

## О новом ГОСТ Р ИСО 19011–2021. Изучаем и сравниваем



**Морозова Н. В.** – руководитель Органа по сертификации СМК ООО «ЦИС»

Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 261-ст от 21 апреля 2021 года вводится в действие с 01 июля 2021 года ГОСТ Р ИСО 19011–2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента».

Структура содержания данного стандарта, в принципе, осталась неизменной. Данный стандарт уделяет особое внимание аудитам первой (внутренний аудит) и второй (аудит поставщиков) стороны и адаптирован для организаций всех размеров и типов.

Начнем рассмотрение этого стандарта с терминов, которые нам уже знакомы после внедрения ГОСТ Р ИСО 9000–2015, но они отсутствовали в ГОСТ Р ИСО 19011–2021.

**Комплексный аудит (combined audit):** Аудит, проводимый в одной проверяемой организации для двух и более систем менеджмента одновременно.

Комплексный аудит обычно бывает в интегрированных системах менеджмента на соответствие требованиям стандартов по бережливому производству, информационной безопасности, охране труда, экологическому менеджменту и т.д. Внедрение интегрированной СМ помогает воспринимать систему как единое целое, облегчает сотрудникам организации понимание требований различных стандартов на системы менеджмента и упрощает поддержание и совершенствование интегрированной системы менеджмента.

**Совместный аудит (joint audit):** Аудит, проводимый в одной проверяемой организации двумя и более проверяющими организациями одновременно.

**Объективное свидетельство (objective evidence):** Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Изучая этот термин, хочется задать вопрос: «Чем свидетельство аудита отличается от объективного свидетельства?» Практически ничем, объективное свидетельство **может быть** проверено, свидетельство аудита **должно быть** перепроверено.

**Обнаружения аудита (audit findings):** Результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.

В национальном стандарте ГОСТ Р ИСО 9000–2015 этот термин указан как «**наблюдения аудита**». Непонятна задумка разработчиков, с заменой терминов, но, несомненно, этот термин «режет слух» по тексту всего стандарта.

Также добавились следующие термины: **требование, процесс, результаты деятельности, результативность**. Ничего нового они нам не привносят, поэтому особого внимания задерживать на них не будем.

Принципы проведения аудита особого изменения также не претерпели. В таблице ниже приведено их сравнение. Далее по тексту мы будем рассматривать только отличия версии ГОСТ Р ИСО 19011–2021 от ГОСТ Р ИСО 19011–2012.

Сравнение принципов проведения аудита:

| ГОСТ Р ИСО 19011–2012  | ГОСТ Р ИСО 19011–2021   |
|--|---|
| а) Целостность (integrity) – основа профессионализма   | а) <b>Честность</b> : основа профессионализма   |
| Аудиторам и лицам, управляющим программой аудита, следует:   | Аудиторам <b>и руководителю</b> программы аудита, следует:  |
| – выполнять свою работу честно, старательно и ответственно;  | – выполнять свою работу честно, старательно и ответственно;   |
| – соблюдать и относиться с уважением к любым применяемым законодательным требованиям;                | –   |
| – демонстрировать свою техническую компетентность при выполнении работы;                             | – <b>проводить аудит только тогда, когда это позволяет их компетентность</b> ;  |
| – выполнять свою работу беспристрастно, оставаться честными и непредвзятыми во всех своих действиях; | – выполнять свою работу беспристрастно, т.е. оставаться <b>справедливым и непредубежденным</b> во всех своих действиях; |

