



National Academy for Finance and
Economics
Ministry of Finance



Зворотний зв'язок у внутрішньому аудиті

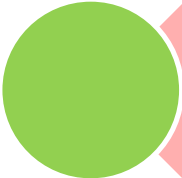
Руслана Рудніцька



Важливість зворотного зв'язку




Допомагає зрозуміти що робити/говорити наступним



Є невід'ємною складовою процесу комунікації та забезпечує її послідовність та продовження



Комунікація втрачає корисність без зворотного зв'язку



Допомагає оцінити ефективність процесу комунікації та рівень розуміння



Ефективний зворотній зв'язок на відміну від не ефективного зворотного зв'язку

Не ефективний зворотній зв'язок:	Ефективний зворотній зв'язок:
Домінуючий, базується на звинувачуванні, спонукає до вияснень та конфронтації	Сфокусований на вдосконаленні – досягнутому, або можливому, сприяє довірі та співпраці
Орієнтований на проблеми, не сприяє їх вирішенню	Орієнтований на рішення
Підриває впевненість та самооцінку	Підвищує впевненість та можливості
Залишає особу не впевненою та без відповіді	Чітко дає відповіді на запитання, що виникли та наступні кроки
Залишає відчуття, що особу « оцінювали »	Залишає відчуття, що особа отримала допомогу та роз'яснення



Ключові аспекти зворотного зв'язку у ВА

- **Зворотній зв'язок** використовується на усіх етапах проведення ВА – від попереднього дослідження до підготовки та представлення аудиторського звіту;
- **Зворотній зв'язок** є складовою частиною не лише процесу проведення ВА, але і управління функцією ВА;
- **Зворотній зв'язок** є елементом ефективних комунікацій із різними зацікавленими сторонами ВА: об'єктом аудиту та його керівництвом, вищим керівництвом, аудиторським комітетом, іншими аудиторами тощо;
- **Зворотній зв'язок** як важливий елемент комунікації та особливо отримання необхідної інформації для підвищення ефективності процесу ВА, управління та оцінки результату;
-



Частота та етапи зворотного зв'язку у ВА

На етапі вступної зустрічі	<ul style="list-style-type: none">- Досягнення чіткого розуміння цілей та меж проведення аудиту;- Можливість об'єкта аудиту задати запитання;- Погодження термінів, графіка проведення аудиту
На етапі проведення аудиту	<ul style="list-style-type: none">- Використання різних методів та технік для збору даних та доказів;- Використання інтерв'ю, опитувальників, запитань-відповідей тощо
На етапі заключної зустрічі із об'єктом аудиту	<ul style="list-style-type: none">- Критично важливо отримати зворотній зв'язок щодо доказів, висновків та рекомендацій;- Можливість донести результати до об'єкта аудиту та врахувати відповідні коментарі у аудиторському звіті



Зворотній зв'язок за результатами ВА

- Об'єкт аудиту має мати можливість оцінити результати проведеного аудиту та надати зворотній зв'язок;
- Як правило відбувається у форматі опитувальника, що надсилається об'єкту аудиту після проведення аудиту і носить назву «Опитування рівня задоволення клієнта»;
- Такий зворотній зв'язок є частиною внутрішньої та зовнішньої оцінки якості;
- Зворотній зв'язок від об'єкта аудиту щодо різних аспектів аудиту визначає рівень задоволення клієнта, сигналізує про відхилення від очікувань/норм та дає підстави для вдосконалення ВА.





Типові складові зворотного зв'язку від об'єкта аудиту – у форматі Опитувальника

✓ **Питання, що стосуються планування аудиту:**

- Погодження питань та масштабу ВА;
- Інформування щодо часу проведення аудиту, тощо

✓ **Питання, які стосуються проведення аудиту:**

- Професійний рівень аудиторів;
- Рівень постійної комунікації в ході проведення аудиту, тощо

✓ **Питання щодо звітування про результати аудиту:**

- Погодження проекту звіту та врахування коментарів;
- Практичне значення рекомендацій, тощо

