



SET DE INSTRUMENTE PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII

dedicat firmelor mici și mijlocii



International
Federation
of Accountants



CHARTERED
ACCOUNTANTS
AUSTRALIA + NEW ZEALAND

Tradus de:



CUPRINS

PREFAȚĂ	4
1 DOCUMENTAREA	5
1.1 Declarație de politică privind documentarea	5
1.2 Documentul „hub” al sistemului de management al calității	6
1.3 Structura firmei	8
2 PROCESUL DE EVALUARE A RISCURILOR	9
2.1 Declarație de politică privind procesul de evaluare a riscurilor	9
2.2 Matricea de evaluare a riscurilor	11
3 GUVERNANȚA ȘI CONDUCEREA	17
3.1 Declarație de politică privind guvernanta și conducerea	17
3.2 Atribuirea responsabilităților	18
4 DISPOZIȚIILE DE ETICĂ RELEVANTE	19
4.1 Declarație de politică privind dispozițiile de etică relevante	19
4.2 Confirmarea anuală a independenței	22
4.3 Memorandum de rezoluție privind independența	23
5 ACCEPTAREA ȘI CONTINUAREA RELAȚIILOR CU CLIENȚII ȘI ALE MISIUNILOR SPECIFICE	24
5.1 Declarație de politică privind acceptarea și continuarea relațiilor cu clienții și ale misiunilor specifice	24
5.2 Întrebări de preselecție pentru clienți	25
5.3 Formular pentru un client nou	27
5.4 Scrisoare referitoare la etică	28
5.5 Listă de verificare pentru acceptarea unui client nou	29
5.6 Listă de verificare pentru retenția clienților	30
5.7 Formular de încetare a relației cu clientul	31
5.8 Scrisoare de încetare a relației cu clientul	32
6 EFECTUAREA MISIUNII	33
6.1 Declarație de politică privind efectuarea misiunii	33
6.2 Formular de control al muncii	36
6.3 Utilizarea muncii experților	37
6.4 Listă de verificare pentru utilizarea experților externi	38
6.5 Soluționarea diferențelor de opinie	39
6.6 Formular pentru revizuirea calității misiunii	40

7 RESURSELE	42
7.1 Declarație de politică privind resursele	42
7.2 Descrierea posturilor	45
7.3 Listă de verificare pentru interviul și evaluarea candidaților	48
7.4 Listă de verificare pentru îndrumarea personalului nou	51
7.5 Evaluarea performanței personalului profesional	53
7.6 Evaluarea performanței personalului administrativ	56
7.7 Registrul privind formarea și dezvoltarea	58
7.8 Formular de solicitare a achiziției de tehnologie	59
7.9 Formular de solicitare a unui nou prestator de servicii	60
8 INFORMAREA ȘI COMUNICAREA	61
8.1 Declarație de politică privind informarea și comunicarea	61
8.2 Evaluarea culturii – calitatea	63
9 PROCESUL DE MONITORIZARE ȘI REMEDIERE	65
9.1 Ghid privind procesul de monitorizare și remediere	65
9.2 Declarație de politică privind monitorizarea și remedierea	67
9.3 Formular de revizuire a misiunii	69
9.4 Evaluarea sistemului	70
9.5 Registrul privind reclamațiile clienților	73
9.6 Registrul privind constatările	74
9.7 Fișă de lucru pentru evaluarea deficiențelor	75

Acest set de instrumente pentru managementul calității se bazează pe următoarele standarde care sunt în vigoare pentru perioadele care încep la 15 decembrie 2022 sau ulterior acestei date:

Standarde internaționale
Standardul Internațional privind Managementul Calității 1 <i>Managementul calității pentru firmele care efectuează audituri sau revizuri ale situațiilor financiare ori alte misiuni de asigurare sau servicii conexe</i> (ISQM 1)
Standardul Internațional privind Managementul Calității 2 <i>Revizuirea calității misiunilor</i> (ISQM 2)
Standardul Internațional de Audit 220 (revizuit) <i>Controlul calității pentru un audit al situațiilor financiare</i> (ISA 220 (revizuit))
Codul etic internațional pentru profesioniștii contabili (inclusiv Standardele Internaționale privind Independența)

Practicienii trebuie, de asemenea, să ia în considerare dacă sunt obligați să respecte adăugirile suplimentare specifice jurisdicției pentru versiunile locale ale acestor standarde internaționale.



PREFAȚĂ

- Scopul acestui set de instrumente este de a furniza o serie de documente ilustrative (de exemplu, politici, liste de verificare, modele de scrisori și formulare) pentru a ajuta firmele care nu fac parte dintr-o rețea atunci când concep și implementează măsuri pentru a trata și a atenua riscurile la adresa calității identificate așa cum este prevăzut în componenta „Procesul de evaluare a riscurilor din cadrul firmei” din **ISQM 1** al International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).
- Acest set de instrumente poate fi utilizat împreună cu [Ghidul pentru implementarea pentru prima dată](#) întocmit de IAASB pentru a obține o mai bună înțelegere a Standardelor privind Managementul Calității și a dispozițiilor acestora.
- Citirea materialului din acest set de instrumente nu înlocuiește citirea Standardelor privind Managementul Calității. Practicienii trebuie să utilizeze setul de instrumente folosindu-se de raționamentul lor profesional. **Setul de instrumente trebuie să fie adaptat la natura și circumstanțele firmei dvs. și la misiunile pe care le desfășoară.**
- IFAC își declină orice responsabilitate sau răspundere care ar putea apărea, direct sau indirect, drept consecință a utilizării și aplicării acestui set de instrumente.

Cum se utilizează acest set de instrumente

1. Citiți și înțelegeți Standardele privind Managementul Calității.
2. Citiți și înțelegeți toate adăugirile specifice jurisdicției la Standardele privind Managementul Calității.
3. Analizați obiectivele referitoare la calitate prezentate în Standardele privind Managementul Calității și gândiți-vă care dintre acestea sunt relevante pentru firma dvs. În plus, vor fi necesare conversații la nivel de firmă pentru a înțelege dacă există obiective privind calitatea suplimentare care ar fi relevante luând în considerare natura și circumstanțele firmei dvs.
4. Identificați riscurile la adresa calității pentru atingerea obiectivelor privind calitatea identificate, asigurându-vă că se poartă discuții la nivel de firmă luând în considerare natura și circumstanțele firmei dvs. Următoarele resurse pot fi utilizate pentru a vă ajuta în procesul de evaluare a riscurilor:
 - *Matricea ilustrativă a riscurilor: Managementul calității auditului – Firme mici și mijlocii*
 - [Ghidul pentru implementarea pentru prima dată](#) al IAASB
 - [Seria privind managementul calității: Implementarea de către firmele mici](#) al IFAC
5. Utilizați documentele ilustrative din acest set de instrumente pentru a vă ajuta la elaborarea de măsuri pentru atenuarea și tratarea riscurilor la adresa calității identificate. **Documentele ilustrative trebuie adaptate pentru firma dvs. în funcție de natura și circumstanțele firmei și ale misiunilor acesteia.** Rețineți că, în unele cazuri, procedurile actuale efectuate de firme pot trata deja multe riscuri la adresa calității care vor fi identificate, astfel încât documentația referitoare la acestea va fi probabil în continuare relevantă și, prin urmare, ar putea fi valorificată.
6. Utilizați documentele ilustrative din acest set de instrumente pentru a vă ajuta să îndepliniți dispozițiile privind documentația din Standardele privind Managementul Calității. Există instrucțiuni în partea de sus a fiecărui document ilustrativ pentru a vă ajuta. Odată citite și înțelese, acestea trebuie șterse dacă decideți să utilizați vreunul dintre documentele ilustrative în propriul Sistem de management al calității.