| ГОСТ Р ИСО 19011–2012  | ГОСТ Р ИСО 19011–2021   |
|--|---|
| – быть осмотрительными и не поддаваться каким-либо влияниям, которые могут оказывать на их суждения или выводы другие заинтересованные стороны   | – быть осмотрительными <b>к любым</b> влияниям, которые могут <b>быть оказаны на их мнения при выполнении аудита</b>  |
| b) Беспристрастность (fair presentation) – обязательство предоставлять правдивые и точные отчеты   | <b>b) Беспристрастное представление:</b> обязательство <b>представлять</b> правдивые и точные отчеты  |
| В выводах (наблюдениях) аудитов, заключениях по результатам аудита и отчетах следует отражать деятельность по аудиту правдиво и точно. Незапрещенные проблемы и разногласия между группой по аудиту и проверяемой организацией следует отражать в отчетах. Обмен информацией должен быть правдивым, точным, объективным, своевременным, понятным и полным          | В <b>обнаружениях</b> аудита, заключениях и отчетах <b>по аудиту</b> следует правдиво и точно отражать <b>действия</b> по аудиту. <b>Существенные препятствия, встреченные в процессе аудита, а также</b> незапрещенные <b>мнения</b> и разногласия между аудиторской группой и проверяемой организацией следует отражать в отчетах. <b>Сообщения</b> должны быть правдивыми, точными, объективными, своевременными, <b>четкими</b> и полными |
| c) Профессиональная осмотрительность (due professional care) – прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита  | c) <b>Должная</b> профессиональная осмотрительность: прилежание и <b>обдуманность</b> решений при проведении аудита   |
| Профессиональная осмотрительность аудиторов соответствует важности выполняемого задания и доверительности со стороны заказчика аудита и других заинтересованных сторон. Важным фактором при выполнении аудиторами своей работы с профессиональной осмотрительностью является способность принимать обоснованные решения в любых ситуациях в ходе выполнения аудита | <b>Аудиторам следует проявлять должную тщательность в соответствии с важностью задачи, которую они выполняют, и доверием, которое им оказывает заказчик аудита и другие заинтересованные стороны.</b> Важным фактором в выполнении их работы с <b>должной</b> профессиональной <b>тщательностью</b> является способность принимать <b>обдуманные</b> решения в любых ситуациях в <b>процессе</b> аудита                                       |
| d) Конфиденциальность (confidentiality) – сохранность информации   | d) Конфиденциальность: <b>защита</b> информации   |

| ГОСТ Р ИСО 19011–2012  | ГОСТ Р ИСО 19011–2021  |
|--|--|
| <p>Аудиторы должны проявлять осмотрительность при использовании и обеспечении защиты и сохранности информации, полученной ими при проведении аудита. Информация, полученная при проведении аудита, не должна использоваться ненадлежащим образом для получения личной выгоды аудитором или заказчиком аудита или способом, наносящим ущерб законным интересам проверяемой организации. Соблюдение этого принципа включает в себя надлежащее обращение с конфиденциальной или классифицированной информацией</p>  | <p>Аудиторам <b>следует</b> проявлять <b>осторожность</b> при использовании и защите информации, полученной в ходе <b>выполнения своих обязанностей</b>. Информацию, полученную при аудите, <b>не следует</b> использовать <b>в корыстных целях</b> аудитора или заказчика аудита, <b>либо таким способом, который</b> нанесет ущерб законным интересам проверяемой организации. <b>Эта концепция</b> включает надлежащее обращение с конфиденциальной и <b>требующей особого отношения</b> информацией</p>  |
| <p>е) Независимость (independence) – основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита</p>   | <p>е) Независимость: основа беспристрастности <b>аудита</b> и объективности заключений аудита</p>  |
| <p>Аудиторы должны быть независимыми от проверяемой деятельности во всех случаях, когда это осуществимо, и всегда выполнять свою работу таким образом, чтобы быть свободными от предубеждений и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторы должны быть независимыми от руководителей подразделений и направлений деятельности, которые они проверяют.</p> <p>Аудиторы должны сохранять объективное мнение в течение всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы выводы и заключения аудита основывались только на свидетельствах аудита.</p> <p>Для <b>малых</b> организаций может оказаться невозможным обеспечение независимости внутренних аудиторов от проверяемой ими деятельности, однако следует предпринять все возможные усилия для исключения какой бы то ни было заинтересованности и обеспечения объективного рассмотрения проверяемой деятельности</p> | <p>Аудиторам <b>следует</b> быть независимыми от деятельности, <b>подлежащей аудиту всегда</b>, где это осуществимо, и <b>во всех случаях действовать независимо от пристрастий</b> и конфликта интересов. При проведении внутренних аудитов аудиторам <b>следует</b> быть независимыми от <b>проверяемых функций, если это осуществимо</b>.</p> <p>Аудиторам <b>следует</b> сохранять объективность в процессе аудита, чтобы <b>обеспечить уверенность, что обнаружения и заключения аудита основаны</b> только на свидетельствах аудита.</p> <p>Для <b>небольших</b> организаций невозможно обеспечить, <b>чтобы</b> внутренние аудиторы <b>были полностью независимы от деятельности, подвергаемой аудиту</b>, однако <b>следует приложить все силы, чтобы избежать предвзятости и сбалансировать объективность</b></p> |

