

ISSAI 140

**Upravljanje kvalitetom
za VRI**

INTOSAI standard izdaje

**Međunarodna organizacija vrhovnih
revizorskih institucija, INTOSAI, kao
dio INTOSAI okvira profesionalnih
izjava. Za više informacija posjetite
www.issai.org**

INTOSAI





INTOSAI, 2023

- 1) Ranije poznat kao ISSAI 40
- 2) Usvojen 2010. godine
- 3) Uspostavom INTOSAI Okvira profesionalnih objava (IFPP), preimenovan je u ISSAI 140 sa uredničkim izmjenama 2019. godine
- 4) Zamjenjuje prethodni ISSAI 140 sa datumom stupanja na snagu 01.01.2025.

ISSAI 140 je dostupan na svim službenim jezicima INTOSAI-a: arapskom, engleskom, francuskom, njemačkom i španjolskom jeziku.

SADRŽAJ

UVOD	4
DJELOKRUG	5
NAČELA NA KOJIMA SE TEMELJI OVAJ STANDARD	6
DEFINICIJE	8
ORGANIZACIJSKI ZAHTJEVI KOJI SU TEMELJ SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM VRI	10
USPOSTAVLJANJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM	10
Organizacijski zahtjev 1	10
USPOSTAVLJANJE CILJEVA KVALITETE	12
Organizacijski zahtjev 2	12
UTVRĐIVANJE I PROCJENA RIZIKA KVALITETE	17
Organizacijski zahtjev 3	17
DIZAJN I IMPLEMENTACIJA ODGOVORA	19
Organizacijski zahtjev 4	19
PRAĆENJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM I OTKLANJANJE UTVRĐENIH NEDOSTATAKA	21
Organizacijski zahtjev 5	21
EVALUACIJA I ZAKLJUČCI O UČINKOVITOSTI SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM	24
Organizacijski zahtjev 6	24
DOKUMENTOVANJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM	26
Organizacijski zahtjev 7	26

1

UVOD

- 1) Da bi vrhovne revizorske institucije (VRI) ispunile svoje strateške ciljeve i mandate, bitno je da svi aspekti njihovog poslovanja budu visokog kvaliteta i da vode do visokokvalitetnih rezultata. Kvalitet treba biti ugrađen u strategiju, organizacijsku kulturu, politike i procedure VRI. Kvalitet rada i rezultata VRI utiče na njen ugled i kredibilitet, a, u konačnici, i na sposobnost da efikasno ispuni svoj mandat.
- 2) Javni interes se najbolje ostvaruje tako što VRI izvršava svoje angažmane na dosljedno visokom nivou kvaliteta. Dizajn, implementacija i funkcionisanje sistema upravljanja kvalitetom pomažu VRI da postigne taj cilj i pružaju razumno uvjeravanje da su njeni procesi u skladu s Međunarodnim standardima vrhovnih revizorskih institucija (ISSAI) i važećim zakonskim i regulatornim zahtjevima.
- 3) ISSAI promoviraju nezavisnu i efikasnu reviziju od strane VRI, te na taj način podržavaju kredibilitet, kvalitet, profesionalnost i pouzdanost revizije javnog sektora.
- 4) *ISSAI 140 – Upravljanje kvalitetom za VRI* namijenjen je za korištenje zajedno s drugim ISSAI i uz dužno razmatranje mandata VRI, nacionalnog zakonodavstva, strukture, veličine i vrste revizije koje obavlja. Standard omogućava odgovarajuću fleksibilnost u primjeni organizacijskih zahtjeva, kako bi se zadovoljila specifična razmatranja koja su jedinstvena za svaku VRI.

2

DJELOKRUG

- 5) Svrha *ISSAI 140* je utvrditi organizacijske zahtjeve kojih se VRI mora pridržavati u pogledu upravljanja kvalitetom¹.
- 6) *ISSAI 140* bavi se ulogom i odgovornostima VRI na organizacijskom nivou i primjenjuje se na sve vrste angažmana obuhvaćene ISSAI. *ISSAI 140* može se upotrebljavati i za VRI koja ima sudske i druge nadležnosti.
- 7) *ISSAI 140* dopunjen je drugim objavama INTOSAI-ja koje se odnose na upravljanje kvalitetom za određene vrste revizija.

¹ ISSAI 140 se zasniva na ključnim principima Međunarodnog standarda o upravljanju kvalitetom (ISQM) 1 prilagođenim, po potrebi, kako bi se primjenjivao na VRI i kontekst javnog sektora u kojem rade. ISQM 1, Upravljanje kvalitetom za firme koje obavljaju revizije i preglede finansijskih izvještaja, te druge angažmane uvjeravanja i srodnih usluga, Međunarodni odbor za standarde revizije i uvjeravanja (IAASB).