Îndrumări specifice

	<p>Punctul 17 din ISQM 1 recunoaște că nu se așteaptă ca firmele să se conformeze dispozițiilor care pot să nu fie relevante din cauza naturii și circumstanțelor firmei sau ale misiunilor sale.</p> <p>Această pictogramă este utilizată în întregul set de instrumente ilustrative privind managementul calității pentru a evidenția îndrumările relevante în mod specific pentru practicienii individuali care nu au personal angajat.</p>
<p>Aa</p>	<p>În întregul set de instrumente ilustrative privind managementul calității au fost utilizate caractere aldine pentru a evidenția referințele la standardele internaționale menționate mai sus. Va trebui să adaptați/actualizați referințele în funcție de jurisdicția firmei dvs.</p>
	<p>Această pictogramă a fost utilizată în întregul set de instrumente ilustrative privind managementul calității pentru a evidenția orice referință care trebuie adaptată/actualizată pentru firma dvs. în funcție de natura, circumstanțele și/sau jurisdicția acesteia.</p>

1 DOCUMENTAREA

1.1 Declarație de politică privind documentarea

Instrucțiuni

Firma dvs. trebuie să documenteze perioada de păstrare stabilită pentru toate documentele referitoare la sistemul de management al calității pentru a se conforma punctului 60 din **ISQM 1**.

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Firma are nevoie să existe o documentație adecvată pentru a furniza probe privind funcționarea fiecărei componente a sistemului său de management al calității.

Setul de instrumente privind managementul calității al firmei, care conține toate politicile și procedurile, este pus la dispoziția tuturor membrilor echipei (în copie electronică și pe suport de hârtie) și este încurajat feedbackul cu privire la sistemul de management al calității. Obiectivele privind calitatea, riscurile la adresa calității și măsurile luate în vederea asigurării calității nu sunt statice și toți membrii echipei pot contribui la asigurarea faptului că acestea sunt menținute actualizate și relevante.

Toți membrii echipei au o responsabilitate în ce privește calitatea în cadrul firmei și trebuie să respecte toate politicile și procedurile. Orice modificări ale setului de instrumente privind managementul calității și/sau ale politicilor și procedurilor firmei le vor fi explicate membrilor în cadrul întâlnirilor obișnuite ale echipei.



Documentele referitoare la sistemul de management al calității vor fi păstrate timp de cel puțin **[introduceți numărul]** ani.

1.2 Documentul „hub” al sistemului de management al calității

Instrucțiuni

Documentarea unei înțelegeri de bază a firmei dvs. și a operațiunilor sale este un punct de plecare valoros în stabilirea și documentarea sistemului dvs. de management al calității. Aceasta poate cristaliza obiectivele firmei dvs. și este un instrument de comunicare cu personalul și clienții util.


Va trebui să adaptați acest document hub la natura și circumstanțele firmei dvs.

[INTRODUCEȚI NUMELE FIRMEI AICI]

Filozofia firmei

Filozofia noastră reprezintă principiile firmei și înțelegerea de către noi a modului în care lucrăm și le oferim servicii clienților noștri.

Calitatea de membru al *[introduceți denumirea organizației profesionale contabile]*

 Apreciam calitatea noastră de membru al *[introduceți denumirea organizației profesionale contabile]* și ne străduim să fim membri activi. Întrucât comportamentul membrilor individuali se reflectă asupra întregii profesii, ne străduim să ne abținem de la orice comportament care ar putea discredita profesia noastră.

Relațiile cu clienții

Căutăm să adăugăm valoare tuturor relațiilor cu clienții prin abilitățile, cunoștințele și eforturile noastre.


Clienții noștri sunt selectați cu atenție pentru a ne asigura că au niveluri de integritate adecvate și că vor beneficia de pe urma relației noastre. Încercăm să ajutăm clienții să-și definească și să-și atingă obiectivele personale și să le ia în considerare în stabilirea obiectivelor afacerii pe care o dețin și în care își desfășoară activitatea în prezent.

Firma a servit diferiți clienți timp de mulți ani și ne bucurăm de încrederea lor continuă și le apreciem încrederea. Căutăm să fim un prestator de servicii de încredere pentru clienții noștri. Pentru a atinge acest obiectiv, oferim un nivel ridicat de servicii care respectă standardele profesionale și etice.

Relația cu echipa

Angajații noștri nu sunt pentru noi doar resurse umane. Ne propunem să atragem angajații cu integritate și atitudinea „potrivită”. Comunicarea, îndrumarea și formarea joacă roluri importante în interacțiunea noastră cu echipa.

Istoricul firmei

 Firma a fost înființată în *[introduceți anul]* și prestează servicii de asigurare, compilare și consultanță *[adaptați textul după caz]* pentru clienți dintr-o gamă largă de industrii *[Este util să identificați tipurile de clienți și experiența în anumite industrii]*.

Structura firmei

Consultați organigrama firmei [\[1.3\]](#). Firma nu face parte dintr-o rețea.

Structura organizației este concepută astfel încât clienții să aibă acces facil și cu încredere la mai mult de o persoană din firmă, dar un partener este implicat corespunzător în toată corespondența și toate rapoartele externe.

E-mailurile către/de la clienți îi sunt trimise în copie partenerului relevant. Un partener semnează toate rapoartele privind auditul, asigurarea și procedurile convenite și aproape toate scrisorile (de intenție).


Ocazional, corespondențele-cheie sunt semnate de către membrul echipei. În general, partenerii le văd înainte de a fi trimise și se păstrează atât o copie în format electronic, cât și o copie pe suport de hârtie.

Obiectivele firmei

În calitate de firmă, recunoaștem că avem obligația de a ne servi clienții și profesia. Scopul principal al firmei noastre este de a îndeplini aceste obligații și de a furniza lucrări de înaltă calitate:

- Să le prestăm clienților noștri servicii excelente în toate domeniile corespunzătoare profesiei de audit și asigurare.
- Să asigurăm excelența în serviciile oferite clienților prin menținerea celui mai înalt nivel de competență, independență și integritate în cadrul firmei.
- Să fim implicați în și să contribuim la progresul profesiei contabile și al comunității noastre.
- Să oferim în cadrul firmei posibilitatea de dezvoltare personală și profesională, îmbunătățirea abilităților și a capacității de relaționare și recompensarea experiențelor în muncă.
- Să ne menținem domeniul de aplicare al serviciilor și cercul de clienți prin dezvoltarea și îmbunătățirea de abilități și competențe speciale.

Dimensiunea firmei

 Firma are în prezent **[introduceți numărul]** parteneri și **[introduceți numărul]** angajați profesioniști și **[precizați ce alte funcții, de exemplu, manager administrativ]**. Nivelul onorariilor percepute anual de firmă reflectă această structură în conformitate cu criteriile de referință disponibile din industrie. Absolvenții sau studenții sunt angajați și beneficiază de formare corespunzătoare.

Abordarea serviciilor pentru clienți


Serviciile superioare pentru clienți sunt obiectivul nostru principal și ghidul nostru în desfășurarea activității, în limitele legii și ale standardelor profesionale. Ne străduim să oferim aceste servicii prin punerea la dispoziția fiecărui client a tuturor abilităților noastre profesionale, asigurându-ne că nevoile lor variate sunt satisfăcute în timp util.

Activitatea profesională care se află în afara ariei de acoperire a experienței și competențelor noastre nu este acceptată. Adesea, îndrumăm clienții sau potențialii clienți către alți profesioniști cu abilitățile și experiența adecvate.

În încercarea de a-i oferi servicii profesionale excelente fiecărui client, abordăm fiecare misiune, mare sau mică, având următoarele obiective:


- Obținerea de cunoștințe aprofundate despre client și sectorul său de activitate, pentru a evalua corespunzător riscurile, evenimentele și condițiile care îl afectează, precum și poziția și evoluția financiară ale acestuia.
- Evaluarea cu acuratețe a punctelor forte și a punctelor slabe ale controalelor contabile și administrative interne ale clientului, ale sistemelor informatice de contabilitate și administrative și ale celorlalte caracteristici ale acestuia, pentru a-l consilia eficient pe client și a îndeplini obiectivele misiunii.
- Identificarea și comunicarea situațiilor și a potențialelor acțiuni care par a fi oportunități de îmbunătățire a operațiunilor și condițiilor clientului.
- Concentrarea atenției asupra domeniilor de asistență personală pentru proprietarii-administratori ai firmelor-client, astfel încât serviciile noastre să poată fi de maxim beneficiu pentru client.