| ГОСТ Р ИСО 19011–2012   | ГОСТ Р ИСО 19011–2021  |
|---|--|
| <p>ф) Подход, основанный на свидетельстве (evidence-based approach), – разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита</p>   | <p>ф) Подход, основанный на свидетельстве: <b>рациональный метод</b> достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в систематическом процессе аудита</p>   |
| <p>Свидетельство аудита должно быть проверяемым. Оно основано на выборках имеющейся информации, поскольку аудит осуществляется в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Соответствующее использование выборок тесно связано с доверием, с которым относятся к заключениям по результатам аудита</p> | <p>Свидетельство аудита должно быть проверяемым. Оно, <b>в общем, должно быть</b> основано на выборках имеющейся информации, поскольку аудит <b>проводится</b> в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. <b>Следует применять</b> соответствующие выборки, <b>так как это</b> тесно связано с <b>уровнем</b> доверия к заключению по аудиту</p> |
| <p>–</p>  | <p><b>г) Риск-ориентированный подход: подход, учитывающий риски и возможности</b></p>  |
| <p>–</p>  | <p><b>Риск-ориентированный подход должен оказывать существенное влияние на планирование, проведение и отчетность по аудитам, чтобы обеспечить уверенность, что аудит сфокусирован на вопросах, имеющих значение для заказчика аудита и для достижения целей аудита</b></p>   |

Безусловно, бросается в глаза то, что практически все слова «**должен**» из обязательного выполнения, изменили на «**следует**», что носит лишь рекомендательный характер. В принципах проведения аудита – это немного странно. Получилось, что аудитор может быть, некомпетентным или выполнять работу нечестно?! Но в риск-ориентированном подходе от слова «должен» мы никуда не ушли.

Риски и возможности организации внедрены практически в каждый пункт стандарта, мы должны их учитывать на этапах:

- подготовки, выполнения и улучшения программы аудитов;
- подготовки к проведению аудитов;
- проведения аудита;
- завершения аудита;
- в процессе выборки информации;
- аудита рисков и возможностей организации.

В пункте 5.1 ГОСТ Р ИСО 19011–2021 уделяется особое внимание процессам организации, переданным на аутсорсинг, что влечет за собой более тщательную подготовку к планированию и валидации программы аудита. Этот аудит немаловажен, по причине того, что организация должна проводить мониторинг всех своих процессов, а что может быть лучше аудита?

Примеры целей программы аудита также обозначены в п. 5.2 ГОСТ Р ИСО 19011–2021 и могут включать: выяснение возможностей по улучшению СМК и ее результатов, оценку способности определения рисков и возможностей организации, соответствие всем необходимым требованиям, оценки внешнего поставщика и т.д.

Оценка рисков и возможностей организации при планировании аудита руководителем группы аудита проводится всегда. Это требование не ново, оно присутствовало и в предыдущей версии стандарта, поэтому особых проблем с его реализацией возникнуть не должно.

При определении ресурсов для программы аудитов организации дополнительно будет необходимо рассмотреть и учесть при планировании аудита следующие факторы: влияние разницы во времени; наличие требуемых инструментов, технологий и оборудования; наличие необходимой документированной информации; требования, относящиеся к благоприятности условий проведения аудита.

В процессе отбора членов аудиторской группы требование о возможности замены члена группы до начала аудита при согласовании программы аудита, разработчики стандарта из пункта 5.5.4 убрали, но это требование осталось неизменным, и мы его учитываем при установлении контакта с проверяемой организацией и при планировании аудита.

При управлении результатами выполнения программы аудита руководитель группы должен оценить достижение целей для каждого отдельного аудита и рассмотреть, при необходимости, применение мероприятий по результатам проведенного аудита для других процессов, не подвергшимся проверке.

