служби якості;
- окремі нечіткі записи під час реєстрації контролю або випробувань;
- відсутність підпису під протоколом випробувань.

Невідповідність, що характеризується значною розбіжністю між планованим (бажаним, передбачуваним) і фактичним (спостережуваним) станом об'єкта якості й потребує для його усунення спеціальних досліджень, прийнято вважати проблемою якості.

Будь-яка проблема якості може розглядатися як невідповідність, але не всяка невідповідність є проблемою якості.

Нарівні з фіксацією невідповідностей аудитор під час аудиту робить зауваження: критичні судження про стан обстежуваного об'єкта [10].

6.18 Протоколювання невідповідностей

Виявлену під час аудиту невідповідність необхідно зареєструвати. При цьому в протоколі має бути зазначено:

- час і місце виявлення;
- подробиці (зміст) невідповідності;

- значущість невідповідності;
- посилання на порушення вимог певного документа й причини невідповідності.

Протокол про невідповідність не повинен містити ні думок аудитора, ні його рекомендацій, ні будь-яких директив (указівок).

Приклад форми протоколу про невідповідність наведено на рисунку 6.8 [11].

ПРОТОКОЛ ПРО НЕВІДПОВІДНІСТЬ № XXXX/ДД.ММ.20__/ОХХ

Підрозділ / процес, що перевірявся	
Дата, місце проведення аудиту	
Керівник підрозділу / процесу	
Сфера аудиту	
Аудитор	

Невідповідність / зауваження	
Вимоги, які не виконано та / або порушено	
Причина(-и)	
Рівень впливу	— критичний — некритичний — зауваження

ПРОТОКОЛ СКЛАВ

_____ (посада) ПОГОДЖЕНО	_____ (дата, підпис)	_____ (ініціали, прізвище)
_____ (посада) ЗАТВЕРДЖЕНО	_____ (дата, підпис)	_____ (ініціали, прізвище)
_____ (посада)	_____ (дата, підпис)	_____ (ініціали, прізвище)

Рисунок 6.8 – Форма протоколу про невідповідність

6.19 Поведінка аудитора

Невід'ємною частиною роботи аудитора є його спілкування зі співробітниками підрозділу, що аудується.

Спілкування – це спосіб підтримки відносин між людьми, який базується на переданні й обробленні інформації.

Для того щоб зробити своє спілкування результативним, аудитор повинен правильно інтерпретувати всі сигнали, якими він обмінюється з працівниками підрозділу, що аудується.

За даними психологів процес спілкування здійснюється через таке:

- слова – 40 %;
- жести – 10 %;
- інтонація – 35 %;
- поза – 5 %;
- вираз обличчя, погляд, міміка – 10 %.

Для аудитора важливими є не тільки слова співрозмовника, але й вираз його обличчя, інтонація мови, поза й навіть малопомітні жести. Ці складові спілкування можуть передати найтонші відтінки почуттів і настрою співрозмовника. За ними можна визначити дружелюбність і ворожість, повагу й неповагу, довіру й настороженість, зацікавленість і байдужість, спокій і неспокій (тривогу, гнів) [10].

Етика поведінки аудитора будується на необхідності суворого дотримання певних правил і норм поведінки в колективі.

Для забезпечення належної поведінки аудитора рекомендується, щоб він під час атестації підписував відповідний «моральний кодекс поведінки». Таким чином, аудитор формально підтверджує свою готовність дотримуватися встановлених етичних правил і норм подібно до того, як це роблять лікарі, даючи знамениту клятву Гіппократа.

Аудитор несе моральну відповідальність за таке:

- несумлінне виконання своїх обов'язків;
- використання свого службового становища з корисними цілями;
- використання інформації, отриманої під час аудиту, на шкоду репутації підрозділу, що аудується.

Аудитор повинен завоювати авторитет і підтримувати його у персоналу підрозділу, що аудується. Основні фактори підтримки належного авторитету:

- стриманість і врівноваженість суджень;
- неупереджене оцінювання фактичних свідчень;
- шанобливе ставлення до персоналу підрозділу, що аудується;
- привітність і доброзичливість;
- коректне поводження зі співробітниками підрозділу, що аудується;
- здатність у конфліктних ситуаціях зберігати спокій і діловий тон, не піддаючись емоціям, й уникати агресивності зі свого боку.

Незалежно від характеру відносин з персоналом підрозділу, що

аудується, у цілому й окремими його співробітниками і незалежно від своїх почуттів, аудитор повинен будувати свою поведінку з ними таким чином, щоб це забезпечувало успіх аудиту. Аудитор повинен бути готовим до того, що у підрозділа, який аудується, можуть бути свої внутрішні проблеми і це може стати причиною негативного ставлення до аудиту. У своїй роботі аудитор може стикнутися і з явно ворожим ставленням до себе і деструктивною поведінкою особи, що аудується. Він повинен бути готовим до цього й мати у своєму арсеналі методи й прийоми, що дадуть змогу змінити подібну ситуацію на свою користь.

Рекомендації аудитору щодо психології поведінки під час аудиту

1 Спочатку аудитор повинен налаштуватися на позитивний результат аудиту.

Кожного разу, розпочинаючи аудит, аудитор повинен виходити з припущення, що об'єкт його обстеження є організованим і функціонує відповідно до вимог, що ставляться до нього. Це є подібним до презумпції невинності, під якою в правовій практиці розуміється визнання факту юридичної вірогідності, поки не буде доведено протилежне.

2 Усією своєю поведінкою аудитор повинен демонструвати співробітникам підрозділу, який аудується, що своє головне завдання він бачить у зборі переконливих доказів і поданні об'єктивного висновку про стан об'єкта, який аудується, а не у виявленні невідповідностей.

Така позиція сприяє підвищенню довіри до роботи аудитора з боку персоналу підрозділу, що аудується, і забезпечує більшу відкритість при поданні йому інформації про стан об'єкта, який аудується.

3 Аудитор повинен уміти переконати співробітників підрозділу, який аудується, що проведення аудиту є вигідним для підрозділу. Аудитор повинен доводити, що усунення причин кожної невідповідності, виявленої під час аудиту, сприятиме поліпшенню діяльності підрозділу, що аудується. Чим успішніше буде вирішуватися це завдання аудитора, тим ефективнішою буде його взаємодія зі співробітниками підрозділу, що аудується.

4 Предметом аудиту є діяльність у системі управління якістю, а не співробітники, що її здійснюють. Аудитор шукає факти, а не невідповідності і їх винуватців. Він аналізує і оцінює факти, а не особисті переваги й недоліки співробітників. Відповідно до цього аудитор не повинен обговорювати поведінку тих чи інших співробітників підприємства і визначати ступінь їхньої вини у виявленій невідповідності.

5 Аудитор повинен уміти слухати. Це – одне з найважливіших його умінь, адже у східній мудрості сказано: «Істина лежить не в устах мовця, а в вухах слухача». Уважно слухаючи співрозмовника, аудитор не тільки отримує потрібну йому інформацію, а й вселяє співрозмовнику довіру до себе. У цьому випадку аудитор нібито «розкриває» співрозмовника й

отримує найбільш важливі відомості.

6 Під час спілкування аудитору слід повністю концентруватися на висловлюваннях співрозмовника.