Serviciile profesionale

 Oferim servicii profesionale în domeniul auditului și al revizuirii situațiilor financiare, al altor misiuni de asigurare și al misiunilor pe baza procedurilor convenite. Clienții noștri sunt diverși și din multe industrii, inclusiv **[dați exemple de industrii-cheie cum ar fi agricultura, construcțiile, finanțele, producția, îngrijirea sănătății]**. Ne propunem să continuăm să ne oferim serviciile acestor industrii și să dezvoltăm în timp competențe suplimentare în industrie. Oferim o structură pentru relațiile interpersonale care creează o atmosferă propice pentru promovarea planificării, pentru satisfacerea nevoilor clienților și pentru a reacționa eficient la oportunități și probleme.

Firma noastră nu acceptă misiuni de audit pentru entitățile de interes public (PIE) și nici pentru entitățile cotate mari sau de profil înalt, dar ia în considerare misiunile de audit pentru entitățile cotate mai mici, inclusiv misiunile pentru întreprinderile recent înființate.

Detalii geografice

 Clienții firmei sunt localizați în mare parte în **[menționați răspândirea geografică a clienților și, de asemenea, unde are loc activitatea economică a acestora]**. Nu căutăm activ clienți în afara acestei zone **[acest lucru trebuie luat în considerare/actualizat ca fiind relevant pentru firmă]**.

1.3 Structura firmei

Instrucțiuni

Organigrama firmei este o modalitate utilă de a ilustra structura firmei și este utilizată pentru a sprijini documentul hub.

Va trebui să adaptați această organigramă la natura și circumstanțele firmei dvs.

În cazul în care firma utilizează resurse de la un prestator de servicii în sistemul de management al calității sau în îndeplinirea misiunilor, acest lucru trebuie să fie reflectat în organigramă.



Este posibil ca această organigramă să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

La [introduceți data]

Parteneri

Unu

Doi

Echipa de audit

Unu

Doi

Trei

Patru

Administratori

Unu

2 PROCESUL DE EVALUARE A RISCURILOR

2.1 Declarație de politică privind procesul de evaluare a riscurilor

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Firma aplică o abordare bazată pe risc în proiectarea, implementarea și operarea componentelor sistemului de management al calității într-o manieră interconectată și coordonată astfel încât firma să gestioneze proactiv calitatea misiunilor pe care le desfășoară.

Firma elaborează și implementează un proces de evaluare a riscurilor pentru a stabili obiectivele referitoare la calitate, pentru a identifica și a evalua riscurile la adresa calității și pentru a elabora și implementa măsuri pentru a trata riscurile la adresa calității.

Obiectivele referitoare la calitate

Obiectivele referitoare la calitate sunt rezultatele dorite în raport cu componentele sistemului de management al calității care urmează să fie realizate de către firmă.

Firma a stabilit obiectivele referitoare la calitate specificate la punctele 28-33 din **ISQM 1**. Firma nu a identificat obiective referitoare la calitate suplimentare considerate necesare pentru atingerea obiectivelor sistemului de management al calității (**gândiți-vă dacă acest aspect se aplică în cazul firmei dvs.**). Obiectivele referitoare la calitate stabilite de firmă sunt revizuite periodic pentru a se asigura că reflectă orice modificări relevante.

Riscurile la adresa calității

Un risc la adresa calității este un risc care are o posibilitate rezonabilă:

- (a) De a se produce; și
- (b) Individual sau în combinație cu alte riscuri, de a afecta negativ realizarea unuia sau mai multor obiective referitoare la calitate.

Firma identifică și evaluează riscurile la adresa calității pentru a oferi o bază pentru elaborarea și implementarea măsurilor. Făcând acest lucru, firma:

- (a) Înțelege condițiile, evenimentele, circumstanțele, acțiunile sau inacțiunile care pot afecta negativ realizarea obiectivelor referitoare la calitate, inclusiv:
 - (i) În ceea ce privește natura și circumstanțele firmei, pe cele referitoare la:
 - Complexitatea și caracteristicile operaționale ale firmei;
 - Deciziile și acțiunile strategice și operaționale, procesele și modelul de afaceri ale firmei;
 - Caracteristicile conducerii și stilul de conducere;
 - Resursele firmei, inclusiv resursele furnizate de prestatorii de servicii; și
 - Legislație, reglementări, standardele de audit și asigurare și mediul în care firma își desfășoară activitatea.
 - (ii) În ceea ce privește natura și circumstanțele misiunilor efectuate de firmă, pe cele referitoare la:
 - Tipurile de misiuni efectuate de firmă și rapoartele care trebuie emise; și
 - Tipurile de entități pentru care se desfășoară astfel de misiuni.
- (b) la în considerare modul și măsura în care aceste condiții, evenimente, circumstanțe, acțiuni sau inacțiuni pot afecta negativ atingerea obiectivelor referitoare la calitate.

Măsurile

Măsurile (în legătură cu un sistem de management al calității) sunt politici sau proceduri care sunt concepute și implementate de către firmă pentru a trata unul sau mai multe riscuri la adresa calității:

- (a) Politicile sunt declarații despre ce trebuie sau nu trebuie făcut pentru a trata unul sau mai multe riscuri la adresa calității. Astfel de declarații pot fi documentate, precizate în mod explicit în comunicări sau implicite prin acțiuni și decizii.
- (b) Procedurile sunt acțiuni pentru implementarea politicilor.

Firma elaborează și implementează măsuri pentru a trata riscurile la adresa calității identificate și evaluate într-un mod care are la bază și răspunde în ce privește motivele pentru evaluările date riscurilor la adresa calității respective. Măsurile luate de firmă includ măsurile specificate la punctul 34 din **ISQM 1**.


Abordarea iterativă

Sistemul de management al calității al firmei funcționează continuu și neliniar și reacționează la schimbările în ce privește natura și circumstanțele firmei și ale misiunilor sale.

Rezultatele activităților de monitorizare și remediere, rezultatele inspecțiilor externe și alte informații relevante (de exemplu, reclamațiile și acuzațiile) pot identifica informații care indică faptul că obiective referitoare la calitate suplimentare sau riscuri la adresa calității sau măsuri privind calitatea suplimentare sau modificate sunt necesare ca urmare a schimbărilor în ce privește natura și circumstanțele firmei sau ale misiunilor sale. În cazul în care se identifică astfel de informații, firma analizează informațiile și, după caz:

- (a) Stabilește obiective referitoare la calitate suplimentare sau modifică obiectivele referitoare la calitate suplimentare deja stabilite de firmă;
- (b) Identifică și evaluează riscurile la adresa calității suplimentare, modifică riscurile la adresa calității ori reevaluează riscurile la adresa calității; sau
- (c) Proiectează și implementează măsuri suplimentare sau modifică măsurile existente.

2.2 Matricea de evaluare a riscurilor

Instrucțiuni	<p>Această matrice ar putea fi utilizată pentru a realiza procesul de evaluare a riscurilor al firmei dvs.</p> <p>Obiectivele referitoare la calitate și măsurile luate în privința riscurilor specificate aici sunt obligatorii.</p> <p>Va trebui să adaptați această matrice la situația firmei dvs. A fost elaborată o matrice ilustrativă care prezintă exemple de riscuri la adresa calității ce pot apărea din obiectivele referitoare la calitate, dar această evaluare trebuie efectuată luând în considerare natura și circumstanțele firmei dvs. și ale clienților săi și toate evenimentele sau condițiile relevante. Dacă se utilizează orice informație din matricea ilustrativă, aceasta trebuie înregistrată și menținută în matricea întocmită pentru firma dvs. Este esențial ca documentația dvs. să fie completă.</p>
	<p>Firmele trebuie să analizeze dacă obiectivele referitoare la calitate sau aspectele acestora sunt relevante în funcție de natura și circumstanțele firmei și de misiunile clienții acesteia. De exemplu, obiectivul referitor la calitate în ce privește Efectuarea misiunii de la punctul 31 litera (b) care vizează coordonarea, supervizarea și revizuirea este posibil să nu fie relevant pentru un practician individual. Similar, pot fi necesare obiective referitoare la calitate suplimentare care trebuie să fie documentate, de exemplu, dacă firma furnizează servicii juridice.</p>

