

Standarde INTOSAI-ja izdaje
Međunarodna organizacija
vrhovnih revizijskih institucija,
INTOSAI, kao dio okvira INTOSAI
profesionalnih objava.
Za više informacija posjetite
www.issai.org

ISSAI 140

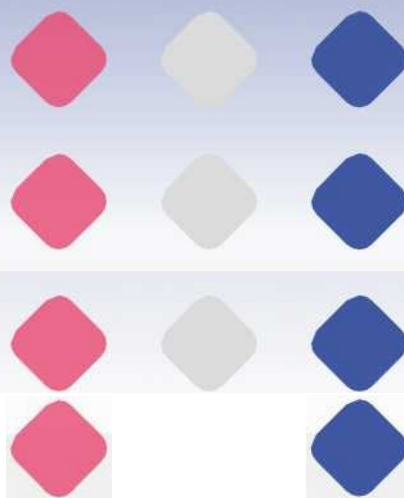
Upravljanje
kvalitetom vrhovnih
revizijskih institucija



INTOSAI



INTOSAI



INTOSAI, 2023.

- 1) Poznat kao ISSAI 40
- 2) Odobren 2010.
- 3) Uspostavljanjem okvira INTOSAI-ja za profesionalne objave (IFPP), ponovno je označen kao ISSAI 140 s izmjenom teksta u 2019.
- 4) Zamjenjuje bivši ISSAI 140, s datumom stupanja na snagu 1. siječnja 2025.

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

TABLICA SADRŽAJA

5. ORGANIZACIJSKI ZAHTJEVI KOJI SU TEMELJ SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM VRI-ja	8
USPOSTAVLJANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	8
Organizacijski zahtjev 1	8
UPOSTAVLJANJE CILJEVA KVALITETE	10
Organizacijski zahtjev 2	10
Upravljanje i vodstvo	11
Relevantni etički zahtjevi	11
Prihvatanje, iniciranje i nastavak angažmana	11
Obavljanje poslova	12
Resursi VRI-ja	13
Informacije i komunikacija	14
IDENTIFICIRANJE I PROCJENA RIZIKA KVALITETE	15
Organizacijski zahtjev 3	15
OSMIŠLJAVANJE I PROVEDBA ODGOVORA	17
Organizacijski zahtjev 4	17
PRAĆENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I OTKLANJANJE UTVRĐENIH NEDOSTATAKA	19
Organizacijski zahtjev 5	19
OČJENJIVANJE I ZAKLJUČIVANJE O UČINKOVITOSTI SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	22
Organizacijski zahtjev 6	22
DOKUMENTIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	25
Organizacijski zahtjev 7	25

1. UVOD

- 1) Kako bi vrhovne revizijske institucije (dalje u tekstu: VRI) ostvarile svoje strateške ciljeve i ispunile svoje mandate, bitno je da svi aspekti njihova poslovanja budu visoke kvalitete i da vode do visokokvalitetnih rezultata. Kvaliteta bi trebala biti ugrađena u strategiju, organizacijsku kulturu, politike i postupke VRI-jeva. Kvaliteta rada i rezultata VRI-jeva utječe na njihov ugled i kredibilitet, a u konačnici i na sposobnost učinkovitog ispunjavanja svog mandata.
- 2) Javni interes se najbolje ostvaruje tako da VRI provodi svoje angažmane na dosljedno visokoj razini kvalitete. Oblikovanje, provedba i rad sustava upravljanja kvalitetom pomažu VRI-ju u postizanju tog cilja te pružaju razumno jamstvo da su njihovi procesi u skladu s Međunarodnim standardima vrhovnih revizijskih institucija (ISSAI) te primjenjivim zakonskim i regulatornim zahtjevima.
- 3) ISSAI-ji potiču neovisnu i učinkovitu reviziju koju provode VRI-jevi te time podržavaju vjerodostojnost, kvalitetu, profesionalnost i pouzdanost revizije javnog sektora.
- 4) *ISSAI 140 – Upravljanje kvalitetom za VRI-jeve* namijenjen je korištenju zajedno s ostalim ISSAI-jima i uz dužno razmatranje mandata VRI-jeva, nacionalnog zakonodavstva, strukture, veličine i vrsta revizija koje provodi. Standard omogućuje odgovarajuću fleksibilnost u primjeni organizacijskih zahtjeva kako bi se uzele u obzir specifične okolnosti koje su jedinstvene za svaki VRI.

