



шен контрол» на МФ и Институтът на вътрешните одитори в България организираха специален курс по «Основни на вътрешния одит в публичния сектор» за група одитори от Таджикистан, които ще бъдат ядрото на бъдещата сертификация.

В рамките на една седмица, одиторите от Таджикистан преживяха обучението, подготовката и явяването на изпит по вътрешен одит в семинарната зала на Института на вътрешните одитори в София. Обучението премина с демонстриран голям интерес от участниците, внимание, задаване на въпроси, както по съдържанието, така и по самата процедура на подготовка и провеждане на изпитите. Общуването с опитните специалисти от МФ и ИВОБ беше неоеценен източник на информация. Гостите от Таджикистан получиха отговори на въпроси от хора, които са се сблъскали и продължават да се сблъскват с многобройни ситуации по организацията на обучението, подготовката на тестовете, обясняването и преподаването на разбираем език, така че одиторите да успеят да усвоят необходимите знания и да получат сертификата и др.

Кулминацията на обучението беше самият изпит, който включваше същите въпроси, на които отговарят и българските одитори, само че по-малко като количество. Групата от 7 одитори от Таджикистан се справи доста успешно със задачите и по-

стигна успех от 98% верни отговори. Въз основа на резултатите, участниците получиха сертификати от МФ и ИВОБ за успешно положен изпит по «Основни на вътрешния одит в публичния сектор».

Тези сертификати са първите в Таджикистан, удостоверяващи притежаването на начални професионални познания по вътрешен одит както в публичния, така и в частния сектор. Преживяното и наученото от българските колеги ще бъде използвано и екипът, обучен в България, ще сертифицира първата група одитори в Таджикистан през 2013 година. По този начин, със съдействието на българските колеги, в Централна Азия ще се появят първите сертифицирани вътрешни одитори в публичния сектор.

За това, колко е важно да има добри ученици и добри учители, като в нашата малка история, говори фактът, че въпреки че Таджикистан продължава да е най-слабо развитата страна от Обществото на независимите държави², това не е пречка вътрешният одит да се установява постепенно, но трайно като полезна функция в публичния сектор, изпреварвайки на практика всички останали страни в този списък. А българските уроци несъмнено имат своето достойно място сред факторите за успешно навлизане на професията на вътрешния одитор в Таджикистан.

² Обществото на независимите държави: Русия, Армения, Азербайджан, Белорусия, Казахстан, Киргизстан, Молдова, Таджикистан, Туркменистан, Украйна, Узбекистан.

ИЗВЪРШВАНЕ НА ОДИТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПУБЛИЧНИЯ СЕКТОР

Д-р Младен Младенов

Настоящият материал се явява продължение на публикуваната в бр.6/2011 на списание „Вътрешен одитор“ статия на тема: „Планиране и подготовка на одита на административното обслужване в публичния сектор“. Но, докато в предишния текст бяха разгледани въпросите, свързани с предхождащи и подготвителни за одита аспекти, тук акцентът се поставя върху *същинското* извършване на одитната дейност на административното обслужване в публичния сектор.

На първата фаза - планиране на одита, усилията са концентрирани върху изготвяне на **одитен план и разпределяне на ресурсите** на вече заложения за изпълнение одит.

Като се има предвид, че по принцип одитът на административното обслужване обхваща по-кратък период назад във времето, но едновременно с това се извършва и в по-кратки срокове от другите видове одити (за да не се затормози ненужно Звеното за административното обслужване), както и че е насочен към разнородна и огромна по обем дейност, планирането му е от особено значение.

Одитният план (Анекс 13) на одита на административното обслужване има своите особености, а именно:

- Въведението е по-обширно в сравнение с другите видове одити, защото описва разнородна дейност, огромна по обем, непрекъсната и с много процедурни фази;
- Формулираните цели на одита на административното обслужване са насочени най-вече към резултатите във връзка със законосъобразност, ефективност, ефикасност и икономичност;
- Обхватът на одита и неговите ограничения имат своите специфики именно на основание особеностите на дейността по административно обслужване в конкретната организация в публичния сектор;

- Видът и обемът на проверките тук също са характерни, защото по принцип са нестатистически, но за сметка на това са много детайлни;

- Съставът на одитния екип е удачно да предвижда поне един квалифициран юрист, който да осигури съобразяване със спецификата и огромния обем на нормативната рамка по отношение на административното обслужване. Тук трябва да се съобрази, че освен законовите и подзаконовите нормативни актове, действат и множество вътрешноведомствени актове, свързани с административното обслужване;

- От особена важност е план-графикът на одита да се спазва, като се има предвид огромната натовареност на одитираното звено по административно обслужване, т.е. – да не се ангажира това звено със съдействие на одитиращия екип за по-дълго време от времето за планирания одит.