Obiective referitoare la calitate	Riscuri la adresa calității	Măsuri luate în privința riscurilor
Guvernanța și conducerea		
(a) Firma demonstrează un angajament față de calitate printr-o cultură care există în întreaga firmă, care recunoaște și consolidează: <ul style="list-style-type: none"> (i) Rolul firmei în servirea interesului public prin realizarea în mod consecvent a unor misiuni de calitate; (ii) Importanța eticii, valorilor și atitudinilor profesionale; (iii) Responsabilitatea întregului personal pentru calitatea în ce privește efectuarea misiunilor sau activităților din cadrul sistemului de management al calității și comportamentul care se așteaptă de la acesta; și (iv) Importanța calității în deciziile și acțiunile strategice ale firmei, inclusiv prioritățile financiare și operaționale ale firmei. 		
(b) Conducerea este responsabilă și răspunzătoare pentru calitate.		
(c) Conducerea demonstrează un angajament față de calitate prin acțiunile și comportamentele sale.		
(d) Structura organizatorică și atribuirea rolurilor, responsabilităților și autorității sunt adecvate pentru a permite proiectarea, implementarea și funcționarea sistemului de management al calității din cadrul firmei.		

Obiective referitoare la calitate	Riscuri la adresa calității	Măsuri luate în privința riscurilor
(e) Necesarul de resurse, inclusiv resursele financiare, este planificat și resursele sunt obținute, alocate sau atribuite într-un mod care este în concordanță cu angajamentul față de calitate al firmei.		
[Introduceți obiective referitoare la calitate suplimentare dacă este cazul]		
Dispoziții de etică relevante		
<p>(a) Firma și personalul acesteia:</p> <p>(i) Înțeleg dispozițiile de etică relevante care se aplică firmei și misiunilor firmei; și</p> <p>(ii) Își îndeplinesc responsabilitățile în ceea ce privește dispozițiile de etică relevante care se aplică firmei și misiunilor firmei.</p>		<p>Firma stabilește politici sau proceduri pentru:</p> <p>(i) Identificarea, evaluarea și tratarea amenințărilor la adresa conformității cu dispozițiile de etică relevante; și</p> <p>[4.1 Declarație de politică privind dispozițiile de etică relevante]</p> <p>(ii) Identificarea, comunicarea, evaluarea și raportarea oricărui încălcare ale dispozițiilor de etică relevante și răspunsul adecvat la cauzele și consecințele încălcărilor în timp util.</p> <p>[4.3 Memorandum de rezoluție privind independența]</p> <p>Firma obține, cel puțin o dată pe an, o confirmare documentată a conformității cu dispozițiile privind independența din partea întregului personal care potrivit dispozițiilor de etică relevante trebuie să fie independent.</p> <p>[4.2 Confirmarea anuală a independenței]</p> <p>Firma stabilește politici sau proceduri pentru primirea, investigarea și soluționarea reclamațiilor și acuzațiilor cu privire la eșecul în a efectua activitatea în conformitate cu standardele profesionale și dispozițiile legale și de reglementare aplicabile sau neconformitatea cu politicile sau procedurile firmei stabilite potrivit ISQM 1.</p> <p>[9.5 Registrul privind reclamațiile clienților]</p>
<p>(b) Alte părți, inclusiv prestatorii de servicii, care fac obiectul dispozițiilor de etică relevante care se aplică firmei și misiunilor firmei:</p> <p>(i) Înțeleg dispozițiile de etică relevante care li se aplică; și</p> <p>(ii) Își îndeplinesc responsabilitățile în legătură cu dispozițiile de etică relevante care li se aplică.</p>		
[Introduceți obiective referitoare la calitate suplimentare dacă este cazul]		

Obiective referitoare la calitate	Riscuri la adresa calității	Măsuri luate în privința riscurilor
Acceptarea și continuarea relațiilor cu clienții și a misiunilor specifice		
<p>(a) Raționamentele emise de firmă cu privire la acceptarea sau continuarea unei relații cu un client sau a unei misiuni specifice sunt adecvate pe baza:</p> <p>(i) Informațiilor obținute cu privire la natura și circumstanțele misiunii și integritatea și valorile etice ale clientului (inclusiv ale conducerii și, dacă este cazul, ale persoanelor responsabile cu guvernarea) care sunt suficiente pentru a susține astfel de raționamente; și</p> <p>(ii) Abilității firmei de a realiza misiunea în conformitate cu standardele profesionale și cu dispozițiile legale și de reglementare aplicabile.</p>		<p>Firma stabilește politici sau proceduri care tratează circumstanțele în care:</p> <p>(i) Compania ia cunoștință ulterior acceptării sau continuării unei relații cu un client sau a unei misiuni specifice de informații care ar fi determinat-o să refuze relația cu clientul sau misiunea specifică dacă aceste informații ar fi fost cunoscute înainte de acceptarea sau continuarea relației cu clientul sau a misiunii specifice; sau</p> <p>(ii) Firma este obligată prin legi sau reglementări să accepte o relație cu un client sau o misiune specifică.</p> <p>[5.1 Declarație de politică privind acceptarea și continuarea relațiilor cu clienții și ale misiunilor specifice]</p>
<p>(b) Prioritățile financiare și operaționale ale firmei nu conduc la raționamente inadecvate cu privire la acceptarea sau continuarea unei relații cu un client sau a unei misiuni specifice.</p>		
[Introduceți obiective referitoare la calitate suplimentare dacă este cazul]		
Efectuarea misiunii		
<p>(a) Echipele misiunilor își înțeleg și își îndeplinesc responsabilitățile în legătură cu misiunile, inclusiv, după caz, responsabilitatea generală a partenerilor de misiune privind gestionarea și obținerea calității misiunii și implicarea suficientă și adecvată pe tot parcursul misiunii.</p>		
<p>(b) Natura, plasarea în timp și amplexarea coordonării și supervizării echipelor misiunilor și revizuirea activității efectuate sunt adecvate în contextul naturii și circumstanțelor misiunilor și al resurselor alocate sau puse la dispoziția echipelor misiunilor, iar activitatea efectuată de membrii mai puțin experimentați ai echipei misiunii este coordonată, supervizată și revizuită de membrii mai experimentați ai echipei misiunii.</p>		<p>Firma stabilește politici sau proceduri care tratează revizuirile calității misiunii în conformitate cu ISQM 2 și necesită o revizuire a calității misiunii pentru:</p> <p>(i) Auditurile rapoartelor financiare ale entităților cotate;</p> <p>(ii) Auditurile sau alte misiuni pentru care o revizuire a calității misiunii este impusă prin legi sau reglementări; și</p> <p>(iii) Auditurile sau alte misiuni pentru care firma stabilește că o revizuire a calității misiunii este un răspuns adecvat pentru a aborda unul sau mai multe riscuri la adresa calității.</p> <p>[6.1 Declarație de politică privind efectuarea misiunii]</p>
<p>(c) Echipele misiunilor exercită raționamentul profesional adecvat și, atunci când se aplică tipului de misiune, scepticismul profesional adecvat.</p>		