Что это означает на практике? Организация поставила себе цель, чего она хочет достичь по результатам аудита. Аудит проводится, группа аудита указывает на несоответствия, при их наличии, но анализ оценки выполнения целей аудита зачастую опускается. Это абсолютно адекватный вопрос: «А выполнили мы то, что планировали? А достигли ли мы того, чего хотели? Или нас «заболтали» представители проверяемой стороны, и мы тактично ушли от главных вопросов?». Это необходимо указывать и учитывать в отчетах о проведенном аудите. Тоже самое касается и применения необходимых мероприя-

тий по результатам аудита для других процессов. Мы провели аудит, увидели, что в процессах, которые подверглись проверке, присутствует какое-то общее несоответствие. Руководителю программы аудита не следует эти мероприятия оставлять до следующего аудита, необходимо исправить эту ошибку во всех процессах, а для этого нужно донести до всех заинтересованных сторон, что было выявлено, например, на очередном совете по качеству.

К записям о проведении аудита добавили график проведения аудитов, а также по каждому аудиту записи могут включать (но не обязательно), объективные свидетельства и обнаружения (наблюдения) аудита. Последнее можно реализовать в качестве ведения чек-листа при проведении аудита.

При мониторинге программы аудита были расширены факторы, которые могут определять необходимость изменения программы аудита: обнаружения (наблюдения) аудита; демонстрируемый уровень эффективности СМК; результативность программы аудита; область аудита или область программы аудита; выявленные конфликты интересов; требования заказчиков аудита. Данные факторы могут быть расширены по решению руководителя программы аудита или учитываться не в полной мере, указанной в ГОСТ Р ИСО 19011–2021.

При планировании аудита введено понятие **«риск-ориентированного подхода к планированию»**. Опять же учитываем риски аудиторской деятельности и обеспечиваем основу для соглашения между заинтересованными сторонами в отношении проведения аудита. Немного непонятны цели планирования, которое «... должно обеспечить *эффективный* график и координацию проведенных аудитов, чтобы достигнуть цели аудита *эффективно*».

Давайте обратимся к терминам, приведенным в ГОСТ Р ИСО 9000–2015:

**3.7.10 эффективность (efficiency)**: Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

**3.7.11 результативность (effectiveness)**: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Что имели ввиду разработчики? Их интересуют понесенные затраты при проведении аудита или достижение запланированных результатов? Думаю, что это также, как и в пункте с терминами и определениями не корректный перевод.

Значительных изменений в содержании плана и отчета по аудиту не произошло. Ниже приведены формы плана и отчета по аудиту, с учетом изменений в ГОСТ Р ИСО 19011–2021.

**УТВЕРЖДАЮ**

Представитель руководства по СМК  
ООО «Техника будущего»

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**План аудита СМК**

Проверяемое подразделение/  
персонал/процесс и т.п.: \_\_\_\_\_

Цели проведения аудита: \_\_\_\_\_

Основание для аудита: \_\_\_\_\_

Дата проведения аудита: \_\_\_\_\_

Место проведения аудита: \_\_\_\_\_

Состав группы аудиторов: \_\_\_\_\_

Руководитель аудита: \_\_\_\_\_

аудиторы: \_\_\_\_\_

Критерии аудита: \_\_\_\_\_

Методы аудита: \_\_\_\_\_

Функции и обязанности членов аудиторской группы и сопровождающих лиц определены в СТО XXX–2021 «СМК. Внутренние аудиты».

