Шалімова Н.С.
д.е.н., професор
Центральноукраїнський національний технічний університет (Україна)

РОЗГЛЯД СУБ'ЄКТОМ АУДИТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СКАРГ ТА ЗВИНУВАЧЕНЬ: ПОЛІТИКА ТА ПРОЦЕДУРИ ЯК СКЛАДОВА ВНУТРІШНЬОЇ СИСТЕМИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ

Скарги і звинувачення можуть надходити як ззовні, так і з самої аудиторської фірми, їх можуть робити персонал, клієнти або треті сторони. Для визначення політики та процедур розгляду скарг та звернень суб'єктом аудиторської діяльності відповідно до вимог Міжнародного стандарту контролю якості 1 «Контроль якості для фірм, що виконують аудит та огляд історичної фінансової інформації, а також інші завдання з надання впевненості, та надають супутні послуги» (далі – МСКЯ 1) [1], повинен бути розроблений або окремий внутрішній стандарт, або відповідні заходи повинні регламентуватися стандартом, присвяченому моніторингу. Мета розробки стандарту з розгляду та реагування на скарги – отримання достатньої впевненості, що аудиторська фірма відповідно реагує на скарги та звинувачення, що робота, виконана фірмою, не відповідає вимогам професійних стандартів та законодавчих і регуляторних органів, та на звинувачення у недотриманні вимог систем контролю якості фірми.

Якщо проаналізувати вимоги МСКЯ 1 стосовно такого елементу, як скарги та звинувачення, то можна виділити перелік інформації, який повинен бути включений до відповідного стандарту: 1) встановлення фірмою порядку (в тому числі із збереженням вимог конфіденційності) передачі персоналом фірми своїх сумнівів без остраху покарання; 2) встановлення порядку призначення відповідального за розгляд скарг та звинувачень, яким повинен бути партнер, котрий має відповідний достатній досвід та повноваження на фірмі, але не має відношення до завдання; 3) установлення меж відповідальності, яку повинен нести такий партнер; 4) установлення порядку документації скарг, звинувачень та відповідей на них; 5) опис порядку та випадків залучення кваліфікованих зовнішніх осіб або інших фірм для проведення розгляду скарг та звинувачень; 6) опис переліку заходів, які повинні бути застосовані, якщо результати розгляду вказують на недоліки структури або роботи політики та процедур контролю якості фірми, або недотримання вимог системи контролю якості фірми співробітником чи співробітниками, та порядок їх застосування.

Відповідно внутрішній стандарт, який регламентуватиме політику та процедури розгляду скарг, звинувачень та інших звернень, повинен включати такі розділи та елементи: 1) мета стандарту; 2) можливі види скарг та звинувачень; 3) процедури розгляду та документування скарг і звинувачень; 4) процедури ознайомлення з результатом розгляду скарг та звинувачень; 5) зразок письмового підтвердження від відповідальної особи про взяту на себе

відповідальність за процес розгляду скарг та звинувачень, як надходять до аудиторської фірми.

Особа, яка приймає на себе відповідальність за процес розгляду скарг і звинувачень, надає особі, яка відповідає за систему контролю якості на аудиторській фірмі, письмове підтвердження прийняття на себе відповідальності за розгляд скарг та звинувачень. У коло обов'язків відповідального за розгляд скарг повинно входити виконання таких процедур: 1) прийняття скарг, звернень та звинувачень, їх аналіз; 2) надання відповідей на розглянуті скарги та звинувачення; 3) узагальнення результатів аналізу скарг та звинувачень; 4) визначення необхідних коригуючих дій та покращень, які необхідно увести до системи контролю якості; 5) оповіщення відповідного персоналу фірми щодо недоліків, ідентифікованих у системі, рівня розуміння системи або рівня відповідності; 6) оповіщення щодо необхідності вжиття заходів відповідним персоналом фірми для своєчасного внесення необхідних змін до політики та процедур контролю якості та контролю за їх виконанням.

В результаті оцінки кожного типу недоліків повинні надаватися рекомендації щодо: 1) виконання відповідних коригуючих дій стосовно окремого завдання чи співробітника; 2) ознайомлення з результатами осіб, які відповідають за підготовку та професійний розвиток персоналу; 3) внесення змін до політики та процедур контролю якості; 4) застосування дисциплінарних заходів. Результати розгляду скарг та звинувачень повинні доводитися до відома працівників аудиторської фірми. Відповідно мінімум раз на рік керівник аудиторської фірми повинен ознайомлювати з результатами розгляду скарг та звинувачень, отриманих в попередньому році, керівників груп із виконання завдань та інший відповідний персонал підприємства. Подібне ознайомлення дає змогу підприємству та зазначеним особам вжити невідкладних заходів, якщо це потрібно, відповідно до їх посад та рівня відповідальності. Результати розгляду скарг та звинувачень можуть оформлюватися у вигляді окремого звіту або включатися до складу звіту про моніторинг політики та процедур контролю якості. Для попереднього ознайомлення звіт має бути розданий співробітникам аудиторської фірми до проведення семінару, наприклад, не пізніше, ніж за сім днів. Узагальнення результатів розгляду скарг і звинувачень та ознайомлення з ними співробітників аудиторської фірми повинно відбуватися з урахуванням необхідних меж конфіденційності та етичних вимог.

Дотримання відповідної політики та процедур, які б відповідали вимогам МСКЯ 1, – необхідна умова якісного виконання аудиторських послуг та якісного функціонування суб'єкта аудиторської діяльності.

Література

1. Міжнародні стандарти контролю якості, аудиту, огляду, іншого надання впевненості та супутніх послуг, видання 2016-2017 року. [Електронний ресурс] – Режим доступу :

http://www.apu.com.ua/attachments/article/1151/2017_%D1%87%D0%B0%D1%81%D1% 82%D1%8C1%.pdf