Тривалі або особливо важливі висловлювання співрозмовника доцільно підсумовувати, щоб отримати підтвердження співрозмовника в правильності розуміння. Це дає змогу уникнути непорозумінь, пов'язаних з неправильним розумінням співрозмовника, і продемонструвати йому, що сказане ним викликає інтерес у аудитора. Аудитор повинен виражати підтримку співрозмовника як на словах (використовуючи, наприклад, заохочувальні висловлювання: «Так, я вас розумію»), так і мовою міміки й жестів.

Аудитор не повинен боятися мовчання співрозмовника. Доцільно дати співрозмовнику час подумати й використати паузу, яка виникла, щоб передати співрозмовнику зацікавленість в його інформації і потребу дізнатися більше.

7 Аудитор повинен спрямовувати бесіду (опитування) в потрібне русло за заздалегідь обдуманим планом. Бесіду краще вести конкретно, не відвертаючись на сторонні теми, не допускати загальних фраз. Час від часу доцільно робити короткі перерви, під час яких можна розслабитися, поговорити на сторонні теми.

8 При спілкуванні зі співробітниками підрозділу, що аудується, аудитор не повинен допускати ніяких емоційних «сплесків».

У будь-яких ситуаціях слід зберігати спокій і діловий тон, не піддаючись емоціям. Треба терпіти відмовки або запальність співрозмовника, слід уникати агресивності зі свого боку.

Не можна вступати у відкриті й грубі суперечки зі співрозмовником, навіть якщо він явно не є правим і продовжує наполягати на своїй точці зору: психологи стверджують, що емоційний суперечка нікого не переконує, а лише викликає роздратування суперечників і заводить їх спілкування в глухий кут.

9 Аудитору не слід акцентувати увагу співробітників підрозділу, що аудується, тільки на негативних положеннях, виявлених під час аудиту.

Доцільно зазначати й позитивні моменти з тим, щоб не позбавляти спонукальних мотивів до поліпшення роботи.

10 При оцінюванні значущості виявлених невідповідностей аудитор повинен прислухатися до думки професіоналів.

Головне – виявлення невідповідності, а не визначення його значущості. У сумнівному ж випадку зазначається тільки виявлена невідповідність без визначення її значущості.

11 Спілкуючись з персоналом, що аудується, аудитор повинен створювати атмосферу доброзичливості й співробітництва.

Ніколи не слід демонструвати свою незалежність відносно персоналу, що може стати причиною відчуження й недоброзичливості. Навпаки, необхідно всіляко сприяти виникненню й поглибленню загальних

професійних інтересів між собою й персоналом. Доцільно подумки ставити себе на місце того, кого аудують, і пам'ятати, що нікому не подобається, коли його перевіряють.

12 Аудитор не повинен навмисно демонструвати свою ерудицію або екзаменувати (перевіряти грамотність) співрозмовника.

Неприпустимо давати висловлюванням співрозмовника оцінки типу: «Адже це явна дурість» або робити такі категоричні заяви: «Це ж усім відомо», «Ні, справа полягає в іншому». Подібна манера поведінки здатна «придушити» співрозмовника і зробити його «замкнутим» для «добування» аудитором необхідної інформації. Краща м'якша реакція аудитора на помилкові судження співрозмовника має бути такою: «Мені здається, що ваше розуміння проблеми є не зовсім правильним» або «Давайте подивимося на цю проблему інакше».

13 Аудитор повинен спонукати своїх співрозмовників до пошуку правильних рішень шляхом роз'яснення припущених помилок. Аудитор цим не тільки підвищує свій авторитет в їх очах, а й підтверджує тезу про те, що аудит є вигідним підрозділу, що аудується. Якщо аудитору не вдається уникнути суперечки, то йому слід зберігати витримку й демонструвати професійні знання й доказовість своїх суджень.

14 Аудитор повинен визнавати й схвалювати все, що заслуговує довіри.

Підозрілість, сумніви не повинні переважати над об'єктивністю оцінок аудитора. У всіх випадках, коли, наприклад, аудитор установив ефективність неформальних процедур, їх має бути схвалено й рекомендовано для належного документування. При цьому є доцільним, щоб аудитор позитивно оцінив роботу організації публічно, наприклад, на заключній нараді. Аудитор не повинен боятися хвалити.

15 Аудитору слід уникати різкого тону при наданні зауважень і оцінок.

Слід віддавати перевагу зауваженням типу «Я уважно вивчив усі подані Вами документи з проектування, але не знайшов в них документа, у якому було би відображено критерії оцінювання якості проекту. Прошу розробити й задокументувати ці критерії». Слід уникати формулювань, що ускладнюють бесіду. Замість «Я вважаю ...» доцільно запитати: «Ви не знаходите, що ...»; замість «Зараз я вам, нарешті, доведу...» краще сказати «Зараз ви зможете переконатися в тому, що ...».

16 Під час спілкування зі співробітниками підрозділу, що аудується, аудитор повинен уникати критичних зауважень і порад, реалізація яких може спричинити серйозні зміни в роботі підрозділу. Такі зауваження й поради можна обговорити з керівником підрозділу на заключній нараді.

17 Аудитор повинен бути готовим до різних «хитрощів» персоналу підрозділу, що аудується, які призводять до втрати часу, відвертають від вирішення поставлених перед ним завдань.

Це може виражатися у спробах залучити аудитора до розмов на абстрактні теми, змусити його чекати приходу співробітників для бесіди

або подання необхідних документів, прикрасити стан справ перед початком аудиту та ін.

18 При відкритті протидії або особистій ворожості відносно аудитора з боку співробітників підрозділу, що аудується, аудитор повинен про це проінформувати головного аудитора або керівника служби якості.

Отримавши таку інформацію, головний аудитор (керівник служби якості) повинен ужити заходів для завершення аудиту хоча б і замінивши аудитора [10].

6.20 Заключна нарада

Заклучна нарада проводиться з метою доведення до відома персоналу, що аудується, результатів роботи аудиторської групи. Веде заключну нараду головний аудитор. Нарада протоколюється одним із членів аудиторської групи.

Головний аудитор ознайомлює персонал з висновком аудиторської групи, який містить:

- виявлені невідповідності й зауваження;
- висновки щодо ефективності діяльності підрозділу в системі якості;
- рекомендації щодо поліпшення здійснюваної діяльності.

Суперечності, які можуть виникнути під час заключної наради між аудиторською групою і підрозділом, що аудується, має бути вирішено до того, як буде складено підсумковий (офіційний) звіт про аудит.

Остаточні рішення щодо важливості й змісту висновків аудиту залишаються за головним аудитором, хоча з цим рішенням може не погодитися керівник підрозділу, що аудується.

Після закінчення наради головний аудитор повинен подякувати підрозділу за надану допомогу і співробітництво, відзначити осіб, що зробили конкретну допомогу.

Оскільки аудит має вибірковий характер, то не слід робити висновок про те, що в підрозділах, які не аудувалися, немає недоліків.

За рішенням головного аудитора заключну нараду може бути замінено на обговорення укладення про аудит з керівником підрозділу, що аудується [10].

6.21 Складання звіту

За результатами своєї роботи аудитори готують і подають головному аудитору індивідуальні звіти у вигляді коротких висновків. На основі звітів аудиторів і своїх даних головний аудитор готує підсумковий звіт.