Obiective referitoare la calitate	Riscuri la adresa calității	Măsuri luate în privința riscurilor
(d) Este întreprinsă o consultare cu privire la aspectele dificile sau controversate și se implementează concluziile convenite.		
(e) Diferențele de opinie din cadrul echipei misiunii sau dintre echipa misiunii și persoana care revizuieste calitatea misiunii sau persoanele care desfășoară activități în sistemul de management al calității din cadrul firmei sunt aduse în atenția firmei și soluționate.		
(f) Documentația misiunii este alcătuită în timp util după data raportului misiunii și este menținută și păstrată corespunzător pentru a satisface nevoile firmei și pentru a respecta legislația, reglementările, dispozițiile de etică relevante sau standardele profesionale.		
[Introduceți obiective referitoare la calitate suplimentare dacă este cazul]		
Resursele		
Resursele umane		
(a) Personalul este angajat, format și păstrat și are competența și capacitatea: <ul style="list-style-type: none"> (i) De a efectua constant misiuni de verificare a calității, inclusiv de a avea cunoștințe sau experiență relevante pentru misiunile pe care le desfășoară firma; sau (ii) De a desfășura activități sau a îndeplini responsabilități în legătură cu funcționarea sistemului de management al calității din cadrul firmei. 		
(b) Personalul demonstrează angajament față de calitate prin acțiunile și comportamentele sale, își dezvoltă și își menține competența adecvată pentru a-și îndeplini rolurile și este tras la răspundere sau primește recunoaștere prin evaluări, remunerație, promovări și alte stimulente la momentul oportun.		
(c) Persoanele sunt obținute din surse externe (de exemplu, de la un prestator de servicii) atunci când firma nu dispune de personal suficient sau adecvat pentru a permite funcționarea sistemului de management al calității sau efectuarea misiunilor în cadrul firmei.		
(d) Membrii echipei misiunii, inclusiv un partener de misiune, sunt desemnați pentru fiecare misiune, aceștia având competența și capacitățile adecvate și acordându-li-se suficient timp pentru a efectua în mod consecvent misiunile de verificare a calității.		

Obiective referitoare la calitate	Riscuri la adresa calității	Măsuri luate în privința riscurilor
(e) În cadrul sistemului de management al calității sunt desemnate să desfășoare activități persoane care au competența și capacitățile adecvate, inclusiv suficient timp, pentru a efectua astfel de activități.		
Resursele tehnologice (f) Sunt obținute sau dezvoltate, implementate, întreținute și utilizate resurse tehnologice adecvate pentru a permite funcționarea sistemului de management al calității și efectuarea misiunilor din cadrul firmei.		
Resursele intelectuale (g) Sunt obținute sau dezvoltate, implementate, menținute și utilizate resurse intelectuale adecvate pentru a permite funcționarea sistemului de management al calității și efectuarea consecventă a misiunilor de verificare a calității din cadrul firmei, iar aceste resurse intelectuale sunt consecvente cu standardele profesionale și cu dispozițiile legale și de reglementare aplicabile, după caz.		
Prestatorii de servicii (h) Resursele umane, tehnologice sau intelectuale de la prestatorii de servicii sunt adecvate pentru utilizarea în sistemul de management al calității și la efectuarea misiunilor din cadrul firmei, ținându-se seama de obiectivele referitoare la calitate prevăzute la punctul 32 literele (d), (e), (f) și (g).		
[Introduceți obiective referitoare la calitate suplimentare dacă este cazul]		
(a) Sistemul informatic identifică, colectează, procesează și menține informații relevante și fiabile care sprijină sistemul de management al calității, fie din surse interne, fie din surse externe.		
(b) Cultura firmei recunoaște și consolidează responsabilitatea personalului de a face schimb de informații cu firma și între membrii personalului.		

Obiective referitoare la calitate	Riscuri la adresa calității	Măsuri luate în privința riscurilor
<p>(c) Sunt schimbate informații relevante și fiabile în întreaga firmă și cu echipele misiunilor, inclusiv:</p> <p>(i) Informațiile le sunt comunicate personalului și echipelor misiunilor, iar natura, plasarea în timp și amploarea informațiilor sunt suficiente pentru a le permite să înțeleagă și să își îndeplinească responsabilitățile legate de desfășurarea activităților în cadrul sistemului de management al calității sau al misiunilor; și</p> <p>(ii) Personalul și echipele misiunilor îi comunică informații firmei atunci când desfășoară activități în cadrul sistemului de management al calității sau al misiunilor.</p>		
<p>(d) Informațiile relevante și fiabile le sunt comunicate părților externe, inclusiv:</p> <p>(i) Informațiile sunt comunicate de firmă către sau în cadrul rețelei firmei sau prestatorilor de servicii, dacă este cazul, permițându-le rețelei sau prestatorilor de servicii să își îndeplinească responsabilitățile legate de cerințele rețelei sau de serviciile rețelei ori de resursele furnizate de aceștia; și</p> <p>(ii) Informațiile sunt comunicate extern atunci când acest lucru este impus de legislație, de reglementări sau de standardele profesionale ori pentru a sprijini înțelegerea de către părțile externe a sistemului de management al calității.</p>		<p>Firma stabilește politici sau proceduri care:</p> <p>(i) Impun comunicarea cu persoanele responsabile cu governanța atunci când se efectuează un audit al unui raport financiar în cazul entităților cotate cu privire la modul în care sistemul de management al calității sprijină efectuarea consecventă a misiunilor de audit al calității;</p> <p>(ii) Tratează momentul în care este altfel adecvat să se comunice cu părțile externe despre sistemul de management al calității din cadrul firmei; și</p> <p>(iii) Tratează informațiile care trebuie furnizate atunci când se comunică extern în conformitate cu punctul (34) litera (e) subpunctele (i) și (ii), inclusiv natura, plasarea în timp, amploarea și forma adecvată ale comunicării.</p> <p>[8.1 Declarație de politică privind informarea și comunicarea]</p>
<p>[Introduceți obiective referitoare la calitate suplimentare dacă este cazul]</p>		

3 GUVERNANȚA ȘI CONDUCEREA

3.1 Declarație de politică privind guvernarea și conducerea

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității al firmei, precum și responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității al firmei i-au fost atribuite unei persoane cu experiența și calificarea corespunzătoare, specificată în atribuirea responsabilităților [3.2].



În cazul în care firma este operată de un practician individual, acesta își asumă responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității al firmei și responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității al firmei.

Avem un angajament ferm față de calitate. Firma recunoaște importanța calității în efectuarea tuturor misiunilor pentru clienți și înțelege că dacă activitatea sa nu este de o calitate suficientă atunci reputația firmei și a profesiei suferă. Statutul obligatoriu al **ISQM 1** este recunoscut și firma intenționează să opereze într-un climat de calitate, în conformitate cu **ISQM 1**:

- Toți membrii echipei trebuie să mențină un nivel ridicat de calitate în toate sarcinile atribuite.
- Calitatea nu va fi compromisă de considerente comerciale privind sarcinile.
- Procedurile adoptate vor fi urmate cu consecvență de toți membrii echipei.
- Evaluările anuale ale performanței membrilor echipei vor include o evaluare a angajamentului lor față de calitate demonstrat.
- Evaluările remunerațiilor partenerilor vor include o evaluare a angajamentului lor față de calitate demonstrat.
- Formarea este recunoscută drept o componentă-cheie pentru asigurarea menținerii calității, iar firma se va asigura că nevoile de formare impuse sunt identificate și că formarea este pusă la dispoziția întregului personal și a tuturor partenerilor.
- Membrii echipei trebuie să participe la cursuri de formare relevante pentru rolurile lor.
- Firma alocă resurse suficiente pentru dezvoltarea, documentarea și susținerea sistemului său de management al calității.

Am documentat un sistem de management al calității care reflectă ce face firma. Dispozițiile **ISQM 1** și alte standarde relevante pentru serviciile oferite de firmă sunt tratate corespunzător de acest sistem de management al calității. Pentru a ne asigura că managementul calității este realizat în mod consecvent, acesta trebuie încorporat în modul în care ne desfășurăm activitatea.

Partenerii sunt dedicați calității, iar partenerului de conducere **[verificați dacă este aplicabil în cazul firmei dvs.]** i se atribuie responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității. Acest sistem este evaluat cel puțin o dată pe an pentru a ne asigura că este în continuare relevant.

3.2 Atribuirea responsabilităților

Instrucțiuni

Firma dvs. este obligată să-i atribuie unei persoane responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității, precum și responsabilitatea operațională pentru acesta, iar această atribuire trebuie documentată astfel încât să respecte punctul 58 litera (a) din **ISQM 1**.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca această resursă să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

Firma recunoaște necesitatea ca persoana căreia i-au fost atribuite responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității și cea căreia i-a fost atribuită responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității din cadrul firmei să aibă experiența, competența, cunoștințele, influența și autoritatea corespunzătoare în cadrul firmei. De asemenea, acestea au nevoie de timp suficient pentru a-și îndeplini responsabilitatea atribuită și pentru a înțelege rolurile atribuite și că sunt responsabile pentru îndeplinirea lor.