3

NAČELA NA KOJIMA SE TEMELJI OVAJ STANDARD

8) *ISSAI 100 – Temeljna načela revizije javnog sektora* propisuje da svaki VRI treba osmisliti, implementirati i upravljati sistemom upravljanja kvalitetom kako bi se osiguralo razumno uvjerenje da VRI provodi sve revizije i druge angažmane na dosljedno visokom nivou kvalitete i u skladu s ISSAI ili drugim relevantnim standardima, te primjenjivim zakonskim i regulatornim zahtjevima². Sistem upravljanja kvalitetom VRI općenito se bavi slijedećim međusobno povezanim komponentama, na kontinuiran i sistematičan način:

- proces procjene rizika VRI;
- upravljanje i vodstvo;
- relevantni etički zahtjevi;
- prihvatanje, pokretanje i nastavak angažmana;
- obavljanje angažmana;
- resursi VRI;
- informacije i komunikacija; i
- proces praćenja i proces otklanjanja nedostataka.

Politike i postupci upravljanja kvalitetom VRI trebaju dodijeliti i definisati odgovornosti za kvalitet i upravljanje kvalitetom pojedinačnih revizija.

9) Ovaj standard definiše organizacijske zahtjeve ISSAI, na temelju ovog načela u ISSAI 100. VRI se mora pridržavati svih organizacijskih zahtjeva ISSAI 140 kako bi mogao tvrditi da je proveo revizije u skladu s ISSAI. Ovlasti ISSAI dodatno su definisane u ISSAI 100³.

² *ISSAI 100 – Temeljna načela revizije javnog sektora, stav 36.*

³ *Ibidem, stav 7. – 12.*

ISSAI 140 definiše zahtjeve u sljedećim područjima:

- Uspostava sistema upravljanja kvalitetom,
- Postavljanje ciljeva kvalitete,
- Utvrđivanje i procjena rizika kvalitete,
- Osmišljavanje i provedba odgovora,
- Praćenje sistema upravljanja kvalitetom i otklanjanje utvrđenih nedostataka,
- Ocjenjivanje i zaključivanje učinkovitosti sistema upravljanja kvalitetom,
- Dokumentovanje sistema upravljanja kvalitetom.

4

DEFINICIJE

10) Nedostatak (u sistemu upravljanja kvalitetom VRI) – postoji kada:

- a) odgovarajući cilj kvalitete nije utvrđen ili je netačno utvrđen;
- b) rizik kvalitete ili kombinacija rizika kvalitete nije utvrđena ili pravilno procijenjena;
- c) odgovor ili kombinacija odgovora ne smanjuje, na prihvatljivo nizak nivo, vjerovatnost pojave povezanog rizika kvalitete, jer odgovor ili odgovori nisu pravilno osmišljeni, provedeni ili ne djeluju učinkovito; ili
- d) drugi aspekt sistema upravljanja kvalitetom nedostaje ili nije pravilno osmišljen, proveden ili ne djeluje učinkovito, tako da zahtjev ovog standarda nije ispunjen.

11) Angažman – svaki rad VRI koji je obuhvaćen područjem primjene ISSAI.

12) Pregled kvalitete angažmana – objektivna procjena, koju provodi ocjenjivač kvalitete angažmana i koja se završava prije datuma revizorskog izvještaja, o značajnim prosudbama koje je donio tim za angažman i donesenim zaključcima.

13) Ocjenjivač kvalitete angažmana – pojedinac ili tim, unutar VRI ili izvan njega, s odgovarajućim iskustvom i stručnim znanjem za obavljanje pregleda kvalitete angažmana, nezavisno od tima za angažman.

14) Tim za angažman – pojedinci koji provode angažman i sve ostale osobe koje su odgovorne za postupke na angažmanu ili ih provode, isključujući vanjskog stručnjaka i interne revizore koji pružaju direktnu pomoć na angažmanu.

15) Nalazi – u odnosu na sistem upravljanja kvalitetom, informacije o oblikovanju, provedbi i radu sistema upravljanja kvalitetom, koje ukazuju na to da može postojati jedan ili više nedostataka.

16) Rukovodilac VRI – osoba ili skupina osoba na najvišem nivou koji vode instituciju ili njome upravljaju i koje imaju nadležnosti da delegiraju ovlasti i dodjeljuju sredstva unutar institucije.

17) Ciljevi kvalitete – željeni ishodi koje treba postići, u odnosu na komponente sistema upravljanja kvalitetom.

18) Rizik kvalitete – rizik za koji postoji razumna mogućnost:

a) pojavljivanja, i

b) pojedinačnog ili, u kombinaciji s drugim rizicima, negativnog uticaja na ostvarivanje jednog ili više ciljeva kvalitete.

19) Odgovor – politike i postupci koje je osmislio i proveo VRI, te radnje poduzete unutar sistema upravljanja kvalitetom za rješavanje jednog ili više rizika kvalitete.

a) politike su izjave o tome što bi trebalo ili ne bi trebalo učiniti kako bi se riješio rizik kvalitete;

b) postupci su radnje za provedbu politika.

