ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 71284— 2024

Услуги населению

ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования и принципы проведения

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»), Акционерным обществом «Институт региональных экономических исследований» (АО «ИРЭИ»), Обществом с ограниченной ответственностью «Центр консалтинга и сертификации «Межрегиональное агентство качества» (ООО «ЦКС «МАК»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 4 марта 2024 г. № 274-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2024

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования и принципы проведения

Services for people. Internal audits of customer service processes.
General requirements and principles of conducting

Дата введения — 2024—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования и принципы проведения внутренних аудитов процессов обслуживания потребителей в сфере услуг населению (далее — внутренние аудиты).

Стандарт распространяется на внутренние аудиты в сфере услуг населению, оказываемых исполнителями услуг — юридическими лицами различных организационно-правовых форм, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами — плательщиками налога на профессиональный доход (самозанятыми гражданами).

Требования настоящего стандарта являются общими и предназначены для применения всеми исполнителями услуг независимо от вида и формата деятельности, масштаба и вида оказываемых услуг.

Настоящий стандарт не распространяется на внешние аудиты (аудиты второй и третьей стороны) и на аудиторскую деятельность, осуществляемую согласно [1].

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р ИСО 19011 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **внутренний аудит процессов обслуживания потребителей:** Систематический, независимый и документируемый процесс установления объективных свидетельств и объективной оценки для получения степени соответствия критериям аудита.

Примечание — Внутренние аудиты, иногда называют аудитами первой стороны.

3.2 **критерии внутреннего аудита процессов обслуживания потребителей:** Совокупность требований, используемых как основа для сравнения с ними объективного свидетельства аудита.

3.3 **план аудита:** Описание действий и мероприятий по проведению аудита процессов обслуживания потребителей.

3.4 **программа аудита:** Мероприятия по проведению внутреннего аудита процессов обслуживания потребителей, запланированные на конкретный период времени и направленные на достижение конкретной цели.

3.5 **свидетельство аудита:** Записи, изложение фактов или другая информация, связанные с критериями внутреннего аудита процессов обслуживания потребителей.

4 Общие положения

4.1 Услуги населению являются результатом деятельности субъектов предпринимательской деятельности непроизводственных отраслей, в том числе юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц — плательщиков налога на профессиональный доход (самозанятых).

4.2 Исполнители услуг должны осуществлять свою деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации с учетом требований документов по стандартизации, регулирующих конкретную сферу услуг.

4.3 Исполнителям услуг населению рекомендуется разработать и внедрить документально оформленные внутренние технические документы, инструкции, процедуры и порядки по организации и оказанию услуг, обеспечивающие соблюдение оказываемых услуг установленным требованиям.

4.4 При разработке внутренних документов рекомендуется руководствоваться номенклатурой показателей качества услуг различных групп и видов, обеспечивающих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителей и возможность оценки уровня качества услуг согласно ГОСТ Р 52113 с учетом специфики и вида услуг (материальные, социально-культурные и смешанные).

4.5 Общие требования к внутренним аудитам

4.5.1 Внутренний аудит представляет собой проверку, получение информации о результатах деятельности и анализ процессов обслуживания потребителей с целью установления объективных доказательств соблюдения положений законодательства Российской Федерации и документов исполнителя услуг, связанных с оказанием услуг потребителям.

4.5.2 Внутренние аудиты организуют и проводят по инициативе администрации или собственников (владельцев) организаций — исполнителей услуг.

4.5.3 Ответственными за внутренний аудит могут быть как штатные сотрудники (специалисты) организации, так и независимые эксперты, выступающие от имени и по поручению администрации исполнителя услуг или собственника (владельца) объекта услуг.

При этом общие требования к процедурам, порядку проведения аудита, а также компетенциям специалистов и экспертов должны соблюдаться в полном объеме.

4.5.4 Внутренние аудиты могут проводиться в рамках:

- разработанной и документально оформленной системы менеджмента качества,
- анализа деятельности исполнителя услуг за определенный период.

При проведении внутреннего аудита применяют экспертный метод оценки качества услуг, основанный на качественных и количественных оценках экспертов в сфере услуг. Применение экспертного метода предполагает проверку наличия и содержания технических документов на оказание услуг конкретных видов, оценку профессиональных компетенций персонала и прочее, а в целом — на оценку

результативности работы отдельных подразделений и процессов организаций, степень выполнения бизнес-плана и т. д.

Аудиты второй и третьей стороны в рамках системы менеджмента качества проводят в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 19011 и с учетом вида услуг и особенностей оказания услуг конкретного вида.