2. DJELOKRUG

- 5) Svrha *ISSAI 140* je utvrditi organizacijske zahtjeve kojih se VRI-jevi moraju pridržavati za upravljanje kvalitetom¹.
- 6) *ISSAI 140* bavi se ulogom i odgovornostima VRI-jeva na organizacijskoj razini i primjenjuje se na sve vrste angažmana obuhvaćene ISSAI-jima. *ISSAI 140* može se upotrebljavati i za aktivnosti u nadležnosti i druge aktivnosti koje obavlja VRI.
- 7) *ISSAI 140* dopunjen je drugim objavama INTOSAI-ja koje se odnose na upravljanje kvalitetom za određene vrste revizija.

¹ *ISSAI 140* temelji se na ključnim načelima Međunarodnog standarda za upravljanje kvalitetom (ISQM) 1, prilagođenim prema potrebi za primjenu na VRI-jeve i kontekst javnog sektora u kojem rade. ISQM 1, Upravljanje kvalitetom za tvrtke koje provode revizije i preglede financijskih izvještaja te druge angažmane u vezi s uvjeravanjem i srodnim uslugama, Odbor za međunarodne 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 sustavom upravljanja kvalitetom kako bi se osiguralo razumno jamstvo da VRI provodi sve revizije i druge angažmane na dosljedno visokoj razini kvalitete i u skladu s ISSAI-jima ili drugim relevantnim standardima te primjenjivim zakonskim i regulatornim zahtjevima². Sustav upravljanja kvalitetom VRI-jeva općenito se bavi sljedećim međusobno povezanim komponentama na kontinuiran i sistematičan način:

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

Politike i postupci upravljanja kvalitetom VRI-jeva trebaju dodijeliti i definirati odgovornosti za kvalitetu i upravljanje kvalitetom pojedinačnih revizija.

9) Ovaj standard definira organizacijske zahtjeve ISSAI-ja 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-jima. Ovlasti ISSAI-ja dodatno su definirane u ISSAI 100³.

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

³ Ibidem, stavak 7. – 12.

ISSAI 140 definira zahtjeve u sljedećim područjima:

- Uspostavljanje sustava upravljanja kvalitetom
- Postavljanje ciljeva kvalitete
- Identificiranje i procjena rizika kvalitete
- Osmišljavanje i provedba odgovora
- Praćenje sustava upravljanja kvalitetom i otklanjanje utvrđenih nedostataka
- Ocjenjivanje i zaključivanje o učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom
- Dokumentiranje sustava upravljanja kvalitetom.

4. DEFINICIJE

10) **Nedostatak (u sustavu upravljanja kvalitetom VRI-ja) – postoji kada:**

- a) odgovarajući cilj kvalitete nije utvrđen ili je utvrđen netočno
- b) rizik kvalitete ili kombinacija rizika kvalitete nije identificirana ili pravilno procijenjena
- c) odgovor ili kombinacija odgovora ne smanjuje na prihvatljivo nisku razinu vjerojatnost pojave povezanog rizika kvalitete jer odgovor ili odgovori nisu pravilno osmišljeni, provedeni ili ne djeluju učinkovito ili
- d) neki drugi aspekt sustava upravljanja kvalitetom nedostaje ili nije pravilno osmišljen, proveden ili ne djeluje učinkovito, tako da zahtjev ovog standarda nije ispunjen.

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

12) **Pregled kvalitete angažmana** – objektivna procjena, koju provodi ocjenjivač kvalitete angažmana i dovršava prije datuma revizorskog izvješća, o značajnim prosudbama koje je donio angažirani tim i donesenim zaključcima.