✓ **Питання щодо якості ВА:**

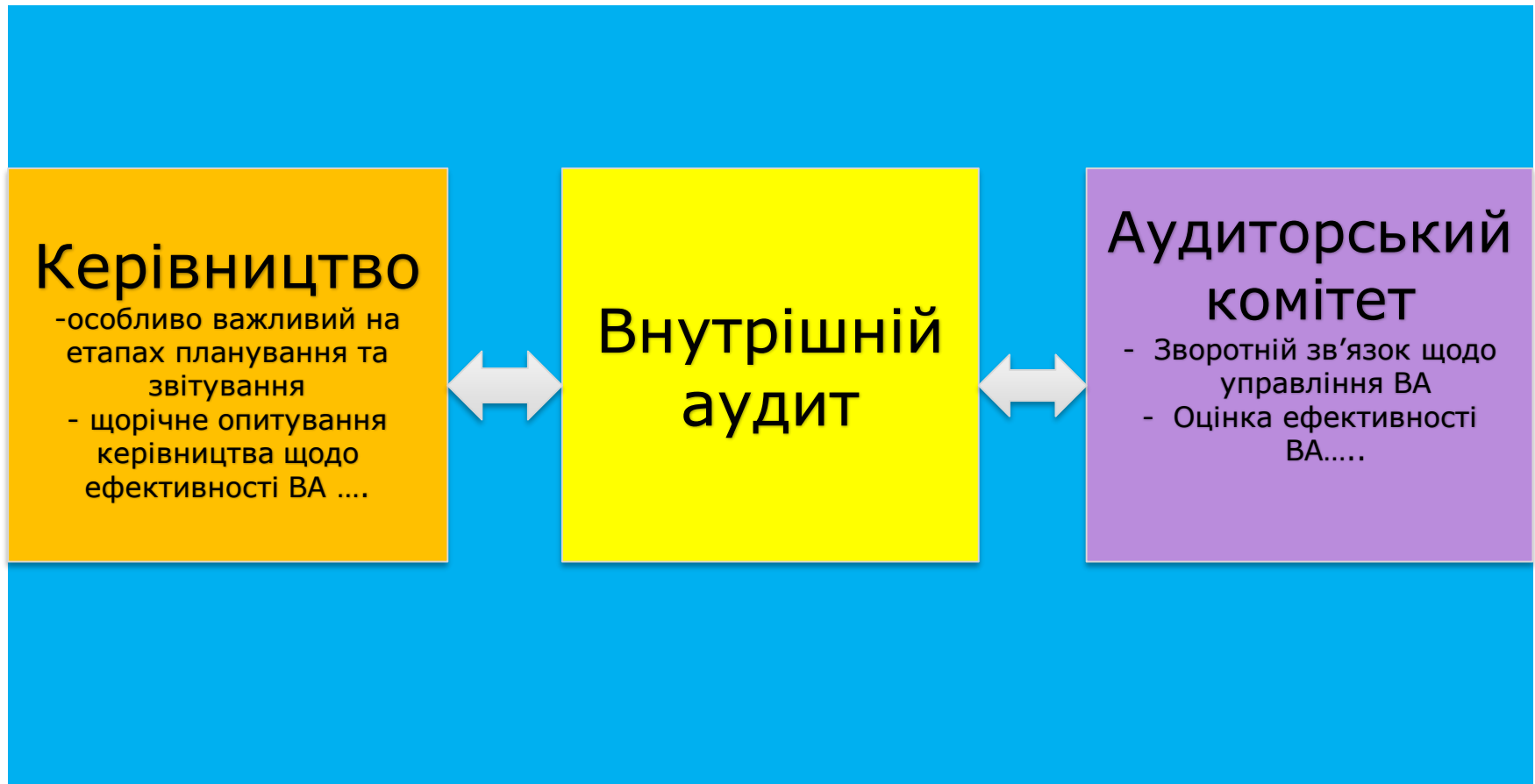
- Практичне значення результатів аудиту;
- Вплив на вдосконалення ФУК, управління ризиками тощо

✓ **Питання щодо інших послуг:**

- Консультування, дорадництво;
- Навчання, посередництво тощо



Зворотній зв'язок ВА та інших зацікавлених сторін:





Міжособистісна комунікація та зворотній зв'язок у ВА

Підказка 1:

Зворотній зв'язок є невід'ємною частиною міжособистісних комунікацій

Підказка 2:

Забезпечити, щоб зворотній зв'язок носив конструктивний, а не оціночний характер

Підказка 3:

Дотримуйся 4 «Р» у зворотному зв'язку: позитив, підтримка щодо вдосконалення, ефективність, конструктивність