4.6 Цели проведения внутреннего аудита

К целям проведения внутреннего аудита процессов обслуживания потребителей относят:

- проверку способности исполнителя услуг оказывать услуги, соответствующую установленным нормативным правовым актам Российской Федерации и другим документам, относящимся к сфере услуг населению;
- определение способности исполнителя услуг оказывать услуги стабильного качества.

4.7 Виды внутреннего аудита

Различают следующие виды аудитов:

- мониторинговый регулярный аудит, включая плановый и повторный аудит;
- ситуативный аудит, устанавливающий причины проблем с качеством оказываемых услуг или других проблем.

4.8 Объекты внутреннего аудита

4.8.1 Объектами внутренних аудитов являются услуги предприятий (организаций), подразделяемые на материальные, социально-культурные и смешанные согласно ГОСТ Р 50646.

4.8.2 Предметом проверки внутреннего аудита являются процессы оказания услуг, включая процессы обслуживания потребителей.

4.9 Принципы проведения внутренних аудитов

4.9.1 К принципам проведения внутреннего аудита относят:

- риск-ориентированный подход (подход, учитывающий риски и возможности исполнителя услуг);
- клиентоориентированный подход. при котором исполнитель услуг стремится к удовлетворению желаний и потребностей потребителей услуг;
- проявление в процессе проверок таких качеств, как честность, объективность, беспристрастность, должная профессиональная осмотрительность, обдуманность решений при проведении внутреннего аудита; конфиденциальность, отсутствие конфликта интересов.

4.9.2 Для малых организаций невозможно обеспечить, чтобы специалисты, участвующие в аудите, были полностью независимыми от деятельности, подвергаемой аудиту, однако следует приложить все силы, чтобы избежать предвзятости и соблюсти объективность. Независимость при внутреннем аудите может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, которая подвергается аудиту, и/или беспристрастностью и отсутствием конфликта интересов. Специалисты, участвующие в аудите, не должны проверять собственную работу.

4.9.3 Соблюдение этих принципов является необходимым условием для предоставления объективных и достаточных заключений по результатам аудита.

4.10 Внутренние аудиты проводят, как правило, на функционирующих предприятиях, без прерывания процессов оказания услуг и приостановления деятельности организации.

4.11 Внутренние аудиты осуществляют специалисты, отвечающие требованиям раздела 6 настоящего стандарта.

4.12 В случае возникновения препятствий, не позволяющих проводить аудит в офлайн-режиме, например сложная эпидемиологическая ситуация в регионе и иные обстоятельства непреодолимой силы, по решению заказчика внутренний аудит может быть проведен в форме дистанционной оценки. Дистанционный аудит проводится без выезда на места осуществления деятельности исполнителей услуг с применением электронных средств связи и видео-конференц-связи. Дистанционная оценка не проводится, если такой формат проведения оценки создает неприемлемые риски объективности оценки исполнителей услуг и достижения целей аудита.

4.13 Программа внутреннего аудита

4.13.1 Для проведения аудита должна быть разработана программа аудита.

Программа аудита должна включать в себя информацию и ресурсы, необходимые для организации аудитов, их результативного и эффективного проведения в установленные временные сроки, а также может включать в себя следующую информацию:

- цели для программы аудита;
- объем и место проведения и график проведения аудитов;
- процедуры программы аудита;
- критерии аудита;
- методы аудита;
- формирование группы аудита;
- необходимые ресурсы;
- процессы, связанные с соблюдением конфиденциальности, обеспечением защиты информации, и другие подобные вопросы.

4.13.2 При планировании аудитов должно быть обеспечено проведение их в сроки, установленные и/или согласованные с заказчиком аудита. Периодичность проведения и содержание плановых внутренних аудитов устанавливаются заказчиком аудитов.

4.13.3 Для проведения аудита заказчиком аудита назначается один эксперт (специалист) или экспертная группа (группа аудита). До начала аудита назначенный эксперт (специалист) должен провести инструктаж со всеми участниками группы.

Руководитель экспертной группы (группы аудита) в ходе консультаций с членами группы должен обозначить и распределить ответственность между всеми членами группы за аудит конкретных процессов, функциональных подразделений или участков деятельности. При таком распределении следует учитывать независимость и компетентность специалистов и результативное использование ресурсов, а также различные роли и обязанности специалистов.

Критерии аудита определяют для каждого аудита в зависимости от объекта аудита и устанавливают исходя из требований заказчика аудита.