13) **Ocjenjivač kvalitete angažmana** – pojedinac ili tim, unutar VRI-ja ili izvan njega, s odgovarajućim iskustvom i stručnim znanjem za obavljanje pregleda kvalitete angažmana neovisno o timu za angažman.

14) **Angažirani tim** – 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 izravnu pomoć na angažmanu.

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

16) **Čelnik VRI-ja** – osoba ili skupina osoba na najvišoj razini koje vode instituciju ili njome

upravljaju i koje imaju ovlasti delegirati ovlasti i dodijeliti sredstva unutar institucije.

- 17) **Ciljevi kvalitete** – željeni ishodi koje VRI treba postići u odnosu na komponente sustava upravljanja kvalitetom.
- 18) **Rizik kvalitete** – rizik za koji postoji razumna mogućnost:
 - a) pojavljivanja i
 - b) pojedinačnog ili u kombinaciji s drugim rizicima negativnog utjecaja na postizanje jednog ili više ciljeva kvalitete.
- 19) **Odgovor** – politike i postupci koje je osmislio i proveo VRI te radnje poduzete unutar sustava 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 SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM VRI-ja

USPOSTAVLJANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Organizacijski zahtjev 1

- 20) VRI će osmisлити, implementirati i rukovoditi sustavom upravljanja kvalitetom uzimajući u obzir promjenjivu prirodu i okolnosti u kojima VRI djeluje te promjene u svojim angažmanima. Sustav će obuhvaćati sve vrste angažmana obuhvaćenih ISSAI-jima, a može obuhvaćati i aktivnosti u okviru nadležnosti te druge aktivnosti koje provodi VRI. Sustav će biti integriran u poslovanje VRI-ja.
- 21) Čelnik VRI-ja preuzima krajnju odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom.
- 22) VRI će osmisлити i provesti proces procjene rizika kako bi:
 - a) utvrdio ciljeve kvalitete
 - b) identificirao i procijenio rizike kvalitete
 - c) osmisлио i proveo odgovore za rješavanje rizika kvalitete.
- 23) VRI će u sustav upravljanja kvalitetom uključiti ciljeve koji su relevantni za osiguranje njegove neovisnosti i sposobnosti obavljanja visokokvalitetnog rada u skladu s načelima i organizacijskim zahtjevima *ISSAI 130 – Etički kodeks* i *ISSAI 150 – Kompetentnost revizora*, kao i ISSAI-jima koji se primjenjuju na pojedinačne angažmane.

Primjena smjernice

- 24) Upravljanje kvalitetom nije zasebna funkcija VRI-ja; to je integracija organizacijske kulture koja pokazuje predanost kvaliteti unutar strategije, poslovanja i procesa VRI-ja. Kao rezultat toga, oblikovanje sustava upravljanja kvalitetom te poslovanja i procesa VRI-ja na integrirani način može potaknuti skladan pristup upravljanju VRI-jem i poboljšati učinkovitost upravljanja kvalitetom. Snažna organizacijska kultura podržava oblikovanje, provedbu i rad sustava upravljanja kvalitetom u postizanju ciljeva kvalitete VRI-ja.
- 25) Odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom uključuje razumijevanje njegove svrhe unutar VRI-ja i uspostavljanje odgovarajućeg sustava upravljanja za nadzor njegovog djelovanja.
- 26) Za rukovođenje sustavom upravljanja kvalitetom, čelnik VRI-ja može dodijeliti odgovornosti pojedincima za sustav i smatrati ih nadležnima za način na koji izvršavaju te odgovornosti. To može uključivati dodjeljivanje:
 - a) osobi ili skupini osoba, kao što su najviši dužnosnik ili skupina dužnosnika, koja snosi odgovornost i nadležna je za sustav upravljanja kvalitetom
 - b) osobi ili skupini osoba operativne odgovornosti za specifične aspekte sustava, kao što su usklađenost sa zahtjevima neovisnosti te proces praćenja i proces otklanjanja nedostataka.Sve ove odgovornosti mogu se dodijeliti istoj osobi.
- 27) Pri dodjeljivanju odgovornosti i nadležnosti za sustav upravljanja kvalitetom ili njegove specifične aspekte, čelnik VRI-ja može razmotriti ima li osoba ili skupina osoba odgovarajuće iskustvo, znanje, utjecaj i ovlasti te dovoljno vremena za ispunjavanje dodijeljenih odgovornosti i razumiju li uloge koje su im dodijeljene te način na koji su oni nadležni.
- 28) Neovisnost VRI-ja preduvjet je za obavljanje visokokvalitetnog rada. Načela INTOSAI-ja o neovisnosti opisana su u *INTOSAI-Ps, posebno u Deklaraciji INTOSAI P-10 iz Meksičke deklaracije o neovisnosti VRI-ja*.