Рекомендації щодо складання підсумкового звіту:

1) група аудиторів повинна переглянути звіт стосовно правильності його змісту;

2) аудитори можуть підписати звіт, а головний аудитор зобов'язаний це зробити;

3) як додаток до звіту наводяться:

- протоколи про невідповідності;
- заповнені опитувальні й контрольні листи;

4) до звіту не слід включати другорядні недоліки, які виявляються й коригуються під час аудиту (відомості про ці недоліки має бути збережено в аудиторських листах на випадок проведення повторних аудитів).

Відповідальним за точність, повноту й достовірність підсумкового звіту є головний аудитор.

Приклад форми звіту з внутрішнього аудиту наведено на рисунку 6.9 [11].

6.22 Затвердження й розсилання звіту

Підсумковий звіт про аудит подається керівнику служби внутрішнього аудиту, який після відповідного аналізу затверджує його й приймає рішення про направлення копій звіту керівникові підрозділу, що аудується, а також посадовим особам, зазначеним у програмі аудиту.

Якщо немає невідповідностей, які потребують розроблення й реалізації коригувальних дій, то аудит завершується затвердженням звіту. В іншому випадку аудит завершується звітом про реалізацію коригувальних дій.

Звіт про аудит має подаватися на затвердження й розсилатися зацікавленим особам у встановлений термін (зазвичай такий термін не перевершує одного тижня).

Подання звіту про аудит у стислі терміни є свідченням важливості проведеного аудиту.

Результати аудиту доводяться до відома підрозділу, що аудується, і зацікавлених керівників.

Узагальнені результати (за певний проміжок часу) використовує керівництво підприємства для аналізу й оцінювання системи якості.

6.23 Розроблення й реалізація коригувальних дій

Коригувальна дія – це дія, яку виконують для усунення причин наявної невідповідності, дефекту або іншої небажаної ситуації для запобігання їх повторному виникненню.

Коригувальна дія спрямована на усунення не виявленої невідповідності, а причин цієї невідповідності.

Відповідальним за розроблення й реалізацію коригувальних дій є керівник підрозділу, що аудується. До розроблення коригувальних дій (якщо це необхідно) залучаються внутрішні аудитори [10].

ЗВІТ З ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ № _____: 201_

Підстави для проведення аудиту		
Місце проведення аудиту		
Сфера аудиту		
Критерії аудиту		
Вид аудиту	<i>Плановий</i>	<i>Позаплановий</i>
Аудитори		

Дані внутрішнього аудиту

<i>Кількість виявлених невідповідностей / зауважень</i>	
<i>Кількість витраченого часу на аудит</i>	

Висновки внутрішнього аудиту

<i>Оцінка адекватності регламентувальних документів, які діють у підрозділі, що перевірявся</i>		
<i>Загальна оцінка відповідності / невідповідності діяльності підрозділу, що перевірявся</i>		
<i>Необхідність повторних аудитів</i>	<i>Не має потреби</i>	<i>Є потреба</i>
<i>Рекомендації щодо вдосконалення</i>		
<i>Примітки</i>		

ЗВІТ СКЛАВ

_____	_____	_____
(посада)	(дата, підпис)	(ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО

_____	_____	_____
(посада)	(дата, підпис)	(ініціали, прізвище)

ЗАТВЕРДЖЕНО

_____	_____	_____
(посада)	(дата, підпис)	(ініціали, прізвище)

Рисунок 6.9 – Форма звіту з внутрішнього аудиту

Для розроблення й реалізації кожної коригувальної дії встановлюється певний термін, який фіксується в протоколі про виявлену невідповідність. Після реалізації коригувальних дій керівник підрозділу, що аудується, інформує про це головного аудитора.

Якщо коригувальні дії не виконуються в установленний термін, керівник підрозділу, що аудується, повинен у письмовій формі повідомити про це головного аудитора. Це повідомлення слід розглядати як частину офіційної аудиторської документації.

Після завершення коригувальної дії головний аудитор або уповноважений ним аудитор проводить інспекційний аудит і оцінює ефективність цих дій. Результат інспекційного аудиту оформляється довідкою. Відповідні відмітки про результати реалізації коригувальних дій реєструються у відповідному журналі (рисунок 6.10) [11].

Журнал коригувальних / попереджувальних дій

Коригувальні / попереджувальні дії	Відповідальний	Термін виконання	Результати перевірки
1			
2			
3			

Рисунок 6.10 – Форма журналу коригувальних / попереджувальних дій

За результатами аудиту складають зведений план коригувальних дій. Приклад форми такого плану показано на рисунку 6.11 [11].

6.24 Оформлення справи про аудит

З метою вдосконалення методів і техніки проведення аудиту всі матеріали кожного конкретного аудиту доцільно комплектувати в спеціальній справі під відповідним реєстраційним номером.

До складу Справи про аудит включають:

- програму аудиту;
- графік аудиту;
- письмове повідомлення керівника підрозділу, що аудується;
- індивідуальні звіти аудиторів;
- підсумковий звіт про аудит;
- заповнені контрольні запитальники;
- копії планів коригувальних дій;
- протоколи вступної й заключної нарад;
- інші матеріали.

ЗВЕДЕНИЙ ПЛАН КОРИГУВАЛЬНИХ ДІЙ І ЗАХОДІВ № _____ : 20__
за результатами внутрішнього аудиту на відповідність вимогам
_____ з ДД.ММ
до ДД.ММ.201_ року
на (вказати строк) 20__ р.

[illegible]

Рисунок 6.11 – Форма зведеного плану коригувальних дій і заходів

Контрольні запитання

- 1 Які існують види аудитів?
- 2 Яким є завдання внутрішнього аудиту системи управління якістю?
3. Які існують організаційні принципи внутрішнього аудиту системи управління якістю?
- 4 Які є схеми планування аудиту?
- 5 Які існують методи роботи аудитора?
- 6 Що таке значна й незначна невідповідності?
- 7 Які існують робочі документи аудитора?

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

- 1 Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII // [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19>.
- 2 Про затвердження модулів оцінки відповідності, які використовуються для розроблення процедур оцінки відповідності, та правил використання модулів оцінки відповідності : Постанова Кабінету Міністрів України від 13 січня 2016 р. № 95 // [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/95-2016-%D0%BF>.
- 3 Правила використання модулів оцінки відповідності : Постанова Кабінету Міністрів України від 13 січня 2016 р. № 95 // [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/95-2016-%D0%BF>.
- 4 Про затвердження форми, опису знака відповідності технічним регламентам, правил та умов його нанесення : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2015 р. № 1184 // [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1184-2015-%D0%BF>.
- 5 ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – Чинний з 01.01.2017. – Київ : Держспоживстандарт України, 2015. – 51 с.
- 6 ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. – Чинний з 01.07.2016. – Київ : Держспоживстандарт України, 2015. – 32 с.
- 7 ДСТУ ISO 19011(ISO 19011:2012, IDT). Настанови щодо здійснення аудитів систем управління. – Чинний з 01.07.2013. – Київ : Мінекономрозвитку України, 2013. – 33 с.
- 8 Мережко, Н. В. Сертифікація товарів і послуг : підруч. / Н. В. Мережко. – Київ : Київ. нац. торг. економ. ун-т, 2002. – 298 с.
- 9 Сертифікація продукції : навч. посіб. / Р. М. Тріщ, Д. А. Янушкевич, Л. Ю. Шубіна, Е. В. Білецький ; УІПА. КНТЕУ. — Київ. : Освіта України, 2012. – 520 с.
- 10 Проведение внутреннего аудита : курс лекций. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://5fan.ru/wievjeb.php?id=5649>, свободный. – Загл. с экрана.
- 11 СУЯ ХАІ-НМВ-П/002:2017. Планування і проведення внутрішнього аудиту : Положення // [Електронний ресурс]. – Електрон. дані. – Режим доступу : https://www.khai.edu/uploads/editor/1/2/sitepage_16/files/xai_2017_04_20polozn_vnutr_audit_red2.pdf.