4.14 Критерии оценки качества

Критериями оценки качества процессов обслуживания потребителей являются:

- соответствие услуг требованиям к их содержанию (объему, срокам, качеству оказания, номенклатуре услуг), установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и документами по стандартизации в конкретной сфере услуг;
- наличие у исполнителя услуг компетентного персонала, непосредственно задействованного в оказании услуг конкретного вида, достаточность такого персонала.

Примечание — Компетентность персонала предполагает наличие у сотрудников образования, квалификации или профессиональной подготовки и опыта работы, соответствующих профилю профессиональной деятельности, и соответствие профессиональным стандартам (при их наличии);

- открытость и доступность информации об исполнителе услуг и оказываемых услугах, в том числе наличие сайта в сети интернет;
- наличие и функционирование системы менеджмента качества, обеспечивающей соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям.

Примечание — Система менеджмента качества может быть сертифицирована на добровольной основе в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- отсутствие исполнителя услуг (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) в реестре недобросовестных поставщиков по результатам предоставления услуг в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- наличие опыта и деловой репутации у исполнителя услуг;
- удовлетворенность потребителей качеством услуг.

5 Порядок проведения и содержание внутренних аудитов

5.1 Область внутреннего аудита

Область внутреннего аудита включает в себя:

- процессы обслуживания потребителей;
- организацию сервиса, в том числе организационную структуру организации;
- номенклатуру показателей качества оказываемых услуг;
- документооборот исполнителя услуг, включая технические документы и документированные процедуры и инструкции по оказанию услуг.

5.2 Внутренний аудит рекомендуется проводить по чек-листам с контрольными вопросами.

Контрольные вопросы состоят из положений законодательства Российской Федерации применительно к оказываемым услугам с учетом особенностей деятельности конкретного исполнителя услуг. В контрольные вопросы могут быть включены дополнительные требования по инициативе администрации или собственника (владельца) объекта услуг.

5.3 Рекомендуется следующая последовательность процедур внутреннего аудита:

- проведение предварительного совещания;
- анализ документов во время проведения аудита;
- проверка отдельных подразделений исполнителя услуг и обмен информацией во время проведения аудита;
- сбор аудиторских доказательств и верификация информации;
- документирование результатов аудита и подготовка заключений по результатам аудита;
- подготовка отчета по результатам внутреннего аудита.

5.4 Внутренний аудит может быть документарным и выездным.

5.5 Этапы проверки включают следующее:

- посещение и осмотр территории предприятия — исполнителя услуг, помещений, при необходимости — фотосъемка (или проведение дистанционного аудита);
- опрос, анкетирование персонала;
- анализ документов.

При проведении внутреннего аудита следует обеспечить:

- беспрепятственный доступ экспертов (специалистов) на объект исполнителя услуг;
- допуск к рабочей документации, регламентирующей технологические процессы оказания услуг.

5.6 Содержание внутренних аудитов

Внутренний аудит в общем виде может включать следующие аспекты, если применимо:

- месторасположение объекта, расположение транспортных развязок, режим работы, обустройство прилегающей территории, наружное и внутреннее оформление;
- наличие, функционирование и режим работы контакт-центра (кол-центра) при его наличии;
- перечень оказываемых услуг (основных и дополнительных), форм и условий их оказания, в том числе сроков оказания услуг;
- наличие документов, подтверждающих категорию, тип и другой формат объекта оказания услуг, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации или документами по стандартизации;
- перечень документов по стандартизации (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги населению;
- информационное обеспечение оказываемых услуг, в том числе дополнительная информация об услугах;
- применение информационно-коммуникационных технологий (интернет-ресурсов) и услуг связи; дистанционные каналы обслуживания потребителей, наличие мобильных приложений — интернет-сайт, личный кабинет, удобство и простота навигации в системе личного кабинета, перечень услуг, доступных через дистанционные каналы, функции обратной связи и определение удовлетворенности через каналы коммуникации, реакции на отзывы;
- внешний вид персонала, впечатление потребителя от непосредственного контакта с персоналом;
- достаточность обеспечения процессов технологическими ресурсами;
- маркетинг и внешние коммуникации, информационная поддержка клиентоориентированности в проектах и бизнес-процессах;

- организация претензионной работы с обратной связью — наличие, учет и анализ претензий, жалоб потребителей;

- персонал и внутренние коммуникации, критерии подбора персонала, программы обучения и стажировок, оценки уровня удовлетворенности сотрудников, их ориентация на потребителей, мотивации сотрудников на качественный сервис, коммуникация по качеству обслуживания;

- процессы и технологии, стандарты обслуживания, описанные процессы, технологические карты, внутренние регламенты и процедуры, их актуализация и соответствие нормативным правовым актам Российской Федерации;

- организационно-распорядительные документы организации и документооборот в целом;

- клиентская аналитика — оценка ожиданий потребителей и их удовлетворенности полученным уровнем сервиса, оценка соответствия процессов обслуживания стандартам обслуживания, рекомендации по зонам улучшений.