При изразяване на *особено мнение* или *конструктивни предложения* във връзка с проекта на одитния план от страна на ръководителя на Звеното по административно обслужване, удачно е ръководителят на одитиращия екип да се съобрази с тях. Това се налага от обстоятелството, че дейността по административно обслужване е „лицето на администрацията към гражданите“ и всяко нейно затруднение (действително или претендирано - причинено от текущ одит) води до огромни проблеми, свързани с доверието на гражданите към самата организация в публичния сектор, а в най-широк аспект – към публичните власти въобще.

Втората фаза - тази на проверките (т.н. „Field Work“) се изразява в *същинско извършване на проверките и анализ на резултатите и остатъчния риск*.

На този етап се извършват всички планирани в процеса на одита на административното обслужване проверки. При тях се прави **съпоставка между действителното състояние** на административ-

ното обслужване и действащите контролни механизми, съобразно нормативните и вътрешноведомствените актове (защото системен недостатък на българската администрация е negliжирането на съществуващите правила в процеса на работа). При проверките се използват съответните **одитни техники (Анекс 14)**, които на място установяват количеството и качеството на предоставяните административни услуги; сравнение на нормативните и процедурни изисквания с действително предоставяните услуги; устни и/или писмени запитвания към потребителите на административни услуги за удовлетвореността им от обслужването или самоиницирани от самите потребители мнения и препоръки; подробно изследване на място на същинския процес по предоставяне на административни услуги и обслужване; изготвяне на констативни протоколи за установяване на конкретни факти с административното обслужване; други (според възможностите и по преценка на одитиращия екип).

Резултатите от проверките се отразяват в работните документи на вътрешния одит на административното обслужване. В тях се отбелязва какво точно е проверено (постъпили искания и заявления за административно обслужване; съответните актове и действия по тях; запитвания относно разяснение на законодателството; сигнали и предложения; други), от кой вътрешен одитор е направена проверката и одобрение от ръководителя на одитния екип. Работен документ се попълва за всяка една проверка под формата на **Анекс 15 - Рекапитулация на резултатите**.

Чрез проверките се прави **анализ и на риска**, оставащ да съществува и след прилагането на съответните контролни механизми (**остатъчен риск**). Същият се определя при сравнение между съществуващите рискове и приложените към тях контролни мерки. Условието за съществуване на остатъчен риск при административното обслужване са:

- Неприлагане на приетите контролни механизми (при административното обслужване този фактор съществува, поради традиционното negliжиране на обслужването на гражданите, илюзията за „важни спешни задачи“ и „капсулирането на администрацията“);
- Неефективност на контролните механизми (отново съществен фактор при административното обслужване, което поради динамиката на обществените и технологични процеси и на нормотворчеството обикновено изпреварва значително съответните контролни механизми);

- Липса на контролни механизми в административното обслужване (възможни са и такива случаи, като се има предвид различните форми на искане на откриване на производството по административно обслужване, съобразно чл.29 от АПК. *Например, няма нормативна пречка по смисъла на цитираната законова разпоредба контактите с администрацията да се осъществяват съобразно съвременните Интернет-социални мрежи, или поне няма правно основание да се прави тълкувание в посока на negliжиране на такава възможност*). Това означава, че дори да е налице **един-единствен подобен случай**, контролните механизми трябва да се нагодят по отношение на тази технологична и правна възможност за извършване на административно обслужване.

Остатъчният риск, както и рискът въобще може да се изобрази нагледно в координатна система, като абцисата и ординатата представляват съответно контролите и риска, подредени по степени – ниски, средни и високи. Мястото на „засичане“ показва нагледно нивото на остатъчния риск – нисък, среден или висок (според стандартния подход, какъвто е и при останалите видове вътрешни одити).

Оценката на остатъчния риск на административното обслужване се отразява в работните документи на вътрешния одит и служи за **основа на формулирането на изводите в одитния доклад**. Изводите от своя страна са **отправна точка за изготвяне на препоръки от страна** на вътрешния одит за създаването и усъвършенстването на контролните механизми в областта на административното обслужване.

Третата фаза се изразява в оформянето на констатации, изводи и препоръки. От резултатите от проверката и оценката на остатъчния риск се преминава към **отразяването на констатациите**. За целите на одита, констатациите трябва да се разбират като **установяване на факти**. От изключителна важност е тези факти да бъдат подкрепени със съответните доказателства и доказателствени средства. Това следва от изискванията за обективност, безпристрастност и истинност. Констатациите по същността си представляват фактическата и правна обстановка на административното обслужване, установена по време на **конкретния** вътрешен одит, както и логическите връзки между фактите, обстоятелствата и действащите разпоредби. Описанието на тази фактическа обстановка трябва да бъде ясно, последователно, непротиворечиво и достатъчно подробно, за да може да бъде изградена пълна картина относно състоянието на административното обслужване.

