

ГАРАНТИЯ ОБЪЕКТИВНОСТИ

ИЗВЕСТНО, ЧТО ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ В КОМПАНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТОМ ISO 9001:2008 СОСТОИТ ИЗ НЕСКОЛЬКИХ ЭТАПОВ, ОДНИМ ИЗ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ ОЦЕНОЧНЫЙ АУДИТ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИИ. АУДИТ ПРОВОДЯТ СТОРОННИЕ АУДИТОРЫ, И РУКОВОДСТВО КОМПАНИИ ДОЛЖНО БЫТЬ ГОТОВО К ТОМУ, ЧТО ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ НАИЛУЧШИХ РЕЗУЛЬТАТОВ УЖЕ НА НАЧАЛЬНОЙ СТАДИИ ВНЕДРЕНИЯ СМК В СООТВЕТСТВИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТОМ ISO 9001:2008, ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ ДОЛЖНА БЫТЬ МАКСИМАЛЬНО ОТКРЫТОЙ И ПРАВДИВОЙ.



А.Я. РАЧКОВСКИЙ,
генеральный директор Экспертного центра сертификации систем менеджмента, глава Координационного совета и руководитель Объединенного проекта «ИСО-Центр»

К сожалению, топ-менеджмент компании зачастую с настороженностью воспринимает аудиторов, перекрывая доступ к информации, которая, по их мнению, считается «пикантной». В связи с этим сам механизм проведения аудита связан с «выуживанием» необходимой информации для ее изучения и анализа.

Аудитор должен всегда оставаться профессионально корректным и при этом обладать наиболее полной информацией о компании.

Существуют этические правила, которым следуют все аудиторы СМК.

1. АУДИТОР НЕ ДОЛЖЕН РАЗГЛАШАТЬ ИЗВЕСТНЫЕ ЕМУ ФАКТЫ О КОМПАНИИ НИ ВОНЕ, НИ ВНУТРИ КОМПАНИИ

Как правило, аудиторы в своей работе ориентируются на процессный подход. Помимо изучения документации, они изучают работу подразделений, взаимоотношений между сотрудниками, используют

в своей работе опросные листы, личную беседу и т.д. Благодаря такому тесному общению с сотрудниками компании непосредственно на своих рабочих местах, аудиторам достаточно часто приходится слышать о существующих противоречиях и недовольствах, а также нередко узнавать ту информацию, которую юристы компании предпочли бы скрыть.

Аудитор обязан:

- выполнять установленные процедуры аудита;
- применять методы и инструменты аудита;
- собирать информацию, необходимую для объективного оценивания состояния, результатов деятельности и выполнения процессов;
- вести записи в рабочих документах в ходе аудиторской проверки;
- подтверждать точность собранной информации;
- подтверждать достаточность и приемлемость доказательств аудиторской проверки;
- оценивать возможные последствия в случае не устранения выявленного несоответствия;
- контролировать выполнение корректирующих и предупреждающих действий;
- проводить анализ причин выявленных несоответствий;
- разъяснять требования документов систем менеджмента;
- соблюдать этические нормы поведения.

Аудитор несет ответственность за:

- разъяснение требований проверки персоналу аудируемого;
- объективность собранных свидетельств;
- сообщение результатов наблюдений ведущему аудитору;
- поддержание в порядке и сохранности документированных данных, относящихся к аудиторской проверке;

- незамедлительное информирование ведущего аудитора о выявленных в ходе аудиторской проверки несоответствиях.

Аудитор имеет право:

- знакомиться с документацией, необходимой для проведения аудиторской проверки;

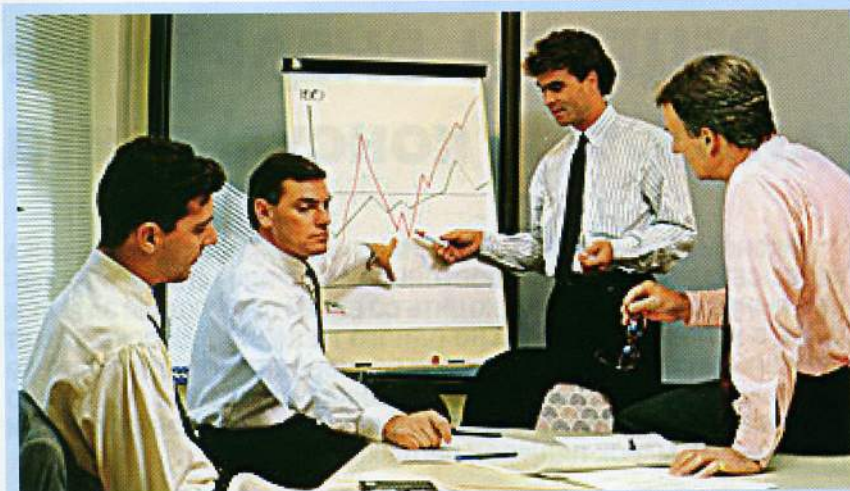
Не следует забывать, что аудитор работает, прежде всего, на своего босса. Поэтому аудитор должен консультироваться по каждому вопросу, имеющему спорный характер, с руководителем компании, дабы не нанести ущерб своему заказчику. Также дальнейшее использование информации и степень ее огласки согласовывается с заказчиком.

2. АУДИТОР ДОЛЖЕН БЫТЬ НЕЗАВИСИМЫМ

Аудитор должен следовать принципам независимости и соблюдать законодательные требования. Выбор аудиторов и проведение аудитов должны гарантировать объективность и беспристрастность процесса проверок. Аудитор не должен проверять собственную работу. Отчет о проведении внутреннего аудита предоставляется на рассмотрение генеральному директору или совету директоров. Аудиторы могут выбирать для проверки любую область деятельности компании. К сожалению, в числе исключений для аудиторов СМК часто оказываются подразделения, откуда берут начало многие серьезные проблемы с качеством, например, службы маркетинга, сбыта и распределения продукции. Не стоит забывать про эти подразделения.

3. АУДИТОР ДОЛЖЕН НЕСТИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

Недобросовестное поведение оценщиков и аудиторов может разрушить компанию самых крупных масштабов. Ведь на них проверяемая компания возлагает опреде-



ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА И НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ АУДИТОРА:

- Действовать заслуживающим доверие и непредубежденным образом по отношению к персоналу аудируемого объекта.
- Ставить в известность руководителя службы внутреннего аудита о характере своих отношений с персоналом аудируемого объекта перед тем, как проводить аудиторскую проверку.
- Не действовать в ущерб репутации персонала аудируемого объекта.
- Не раскрывать выявленную в ходе аудиторской проверки информацию, которая может нанести моральный ущерб персоналу аудируемого объекта.
- Проявлять уважение к персоналу аудируемого объекта, создавать атмосферу сотрудничества и доброжелательности.
- Избегать резкого тона замечаний и оценок. Замечания высказывать только по отношению к предмету аудиторской проверки, но ни в коем случае не в адрес сотрудников аудируемого объекта.
- Постоянно сохранять позитивную психологическую установку на проведение аудиторской проверки.
- В конфликтных ситуациях сохранять спокойствие и деловой тон, не поддаваться эмоциям и избегать нетактичного поведения со своей стороны.
- Способствовать поддержанию авторитета аудиторской службы.

Аудитор несет моральную ответственность за добросовестное исполнение своих обязанностей (честность в представлении результатов, правдивость в отчетах); а также должен гарантировать то, что не будет использовать свое положение в корыстных целях.

ленные ожидания, вне зависимости, представляют ли они третью сторону, регистрирующий орган или внутренний аудит.

Люди склонны считать аудиторов составной частью сдержек и противовесов и возлагать на них надежды на объективность. А также ожидается, что аудиторы должны стоять в стороне от конфликтов заинтересованных сторон.

Если говорить об этических нормах поведения, то их содержит стандарт ИСО 19011:2002. В разделе стандарта, устанавливающем персональные требования к аудиторам, под этичностью понимаются такие черты аудиторов, как правдивость, искренность, честность и вежливость. Правда, в нем отсутствуют указания организациям, занимающимся аудитом, требования от проверяющих подписания этического кодекса или заниматься отслеживанием и оценкой этических качеств аудиторов. В нем также ничего не говорится о необходимости соответствующих дисциплинарных санкций к аудиторам за этические нарушения. Безусловно, сегодня нужно предпринимать какие-то шаги в разработке дисциплинарных воздействий в плане обеспечения этики аудита. Генеральные директора и президенты аудиторских компаний должны стимулировать этическое поведение своих аудиторов и других служащих.