UPOSTAVLJANJE CILJEVA KVALITETE

Organizacijski zahtjev 2

- 29) **VRI će utvrditi ciljeve kvalitete, primjerene svojoj prirodi i okolnostima u kojima djeluje, a koje sustav 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-ja te informiranje 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-je, zakoni, propisi i drugi standardi mogu stvoriti zahtjev za specifične ciljeve kvalitete.
- 32) Za VRI koji provodi angažmane u skladu s ISSAI-jima, ISSAI-ji će pružiti važnu osnovu za postavljanje ciljeva kvalitete. Na primjer, *ISSAI 130* pruža načela integriteta, neovisnosti 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 uspostavljanju sustava upravljanja kvalitetom VRI-ja. Unutar ISSAI-ja, različiti zahtjevi primjenjuju se na razini pojedinačnih angažmana za financijske revizije, revizije usklađenosti i revizije učinkovitosti. Sustav upravljanja kvalitetom služi kako bi se VRI-ju osiguralo da se angažmani provode u skladu s ISSAI-jima koji se primjenjuju na pojedinačne angažmane.
- 33) Preporučljivo je da VRI razmotri kontekst svojeg rada i način na koji može utjecati na svoje

ciljeve kvalitete.

- 34) VRI također može razdvojiti ciljeve kvalitete na podciljeve kako bi si olakšao identifikaciju i procjenu rizika za ciljeve kvalitete te uspostavio odgovarajuće odgovore.
- 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-ja mogu uključivati jedno ili više od sljedećeg:
 - a) VRI pokazuje predanost kvaliteti unutar organizacijske kulture VRI-ja
 - b) vodstvo je odgovorno i nadležno za kvalitetu
 - c) vodstvo pokazuje predanost kvaliteti svojim djelovanjem i ponašanjem
 - d) organizacijska struktura i raspodjela uloga, odgovornosti i ovlasti prikladni su za omogućavanje oblikovanja, provedbe i rada sustava upravljanja kvalitetom VRI-ja
 - e) potrebe za resursima su planirane, a resursi se pribavljaju, raspoređuju i dodjeljuju na način koji pokazuje predanost VRI-ja kvaliteti.
- 37) Vodstvo nije nužno ograničeno na više dužnosnike i one koji upravljaju VRI-jem, poput čelnika VRI-ja.

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 neovisnost.

Prihvaćanje, iniciranje i nastavak angažmana

- 39) Ciljevi kvalitete povezani s prihvaćanjem, započinjanjem i nastavkom angažmana mogu specificirati da će VRI obično prihvaćati, započinjati i nastavljati angažmane samo ako:

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

40) Angažmani VRI-ja mogu proizaći (1) iz njegovih zakonskih mandata, (2) iz zahtjeva zakonodavnih ili nadzornih tijela i (3) prema vlastitom nahođenju. U slučajevima zakonskih mandata i zahtjeva, VRI može biti dužan provesti angažman, a ne smije donositi odluke o prihvaćanju 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) angažirani timovi razumiju i ispunjavaju svoje odgovornosti u vezi s angažmanima, uključujući ukupnu odgovornost osobe odgovorne za:

- i. upravljanje i postizanje kvalitete angažmana i
- ii. za dovoljnu i primjerenu uključenost u različite faze angažmana

- b) priroda, vrijeme i opseg usmjeravanja i nadzora angažiranih timova i pregleda obavljenog posla primjereni su na temelju specifičnih značajki angažmana i resursa dodijeljenih ili stavljenih na raspolaganje angažiranim timovima

- c) angažirani timovi primjenjuju odgovarajuću profesionalnu prosudbu i profesionalni skepticizam

- d) provode se konzultacije o značajnim pitanjima, posebno za teška ili sporna pitanja, a dogovoreni zaključci se provode i, prema potrebi, dokumentiraju

- e) razlike u mišljenjima (npr. unutar angažiranog tima ili između angažiranog tima i ocjenjivača kvalitete angažmana ili pojedinaca koji obavljaju aktivnosti unutar sustava

upravljanja kvalitetom VRI-ja) dostavljaju se na znanje dužnosnicima na odgovarajućoj razini VRI-ja, rješavaju se i dokumentiraju na odgovarajući način

f) revizijska izvješća su primjerena i udovoljavaju očekivanjima dionika bez ugrožavanja neovisnosti VRI-ja

g) dokumentacija o angažmanu se prikuplja pravovremeno i na odgovarajući način održava i čuva kako bi se zadovoljile potrebe VRI-ja i uskladila s ISSAI-jima i svim dodatnim zahtjevima zakona, propisa i drugih relevantnih standarda.

Resursi VRI-ja

42) Ciljevi kvalitete povezani s resursima VRI-ja mogu uključivati sljedeće:

a) zapošljava se, obučava i zadržava osoblje koje ima kompetencije i sposobnosti za obavljanje angažmana dosljedno visoke kvalitete i izvršavanje odgovornosti vezanih za rad sustava upravljanja kvalitetom VRI-ja

b) osoblje razvija i održava odgovarajuće kompetencije za obavljanje svojih uloga, procjenjuje se i smatra se odgovornim za to ili se prepoznaje putem odgovarajućih poticaja

c) pojedinci dodijeljeni angažmanima ili obavljanju aktivnosti unutar sustava 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 funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom VRI-ja 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 sustava upravljanja kvalitetom VRI-ja i dosljedno obavljanje visokokvalitetnih angažmana

f) ljudski, tehnološki ili intelektualni resursi dobiveni od vanjskih pružatelja usluga

prikladni su za korištenje u sustavu upravljanja kvalitetom VRI-ja i u obavljanju angažmana.

- 43) VRI je odgovoran za kvalitetu čak i kada koristi resurse vanjskih pružatelja usluga.

Informacije i komunikacija

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

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

IDENTIFICIRANJE I PROCJENA RIZIKA KVALITETE

Organizacijski zahtjev 3

- 45) **VRI će identificirati 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 svojih angažmana. Ako su takve promjene potrebne, VRI će identificirati i procijeniti nove rizike kvalitete ili izmijeniti već identificirane procjene rizika kvalitete.**

Primjena smjernice

- 47) VRI odlučuje o odgovarajućoj učestalosti za utvrđivanje i procjenu rizika kvalitete.
- 48) Sljedeća pitanja mogu pomoći VRI-ju u procjeni uvjeta, događaja, okolnosti, radnji ili neradnji koje bi mogle negativno utjecati na postizanje ciljeva kvalitete i kako se ti rizici mogu ostvariti:
 - a) složenost i druge značajke organizacijskog i operativnog okruženja VRI-ja
 - b) strateški i operativni procesi VRI-ja
 - c) karakteristike i stil upravljanja vodstva VRI-ja
 - d) resursi dostupni VRI-ju
 - e) ISSAI-ji, kao i zakoni, propisi i drugi relevantni standardi potrebni u okruženju u kojem VRI djeluje
 - f) sva partnerstva u radu VRI-ja
 - g) priroda angažmana koje provodi VRI
 - h) vrste izvješća koja VRI izdaje
 - i) tijela koja VRI revidira.
- 49) Sljedeća pitanja mogu pomoći VRI-ju u procjeni stupnja u kojem rizik, pojedinačno

ili u kombinaciji s drugim rizicima, može negativno utjecati na postizanje ciljeva kvalitete:

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

50) VRI može koristiti ocjene ili bodove pri klasifikaciji rizika.