ДОДАТОК А

Примітка. Наведений текст є текстом стандарту ДСТУ ISO 19011:2012 [7].

НАСТАНОВИ Й ІЛЮСТРАТИВНІ ПРИКЛАДИ ЗНАНЬ І ВМІНЬ АУДИТОРІВ У СФЕРАХ СПЕЦІАЛІЗАЦІЇ

А.1 Загальні положення

У цьому додатку наведено загальні приклади знань і вмінь аудиторів систем управління у сферах спеціалізації. Ці приклади використовують як настанови, що допомагають особі, яка керує програмою аудиту, вибирати або оцінювати аудиторів.

Для систем управління може бути також розроблено й інші приклади знань і вмінь аудиторів у сферах спеціалізації. Однак рекомендовано дотримуватися, де це можливо, такої самої структури прикладів, щоб забезпечити їх порівнюваність.

А.2 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері керування безпекою на транспорті

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з керуванням безпекою на транспорті й застосуванням методів, методик, процесів і практики керування безпекою на транспорті, були достатніми, щоб аудитор як фахівець був спроможним перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту.

Прикладами є знання й уміння стосовно:

- термінології у сфері керування безпекою;
- розуміння системного підходу на основі безпечної системи;
- загального оцінювання ризику та його пом'якшення;
- аналізування людських чинників, пов'язаних з керуванням безпекою на транспорті;
- поведінки людей та їх взаємодій;
- взаємодії людей, машин, процесів і робочого середовища;
- потенційних небезпек та інших чинників на робочих місцях, що впливають на безпеку;
- методів і практик розслідування інцидентів і моніторингу показників безпеки;
- оцінювання аварій і нещасних випадків унаслідок порушення правил експлуатування;
- розроблення проактивних (випереджувальних) і реактивних (реагуювальних) показників і критеріїв результативності.

А.3 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері екологічного управління

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з екологічним управлінням і застосуванням спеціалізованих методів, методик, процесів і практики, були достатніми, щоб аудитор як фахівець був спроможним перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту.

Прикладами є знання й уміння стосовно:

- термінології у сфері довкілля;
- екологічних показників і статистики;
- науки про вимірювання й способів моніторингу;
- взаємодії екосистем і біорізноманіття;
- навколишнього середовища (наприклад, атмосферного повітря, водних об'єктів, земельних ділянок, тваринного й рослинного світу);
- способів визначання ризику (наприклад, оцінювання екологічних аспектів/впливів, зокрема методів оцінювання значущості);
- загального оцінювання життєвого циклу;
- оцінювання екологічних характеристик;
- запобігання забрудненню та його контролювання (наприклад, найкращих наявних технологій контролювання забруднення або ефективного використання енергоресурсів);
- практики й процесів запобігання утворенню відходів, зменшення відходів, повторного використання, рециклізації й обробляння;
- використання небезпечних речовин;
- обліку викидів парникових газів і контролювання їх;
- керування природними ресурсами (наприклад, викопним паливом, водними ресурсами, рослинним і тваринним світом, земельними ресурсами);
- екологічного проектування;
- екологічної звітності й оприлюднення екологічної інформації;
- супроводження продукції на етапах життєвого циклу;
- забезпечення екологічності продукції на етапах її життєвого циклу;
- технології з використанням відновлюваних джерел енергії та з низьким викидом вуглецю.

А.4 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері управління якістю

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з управлінням якістю й застосуванням спеціалізованих методів, способів, процесів і практики, були достатніми, щоб аудитор як фахівець був спроможним перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту.

Прикладами є знання й уміння стосовно:

- термінології щодо якості, управління, організування, технологічного процесу й продукції, характеристик, відповідності, процесів

документування, аудиту й вимірювання;

- орієнтації на замовника, процесів, пов'язаних із замовником, моніторингом і вимірюванням задоволеності замовника, розгляданням скарг, кодексів поведінки, урегулюванням спорів;

- лідерства ролі найвищого керівництва, керування для сталого успіху організації – підходу на основі управління якістю, реалізації фінансових та економічних вигод завдяки управлінню якістю, систем управління якістю й моделей досконалості;

- залучення персоналу, людських чинників, компетентності, навчання й обізнаності;

- процесного підходу, аналізування процесу, можливостей і способів контролю методів обробляння ризику;

- системного підходу до управління (обґрунтування системи управління якістю, спрямованості системи управління якістю та інших систем управління, документації систем управління якістю), типів і цінностей, проектів, планів якості, керування конфігурацією;

- постійного поліпшування, інновацій і навчання;

- підходу на основі фактів до прийняття рішень, методик загального оцінювання ризику (визначання, аналізування й оцінювання ризику), оцінювання управління якістю (аудиту, критичного аналізування й самооцінювання), методів вимірювання й моніторингу, вимог до процесів вимірювання й вимірювального устаткування, аналізування першопричин, статистичних методів;

- характеристик процесів і продукції, зокрема послуг;

- взаємовигідних стосунків з постачальником, вимог до систем управління якістю й вимог до продукції, конкретних вимог до управління якістю в різних галузях.

А.5 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері керування протоколами

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з керуванням протоколами й застосуванням спеціалізованих методів, способів, процесів і практики, були достатніми, щоб аудитор як фахівець був спроможним перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту.

Прикладами є знання й уміння стосовно:

- протоколів, процесів керування протоколами, а також термінології у сфері систем керування протоколами;

- розробляння показників і критеріїв результативності;

- дослідження й оцінювання практики ведення протоколів через опитування, спостереження й підтвердження вірогідності;

- вибіркового аналізування протоколів, що створюються під час виконання бізнес-процесів; ключових характеристик протоколів, систем протоколів, процесів формування й заходів контролювання протоколів:

- загального оцінювання ризиків наприклад, пов'язаних з неспроможністю створювати, підтримувати й контролювати відповідні протоколи бізнес-процесів організації;
- дієвості й адекватності процесів формування протоколів про створення, збирання та контролювання протоколів;
- загального оцінювання адекватності й результативності систем протоколів (зокрема, бізнес-систем для створення й контролювання протоколів), придатності використовуваного технологічного оснащення й наявних приміщень та устаткування;
- оцінювання різних рівнів компетентності щодо контролювання протоколів, необхідної для всієї організації, і загального оцінювання цієї компетентності;
- значущості інформації (метаданих) про зміст, контекст, структуру, представництво й контроль, необхідної, для визначення протоколів і систем протоколів і керування ними;
- методів розроблення специфічних для ведення протоколів засобів;
- технологій, які використовуються для створення, збирання, перетворення й перенесення, а також довготривалого зберігання протоколів в електронному вигляді в цифровому форматі;
- ідентифікації та значущості дозвільної документації для процесів формування протоколів.

А.6 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері керування пристосовністю, безпекою, готовністю й безперервністю

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з цією сферою спеціалізації і застосуванням спеціалізованих методів, способів, процесів і практики, були достатніми, щоб аудитор був спроможним фахово перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту

Прикладами є знання й уміння стосовно:

- процесів, науки й технологій, що є основою керування пристосовністю, захистом, готовністю, сприйнятливістю, безперервністю й відновлюванням;
- методів збирання й моніторингу розвідувальної інформації;
- керування ризиками руйнівних подій (запобігання руйнівній події, уникання її, запобіганням і захисту від неї, пом'якшування її, реагування на неї й відновлювання після неї);
- загального оцінювання ризику (ідентифікування й вартісного оцінювання майна: визначання, аналізування й оцінювання ризику) та аналізування впливу, пов'язаного з людським капіталом, матеріальними й нематеріальними активами, а також з довкіллям;
- оброблення ризику (адаптивних, проактивних і реактивних заходів);
- методів і практик щодо цілісності й конфіденційності інформації;

- методів щодо безпеки персоналу й захисту людей;
- методів і практик щодо захисту майна й фізичної охорони;
- методів і практик щодо запобігання небезпеці, її стримування й керування безпекою;
- методів і практик щодо пом'якшення інцидентів, реагування на них і керування кризовими ситуаціями;
- методів і практик щодо керування безперервністю, надзвичайними ситуаціями й відновлюванню;
- методів і практик щодо моніторингу, вимірювання результативності й звітування про неї (зокрема, методології тренування й тестування).

A.7 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері керування інформаційною безпекою

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з керуванням інформаційною безпекою і застосуванням спеціалізованих методів, способів процесів і практики, були достатніми, щоб аудитор був спроможним фахово перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту.

Прикладами є знання й уміння стосовно:

- стандартів ISO/IEC 27000, ISO /IEC 27001, ISO /IEC 27002, ISO /IEC 27003, ISO /IEC 27004 та ISO /IEC 27005;
- визначання й оцінювання вимог замовника та інших зацікавлених сторін;
- законів і регламентів, що стосуються інформаційної безпеки (наприклад, інтелектуальної власності; змісту, захищення й зберігання протоколів організації; захищення і зберігання конфіденційності даних; регулювання криптографічних засобів контролювання; антитероризму; електронної торгівлі; електронних цифрових підписів; нагляду за робочим місцем; ергономіки робочого місця; перехоплення телекомунікаційних повідомлень і моніторингу даних (наприклад, електронної пошти), злочинного використання комп'ютерів, збирання електронних доказів, тестування на можливість несанкціонованого доступу тощо);
- процесів, науки й технологій, що є основою управління інформаційною безпекою;
- загального оцінювання ризику (визначання, аналізування й оцінювання) і тенденцій у технологіях, загроз і вразливості;
- керування ризиками інформаційної безпеки;
- методів і практик щодо засобів контролювання (електронних і фізичних) інформаційної безпеки;
- методів і практик щодо цілісності й конфіденційності інформації;
- методів і практик щодо вимірювання й оцінювання результативності систем керування інформаційною безпекою та відповідних засобів контролювання;

– методів і практик щодо вимірювання, моніторингу й протоколювання результативності (зокрема, тестування, аудитів і критичного аналізування).

A.8 Ілюстративний приклад знань і вмінь аудиторів у сфері контролювання гігієни й керування безпекою праці

A.8.1 Загальні знання й уміння

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з контролюванням гігієни й керуванням безпекою праці й застосуванням спеціалізованих методів, способів, процесів і практики, були достатніми, щоб аудитор був спроможним фахово перевіряти систему управління, формувати належні дані й висновки аудиту

Прикладами є знання й уміння стосовно:

– ідентифікування небезпек, зокрема небезпек та інших чинників, що впливають на діяльність людини на робочому місці (наприклад, фізичних, хімічних і біологічних чинників, а також тендерних, вікових чинників, чинників інвалідності або інших фізіологічних, психологічних чинників або чинників здоров'я);

– загального оцінювання ризику, визначання засобів контролювання й обмінювання інформацією про ризики (визначання засобів контролювання слід базувати на «ієрархії засобів контролювання» (див. OHSAS 18001:2007, п. 5.4.3.1);

– оцінювання чинників здоров'я і людських чинників (зокрема, фізіологічних і психологічних) і принципів їх загального оцінювання

– методів щодо моніторингу впливів і загального оцінювання ризиків, пов'язаних з гігієною і безпекою праці (зокрема, ризиків, зумовлених зазначеними вище людськими чинниками або пов'язаних з гігієною праці), і відповідних стратегій щодо усунення або зменшення цих впливів;

– поведінки людей, міжособистісних взаємодій і взаємодій між людиною і машинами, процесами й робочим середовищем (охоплюючи робоче місце, принципи проектування з урахуванням вимог ергономічності й безпеки, інформаційні й комунікаційні технології);

– оцінювання різних типів і рівнів компетентності у сфері гігієни й безпеки праці, необхідних для всієї організації, і загального оцінювання цієї компетентності;

– методів сприяння участі та залучення працівників;

– методів сприяння оздоровленню або гарному самопочуттю працівників і відповідальності за свої вчинки (пов'язаних з курінням, наркотиками, алкоголем, проблемами з власною вагою, фізичними навантаженням, стресами, агресивною поведінкою тощо) як у робочій, так і у вільний час;

– розробляння, використовування й оцінювання проактивних і реактивних показників і критеріїв:

– принципів і практик щодо визначання потенційних надзвичайних ситуацій і планування дій при надзвичайних ситуаціях, запобігання їм, реагування на них і відновлення після них;

– методів щодо розслідування й оцінювання інцидентів (зокрема, нещасних випадків і професійних захворювань);

– визначання й використання пов'язаної зі здоров'ям інформації (зокрема, даних про впливи робочого середовища й моніторинг захворювань), але приділяючи особливу увагу конфіденційності окремих аспектів цієї інформації;

– розуміння медичної інформації (зокрема, медичної термінології, достатньої для розуміння даних, пов'язаних із запобіганням травмам і погіршенням стану здоров'я);

– систем «граничних значень впливів на робочому місці»;

– методів щодо моніторингу результативності у сфері гігієни й безпеки праці та звітування про неї;

– розуміння правових та інших вимог щодо гігієни й безпеки праці, достатніх, щоб аудитор був спроможним оцінювати систему контролювання гігієни й керування безпекою праці.

А.8.2 Знання й уміння, пов'язані з предметною галуззю, аудит якої здійснюють

Необхідно, щоб знання й уміння, пов'язані з предметною галуззю, аудит якої здійснюють, були достатніми, щоб аудитор був спроможний фахово перевіряти систему управління в цій предметній галузі, формувати належні дані й висновки аудиту.

Прикладами є знання й уміння стосовно:

– процесів, устаткування, сировини, небезпечних речовин, технологічних циклів, технічного обслуговування, логістики, організування робочого процесу, практики виконання робіт, складання графіків змінності, корпоративної культури, лідерства, особистих рис та інших питань, специфічних для функціонування або галузі;

– типових небезпек і ризиків (зокрема, чинників здоров'я і людських чинників) для галузі.

ДОДАТОК Б

Примітка. Наведений текст є текстом стандарту ДСТУ ISO 19011:2012 [7].