5

ORGANIZACIJSKI ZAHTJEVI KOJI SU TEMELJ SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM VRI

USPOSTAVLJANJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Organizacijski zahtjev 1

20) VRI će dizajnirati, implementirati i rukovoditi sistemom upravljanja kvalitetom, uzimajući u obzir promjenjivu prirodu i okolnosti u kojima VRI djeluje, te promjene u svojim angažmanima. Sistem će obuhvatati sve vrste angažmana obuhvaćenih ISSAI, a može obuhvatati i aktivnosti u okviru nadležnosti, te druge aktivnosti koje provodi VRI. Sistem će biti integrisan u poslovanje VRI.

21) Rukovodilac VRI preuzima krajnju odgovornost za sistem upravljanja kvalitetom.

22) VRI će dizajnirati i implementirati proces procjene rizika kako bi:

a) utvrdilo ciljeve kvalitete;

b) utvrdio i procijenio rizike kvalitete;

c) dizajnirao i implementirao odgovore za rješavanje rizika kvalitete.

23) VRI će u sistem upravljanja kvalitetom uključiti ciljeve koji su relevantni za osiguranje njegove nezavisnosti i sposobnosti obavljanja visokokvalitetnog rada u skladu s načelima i organizacijskim zahtjevima *ISSAI 130 – Etički kodeks* i *ISSAI 150 – Kompetentnost revizora*, kao i ISSAI koji se primjenjuju na pojedinačne angažmane.

Primjena smjernice

24) Upravljanje kvalitetom nije zasebna funkcija VRI; to je integracija organizacijske kulture koja pokazuje predanost kvaliteti unutar strategije, poslovanja i procesa VRI. Kao rezultat toga, dizajniranje sistema upravljanja kvalitetom, te poslovanja i procesa VRI na integrirani način može potaknuti skladan pristup upravljanju VRI i poboljšati učinkovitost upravljanja kvalitetom. Snažna

organizacijska kultura podržava dizajn, implementaciju i funkcionisanje sistema upravljanja kvalitetom, u postizanju ciljeva kvaliteta VRI.

25) Dužnosti za sistem upravljanja kvalitetom uključuje razumijevanje njegove svrhe unutar VRI i uspostavljanje odgovarajućeg sistema upravljanja za nadzor njegovog djelovanja.

26) Za rukovođenje sistemom upravljanja kvalitetom, rukovodilac VRI može pojedincima dodijeliti odgovornosti za sistem i smatrati ih odgovornima za način na koji izvršavaju te odgovornosti. To može uključivati dodjeljivanje:

a) osobi ili skupini osoba, kao što su najviši službenik ili skupina službenika, dužnosti i odgovornost za sistem upravljanja kvalitetom;

b) osobi ili skupini osoba operativne dužnosti za specifične aspekte sistema, kao što su usklađenost sa zahtjevima nezavisnosti, te proces praćenja i proces otklanjanja nedostataka.

Sve ove odgovornosti mogu se dodijeliti istoj osobi.

27) Pri dodjeljivanju dužnosti i odgovornosti za sistem upravljanja kvalitetom ili njegove specifične aspekte, rukovodilac VRI može razmotriti ima li osoba ili skupina osoba odgovarajuće iskustvo, znanje, uticaj i ovlasti, te dovoljno vremena za ispunjavanje dodijeljenih odgovornosti i razumiju li uloge koje su im dodijeljene, te kako su odgovorni.

28) Nezavisnost VRI preduslov je za obavljanje visokokvalitetnog rada. Načela INTOSAI o nezavisnosti opisana su u *INTOSAI-P principima*, posebno u *INTOSAI P-10 Meksičke deklaracije o nezavisnosti VRI*.

USPOSTAVLJANJE CILJEVA KVALITETE

Organizacijski zahtjev 2

29) VRI će utvrditi ciljeve kvalitete, primjerene svojoj prirodi i okolnostima u kojima djeluje, a koje sistem upravljanja kvalitetom treba zadovoljiti. Ciljevi kvalitete odnose se na svaku od komponenti upravljanja i vodstva; relevantne etičke zahtjeve; prihvaćanje, pokretanje i nastavak angažmana; izvršavanje angažmana; resurse VRI te informisanje i komunikaciju.

30) VRI će procijeniti jesu li potrebne promjene ciljeva kvalitete, kako bi se odrazile promjene u prirodi i okolnostima u kojima VRI djeluje i/ili svojim angažmanima. Ako su takve promjene potrebne, VRI će uspostaviti dodatne ciljeve kvalitete ili izmijeniti već uspostavljene ciljeve kvalitete.

Primjena smjernice

31) Uz ISSAI, zakoni, propisi i drugi standardi mogu stvoriti zahtjev za specifične ciljeve kvalitete.