След констатациите (като част от тази фаза на одита) **се формулират изводите**. Те са логически следствия от самите констатации. Изискванията към изводите е те да посочват ясно и точно причините за допуснатите нередности, слабости и грешки в системата на административното обслужване. Тук се следват правилата на формалната логика в поредността: „слабост“ – „причината за това“ – „следствието от това“.

След констатациите и изводите логично **следват препоръките** на вътрешния одит по отношение на административното обслужване. Те **не трябва да бъдат формални**, а действително да целят подобряване на административното обслужване и отстраняване на нередностите по отношение на него. Препоръките трябва да бъдат реалистични, конструктивни, ясни, точни и да бъдат изведени на базата на констатациите и изводите. От особена важност е те да бъдат адресирани към ръководителите и служителите, които пряко и лично са ангажирани с административното обслужване (според техните специфични длъжностни характеристики).

Резултатите от вътрешния одит трябва внимателно да бъдат анализирани. След това те трябва да бъдат подредени според тяхната тежест и влияние за административното обслужване. Това се прави в **табличен вид**, с оглед прегледност (**Анекс 16**).

Ако в хода на проверката се установят съществени проблеми и недостатъци на административното обслужване, то те могат да бъдат съобщени на ръководството на организацията незабавно, без да се чака фазата на предварителния одитен доклад. Това се осъществява чрез **междинна среща** на одитния екип с ръководството, за което се изготвя **паметна записка (Анекс 17)**, която става неразделна част от одитния доклад.

Следващата фаза - на докладването започва с предварителен доклад. Въз основа на таблицата, която се явява работен документ на одита на административното обслужване, ръководителят на одитния екип изготвя предварителния одитен доклад. Неговата цел е довеждане до знанието на ръководителя на организацията и ръководството на Звеното по административното обслужване за резултатите от одита, в следните насоки:

- Какво е състоянието на административното обслужване в организацията, ефективни ли са контролните механизми по отношение на него, налице ли са непокрити рискове във връзка с динамичната дейност по административно обслужване;

- Какви са препоръките от страна на вътрешния одит по отношение на дейността по административно обслужване и отстраняването на недостатъците, слабостите и грешките в тази функция.

Предварителният одитен доклад се структурира по следния начин:

Резюме, което съдържа накратко констатациите, изводите и препоръките. То трябва да бъде в малък обем, в сбит и ясен стил. Целта на резюмето е запознаване на ръководителя с резултатите от одита на административното обслужване, като ударението се поставя върху установените недостатъци, слабости и грешки, както и върху съответните рискове и изискуемите действия, които трябва да бъдат ангажирани за намаляване на риска в дейността по административно обслужване.

Въведение, което започва с правното основание за извършване на одита на административното обслужване, годишния план, препоръки на други органи, правителствени стратегии и други. След това се отразяват имената и длъжностите на одиторите от екипа, извършил одита на административното обслужване. Описва се одитираното Звено по административно обслужване и одитираната дейност (удачно е **точно** според Устройствения правилник на съответната администрация). Въведението приключва с целта на одита на административното обслужване и обхвата му във времето и по отношение на извадките.

Констатации, които съдържат резултатите от извършените проверки на дейността по административно обслужване, съобразно одитния план. Тук трябва да има истинност, обективност, безпристрастност и яснота на действително установените факти и обстоятелства. При изписването на констатациите трябва още веднъж да се проверява за всяка от тях дали те са скрепени със съответните доказателства и доказателствени средства.

Изводи, които са логическо следствие от констатациите и по същността си отразяват професионалното мнение на вътрешните одитори относно резултатите от проверките, както и оценяването на тези резултати. В изводите като неразделна част се съдържат и причините за недостатъците, пропуските и грешките в административното обслужване. Тук намират своето място и специфичните рискове в административното обслужване (*например – изоставянето в изграждането на електронното правителство*). Формулирането на изводите се извършва от всеки един от одиторите на екипа по одит на административното обслужване. Обобщаването се

извършва от ръководителя на одитния екип. Всеки извод следва съответната констатация.

Препоръки, които трябва да са конкретни, основателни, аргументирани, изпълними. Те трябва да следват логически съответните констатации и изводи. Целта им е да се подобри дейността по административното обслужване чрез отстраняването на недостатъците, слабостите и грешките. Формулирането им става от съответните одитори, а обобщаването им и поставянето им след констатациите и изводите се извършва от ръководителя на одитния екип.

Рисковете в административното обслужване, които са установени като **непокрити** от контролните механизми се включват тук чрез необходимия акцент за това.

Таблицата за установените недостатъци, слабости и грешки в административното обслужване, нивото на риска и препоръките, е неразделна част от предварителния одитен доклад (**Анекс 18**).