Firma recunoaște, de asemenea, necesitatea ca persoana căreia i-a fost atribuită responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității, conformitatea cu dispozițiile privind independența și procesul de monitorizare și remediere să aibă competența și cunoștințele necesare pentru a-și îndeplini sarcinile. De asemenea, această persoană are o linie de comunicare directă cu persoana căreia i s-au atribuit responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității.

Având în vedere cele de mai sus și luând în considerare membrii echipei așa cum figurează în organigrama firmei, s-a decis să i se atribuie responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității și responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității lui:

Responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității

[introduceți numele aici]

Semnătura:
(Partenerul)

Acceptate de:
(Partenerul de conducere)

Data:

Data:

Responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității

[introduceți numele aici]

Semnătura:
(Partenerul)

Acceptată de:

Data:


Data:

4 DISPOZIȚIILE DE ETICĂ RELEVANTE

4.1 Declarație de politică privind dispozițiile de etică relevante

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.


 Toți membrii echipei trebuie să adere la principiile fundamentale ale eticii profesionale așa cum sunt prezentate în [Codul etic internațional pentru profesioniștii contabili \(inclusiv Standardele Internaționale privind Independența\)](#) și în alte reglementări de etică având caracter de normă. Le solicităm tuturor membrilor echipei să mențină un standard ridicat de conduită personală pentru a evita orice posibilă lezare a reputației lor, a reputației firmei sau a **[introduceți denumirea organizației profesionale contabile]**.

Interesul public

Partenerii și membrii echipei își recunosc responsabilitatea de a acționa în interesul public.

Integritatea, obiectivitatea și independența

Partenerul de misiune trebuie să fie informat dacă un membru al echipei are vreo legătură cu orice client. Aceasta include situațiile în care clientul angajează rude sau prieteni.

 Niciun membru al echipei nu poate investi în entitățile clientului sau nu poate fi implicat în împrumuturi către/de la clienți. **[Explicați procesele întreprinse pentru a vă asigura că acest lucru nu se întâmplă sau este identificat și rezolvat dacă s-a întâmplat]**

În cazul în care firma începe să acționeze pentru un nou client și orice membru al echipei are vreun interes în afacerile clientului, inclusiv pe cele menționate mai sus, membrul echipei trebuie imediat, în momentul în care a aflat că firma acționează, să notifice partenerul de misiune cu privire la interesul său.

În cazul în care unui membru al echipei i se oferă un cadou sau un beneficiu de orice fel, trebuie să i se solicite aprobarea partenerului de misiune înainte de a accepta. Similar, în cazul în care membrii echipei intenționează să cumpere bunuri (sau să utilizeze servicii) de la un client la un preț redus, aprobarea partenerului de misiune trebuie, de asemenea, solicitată în avans. Astfel de cadouri și reduceri pot fi interzise și pot fi, de asemenea, supuse impozitării, deci trebuie analizate cu atenție. Orice contact social pe care membrii echipei îl pot avea cu clienții trebuie să-i fie prezentat partenerului de misiune în cauză. Interacțiunea poate fi complet adecvată, dar partenerul trebuie să fie conștient de circumstanțe pentru a se asigura că integritatea și obiectivitatea firmei sunt menținute.

Partenerul de misiune este responsabil pentru evaluarea tuturor amenințărilor la adresa independenței și pentru asigurarea că toate amenințărilor care nu sunt vădit ne semnificative sunt documentate și eliminate sau reduse până la un nivel acceptabil.

Compania va asigura instruirea adecvată a tuturor membrilor echipei care trebuie să fie independenți.

Confidențialitatea

Membrii echipei au acces la informațiile confidențiale ale clienților și este o condiție esențială a angajării ca aceste informații să fie tratate ca fiind strict confidențiale. Utilizarea necorespunzătoare a informațiilor confidențiale ale clienților constituie un motiv de concediere.

Exemple de acțiuni neadecvate privind informațiile despre clienți sunt:

- Transmiterea de informații oricui altcuiva decât unui membru al acestei firme, în afară de părțile pentru care o astfel de prezentare a informațiilor este normală și aprobată de client.
- Transmiterea de informații angajaților clienților.
- Transmiterea către oricine a numelor clienților pentru care acționează firma, cu excepția cazului în care aceste dezvăluiri sunt normale și necesare sau aprobate de client.
- Prezentarea oricăror informații oricărei persoane în cazul în care o astfel de prezentare ar putea fi în detrimentul clientului.
- Discutarea cu rudele sau cu prietenii a oricăror aspecte legate de clienții firmei sau de afacerile lor.

Membrii echipei trebuie să fie conștienți de faptul că:

- Trebuie să se asigure că detaliile referitoare la un client nu pot fi auzite sau văzute la recepție sau în alte zone publice.
- Informațiile confidențiale pot fi transmise fără intenție pe un dispozitiv mobil, de exemplu, atunci când se află în apropierea altei persoane.
- Nu trebuie efectuate apeluri telefonice atunci când membrii echipei interacționează cu alți clienți și nu trebuie efectuate nici în locuri publice.
- Dosarele clienților, e-mailurile de la aceștia sau alte informații despre clienți nu trebuie lăsate nesupravegheate sau vizibile la recepție, în zonele de interviu sau în alte zone publice.
- Trebuie să fie deosebit de atenți și să se asigure că unui client îi sunt transmise sau înmânate registrele și documentele etc. corespunzătoare.
- Proiectele de rapoarte ale clienților neutilizate trebuie eliminate corespunzător.
- Echipamentele IT, cum ar fi laptopurile, trebuie depozitate în siguranță atunci când nu sunt utilizate, iar dispozitivele trebuie să aibă ecranele blocate atunci când se îndepărtează de ele. Dacă dispozitivul nu este utilizat pentru o perioadă mai lungă de timp, acesta trebuie deconectat și depozitat în siguranță.
- Parolele IT trebuie să fie păstrate în siguranță și niciodată transmise, nici măcar colegilor.
- Echipamentul IT nu trebuie lăsat nesupravegheat sau neprotejat atunci când nu este utilizat. De exemplu, laptopurile nu trebuie să fie lăsate în mașini atunci când aceștia nu sunt prezenți.

Conformitatea cu reglementările etice



Membrii echipei trebuie să consulte și să fie familiarizați cu *Codul etic internațional pentru profesioniștii contabili (inclusiv Standardele Internaționale privind Independența)* și cu alte reglementări etice obligatorii.

Toți membrii echipei sunt responsabili pentru respectarea principiilor etice de către firmă. În cazul în care membrii echipei sunt preocupați de orice problemă legată de principiile etice, ei sunt împuterniciți să-i comunice aceste preocupări partenerului de misiune, responsabilului de calitatea auditului sau partenerului senior după cum consideră că este adecvat. În plus, este recomandabil să se obțină consultanță juridică în ce privește toate dispozițiile legale specifice.

Responsabilitatea pentru aspectele referitoare la independență

Persoanei căreia i se atribuie responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității i se atribuie responsabilitatea operațională pentru independență. Numim această persoană ca fiind „responsabilul de calitatea auditului”.

Atunci când un partener de misiune a fost notificat cu privire la o potențială amenințare la adresa independenței și a luat măsuri pentru a reduce amenințarea la un nivel acceptabil, partenerul de misiune trebuie să-l notifice pe responsabilul de calitatea auditului cu privire la amenințare și acțiunile întreprinse. Responsabilul de calitatea auditului va revizui măsurile luate pentru a se asigura că firma respectă toate dispozițiile privind independența profesională și legislativă.

Responsabilul de calitatea auditului se va asigura că orice amenințări la adresa independenței și măsurile luate sunt documentate corespunzător.