32) Za VRI koji provodi angažmane u skladu s ISSAI, ISSAI će pružiti važnu osnovu za postavljanje ciljeva kvalitete. Na primjer, *ISSAI 130* pruža načela integriteta, nezavisnosti i objektivnosti, kompetentnosti, profesionalnog ponašanja, te povjerljivosti i transparentnosti u kontekstu etike. *ISSAI 150* utvrđuje organizacijske zahtjeve o kompetencijama revizora. Usklađenost s tim načelima i organizacijskim zahtjevima relevantni su ciljevi pri uspostavi sistema upravljanja kvalitetom VRI. Unutar ISSAI, različiti zahtjevi primjenjuju se na nivou pojedinačnih angažmana za finansijske revizije, revizije usklađenosti i revizije učinka. Sistem upravljanja kvalitetom služi kako bi se VRI osiguralo da se angažmani provode u skladu s ISSAI, koji se primjenjuju na pojedinačne angažmane.

33) Preporučljivo je da VRI razmotri kontekst svojeg rada i način na koji može uticati na svoje ciljeve kvalitete.

34) Kako bi olakšao identifikaciju i procjenu rizika po ciljeve kvalitete, te uspostavio odgovarajuće odgovore, VRI također može razdvojiti ciljeve kvalitete na podciljeve.

35) VRI odlučuje o odgovarajućoj učestalosti procjene jesu li promjene ciljeva kvalitete potrebne.

Upravljanje i vodstvo

36) Ciljevi kvalitete povezani s upravljanjem i vodstvom VRI mogu uključivati jedno ili više od sljedećeg:

- a) VRI pokazuje predanost kvaliteti unutar organizacijske kulture VRI;
- b) vodstvo je odgovorno i nadležno za kvalitet;
- c) vodstvo, svojim djelovanjem i ponašanjem, pokazuje predanosti kvaliteti;
- d) organizacijska struktura i raspodjela uloga, odgovornosti i ovlasti prikladni su za omogućavanje dizajna, implementacije i funkcionisanja sistema upravljanja kvalitetom VRI;
- e) potrebe za resursima su planirane, a resursi se nabavljaju, raspoređuju i dodjeljuju na način koji pokazuje predanost VRI kvaliteti.

37) Vodstvo nije nužno ograničeno na više službenike i na one koji upravljaju VRI, poput rukovodstva VRI.

Relevantni etički zahtjevi

38) Ciljevi kvalitete povezani s etičkim zahtjevima mogu potvrditi da VRI i njegovo osoblje razumiju i ispunjavaju svoje odgovornosti u odnosu na relevantne zakonske i etičke zahtjeve (kao što su oni navedeni u *ISSAI 130*), uključujući one koji se odnose na nezavisnost.

Prihvatanje, iniciranje i nastavak angažmana

39) Ciljevi kvalitete povezani s prihvatanjem, započinjanjem i nastavkom angažmana mogu precizirati da će VRI, u normalnim okolnostima, prihvatati, započinjati i nastavljati angažmane samo ako:

- a) su u skladu su s ISSAI i drugim relevantnim standardima, primjenjivim zakonskim i regulatornim zahtjevima te etičkim zahtjevima;
- b) djeluju unutar svog zakonskog mandata ili ovlasti; i
- c) posjeduju kapacitet za to, uključujući vrijeme i resurse.

40) Angažmani VRI mogu proizaći (1) iz njegovih zakonskih mandata, (2) iz zahtjeva zakonodavnih ili nadzornih tijela i (3) prema vlastitoj procjeni.

U slučajevima zakonskih mandata i zahtjeva, od VRI se može zahtijevati da izvrši angažman i možda joj neće biti dozvoljeno da donosi odluke o prihvatanju ili nastavku angažmana, ili o odustajanju ili povlačenju iz angažmana.

Obavljanje poslova

41) Ciljevi kvalitete povezani s obavljanjem angažmana mogu postaviti očekivanja o tome u kojoj mjeri:

a) timovi za angažman razumiju i ispunjavaju svoje odgovornosti u vezi sa angažmanima, uključujući ukupne dužnosti osobe odgovorne za:

i. upravljanje i postizanje kvalitete angažmana; i

ii. za dovoljnu i primjerenu uključenost u različite faze angažmana;

b) priroda, vrijeme i obim usmjeravanja i nadzora timova za angažman i pregleda obavljenog posla prilagođeni su na temelju specifičnih karakteristika angažmana i resursa dodijeljenih ili stavljenih na raspolaganje timovima za angažman;

c) timovi za angažman primjenjuju odgovarajući profesionalni sud i profesionalni skepticizam;

d) provode se konsultacije o značajnim pitanjima, posebno o teškim ili spornim pitanjima, a dogovoreni zaključci se provode i, prema potrebi, dokumentuju;

e) razlike u mišljenjima (npr. unutar tima za angažman ili između tima za angažman i ocjenjivača kvalitete angažmana ili pojedinaca koji obavljaju aktivnosti unutar sistema upravljanja kvalitetom VRI, dostavljaju se na znanje službenicima na odgovarajućem nivou VRI, rješavaju se i dokumentuju na odgovarajući način;

- f) revizorski izvještaji su primjereni i udovoljavaju očekivanjima interesnih strana, bez ugrožavanja nezavisnosti VRI;
- g) dokumentacija o angažmanu se sastavlja pravovremeno i na odgovarajući način se održava i čuva, kako bi se zadovoljile potrebe VRI-ja i kako bi se ista uskladila s ISSAI i svim dodatnim zahtjevima zakona, propisa i drugih relevantnih standarda.