OSMIŠLJAVANJE I PROVEDBA ODGOVORA

Organizacijski zahtjev 4

- 51) **VRI će osmisлити i provesti 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-ja ili njegovih angažmana. Ako su takve promjene potrebne, VRI će osmisлити i provesti dodatne odgovore ili izmijeniti već provedene odgovore.**

Primjena smjernice

- 53) VRI odlučuje o prikladnoj učestalosti za procjenu jesu li potrebne izmjene odgovora.
- 54) Odgovarajući odgovori za rješavanje rizika kvalitete proporcionalni su procjeni tih rizika. Stručna prosudba pomaže VRI-ju u određivanju jesu li odgovori proporcionalni načinu na koji uvjeti, događaji i okolnosti te radnje ili neradnja negativno utječu na postizanje jednog ili više ciljeva kvalitete.
- 55) Pri osmišljavanju i provedbi odgovora za rješavanje rizika kvalitete, VRI može uzeti u obzir sljedeće:
 - a) prirodu, vrijeme i opseg odgovora
 - b) odgovarajuću razinu na kojoj se provode odgovori (npr. na institucionalnoj razini, razini angažmana ili kombinacija oboje)
 - c) potrebu dokumentiranja i komuniciranja odgovora kako bi se osigurala dosljedna provedba.
- 56) Slijede primjeri odgovora na rizike kvalitete koje VRI može osmisлити i provesti kako bi se riješili rizici kvalitete:
 - a) VRI uspostavlja politike i postupke za:
 - i. identificiranje, procjenu i rješavanje prijetnji usklađenosti s relevantnim etičkim

zahtjevima i

ii. identificiranje, 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 dokumentiranu potvrdu o usklađenosti sa zahtjevima neovisnosti od svih zaposlenika za koje se prema relevantnim etičkim zahtjevima zahtijeva neovisnost

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 obvezan na temelju zakonskog mandata ili zahtjeva prihvatiti angažman

e) VRI uspostavlja politike i postupke koji utvrđuju je li i kada je pregled kvalitete angažmana prikladan odgovor za rješavanje jednog ili više rizika kvalitete⁴. Ove politike i postupci mogu se baviti pitanjima kao što su, ali nisu ograničeni na:

i. identifikaciju 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

iv. provedbu pregleda kvalitete angažmana.

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

PRAĆENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM I OTKLANJANJE UTVRĐENIH NEDOSTATAKA

Organizacijski zahtjev 5

- 57) **VRI će uspostaviti proces praćenja i proces otklanjanja nedostataka kako bi:**
- a) pružio relevantne, pouzdane i pravovremene informacije o oblikovanju, provedbi i radu sustava upravljanja kvalitetom**
 - b) identificirao potencijalne snage i nedostatke u oblikovanju, provedbi i radu sustava upravljanja kvalitetom**
 - c) poduzeo odgovarajuće mjere kako bi odgovorio na utvrđene nedostatke tako da se oni pravovremeno otklone**
 - d) omogućio procjenu usklađenosti s ISSAI-jima 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) osmišljavanje i provedbu odgovarajućih korektivnih mjera za rješavanje tih nedostataka**
 - d) procjenu jesu li korektivne mjere prikladno osmišljene, provedene i učinkovite.**
- 59) **VRI će reagirati na okolnosti kada nalazi upravljanja kvalitetom ukazuju na to da su tijekom obavljanja angažmana izostavljeni potrebni postupci ili da izdano izvješće možda nije u skladu s ISSAI-jima i važećim zakonima i propisima.**