ДОДАТКОВІ НАСТАНОВИ ДЛЯ АУДИТОРІВ ЩОДО ПЛАНУВАННЯ Й ПРОВЕДЕННЯ АУДИТІВ

Б.1 Застосування методів аудиту

Аудит може бути проведено з використанням кількох методів аудиту. У цьому додатку наведено пояснення загальнозживаних методів. Методи, які вибирають для певного аудиту, залежать від визначених цілей, сфери й критеріїв аудиту, а також від його тривалості й місця проведення. Необхідно також урахувати наявну аудиторську компетентність і будь-яку невизначеність, пов'язану із застосуванням методів аудиту. Застосовування різноманітних методів аудиту та їх комбінацій дає змогу оптимізувати ефективність і результативність процесу аудиту і його результату.

Здійснення певного аудиту передбачає взаємодію окремих осіб із системою управління, аудит якої провадять, а також їх вплив на технологію, що використовується для проведення аудиту. У таблиці Б.1 наведено приклади методів аудиту, які можна використовувати окремо або в поєднанні, для досягнення цілей аудиту. Якщо для проведення аудиту залучається група аудиту з багатьох членів, то можна одночасно використовувати методи аудиту з виїздом і без виїзду на об'єкт.

Примітка. Додаткову інформацію щодо виїздів на об'єкт наведено в п. Б.6.

За результативне застосування методів аудиту під час будь-якого конкретного аудитування на стадії планування відповідає або особа, яка керує програмою аудиту, або керівник групи аудиту. Керівник групи також відповідає за це під час проведення аудиторської роботи.

Виконання аудиторської роботи без виїзду на об'єкт залежить від рівня довіри між аудитором і персоналом об'єкта аудиту.

На рівні програми аудиту необхідно забезпечити придатність і збалансованість методів аудиту з виїздом і без виїзду на об'єкт, щоб гарантувати задовільне досягнення цілей програми аудиту.

Таблиця Б.1 — Застосовні методи аудиту

Ступінь залученості аудиторів й об'єкта аудиту	Місце перебування аудиторів	
	На об'єкті	Поза об'єктом
При безпосередньому спілкуванні	Проведення опитувань. Заповнення переліків контрольних запитань і анкет за участі об'єкта аудиту. Критичне аналізування документів за участі об'єкта аудиту.	З допомогою інтерактивних засобів спілкування: проведення опитувань; заповнювання переліків контрольних запитань і анкет; критичне аналізування документів за участі об'єкта аудиту
При опосередкованому спілкуванні	Критичне аналізування документів (наприклад, протоколів, результатів аналізування даних). Спостереження виконуваної роботи Відвідування об'єкта. Заповнювання переліків контрольних запитань. Вибіркове перевіряння (наприклад, продукції)	Критичне аналізування документів (наприклад, протоколів, результатів аналізування даних). Спостереження виконуваної роботи з допомогою засобів спостереження, розглядання соціальних і правових вимог. Аналізування даних
Аудиторську роботу з виїздом на об'єкт виконують на місці знаходження об'єкта аудиту. Аудиторську роботу без виїзду на об'єкт виконують у будь-якому місці, крім місця знаходження об'єкта аудиту, незалежно від відстані. Інтерактивна аудиторська діяльність передбачає взаємодію між персоналом об'єкта аудиту і групою аудиту. Під час неінтерактивної аудиторської діяльності не передбачається безпосереднього спілкування з особами, які представляють об'єкт аудиту, але передбачається взаємодія з устаткуванням, виробничими приміщеннями й документацією.		

Б.2 Критичне аналізування документів

Аудитори мають розглянути:

а) чи є інформація в поданих документах:

- повною (чи є в документі весь очікуваний зміст);
- коректною (чи відповідає зміст іншим вірогідним джерелам, наприклад стандартам і регламентам);
- узгодженою (чи є документ узгодженим, у тому числі з документами, пов'язаними з ним);
- чинною (чи актуалізовано зміст);

б) чи охоплюють документи, піддані критичному аналізуванню, сферу аудиту і чи надають достатню інформацію для підтримання цілей аудиту;

с) чи сприяють використувані інформаційні й комунікаційні технології залежно від методів аудиту ефективному проведенню аудиту:

особливої уваги потребує інформаційна безпека, передбачена в застосовних регламентах щодо захищення даних (зокрема, це стосується інформації, яка не підпадає під сферу аудиту, але також є в документі).

Примітка. Критичне аналізування документів може вказувати на результативність контролювання документів у межах системи управління об'єкта аудиту.

Б.3 Вибіркове перевіряння

Б.3.1 Загальні положення

Вибіркове аудиторське перевіряння застосовують тоді, коли немає практичної можливості або не рентабельно перевіряти всю доступну інформацію під час аудитування, наприклад, коли через надмірну кількість або територіальну розосередженість протоколів недоцільно перевіряти кожний елемент у сукупності. Вибіркове аудиторське перевіряння з великої сукупності – це процес відбирання менш ніж 100 % елементів з усієї наявної кількості даних (сукупності), щоб отримати й оцінити доказ щодо певної характеристики, яка стосується сукупності.

Мета вибіркового аудиторського перевіряння – отримати таку інформацію, щоб аудитор був упевнений у тому, що цілей аудиту може бути або буде досягнуто.

Ризик, пов'язаний з вибіркоvim перевірянням, полягає в тому, що вибірки можуть не бути репрезентативними для сукупності, з якої їх беруть, і, таким чином, висновок аудитора може бути необ'єктивним і відрізнятися від висновку, який могло бути зроблено, якби було перевірено сукупність у цілому. Можуть бути й інші ризики залежно від мінливості елементів у межах сукупності, з якої беруть вибірку, і від вибраного методу.

Під час вибіркового аудиторського перевіряння зазвичай передбачається виконання таких етапів:

- установа цілей вибіркового перевіряння;
- вибирання обсягу й складу сукупності, з якої братимуть вибірку;
- вибирання методу вибіркового перевіряння,
- визначання обсягу вибірки, яку братимуть;
- проведення вибіркового перевіряння;
- збирання результатів, їх оцінювання, повідомлення про них і їх документування.

Під час вибіркового перевіряння, треба приділяти увагу якості наявних даних, оскільки взяття вибірки з недостатніх і неточних даних не забезпечуватиме корисного результату. Визначання належної вибірки має базуватися як на методі вибіркового перевіряння, так і на потрібному типі даних, наприклад, щоб скласти уявлення про конкретний характер поведінки або дійти висновків щодо всієї сукупності.

У звіті про визначену вибірку слід урахувати її обсяг, метод

визначення, а також попередні оцінки, зроблені на основі вибірки й рівня довіри.

Під час аудитування можна використовувати або вибіркове перевіряння на основі професійного судження, або статистичне вибіркове перевіряння.

Б.3.2 Вибіркове перевіряння на основі професійного судження

Вибіркове перевіряння на основі професійного судження ґрунтується на знанні, умінні й досвіді групи аудиту (див. розділ 5.7). Для вибіркового перевіряння на основі професійного судження може бути розглянуто:

- попередній досвід проведення аудитів згідно зі сферою аудиту;
- складність вимог (зокрема правових вимог) для досягнення цілей аудиту;
- складність і взаємодію процесів організації та елементів її системи управління;
- ступінь змінення технологій, людського чинника або системи управління;
- попередньо ідентифіковані основні сфери ризику і сфери поліпшування;
- результати моніторингу систем управління.

Недоліком вибіркового перевіряння на основі професійного судження є те, що воно може унеможливлювати статистичне оцінювання впливу невизначеності в даних аудиту й у зроблених висновках.