Последната фаза се изразява в т.н. „**заклучителна среща**“. Предварителният доклад се предоставя от ръководителя на вътрешния одит на ръководителя на Звеното за административно обслужване за становище. За това се изготвя **протокол** в два екземпляра (**Анекс 19**).

Връчването се извършва на заключителна среща, където накратко се съобщават резултатите от одита и съответните препоръки. На срещата, освен ръководителите на вътрешния одит и на Звеното за административно обслужване трябва да присъстват и одитния екип, както и основните служители от ръководно и експертно качество на Звеното за административно обслужване.

Предварителния доклад и заключителната среща са важен елемент от изискването за комуникация по време на одитния процес. Ръководителят на вътрешния одит изостря вниманието на ръководството на Звеното за административното обслужване към рисковете в тази дейност и необходимостта от предприемането на адекватни и навременни мерки за намаляването им. Ръководителят на Звеното за административно обслужване попълва в работния документ частта относно коментара на ръководството по предварителния доклад.

Ако е налице съгласие с препоръките се очаква **план за действие (Анекс 20)** от ръководителя на Звеното за административното обслужване.

Ако не е налице съгласие, се очаква възражение от ръководителя на Звеното за административно обслужване по констатациите, изводите и препоръките. То трябва да бъде аргументирано и подкрепено със съответните доказателства.

Съобразно установения срок във вътрешноведомствените документи се изчаква становището на Звеното за административно обслужване по предварителния доклад. След получаване на становище или изтичане на срока се пристъпва към изготвяне на окончателния одитен доклад.

Последващата фаза е свързана с **изготвяне на окончателен одитен доклад и план за действие**. Окончателният доклад се изготвя едва след внимателното запознаване със становището на ръководителя на Звеното за административно обслужване по предварителния доклад.

Именно поради тази причина, окончателният доклад структурно следва подредбата и стила на предварителния доклад, като представлява синтез от него и от становището, в частите му, които са приети за основателни и мотивирани.

Към доклада се прилагат становището на ръководителя на Звеното за административно обслужване и бележките на одитиращия екип по това становище.

Тук се прилага и планът за действие, който би трябвало да бъде конкретен, ясен и изпълним. В него са отразени **препоръките (Анекс 21)** на вътрешния одит, действията, които трябва да бъдат изпълнени, сроковете и изпълнителите. Този план се изготвя от ръководителя на Звеното за административно обслужване.

TeamMate®
Audit Management System

www.teammatesolutions.com

Увеличете ефективността. Дайте тласък на продуктивността.

Изследванията показват, че одиторите прекарват повече от 40 процента от времето си за документиране, проверка на работни документи, както и за подготвяне на доклади.

Системата TeamMate е създадена като средство за драстично намаляване на времето, вложено в съпровождащите одита дейности, осигуряващи по-малка стойност, като дава възможност на одиторите от всяко ниво да се фокусират в същинската част на одита и предоставянето на услуги, увеличаващи стойността.

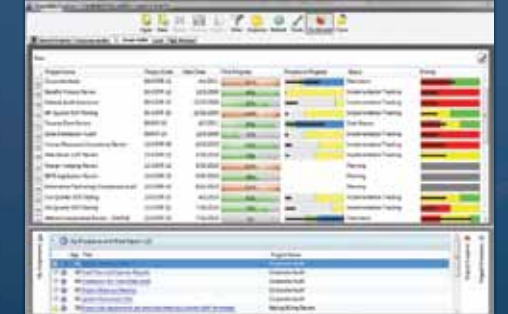
Нашите потребители отчитат 20-25 процента повишение на средната производителност за първата година от използването на TeamMate.

TeamMate е напълно съвместима с фирмената ИТ инфраструктура и е напълно гъвкава и приложима за всяка одиторска дейност (вътрешен одит, финансов одит, одит на съответствието, ИТ одит и др)

СН TeamMate се използва от повече от 85 000 потребители по света и е индустриален стандарт в системите за управление на одита. TeamMate е платформа за предоставяне на висококачествен одит, която автоматизира всички ключови процеси в одита, стандартизира документирането, подпомага повишаването на знанията в екипа, подобрява качеството на одиторските отчети и обезпечава ръководството с важна и навременна информация. Системата позволява на одиторите да работят дистанционно, като цялата необходима информация е налична за преглед от ръководителя на одиторското звено в реално време.

- ✓ Оценка на риска
- ✓ Графици
- ✓ Ведомости
- ✓ Работна документация
- ✓ Проследяване на проблеми
- ✓ Работни табла
- ✓ Интерфейс като панделка
- ✓ Управление на информацията
- ✓ Дистанционна работа

Работете по-ефективно с новия потребителски интерфейс



Организиран работни табла: нужните данни са на ваше разположение



Рационализиране на оценката на риска



Динамичните графики предоставят задълбочен анализ