Resursi VRI

42) Ciljevi kvalitete povezani s resursima VRI mogu uključivati slijedeće:

- a) zapošljava se, obučava i zadržava osoblje koje ima kompetencije i sposobnosti za obavljanje angažmana dosljedno visoke kvalitete i izvršavanje odgovornosti vezanih za rad sistema upravljanja kvalitetom VRI;
- b) osoblje razvija i održava odgovarajuće kompetencije za obavljanje svojih uloga, procjenjuje se i smatra se odgovornim za taj rad, ili se isti prepoznaje putem odgovarajućih poticaja;
- c) pojedinci dodijeljeni angažmanima ili obavljanju aktivnosti unutar sistema upravljanja kvalitetom imaju odgovarajuće kompetencije i sposobnosti za obavljanje svojih dužnosti, uključujući dovoljno vremena;
- d) odgovarajući tehnološki resursi (obično IT aplikacije, infrastruktura i procesi) su nabavljeni ili razvijeni, implementirani, održavani i korišteni kako bi se omogućilo funkcionisanje sistema upravljanja kvalitetom VRI i obavljanje angažmana;
- e) odgovarajući intelektualni resursi (npr. metodologije, vodiči, standardizirana dokumentacija, baze podataka itd.) pribavljaju se ili razvijaju, provode, održavaju i koriste, kako bi se omogućilo funkcioniranje sistema upravljanja kvalitetom VRI i dosljedno obavljanje visokokvalitetnih angažmana;
- f) ljudski, tehnološki ili intelektualni resursi dobiveni od vanjskih pružatelja usluga prikladni su za korištenje u sistemu upravljanja kvalitetom VRI i u obavljanju angažmana.

43) VRI je odgovorna za kvalitetu, čak i kada koristi resurse vanjskih pružatelja usluga.

Informacije i komunikacija

44) Ciljevi kvalitete povezani s informacijama i komunikacijom mogu uključivati slijedeće:

- a) informacijski sistem utvrđuje, prikuplja, obrađuje i održava relevantne i pouzdane informacije koje podržavaju sistem upravljanja kvalitetom;
- b) organizacijska kultura prepoznaje i unaprijeđuje odgovornosti zaposlenika u vezi s dijeljenjem znanja unutar VRI;
- c) relevantne i pouzdane informacije o sistemu upravljanja kvalitetom komuniciraju se osoblju i timovima za angažman kako bi im se omogućilo da razumiju i izvršavaju svoje odgovornosti unutar sistema upravljanja kvalitetom ili angažmana;
- d) osoblje i timovi za angažman komuniciraju unutar VRI pri obavljanju aktivnosti unutar sistema upravljanja kvalitetom ili angažmana;
- e) relevantne i pouzdane informacije o sistemu upravljanja kvalitetom komuniciraju se interesnim stranama i drugim vanjskim stranama.

UTVRĐIVANJE I PROCJENA RIZIKA KVALITETE

Organizacijski zahtjev 3

- 45) VRI će utvrditi i procijeniti rizike kvalitete.
- 46) VRI će procijeniti jesu li potrebne promjene rizika kvalitete ili procjene rizika kvalitete zbog promjena u prirodi i okolnostima u kojima VRI djeluje ili angažmana VRI. Ako su takve promjene potrebne, VRI će utvrditi i procijeniti nove rizike kvalitete ili izmijeniti već utvrđene procjene rizika kvalitete.

Primjena smjernice

47) VRI odlučuje o odgovarajućoj učestalosti utvrđivanja i procjene rizika kvalitete.

48) Slijedeća pitanja mogu pomoći VRI-ju u procjeni uslova, događaja, okolnosti, radnji ili propusta koji bi mogli negativno uticati na postizanje ciljeva kvalitete i kako se ti rizici mogu ostvariti:

- a) složenost i druge karakteristike organizacijskog i operativnog okruženja VRI;
- b) strateški i operativni procesi VRI;
- c) karakteristike i stil upravljanja vodstva VRI;
- d) resursi dostupni VRI;
- e) ISSAI, kao i zakoni, propisi i drugi relevantni standardi potrebni u okruženju u kojem VRI djeluje;
- f) sva partnerstva u radu VRI;
- g) priroda angažmana koje provodi VRI;
- h) vrste izvještaja koja izdaje VRI;
- i) tijela koja VRI revidira.

49) Sljedeća pitanja mogu pomoći VRI u procjeni stepena u kojem rizik, pojedinačno ili u kombinaciji s drugim rizicima, može negativno uticati na postizanje ciljeva kvalitete:

- a) kako bi uslov, događaj, okolnost, radnja ili neradnja uticali na postizanje ciljeva kvalitete;
- b) koliko često se očekuje da će se uslov, događaj, okolnost, radnja ili neradnja dogoditi;
- c) koliko bi vremena trebalo proći nakon što se uslov, događaj, okolnost, radnja ili neradnja dogodi da bi imali učinak, te hoće li u tom vremenu VRI imati priliku reagirati kako bi ublažio učinak;
- d) koliko bi dugo uslov, događaj, okolnost, radnja ili neradnja uticali na postizanje cilja kvalitete nakon što se dogodi.