Б.3.3 Статистичне вибіркovo перевіряння

Якщо прийнято рішення використовувати статистичне вибіркове перевіряння, то план вибіркового перевіряння слід базувати на цілях аудиту й відомих характеристиках загальної сукупності, з якої має бути взято вибірки.

При складанні статистичного вибіркового перевіряння передбачається використання процесу встановлення вибірки на основі теорії ймовірності. Вибірку за якісними ознаками використовують тоді, коли є лише два можливі вибіркові результати для кожної вибірки (наприклад, правильно/неправильно або так/ні). Вибірку за кількісними ознаками використовують тоді, коли результати вибірки заходяться в безперервному діапазоні.

У плані вибіркового перевіряння слід урахувувати те, на яких ознаках переважно базуватимуться результати перевіряння: на якісних чи кількісних. Наприклад, під час оцінювання відповідності заповнених форм вимогам, передбаченим у методиці, можна використовувати підхід на основі якісних ознак. Під час перевіряння виникнення інцидентів, пов'язаних з безпекою харчових продуктів або порушенням режиму безпеки, доцільнішим може бути підхід на основі кількісних ознак.

Основні чинники, які впливатимуть на план вибіркового

аудиторського перевіряння:

- розмір організації;
- кількість компетентних аудиторів;
- частота аудитів протягом року;
- тривалість окремого аудиту;
- будь-який рівень довіри, який вимагає зовнішня сторона.

При розробленні плану статистичного вибіркового перевіряння, зважають на те, що рівень ризику взяття вибірки, який аудитор готовий прийняти, є важливим чинником. Часто його називають прийнятним рівнем довіри. Наприклад, ризик взяття вибірки, що дорівнює 5 %, відповідає прийнятному рівню довіри 95 %. Ризик взяття вибірки, що дорівнює 5 %, означає, що аудитор готовий прийняти ризик того, що 5 зі 100 (або 1 з 20) перевірених вибірок не відображатимуть фактичних значень, які можна було б отримати, за умови перевірки сукупності в цілому.

Використовуючи статистичне взяття вибірок, аудитори мають належно задокументувати виконану роботу. Необхідно задокументувати опис сукупності, з якої передбачається брати вибірку, критерії взяття вибірки, які використовуються для оцінювання (наприклад, що є прийнятною вибіркою), статистичні параметри й методи, які було застосовувано, кількість оцінених вибірок і отримані результати.

Б.4 Підготування робочих документів

Під час підготування робочих документів група аудиту має щодо кожного документа розглянути такі питання:

- а) який протокол аудиту буде створено з використанням цього робочого документа;
- б) яка аудиторська робота пов'язана з цим конкретним робочим документом;
- с) хто буде користувачем цього робочого документа;
- д) яка інформація потрібна для підготування цього робочого документа.

У разі комбінованих аудитів робочі документи слід розробляти так, щоб уникати дублювання аудиторської діяльності через групування подібних вимог, що впливають з різних критеріїв, і координування змісту відповідних переліків контрольних запитань і анкет.

Необхідно, щоб робочі документи були достатніми для уможливлення розглядання всіх елементів системи управління в межах сфери аудиту й подання їх на будь-яких носіях.

Б.5 Вибірання джерел інформації

Існують різні способи отримання інформації, а саме:

- опитування працівників та інших осіб;

- спостерігання за діяльністю, робочим середовищем та умовами роботи;

- імітування та моделювання;

а також джерела:

- документи (наприклад, політика, цілі, плани, методики, стандарти, інструкції, ліцензії й дозволи, технічні умови, кресленики, контракти й замовлення);

- протоколи (наприклад, протоколи інспекційного контролю, протоколи нарад, звіти про аудити, протоколи моніторингу програми, результати вимірювання);

- зведені дані, результати аналізування, показники результативності;

- інформація про плани вибіркового перевіряння на об'єкті аудиту й про процедури контролювання процесів взяття вибірок і вимірювання;

- інформація з інших джерел, наприклад відгуки замовників, зовнішні обстеження й вимірювання, інша доречна інформація від зовнішніх сторін, рейтинги постачальників;

- бази даних і веб-сайти, які можна вибирати відповідно до сфери й складності аудиту.

Б.6 Настанови щодо відвідування ділянки об'єкта аудиту

Для зменшення несприятливого взаємовпливу аудиторської діяльності й процесів об'єкта аудиту й забезпечення охорони праці й безпеки групи аудиту під час відвідування необхідно розглянути таке:

а) планування відвідування:

- забезпечити дозвіл і доступ на ділянки об'єкта аудиту, які відвідуватимуть відповідно до сфери аудиту;

- надати адекватну інформацію (наприклад, інструктаж) аудиторам щодо правил особистої безпеки, охорони здоров'я (наприклад, карантину), питань гігієни й безпеки праці, а також культурних норм під час відвідування, зокрема щодо обов'язкових і рекомендованих вакцинацій й допусків, якщо це є застосовним;

- запевнити об'єкт аудиту, що група аудиту матиме будь-які необхідні засоби індивідуального захисту, якщо це є застосовним;

- крім випадків, не передбачених у графіку спеціальних аудитів, забезпечити інформування персоналу, з яким зустрінатимуться, про цілі й сферу аудиту;

б) робота на об'єкті:

- уникати будь-яких перешкод для робочих процесів;

- забезпечити використання групою аудиту належних засобів індивідуального захисту;

- забезпечити ознайомлення з порядком дій у надзвичайних ситуаціях (наприклад, щодо аварійних виходів, збірних евакуаційних пунктів);

- ознайомити з графіком, щоб унайменшити його зрив;
- забезпечити оптимальне співвідношення кількості членів групи аудиту й кількості гідів і спостерігачів, щоб уникнути перешкоди робочим процесам, наскільки це практично є можливим; не торкатися до будь-якого устаткування й не виконувати жодних дій з ним без спеціального дозволу, навіть маючи відповідну компетентність або кваліфікацію;
- у разі виникнення інциденту під час відвідування об'єкта керівник групи аудиту має критично проаналізувати ситуацію з участю представника об'єкта аудиту і, якщо це є необхідним, замовника аудиту й дійти згоди щодо призупинення, змінення графіка або продовження аудиту;
- у разі фотографування або відеозаписування попросити заздалегідь дозволу у керівництва й урахувати питання безпеки й конфіденційності, а також уникати фотографування окремих осіб без їх дозволу;
- у разі копіювання документів попросити заздалегідь дозволу й урахувати питання конфіденційності й безпеки;
- під час записування уникати збирання персональних даних, якщо тільки це не передбачено цілями або критеріями аудиту.

Б.7 Проведення опитувань

Опитування є одним із важливих засобів збирання інформації, їх треба виконувати з урахуванням конкретної ситуації та особливостей особи, яку опитують, або віч-на-віч, або з допомогою інших засобів спілкування. Однак аудитор має враховувати таке:

- опитувати слід осіб відповідних рівнів і функційних підрозділів, діяльність або робочі завдання яких охоплено сферою аудиту;
- опитування слід провадити в робочі години і, якщо це можливо практично здійснити, на робочому місці особи, яку опитують;
- докласти зусиль, щоб опитувана особа почувала себе невимушено перед опитуванням і під час опитування;
- причину опитування й будь-які записи слід пояснити;
- розпочинати опитування можна з прохання до осіб описати свою роботу;
- уважно вибирати тип використовуваного запитання (наприклад, відкриті, закриті, навідні запитання);
- результати опитування слід підсумувати й критично проаналізувати з участю особи, яку опитували;
- особам, яких опитували, слід висловити подяку за їх участь і співпрацю.