Confirmările privind independența

Toți membrii echipei (inclusiv partenerii) vor completa o confirmare anuală privind independența. Acest lucru trebuie realizat în timpul îndrumării noilor angajați și la momentul evaluării anuale a performanței pentru angajații existenți. Partenerii vor completa anual lista de verificare.

Responsabilul de calitatea auditului se va asigura că o listă cu clienții și domeniul de aplicare al serviciilor este disponibilă pentru a le permite membrilor echipei să evalueze orice impact asupra statutului lor privind independența. În timpul întâlnirilor periodice ale echipei, detaliile privind orice client de asigurare nou și serviciile suplimentare oferite clienților de asigurare existenți sunt prezentate pentru informarea și luarea în considerare a membrilor echipei. Trimestrial, o listă cu toți clienții defalcată pe clienții de asigurare și alți clienți decât cei de asigurare le este transmisă membrilor echipei.

Rotația partenerilor

Firma solicită ca pentru clienții de audit care sunt entități de interes public, partenerul de misiune, persoana responsabilă pentru revizuirea calității misiunii și alți parteneri-cheie de audit să fie rotiți după șapte ani.

Pentru toate celelalte misiuni de asigurare, în cazul în care același partener de misiune a efectuat auditul pentru mai mult de **[introduceți numărul]** ani, firma recunoaște că această situație creează o amenințare de familiaritate la adresa independenței. Partenerul de misiune va documenta această amenințare și modul în care ea a fost redusă la un nivel acceptabil înainte de începerea auditului. Responsabilul de managementul calității va revizui această documentație. Firma va lua în considerare rotirea partenerilor de misiune sau solicitarea unei revizuri a calității misiunii, dacă este cazul. **[Vă rugăm să rețineți că, în unele jurisdicții, poate exista o dispoziție privind rotația sau dispozițiile pot fi mai stricte. Vă rugăm să vă asigurați că formularea reflectă dispozițiile locale]**

Independența



Formularele de acceptare și continuare ale relațiilor cu clienții, strategia de audit și documentele de planificare tratează aspectele referitoare la independență legate de misiunile de asigurare. **[Firmele trebuie să identifice documentele și formularele specifice pe care le utilizează și să înlocuiască descrierile cu convențiile privind denumirea utilizate]**

Pentru a determina dacă este posibil și permis să se presteze alte servicii decât cele de asigurare fără a afecta independența firmei în prestarea serviciilor de asigurare, firma respectă dispozițiile *Codului etic internațional pentru profesioniștii contabili (inclusiv Standardele Internaționale privind Independența)* și aplică principiile sale fundamentale pentru a lua decizia. Partenerul de misiune va documenta modul în care orice amenințare la adresa independenței generată de prestarea altor servicii decât cele de asigurare a fost redusă la un nivel acceptabil. Responsabilul de calitatea auditului trebuie să monitorizeze orice nerespectare a politicii firmei.

În cazul în care sunt identificate orice alte amenințări la adresa independenței, partenerul de misiune este responsabil să se asigure că aceste amenințări sunt reduse la un nivel acceptabil înainte de începerea misiunii. Amenințările și acțiunile întreprinse trebuie documentate **[firma trebuie să explice cum și unde sunt documentate]** și notificate responsabilului de calitatea auditului.

Dependența de onorarii



Responsabilul de calitatea auditului este responsabil pentru monitorizarea dependenței de veniturile primite de la un singur client **[procesul de desfășurare a acestei monitorizări trebuie explicat pe scurt]**. Dacă mai mult de **[a se introduce procentul relevant, de exemplu, 15%]** din veniturile firmei provin de la un singur client, firma va analiza dacă există măsuri de protecție adecvate implementate pentru a reduce amenințarea potențială la un nivel acceptabil.

Comunicarea cu clienții

Partenerul de misiune este responsabil pentru comunicarea către consiliul de administrație sau comitetul de audit al clientului a oricărei probleme care ar putea avea legătură cu independența.

Forma acestei comunicări va depinde de tipul misiunii de asigurare și va fi determinată de partenerul de misiune.

4.2 Confirmarea anuală a independenței

Instrucțiuni


Firma dvs. trebuie să obțină, cel puțin o dată pe an, o confirmare documentată a conformității cu dispozițiile privind independența de la tot personalul necesar potrivit dispozițiilor de etică relevante de a fi independent pentru conformarea cu punctul 34 litera (b) din **ISQM 1**.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Numele partenerului/angajatului:

Da	Nu	
		Aveți un interes financiar semnificativ direct sau indirect în ce privește un client sau filialele/afiliații săi?
		Aveți un interes financiar în ce-i privește pe oricare dintre concurenții, investitorii sau afiliații majori ai unui client?
		Aveți o relație de afaceri externă cu un client sau un funcționar, un director sau un acționar principal având ca obiectiv câștigul financiar?
		Îi datorați vreunui client vreo sumă (cu excepția cazului în care sunteți un client obișnuit sau în ceea ce privește un credit imobiliar în condiții normale de creditare)?
		Aveți autoritatea necesară pentru a autoriza plățile pentru un client?
		Aveți legătură cu un client în calitate de promotor, subscriitor sau administrator de active cu drept de vot, director, funcționar sau în orice calitate echivalentă unui membru al conducerii sau unui angajat?
		Sunteți director, administrator de active, funcționar sau angajat al unui client?
		Soțul/soția sau copilul aflat în întreținerea dvs. a fost angajat(ă) de un client?
		A fost cineva din familia dvs. angajat într-o funcție de conducere de către un client?
		Există restanțe de la clienții care sunt responsabilitatea dvs.?

Dacă ați răspuns afirmativ la oricare dintre aceste întrebări, trebuie să detaliați motivul pentru această amenințare la adresa independenței în Memorandumul de rezoluție privind independența [\[4.3\]](#), explicând totodată cum acțiunea întreprinsă sau măsurile de protecție aplicate (dacă este cazul) au eliminat sau au redus amenințarea la adresa independenței până la un nivel acceptabil.

 Am citit politica privind independența a firmei și *Codul etic internațional pentru profesioniștii contabili (inclusiv Standardele Internaționale privind Independența)* și consider că le înțeleg. Sunt în conformitate, cu excepția aspectelor enumerate în memorandumul de rezoluție privind independența.

Semnătura angajatului/[partenerului]:	Data:
Semnătura partenerului/[partenerului de conducere]:	Data:

4.3 Memorandum de rezoluție privind independența

Instrucțiuni

Acest formular trebuie completat ori de câte ori există o potențială amenințare la adresa independenței.
Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Aspectul privind independența se referă la:

Data:	
Cientul:	
Angajatul/partenerul:	

Descrieți aspectul și amenințarea potențială la adresa independenței:

Sursele/persoanele consultate (anexați o copie a materialelor aplicabile):

Care sunt constatările?

Cum a eliminat sau cum a redus acțiunea întreprinsă sau măsura de protecție aplicată (dacă este cazul) amenințarea până la un nivel acceptabil?

Soluționat prin:	Data:
Rezoluția recunoscută de angajat:	Data:

5 ACCEPTAREA ȘI CONTINUAREA RELAȚIILOR CU CLIEȚII ȘI ALE MISIUNILOR SPECIFICE

5.1 Declarație de politică privind acceptarea și continuarea relațiilor cu clienții și ale misiunilor specifice

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Compania consideră că integritatea clientului și capacitatea firmei de a efectua misiunea în mod competent și etic sunt componente esențiale ale sistemului de management al calității din cadrul firmei.

Acceptarea noilor clienți

Firma va trimite oferte pentru sau va accepta noii clienți numai după completarea documentației corespunzătoare, inclusiv trimiterea unei scrisori referitoare la etică auditorului existent sau precedent și evaluarea acceptabilității clientului. Factorii pe care firma îi va lua în considerare includ:

- Integritatea percepută a clientului
- Capacitatea firmei de a finaliza misiunea în mod competent și în intervalul de timp necesar
- Aspectele etice, în special cu referire la orice amenințări la adresa independenței sau privind conflicte de interese percepute.

Decizia de acceptare sau de respingere a clientului va fi luată de potențialul partener de misiune după ce se va stabili că orice amenințări la adresa principiilor fundamentale privind etica au fost eliminate sau reduse până la un nivel acceptabil.