- 60) **Proces praćenja i proces 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 proces otklanjanja nedostataka olakšava proaktivno i kontinuirano poboljšanje kvalitete angažmana i sustava upravljanja kvalitetom, uz omogućavanje evaluacije sustava upravljanja kvalitetom.
- 63) Uspostavljanje procesa praćenja i procesa otklanjanja nedostataka može uključivati:
 - a) osmišljavanje aktivnosti praćenja za utvrđivanje snaga u oblikovanju i radu sustava upravljanja kvalitetom
 - b) osmišljavanje aktivnosti praćenja za utvrđivanje, procjenu i saniranje nedostataka u oblikovanju i radu sustava upravljanja kvalitetom
 - c) utvrđivanje kriterija za odabir angažmana za pregled, učestalost pregleda i tko bi ih trebao provoditi.
- 64) Pri određivanju prirode, vremenskog okvira i opsega aktivnosti praćenja, VRI može uzeti u obzir:
 - a) svoju veličinu, strukturu i organizaciju
 - b) razloge za procjene dane rizicima kvalitete
 - c) oblikovanje odgovora za rješavanje rizika kvalitete
 - d) oblikovanje procesa procjene rizika VRI-ja
 - e) promjene u sustavu upravljanja kvalitetom

- f) rezultate prethodnih aktivnosti praćenja.
- 65) Promjene u sustavu upravljanja kvalitetom mogu uključivati:
- a) promjene za rješavanje utvrđenog nedostatka u sustavu 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 njegovih angažmana.
- 66) Kada dođe do promjena u sustavu upravljanja kvalitetom, prethodne aktivnosti praćenja VRI-ja možda više neće pružati informacije koje bi podržale evaluaciju sustava upravljanja kvalitetom. Stoga je preporučljivo uključiti praćenje tih promjena u aktivnosti praćenja VRI-ja.
- 67) Aktivnosti praćenja mogu se sastojati od kombinacije tekućih aktivnosti praćenja i periodičnih aktivnosti praćenja. Tekuće aktivnosti praćenja općenito su rutinske aktivnosti, ugrađene u procese VRI-ja i provode se u stvarnom vremenu, reagirajući na promjenjive uvjete. Periodične aktivnosti praćenja provodi VRI u redovitim intervalima.
- 68) Kako bi pomogao u procesu praćenja i otklanjanja nedostataka, VRI može redovito ili povremeno tražiti povratne informacije koje mogu pomoći VRI-ju u razvoju kvalitete i upravljanja kvalitetom tijekom vremena. Primjeri izvora povratnih informacija uključuju dionike, stručne ocjene ili alate koje pruža INTOSAI, kao što je Okvir za mjerenje uspješnosti VRI-ja.
- 69) Pravovremena komunikacija o utvrđenim nedostacima i njihovom otklanjanju od strane onih koji su odgovorni za određene komponente sustava upravljanja kvalitetom može omogućiti osoblju da poduzme mjere za rješavanje nedostataka u skladu sa svojim odgovornostima.

OCJENJIVANJE I ZAKLJUČIVANJE O UČINKOVITOSTI SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Organizacijski zahtjev 6

- 70) **Osoba ili osobe kojima je dodijeljena odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom dužne su procijeniti i donijeti zaključak o sustavu upravljanja kvalitetom. Evaluacija će obuhvaćati određeno razdoblje i provoditi se najmanje jednom godišnje.**

Primjena smjernice

- 71) Osoba ili osobe kojima je dodijeljena odgovornost za sustav 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 jamstvo 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 dan u standardiziranijem formatu, odgovorna osoba ili osobe mogu zaključiti jedno od sljedećeg:
- a) sustav upravljanja kvalitetom pruža VRI-ju razumno jamstvo da se cilj sustava upravljanja kvalitetom postiže
 - b) osim pitanja vezanih za utvrđene nedostatke koji imaju ozbiljan, ali ne i sveobuhvatan učinak na njegovo oblikovanje, provedbu i rad, sustav upravljanja kvalitetom pruža VRI-ju razumno jamstvo da se cilj sustava upravljanja kvalitetom postiže

- c) sustav upravljanja kvalitetom ne pruža VRI-ju razumno jamstvo da se cilj sustava upravljanja kvalitetom postiže.
- 74) Informacije koje pružaju osnovu za ocjenjivanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom mogu se dobiti na više načina. Pri definiranju tih procesa, VRI uzima u obzir složenost svoje organizacije, operativno okruženje i vrste obavljenih angažmana. U manjim VRI-jevima, osoba ili osobe koje provode ocjenjivanje mogu biti izravno uključene u praćenje i otklanjanje nedostataka te će stoga biti svjesne informacija koje podupiru ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom. U većim VRI-jevima, osobe koje provode ocjenjivanje možda će morati uspostaviti procese za prikupljanje, sažimanje i komuniciranje informacija potrebnih za ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom.
- 75) Pri donošenju zaključka o sustavu upravljanja kvalitetom, osoba ili osobe kojima je dodijeljena odgovornost za sustav upravljanja kvalitetom mogu uzeti u obzir:
- a) proces procjene rizika upravljanja kvalitetom VRI-ja, uključujući njegove ciljeve kvalitete, rizike kvalitete te opis odgovora i opseg u kojem odgovori VRI-ja rješavaju rizike kvalitete i
 - b) rezultate procesa praćenja i procese otklanjanja nedostataka, uključujući:
 - i. utvrđene snage u oblikovanju i radu sustava upravljanja kvalitetom
 - ii. ozbiljnost i rasprostranjenost utvrđenih nedostataka i utjecaj na postizanje cilja sustava upravljanja kvalitetom
 - iii. je li VRI osmislio i proveo korektivne mjere te jesu li korektivne mjere poduzete do trenutka evaluacije učinkovite
 - iv. je li učinak utvrđenih nedostataka na sustav upravljanja kvalitetom na odgovarajući način ispravljen, npr. jesu li poduzete daljnje mjere prema potrebi.

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

DOKUMENTIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Organizacijski zahtjev 7

- 77) **VRI će pripremiti dokumentaciju svog sustava upravljanja kvalitetom koja je dovoljna za:**
- a) pružanje dokaza o oblikovanju, provedbi i radu sustava upravljanja kvalitetom**
 - b) podršku dosljednom razumijevanju sustava upravljanja kvalitetom od strane osoblja, uključujući njihove uloge i odgovornosti unutar sustava upravljanja kvalitetom i u obavljanju angažmana**
 - c) podršku dosljednoj provedbi i radu sustava upravljanja kvalitetom**
 - d) praćenje i evaluaciju sustava upravljanja kvalitetom.**
- 78) **VRI će utvrditi rok za čuvanje dokumentacije za sustav upravljanja kvalitetom uzimajući u obzir relevantne standarde, zakone i propise.**

Primjena smjernice

- 79) Na prosudbe VRI-ja o obliku, sadržaju i opsegu dokumentacije mogu utjecati čimbenici povezani s prirodom i složenošću VRI-ja te obavljenim angažmanima. Područja većeg rizika kvalitete, pitanja koja uključuju složenije prosudbe i promjene aspekata sustava upravljanja kvalitetom mogu imati veći utjecaj na oblik, sadržaj i opseg dokumentacije.
- 80) **VRI može u dokumentaciju svog sustava upravljanja kvalitetom uključiti:**
- a) ciljeve kvalitete i rizike kvalitete VRI-ja**
 - b) opis odgovora i kako odgovori VRI-ja rješavaju rizike kvalitete**
 - c) informacije o procesu praćenja i procesu 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 oblikovanja i provedbe takvih korektivnih mjera te komunikaciju o praćenju i otklanjanju nedostataka

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