50) Pri klasifikaciji rizika, VRI može koristiti ocjene ili bodove.

DIZAJN I IMPLEMENTACIJA ODGOVORA

Organizacijski zahtjev 4

51) VRI će dizajnirati i implementirati odgovore za rješavanje rizika kvalitete na način koji se temelji na procjenama tih rizika i koji odgovara na te procjene.

52) VRI će procijeniti jesu li potrebne promjene odgovora zbog promjena u prirodi i okolnostima VRI ili njegovih angažmana. Ako su takve promjene potrebne, VRI će dizajnirati i implementirati dodatne odgovore ili izmijeniti već implementirane odgovore.

Primjena smjernice

53) VRI odlučuje o prikladnoj učestalosti procjene da li su potrebne izmjene odgovora.

54) Odgovarajući odgovori za rješavanje rizika kvalitete proporcionalni su procjeni tih rizika. Stručna prosudba pomaže VRI u određivanju da li su odgovori proporcionalni načinu na koji uslovi, događaji i okolnosti te radnje ili neradnje negativno utiču na postizanje jednog ili više ciljeva kvalitete.

55) Pri dizajniranju i implementaciji odgovora za rješavanje rizika kvalitete, VRI može uzeti u obzir sljedeće:

- a) prirodu, vrijeme i obim odgovora;
- b) odgovarajući nivo na kojem se provode odgovori (npr. na institucionalnom nivou, nivou angažmana ili kombinacijom oboje)
- c) potrebu dokumentovanja i komuniciranja odgovora, kako bi se osigurala dosljedna provedba.

56) Slijede primjeri odgovora na rizike kvalitete koje VRI može dizajnirati i implementirati, kako bi se riješili rizici kvalitete:

- a) VRI uspostavlja politike i postupke za:

- i. utvrđivanje, procjenu i rješavanje prijetnji usklađenosti s relevantnim etičkim zahtjevima; i
 - ii. utvrđivanje, komuniciranje, procjenjivanje i izvještavanje o svim kršenjima relevantnih etičkih zahtjeva, te odgovarajuće pravovremeno reagiranje na uzroke i posljedice kršenja;
- b) VRI, barem jednom godišnje, pribavlja dokumentovanu potvrdu o usklađenosti sa zahtjevima nezavisnosti od svih zaposlenika za koje se, prema relevantnim etičkim zahtjevima, zahtijeva nezavisnost;
- c) VRI utvrđuje politike i postupke za primanje, istraživanje i rješavanje pritužbi i navoda o neuspjehu u obavljanju svojih angažmana, u skladu s relevantnim zahtjevima;
- d) VRI uspostavlja politike i postupke koji se odnose na situacije kada je, na temelju zakonskog mandata ili zahtjeva, obavezno prihvatiti angažman;
- e) VRI uspostavlja politike i postupke koji utvrđuju da li je i kada je pregled kvalitete angažmana prikladan odgovor za rješavanje jednog ili više rizika kvalitete.⁴ Ove politike i postupci mogu se baviti pitanjima kao što su, ali nisu ograničeni na:
- i. utvrđivanje specifičnih angažmana ili vrsta angažmana koji zahtijevaju pregled kvalitete angažmana;
 - ii. podobnost za obavljanje funkcije ocjenjivača kvalitete angažmana; iii. smanjenje podobnosti ocjenjivača kvalitete angažmana za obavljanje pregleda kvalitete angažmana; i
 - iv. provedbu pregleda kvalitete angažmana.

⁴ Više informacija možete pronaći u ISQM 2, *Pregledi kvalitete angažmana*, Odbor za međunarodne standarde revizije i osiguranja (IAASB).

PRAĆENJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM I OTKLANJANJE UTVRĐENIH NEDOSTATAKA

Organizacijski zahtjev 5

57) VRI će uspostaviti proces praćenja i otklanjanja nedostataka kako bi:

- a) pružio relevantne, pouzdane i pravovremene informacije o dizajnu, implementaciji i funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom;**
- b) utvrdio potencijalne snage i nedostatke u dizajnu, implementaciji i funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom;**
- c) poduzeo odgovarajuće mjere kako bi odgovorio na utvrđene nedostatke, tako da se oni pravovremeno otklone;**
- d) omogućio procjenu usklađenosti s ISSAI i primjenjivim zakonskim i regulatornim zahtjevima, te s politikama i postupcima koje je uspostavio za rješavanje rizika kvalitete.**

58) Proces praćenja i proces otklanjanja nedostataka uključuje:

- a) procjenu nalaza, kako bi se utvrdilo postoje li nedostaci;**
- b) procjenu ozbiljnosti, rasprostranjenosti i temeljnog uzroka utvrđenih nedostataka;**
- c) dizajn i implementacija odgovarajućih korektivnih mjera za rješavanje tih nedostataka; i**
- d) procjenu da li su korektivne mjere prikladno dizajnirane, implementirane i da li su učinkovite.**

59) VRI će reagirati na okolnosti kada nalazi upravljanja kvalitetom ukazuju na to da su tokom obavljanja angažmana izostavljeni potrebni postupci ili da izdani izvještaj možda nije u skladu s ISSAI i važećim zakonima i propisima.

60) Proces praćenja i otklanjanja nedostataka uključivat će preglede dovršenih angažmana. Na temelju utvrđenih rizika kvalitete, VRI će utvrditi kriterije za odabir dovršenih angažmana za pregled.

61) VRI će uspostaviti politike i postupke koji se odnose na objektivnost pojedinaca koji obavljaju aktivnosti praćenja.

Primjena smjernice

62) Proces praćenja i otklanjanja nedostataka olakšava proaktivno i kontinuirano poboljšanje kvalitete angažmana i sistema upravljanja kvalitetom, uz omogućavanje evaluacije sistema upravljanja kvalitetom.

63) Uspostavljanje procesa praćenja i otklanjanja nedostataka može uključivati:

- a) dizajniranje aktivnosti praćenja s ciljem identifikovanja prednosti u dizajnu i funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom;
- b) dizajniranje aktivnosti praćenja za utvrđivanje, procjenu i saniranje nedostataka u dizajnu i funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom;
- c) utvrđivanje kriterija za odabir angažmana za pregled, učestalost pregleda i ko bi ih trebao provoditi.

64) Pri određivanju prirode, vremenskog okvira i obima aktivnosti praćenja, VRI može uzeti u obzir:

- a) svoju veličinu, strukturu i organizaciju;
- b) razloge za procjene date rizicima kvalitete;
- c) dizajn odgovora za rješavanje rizika kvalitete;
- d) dizajn procesa procjene rizika VRI;
- e) promjene u sistemu upravljanja kvalitetom;
- f) rezultate prethodnih aktivnosti praćenja.

65) Promjene u sistemu upravljanja kvalitetom mogu uključivati:

a) promjene za rješavanje utvrđenog nedostatka u sistemu upravljanja kvalitetom;

b) promjene ciljeva kvalitete, rizika kvalitete ili odgovora za rješavanje rizika kvalitete, koji proizlaze iz promjena u prirodi i okolnostima u kojima VRI djeluje i njenih angažmana.

66) Kada dođe do promjena u sistemu upravljanja kvalitetom, prethodne aktivnosti praćenja VRI možda više neće pružati informacije koje bi podržale evaluaciju sistema upravljanja kvalitetom. Stoga je preporučljivo uključiti praćenje tih promjena u aktivnosti praćenja VRI.

67) Aktivnosti praćenja se mogu sastojati od kombinacije tekućih aktivnosti praćenja i periodičnih aktivnosti praćenja. Tekuće aktivnosti praćenja općenito su rutinske aktivnosti, ugrađene u procese VRI i provode se u stvarnom vremenu, reagirajući na promjenjive uslove. Periodične aktivnosti praćenja provodi VRI u redovnim intervalima.

68) Kako bi pomogao u procesu praćenja i otklanjanja nedostataka, VRI može redovito ili povremeno tražiti povratne informacije, koje mogu pomoći VRI u razvoju kvalitete i upravljanja kvalitetom, tokom vremenskog perioda. Primjeri izvora povratnih informacija uključuju interesne strane, stručne ocjene ili alate koje pruža INTOSAI, kao što je Okvir za mjerenje uspješnosti VRI.

69) Pravovremena komunikacija o utvrđenim nedostacima i njihovom otklanjanju od strane onih koji su odgovorni za određene komponente sistema upravljanja kvalitetom može omogućiti osoblju da poduzme mjere za rješavanje nedostataka, u skladu sa svojim odgovornostima.

EVALUACIJA I ZAKLJUČCI O UČINKOVITOSTI SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Organizacijski zahtjev 6

70) Osoba ili osobe kojima su dodijeljene dužnosti i odgovornost za sistem upravljanja kvalitetom će procijeniti i donijeti zaključak o sistemu upravljanja kvalitetom. Evaluacija će obuhvatati određeno razdoblje i provoditi se najmanje jednom godišnje.

Primjena smjernice

71) Osoba ili osobe kojima su dodijeljene dužnosti i odgovornost za sistem upravljanja kvalitetom mogu imati pomoć drugih pojedinaca u provođenju evaluacije. Unatoč tome, one ostaju odgovorne za evaluaciju.

72) Zaključak može biti u obliku koji odredi VRI. Odgovorna osoba ili osobe mogu pružiti uvjerenje izričitim objašnjenjem koje su informacije dobivene, kako su korištene u evaluaciji i zašto su izvedeni rezultirajući zaključci. Zaključak može uključivati ili biti dopunjen nalazima i preporukama.