Б.8 Дані аудиту

Б.8.1 Підготування даних аудиту

Під час підготування даних аудиту необхідно розглянути таке:

- подальші дії на основі попередніх протоколів і висновків аудиту;
- вимоги замовника аудиту;
- дані, що виходять за межі звичайної практики, або можливості для поліпшування;
- обсяг вибірки;
- категоризація (якщо є) даних аудиту.

Б.8.2 Протоколювання відповідностей

У протоколах відповідностей необхідно зазначити таке:

- ідентифікація критеріїв, за якими демонструють відповідність;
- доказ аудиту на підтвердження відповідності;
- декларація про відповідність, якщо це є застосовним.

Б.8.3 Протоколювання невідповідностей

У протоколах невідповідностей необхідно зазначити таке:

- опис критеріїв аудиту або посилання на них;
- декларація про невідповідність;
- доказ аудиту;
- відповідні дані аудиту, якщо це є застосовним.

Б.8.4 Опрацювання даних, пов'язаних з багатьма критеріями

Під час аудиту можна визначати дані, пов'язані з багатьма критеріями. Коли аудитор визначає дані, пов'язані з одним критерієм щодо скомбінованого аудиту, аудитору необхідно розглянути можливий вплив на відповідні або подібні критерії інших систем управління.

Залежно від домовленостей із замовником аудиту аудитор може сформулювати дані окремо для кожного критерію або сукупно, поєднуючи посилання на кілька критеріїв.

Залежно від домовленості із замовником аудиту аудитор може порекомендувати об'єкту аудиту заходи, яких можна вжити за цими даними.

ДОДАТОК В

ВИЗНАЧЕННЯ Й ОЦІНЮВАННЯ РИЗИКІВ Й МОЖЛИВОСТЕЙ, ПОВ'ЯЗАНИХ З ПРОГРАМОЮ АУДИТУ

Існують різні ризики й можливості, пов'язані з контекстом аудиту, які можуть вплинути на програму аудиту й на досягнення поставлених у ній цілей. Особі, що керує програмою аудиту, слід виявити й донести до організації, що аудується, ризики й можливості, що враховуються при розробленні програми аудиту, і вимоги до ресурсів для вживання належних заходів.

Ризики можуть бути пов'язані з таким:

а) планування (наприклад, неправильне задання відповідних цілей аудиту й визначення обсягу, кількості, тривалості, місць проведення і графіка аудитів);

б) ресурси (наприклад, передбачено недостатньо часу, оснащеності і/або підготовки для розроблення програми аудиту або проведення аудиту);

с) вибір групи з аудиту (наприклад, недостатня загальна компетентність для результативного проведення аудитів);

д) комунікація (наприклад, процеси, що погано працюють/канали внутрішнього (зовнішнього) обміну інформацією);

е) реалізація (наприклад, неналежна координація в межах програми аудиту або недостатня увага до питань інформаційної безпеки й конфіденційності);

ф) управління документованою інформацією (наприклад, неправильне визначення документованої інформації, необхідної аудиторам і відповідним зацікавленим сторонам, нездатність відповідним чином зберігати записи аудиту, щоб продемонструвати результативність програми аудиту);

г) моніторинг, аналізування і поліпшення програми аудиту, (наприклад, незадовільний моніторинг результатів програми аудиту);

h) доступність і готовність до співпраці організації, що аудується, і доступність свідоцтв, які має бути зібрано.

Можливості можуть містити таке:

- проведення кількох аудитів за один раз;
- мінімізація часу й відстані під час переїзду з одного місця на інше;
- відповідність рівня компетентності групи з аудиту рівню компетентності, необхідного для досягнення цілей аудиту;

- узгодження дат проведення аудиту, забезпечення доступності ключових співробітників організації, що перевіряється.

Примітка. Наведений текст є неофіційним перекладом стандарту ISO 19011:2018.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1 Історія розвитку сертифікації.....	4
2 Види сертифікації.....	8
3 Проведення сертифікації в різних країнах.....	9
3.1 Порядок сертифікації у Франції.....	9
3.2 Порядок сертифікації в США.....	11
3.3 Порядок сертифікації в Німеччині.....	13
3.4 Порядок сертифікації в Японії.....	15
3.5 Порядок сертифікації в Італії.....	16
3.6 Порядок сертифікації у Великобританії.....	18
3.7 Порядок сертифікації в ЄС.....	19
4 Сертифікація і підтвердження відповідності в Україні.....	21
4.1 Початок і розвиток сертифікації в Україні.....	21
4.2 Оцінювання відповідності.....	22
5 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління.....	35
5.1 Сфера застосування.....	35
5.2 Нормативні посилання.....	35
5.3 Терміни та визначення понять.....	35
5.4 Принципи здійснення аудиту.....	38
5.5 Керування програмою аудиту.....	40
5.6 Здійснення аудиту.....	50
5.7 Компетентність і оцінювання аудиторів.....	63
6 Практичні рекомендації щодо проведення аудиту.....	70
6.1 Що таке аудит якості.....	70
6.2 Особливості аудиту якості.....	71
6.3 Види аудитів якості.....	72
6.4 Завдання внутрішнього аудиту системи управління якістю.....	73
6.5 Організаційні принципи внутрішнього аудиту системи управління якістю.....	73
6.6 Внутрішні аудитори системи управління якістю, їх обов'язки, відповідальність і права.....	74
6.7 Схеми планування аудиту.....	76
6.8 Програма аудиту.....	77
6.9 План аудиту.....	77
6.10 Підготовка до аудиту.....	79
6.11 Контрольний перелік запитань.....	80
6.12 Повідомлення про аудит.....	82
6.13 Вступна нарада.....	82
6.14 Технологія проведення аудиту.....	83
6.15 Методи роботи аудитора.....	84
6.16 Методи аудиту на його технологічних операціях.....	89

6.17 Виявлення невідповідності	89
6.18 Протоколювання невідповідностей	90
6.19 Поведінка аудитора	92
6.20 Заключна нарада	96
6.21 Складання звіту	96
6.22 Затвердження й розсилання звіту	97
6.23 Розроблення й реалізація коригувальних дій	97
6.24 Оформлення справи про аудит	99
Бібліографічний список	101
Додаток А Настанови й ілюстративні приклади знань і вмінь аудиторів у сферах спеціалізації	102
Додаток Б Додаткові настанови для аудиторів щодо планування й проведення аудитів	109
Додаток В Визначення й оцінювання ризиків і можливостей, пов'язаних з програмою аудиту	117

Навчальне видання

**Бондаренко Ганна Геннадіївна
Косач Наталія Ігорівна
Сіроклін Віталій Павлович
Чernoбай Ніна Валеріївна**

СЕРТИФІКАЦІЯ І АУДИТ

Редактор О. Ф. Серьожкіна

Зв. план, 2018

Підписано до друку 05.12.2018

Формат 60×84 1/16. Папір офс. № 2. Офс. друк

Ум. друк. арк. 6,7. Обл.-вид. арк. 7,5 . Наклад 50 пр.

Замовлення 381. Ціна вільна

Видавець і виготовлювач

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського

«Харківський авіаційний інститут»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

<http://www.khai.edu>

Видавничий центр «ХАІ»

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

izdat@khai.edu

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів
видавничої продукції сер. ДК № 391 від 30.03.2001