*Указать на распределение необходимых ресурсов с проверяемым подразделением/персоналом и т.п. Например, «Дополнительных ресурсов для проведения внутреннего аудита не требуется» или «Дополнительные расходы и затрачиваемые ресурсы были согласованы с организацией согласно договору № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ (дата)»*

**График работы**

| № п/п | Наименование работ  | Дата, время | Аудитор | Примечание |
|-------|---|-------------|---------|------------|
| 1     | Запрос и проработка материалов (при необходимости, включая ознакомление с оборудованием и процессами) |             |         |            |
| 2     | Проведение предварительного совещания   |             |         |            |
| 3     | Проведение обследования, регистрация несоответствий и замечаний                                       |             |         |            |
| 4     | Проведение заключительного совещания  |             |         |            |

Руководитель аудита \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

инициалы, фамилия

Согласовано:  
Аудиторы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

инициалы, фамилия

Руководитель проверяемого подразделения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись

инициалы, фамилия



**УТВЕРЖДАЮ**

Представитель руководства по СМК  
ООО «Техника будущего»

подпись \_\_\_\_\_

инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОТЧЕТ № \_\_\_\_\_**

об аудите \_\_\_\_\_

наименование подразделения/персонала/процесса \_\_\_\_\_

**1 Дата аудита:** \_\_\_\_\_

**2 Место проведения аудита:** \_\_\_\_\_

**3 Цель аудита:** \_\_\_\_\_

**4 Критерии аудита:** \_\_\_\_\_

**5 Состав аудиторской группы:** \_\_\_\_\_

руководитель: \_\_\_\_\_

фамилия, инициалы \_\_\_\_\_

аудиторы: \_\_\_\_\_

фамилия, инициалы \_\_\_\_\_

**6 Представитель проверяемого подразделения/персонала/организации:** \_\_\_\_\_

должность, фамилия, инициалы \_\_\_\_\_

**7 Свидетельства, собранные в процессе аудита:**

*Перечислить собранные свидетельства или дать ссылку на чек-лист*

**8 Результаты аудита:**

| № п/п | Описание несоответствия или замечания | Пункт документов по стандартизации, на которые проводится аудит |
|-------|---------------------------------------|---|
| 1     |                                       |   |
| 2     |                                       |   |

**9 Рекомендации и предложения по улучшению:** \_\_\_\_\_

**10 Заключение по аудиту:**

*Указывается соответствие или несоответствие критериям аудита, подтверждение достижения целей аудита, решения по проведенному аудиту, разрешенные или не разрешенные вопросы между группой и проверяемым подразделением/организацией.*

Собранные свидетельства аудита основаны на выборочной информации, что тем самым привносит элемент неопределенности. Отсутствие несоответствий по какому-либо объекту аудита или разделу СМК не означает отсутствие проблемы.

Руководитель аудита \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

расшифровка подписи \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Аудиторы \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

расшифровка подписи \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель проверяемого подразделения \_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_

расшифровка подписи \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

Личные качества аудиторов тоже претерпели небольшие изменения, но не в термине, а в его наименовании, для простоты понимания ниже приведены изменения в таблице 2.

Сравнение наименований личностных качеств аудиторов:

| ГОСТ Р ИСО 19011-2012                      | ГОСТ Р ИСО 19011-2021                  |
|--|--|
| – этичность;                               | а) этичность;                          |
| – открытость и непредубежденность;         | б) открытость <b>ума</b> ;             |
| – дипломатичность;                         | с) дипломатичность;                    |
| – наблюдательность;                        | д) наблюдательность;                   |
| – восприимчивость;                         | е) <b>проницательность</b> ;           |
| – универсальность;                         | ф) <b>гибкость</b> ;                   |
| – упорство;                                | г) упорство;                           |
| – решительность;                           | h) решительность;                      |
| – самостоятельность;                       | і) <b>уверенность в себе</b> ;         |
| – принципиальность;                        | ј) <b>настойчивость</b> ;              |
| – готовность к самосовершенствованию;      | к) готовность к совершенствованию;     |
| – высокая культура поведения;              | l) <b>восприимчивость к культуре</b> ; |
| – умение сотрудничать и работать с людьми. | м) <b>контактность</b>                 |

Небольшие изменения претерпели и критерии оценивания аудитора. Они теперь не «**могут быть**», а «**должны быть**» качественными и количественными. Давайте на примерах рассмотрим эти критерии.



По результатам рассмотрения стандарта ГОСТ Р ИСО 19011–2021 мы можем сделать выводы, что его основа осталась без изменений. Имеют место незначительные добавления, уточнения, перестановка пунктов и подпунктов стандарта, а также небольшая неразбериха с терминами. Но в целом проблем с его внедрением возникнуть не должно.