73) Ako je zaključak dat u više standardizovanom formatu, odgovorna osoba ili osobe mogu zaključiti jedno od slijedećeg:

a) sistem upravljanja kvalitetom pruža VRI razumno uvjerenje da se postiže cilj sistema upravljanja kvalitetom;

b) osim pitanja vezanih za utvrđene nedostatke koji imaju ozbiljan, ali ne i sveobuhvatan učinak na njegov dizajn, implementaciju i funkcionisanje, sistem upravljanja kvalitetom pruža VRI razumno uvjerenje da se ostvaruje cilj upravljanja kvalitetom;

c) sistem upravljanja kvalitetom ne pruža VRI razumno uvjerenje da se ostvaruje cilj sistema upravljanja kvalitetom.

74) Informacije koje pružaju osnovu za ocjenjivanje učinkovitosti sistema upravljanja kvalitetom mogu se dobiti na više načina. Pri definisanju tih procesa, VRI uzima u obzir složenost svoje organizacije, operativno okruženje i vrste obavljenih angažmana. U manjim VRI, osoba ili osobe koje provode ocjenjivanje mogu biti direktno uključene u praćenje i otklanjanje nedostataka, te će stoga biti upoznate sa informacijama koje podupiru ocjenjivanje sistema upravljanja kvalitetom. U većim VRI, osobe koje provode ocjenjivanje možda će morati uspostaviti procese za prikupljanje, sažimanje i komuniciranje informacija potrebnih za ocjenjivanje sistema upravljanja kvalitetom.

75) Pri donošenju zaključka o sistemu upravljanja kvalitetom, osoba ili osobe kojima su dodijeljene dužnosti i odgovornost za sistem upravljanja kvalitetom mogu uzeti u obzir:

a) proces procjene rizika upravljanja kvalitetom VRI, uključujući njegove ciljeve kvalitete, rizike kvalitete, te opis odgovora i obim u kojem odgovori VRI adresiraju rizike kvalitete; i

b) rezultate procesa praćenja i procesa otklanjanja nedostataka, uključujući:

i. utvrđene snage u dizajnu i funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom;

ii. ozbiljnost i rasprostranjenost utvrđenih nedostataka i uticaj na postizanje cilja sistema upravljanja kvalitetom;

iii. je li VRI dizajnirala i implementirala korektivne mjere, te da li su korektivne mjere poduzete do trenutka evaluacije, učinkovite;

iv. je li učinak utvrđenih nedostataka na sistem upravljanja kvalitetom na odgovarajući način ispravljen, npr. jesu li, po potrebi, preduzete dalje mjere

76) Primjenjivi zakoni, propisi ili drugi faktori mogli bi stvoriti okolnosti u kojima je prikladno saopštiti zaključak o učinkovitosti sistema upravljanja kvalitetom vanjskim stranama. U takvim okolnostima, preporučljivo je da VRI uspostavi postupke o tome kako se takvi zaključci izvještavaju.

DOKUMENTOVANJE SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Organizacijski zahtjev 7

77) VRI će pripremiti dokumentaciju svog sistema upravljanja kvalitetom koja je dovoljna da:

- a) pruži dokaze o dizajnu, implementaciji i funkcionisanju sistema upravljanja kvalitetom;**
- b) podrži dosljedno razumijevanje sistema upravljanja kvalitetom od strane osoblja, uključujući njihove uloge i odgovornosti unutar sistema upravljanja kvalitetom i u obavljanju angažmana;**
- c) podrži dosljednu implementaciju i funkcionisanje sistema upravljanja kvalitetom;**
- d) podrži praćenje i evaluaciju sistema upravljanja kvalitetom.**

78) VRI će utvrditi rok za čuvanje dokumentacije za sistem upravljanja kvalitetom, uzimajući u obzir relevantne standarde, zakone i propise.

Primjena smjernice

79) Na prosudbe VRI o obliku, sadržaju i obimu dokumentacije mogu uticati faktori povezani s prirodom i složenošću VRI, te obavljenim angažmanima. Područja većeg rizika kvalitete, pitanja koja uključuju složenije prosudbe i promjene aspekata sistema upravljanja kvalitetom mogu imati veći uticaj na oblik, sadržaj i obim dokumentacije.

80) U dokumentaciju svog sistema upravljanja kvalitetom, VRI može uključiti:

- a) ciljeve kvalitete i rizike kvalitete VRI;
- b) opis odgovora i kako odgovori VRI rješavaju rizike kvalitete;
- c) informacije o procesu praćenja i otklanjanja nedostataka, uključujući dokaze o provedenim aktivnostima praćenja, evaluaciju nalaza i utvrđenih nedostataka, te njihove temeljne uzroke, korektivne mjere za rješavanje utvrđenih nedostataka i

evaluaciju dizajna i implementacije takvih korektivnih mjera, te komunikaciju o praćenju i otklanjanju nedostataka;

d) osnovu za zaključke donesene u vezi s evaluacijom sistema upravljanja.