5.7 В процессе внутреннего аудита могут проводиться анкетирование персонала, анализ документированной информации и процедур управления ею, визуальная проверка процессов обслуживания, контактной зоны, помещений, оборудования и рабочих мест и т. п. В процессе внутреннего аудита информация, относящаяся к целям, области и критериям аудита, собирается путем необходимой и репрезентативной выборки.

5.8 Наблюдения и результаты аудита должны документироваться экспертами (специалистами) с указанием свидетельств аудита. При наличии предварительного согласования с заказчиком аудита, специалисты могут осуществлять фотофиксацию свидетельств аудита. Свидетельства аудита должны быть проверяемыми и достаточными для принятия решения о соответствии или несоответствии объектов аудита критериям и последующего оформления отчета по аудиту. Эксперты (специалисты) должны сохранять свои рабочие записи как минимум до утверждения отчета по аудиту.

5.9 Специалисты должны оценить собранные ими свидетельства аудита и сформулировать выводы о соответствии или несоответствии проверяемого объекта критериям аудита.

5.10 Все выявленные несоответствия должны быть зафиксированы с указанием подтверждающих их свидетельств применительно к конкретному требованию конкретного документа.

Заключения внутреннего аудита могут охватывать следующие вопросы:

- степень соответствия критериям аудита, идентификации рисков и результативности действий проверяемой организации;

- достижение целей аудита, степень охвата области аудита и выполнения критериев аудита.

5.11 После завершения внутреннего аудита проводится заключительное совещание администрации проверяемой организации и специалиста (экспертной группы) с целью ознакомления с результатами проверки и подтверждения того, что несоответствия и замечания (при их наличии) понятны проверяемым, а свидетельства аудита верны.

5.12 Информация, полученная по результатам внутреннего аудита, не подлежит передаче другим лицам и используется только в целях оценки процессов обслуживания потребителей.

5.13 По результатам аудита исполнитель услуг должен разработать и внедрить порядок, обеспечивающий своевременное устранение любых недостатков и нарушений, выявленных в ходе аудиторских проверок и оценок, мероприятий по контролю, расследований и ревизий.

5.14 В случаях, когда исполнитель услуг готов устранить выявленные замечания (недочеты, нарушения) в удовлетворяющие заказчика сроки, рекомендуется организовать и провести повторный аудит.

5.15 Оформление результатов аудита

Результаты внутреннего аудита оформляют документально в виде заключения по результатам аудита — отчета. Форма отчета является произвольной и определяется специалистами, проводящими аудит.

6 Требования к специалистам по внутреннему аудиту

Внутренние аудиты должны осуществлять специалисты (эксперты), соответствующие следующим требованиям:

- иметь профессиональное образование в сфере сервиса и обслуживания или в области систем менеджмента, или пройти дополнительное обучение по программе повышения квалификации в сфере услуг или систем менеджмента;

- иметь общий стаж практической работы в сфере услуг, подвергаемых внутреннему аудиту, не менее одного года;

- обладать практическими навыками по проведению внутренних аудитов.

Специалисты по внутреннему аудиту должны знать нормативные правовые акты Российской Федерации и организационно-распорядительные документы в сфере услуг и обладать такими умениями, как выполнение тестирования (опросов), наблюдение (осмотры), проверки, анализ и оценка информации, выявление причинно-следственных связей, формулирование выводов.

Специалисты по внутреннему аудиту 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. Специалист не должен проводить внутренний аудит деятельности, за которую он несет непосредственную ответственность в данной организации.

Специалистам по внутреннему аудиту следует руководствоваться основами профессиональной этики, общепринятыми нормами и правилами поведения и общения.

Библиография

[1] Федеральный закон от 30 декабря 2008 г. № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности»

УДК 658.383:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: услуги населению, внутренний аудит, процессы обслуживания потребителей, область аудита, критерии, план, программа аудита, свидетельство аудита

Редактор *З.А. Лиманская*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 07.03.2024. Подписано в печать 15.03.2024. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,18.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru