

## Внутренний аудит библиотеки: методическая консультация

*«Единственная настоящая ошибка - не исправлять своих прошлых ошибок»*

*Конфуций*

Слово «аудит» в переводе с латинского (auditus) означает «слушание», а аудитор, соответственно, слушатель, то есть человек, который слушает, выслушивает.

Первоначально аудит означал практику слушания гражданами должностных лиц о доходах, расходах (Древние Афины, Сенат в Римской республике и др.). Впоследствии аудит из процесса слушания стал превращаться в детальный анализ хозяйственной деятельности.

В настоящее время в мировой практике под аудитом (или аудиторской проверкой) понимают всякую выполняемую независимым экспертом проверку какого-либо явления или деятельности с целью выражения мнения о достоверности, а слово «аудитор» стало названием профессии или рода деятельности, связанной с контролем, проверкой какой-либо деятельности.

Аудит в менеджменте качества имеет свой особый смысл, свои цели и методы. Согласно стандарту ИСО 19011: 2002 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента», различаются следующие виды аудита:

- внутренние аудиты;
- внешние аудиты (проводятся второй и третьими сторонами).

**Внутренний аудит** – это способ независимой оценки эффективности деятельности организации в целом или её структурных подразделений.

Внутренние аудиты (проверки) проводятся самой организацией и являются объективным источником информации, который помогает руководителю по-новому, «свежим глазом», посмотреть на объёмы и качество выполняемых сотрудниками работ.

Внутренние аудиты в библиотеке были до недавнего времени одним из немногих недооценённых ресурсов, правильное использование которых может повысить эффективность работы библиотеки в целом.

В настоящее время, в зависимости от целей и задач, в библиотеках проводятся следующие виды аудитов: аудит системы менеджмента качества, аудит качества процесса, аудит качества услуги.

Периодичность проведения внутреннего аудита устанавливает сама библиотека, так как на сегодняшний день никакого общепринятого подхода к планированию внутренних аудитов в стандарте и у специалистов по системам менеджмента нет.

Требование регулярно проводить внутренние аудиты содержится в стандарте ИСО 9001 в разделе 8 «Измерение, анализ и улучшение». Поскольку цель внедрения системы менеджмента качества в любой организации, в том числе и в библиотеке, – это непрерывное совершенствование, аудит можно рассматривать как один из инструментов достижения этой цели.

Принцип проведения аудита: независимость – основа для беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита. Аудиторы должны быть независимы в своей деятельности и свободны от предубеждений и конфликтов интересов.

Основной принцип выбора аудитора: назначать аудиторов таким образом, чтобы они не проверяли свою собственную деятельность или деятельность, за которую они несут прямую или косвенную ответственность. Аудиторы должны быть независимы от проверяемого подразделения, соблюдать конфиденциальность, иметь широкий кругозор, обладать логическим мышлением, аналитическим складом ума и твердостью воли, реально оценивать ситуацию, понимать процессы и роль отдельного подразделения и библиотеки в целом, должны уметь применять эти качества для того, чтобы беспристрастно собирать и оценивать объективные доказательства.

В число экспертов по проведению внутренних аудитов Красноярской краевой специальной библиотеки могут входить сотрудники библиотеки, знающие основы проведения аудита, имеющие представление о выполнении производственных процессов библиотеки, способные дать разъяснения на местах проверки в соответствии с критериями конкретной деятельности. Допускается участие незрячих либо слабовидящих специалистов в проведении внутреннего аудита разных направлений деятельности библиотеки.

**Требования к аудитору:** высшее специальное образование, подтвержденное документом; стаж работы в библиотеке – не менее 5 лет; знание требований нормативных документов на библиотечную продукцию (услуги), процессы и систему менеджмента качества.

В менеджменте качества выделяют **восемь организационных принципов организации и проведения внутренних аудитов:**

1. Принцип единообразия: каждая аудиторская проверка осуществляется по единой официально установленной процедуре.

2. Принцип системности: аудиты по различным видам деятельности и процессам осуществляются с учётом установленной их структурной взаимосвязи в системе менеджмента качества.

3. Принцип документированности: само проведение аудита и его результаты определённым образом документируются, а документированная информация сохраняется.

4. Принцип предупредительности: персонал проверяемого подразделения заранее уведомляется о цели, объекте, критериях, времени и методах проведения аудиторской проверки.

5. Принцип регулярности: периодичность должна обеспечить анализ и оценку всех процессов системы и всех подразделений.

6. Принцип независимости: проводящие аудиторские проверки лица не несут прямой ответственности за проверяемую деятельность и не должны зависеть от руководителя проверяемого подразделения.

7. Принцип доказательности: процедуры и методы, используемые в аудиторских проверках, должны обеспечивать надёжность заключений по результатам этих проверок.

8. Принцип открытости: результаты каждой аудиторской проверки носят открытый характер, т.е. являются доступными для ознакомления любым сотрудником проверенного подразделения.

Непосредственным объектом внутреннего аудита является вся деятельность подразделений библиотеки или её отдельных направлений. Например, ведение структурным подразделением учётной документации (дневники, читательские формуляры, инвентарные и суммарные книги, положения о каталогах, картотеках и базах данных, ведение учёта выданных справок и консультаций и т.д.).

Внутренний аудит проводится в два этапа. На первом этапе эксперт изучает требования, указанные в организационно-технологических документах по процессу (аудит адекватности), составляет при необходимости контрольные, опросные листы. На втором этапе проводится аудит на месте (аудит соответствия).

**Кодекс этики Института внутренних аудиторов** опирается на следующие принципы:

**1. Честность.** Честность внутреннего аудитора является фундаментом, на котором основывается доверие к мнению аудитора. Сговор аудитора с работниками проверяемого подразделения на предмет полного или

частичного сокрытия выявленных нарушений является грубейшим нарушением и должен караться по всей строгости действующего законодательства.

**2. Объективность.** Внутренние аудиторы демонстрируют наивысший уровень профессиональной объективности в процессе сбора, оценки и передачи информации об объекте аудита. Внутренние аудиторы дают взвешенную оценку всех относящихся к делу обстоятельств и в своих суждениях не подвержены влиянию своих собственных интересов или интересов других лиц.

**3. Конфиденциальность.** Внутренние аудиторы уважительно относятся к праву собственности на информацию, которую они получают в процессе своей деятельности, и не разглашают информацию без соответствующих на то полномочий, за исключением случаев, когда раскрытие такой информации продиктовано юридическими или профессиональными обязанностями.

**4. Профессиональная компетентность.** Внутренние аудиторы применяют знания, навыки и опыт, необходимые для оказания услуг в сфере внутреннего аудита.

**Аудит – это документированный процесс**, т.е. все этапы аудита, порядок его проведения и результаты должны быть задокументированы. В качестве свидетельств аудита могут быть записи, документы и другие факты, собранные в ходе аудита. Для получения достоверной информации аудитор должен использовать различные источники информации.

Обязательным этапом проведённой аудиторской проверки является формирование акта проведённой проверки. По результатам проверки аудитор выдает своё заключение (положительное или отрицательное). Его отчёт должен содержать сведения о целях, объёме и содержании проверки, а также выводы и рекомендации. При необходимости составляются планы устранения недостатков с указанием конкретных сроков выполнения.

Очевидная польза от проведения аудита в библиотеке – это и совершенствование системы управления, и повышение эффективности деятельности, и создание единой системы документооборота. Технологические процессы становятся прозрачными: понятно распределение функций – кто и чем занимается, кто за что отвечает. Что касается читателей/пользователей, – это максимальный учёт их потребностей (необходимость удовлетворить существующие потребности и превзойти их ожидания).

Таким образом, внутренний аудит необходим современной библиотеке, так как он определяет прогресс, создает прочную основу для решений

стратегического характера и выделяет приоритеты будущей деятельности, а у сотрудников вызывает желание быть лучшими. Можно сказать, что внутренний аудит, являясь основой мониторинга любой организации, тем самым является необходимым инструментом саморегулирования и самосовершенствования системы управления качеством в спецбиблиотеке.

Главный результат, к которому должен приводить внутренний аудит библиотеки – определение возможностей для улучшения всех аспектов работы библиотеки.

*© С.И. Пермякова*

*III квартал 2022 года*