Firma poate, în anumite circumstanțe rare, să fie obligată prin lege să accepte o relație cu un client sau o misiune specifică. În astfel de circumstanțe, compania se va strădui să gestioneze cerințele sistemului său de management al calității așa cum ar face-o pentru orice altă relație cu clienții.

Scrisorile de misiune

Scrisorile de misiune sunt un instrument de gestionare a riscurilor foarte eficient.

Firma recunoaște că **ISA 210** *Convenirea asupra termenelor misiunilor de audit* impune ca o scrisoare de misiune să fie implementată pentru toate misiunile de audit întreprinse. Revizuirile, alte misiuni de asigurare și misiunile pe baza procedurilor convenite necesită, de asemenea, scrisori de misiune în conformitate cu standardele relevante pentru misiune.

Documentația privind planificarea pentru audituri, revizuirii, alte misiuni de asigurare și servicii conexe include luarea în considerare a existenței unei scrisori de misiune și a necesității actualizării acesteia. Ori de câte ori un client trece printr-o schimbare a circumstanțelor, structurii etc. sau modifică nivelul serviciilor necesare, acest lucru este considerat o oportunitate de a crea sau de a actualiza o scrisoare de misiune oficială.

Misiunile continue

Compania nu va continua o misiune sau prestarea de servicii pentru un client în situațiile în care ia cunoștință de anumite informații și nu ar fi acceptat misiunea dacă informațiile respective ar fi fost disponibile la momentul acceptării. În cazul în care firma decide să se retragă dintr-o misiune, motivele și o evidență a tuturor discuțiilor relevante cu clientul vor fi documentate.

Firma poate, în anumite circumstanțe rare, să fie obligată prin lege să continue o relație cu un client sau o misiune specifică. În consecință, firma va gestiona sistemul său de management al calității așa cum ar face-o pentru orice altă relație cu clienții.

5.2 Întrebări de preselecție pentru clienți

Instrucțiuni

Acest formular ar putea fi folosit pentru a adresa întrebările adecvate la interviul inițial cu un nou client.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Avertizare: Practicienilor li se reamintește că trebuie să fie atenți la completarea acestei liste de verificare pentru a evita orice posibilitate de defăimare a persoanelor, de exemplu, atunci când se ia în considerare integritatea lor.

Data:	Completat de:
Denumirea entității:	Industria:
A fost finalizată verificarea istoricului/privind combaterea spălării banilor?	Revizuit de: (Partenerul)

Trebuie acoperite următoarele domenii	Note	Comentarii
<ul style="list-style-type: none"> Spuneți-mi despre afacerea dvs. 	Urmăriți istoricul dovedit.	
<ul style="list-style-type: none"> Cine este prestatorul dvs. de servicii de audit și asigurare anterior? De ce ați considerat că este necesar să-l schimbați? Explicați că veți avea nevoie de permisiunea clientului pentru a-l contacta pe auditorul său anterior [obligatoriu pentru misiunile de audit, recomandat pentru toate misiunile] 	Urmăriți dacă în trecut acesta a schimbat frecvent contabilii, deoarece acest lucru indică atât lipsa de loialitate, cât și incapacitatea de a privi relația profesională dintre client și contabil pe termen lung și, eventual, lipsa integrității din partea clientului.	
<ul style="list-style-type: none"> Ce v-a determinat să contactați această firmă pentru servicii de audit și de asigurare? 	Fiți atenți la răspunsurile superficiale și la recomandările de la clienți problematici. O recomandare din partea clienților cu care ați avut experiențe pozitive poate fi un indiciu că această persoană are potențial.	
<ul style="list-style-type: none"> Care sunt aspectele care vă preocupă cel mai mult în afacerea dvs. în acest moment? 	Fiți atenți la răspunsurile care indică lipsa de competență în afaceri. De asemenea, fiți atenți la un grad ridicat de sensibilitate la impozitare.	
<ul style="list-style-type: none"> Sunteți la zi cu toate declarațiile fiscale și plățile de impozite? 	Fiți atenți la răspunsurile care indică mai mulți ani restanți și mai multe plăți restante.	
<ul style="list-style-type: none"> De ce servicii de audit și de asigurare aveți nevoie? 	Fiți atenți la răspunsurile care indică faptul că această persoană caută servicii minimale, la costuri minimale.	
<ul style="list-style-type: none"> Discutați despre cum lucrați noi la această firmă, inclusiv sistemul de management al calității din cadrul firmei. Partenerul de misiune va avea responsabilități de conducere și va realiza auditul calității. 	Explicați domeniile de activitate și, de asemenea, dorința noastră puternică de a asigura rapoarte financiare exacte. Acord cu preț fix sau intervalul de onorarii probabil. Explicați auditurile de calitate care necesită aplicarea standardelor de audit și respectarea dispozițiilor de etică relevante.	
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a evalua sistemul dvs. de păstrare a documentelor, controalele interne și sistemul contabil, trebuie să colectăm informații prin vizitarea sediului dvs., iar aceasta poate fi completată prin solicitarea virtuală de documente. Sunt respectate politicile și procedurile privind acceptarea clientului ale firmei? 	Explicați costul probabil al acestei prime sesiuni, precum și informațiile pe care potențialul dvs. client va trebui să le furnizeze la acea întâlnire. Atenție la semnele că această persoană are așteptări nerezonabile privind onorariul.	

Intuiția este relevantă în acest proces, dar partenerul trebuie să ia în considerare informațiile obținute pentru a planifica și a efectua misiunea. Gândiți-vă la răspunsurile date și dacă sunt nefavorabile trebuie să luați în considerare refuzarea misiunii.

Este posibil ca firma să accepte acest nou client?		Da <input type="checkbox"/>	Nu <input type="checkbox"/>
Recomandat de:			
Programarea făcută:	Data și ora:		
Rezumat și observații (inclusiv orice considerație legată de întâlnirea cu potențialul client):			
Există aspecte care dau naștere necesității unei consultări suplimentare?			

În cazul în care clientul este potențial acceptat, completați următoarea listă de verificare:

	Data	Semnătura
Detaliile despre client înregistrate în Formularul pentru un client nou [5.3] .		
Scrisoarea referitoare la etică trimisă [5.4] .		
Lista de verificare pentru acceptarea unui client nou finalizată [5.5] .		

5.3 Formular pentru un client nou

Instrucțiuni

Acest formular poate fi folosit pentru a colecta informații despre un client nou.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Denumirea entității:	
Contacte-cheie:	
Tipul afacerii/industriei:	
Adresa de corespondență:	
Adresa sediului:	
Telefon mobil:	Alt telefon:
E-mail:	Adresă web:
Numărul companiei:	Sursa noului client:
Auditorul anterior:	

Active/datorii majore:	
Conducerea-cheie (numele și funcțiile):	
Toate părțile afiliate (filiale, societăți afiliate):	
Numărul de angajați:	
Exemplarul celor mai recente date financiare furnizat: Da <input type="checkbox"/>	
Întocmit de:	Data:
Revizuit de:	Data:

5.4 Scrisoare referitoare la etică

Instrucțiuni

Pentru potențialii clienți de audit, firma dvs. trebuie, după ce a primit permisiunea clientului potențial, să comunice în scris cu auditorul anterior înainte de a accepta un client nou. Se recomandă ca firma dvs. să comunice în scris cu firma existentă sau predecesoare pentru toate misiunile. Am numit această scrisoare „scrisoare referitoare la etică”.

Va trebui să adaptați acest model de scrisoare la natura și circumstanțele firmei dvs. și să țineți seama de toate dispozițiile legislative și profesionale jurisdicționale, inclusiv codurile de conduită și codurile etice (ale IESBA și orice cod local relevant).

(Data)

(Destinatarul)

(Numele clientului)

(Adresa clientului)

Stimate (numele)

Scrisoare referitoare la etică

Am fost contactați de **[introduceți numele clientului]** pentru a accepta nominalizarea ca auditor **[modificați după caz]**.

Vă rugăm să ne anunțați dacă există vreun motiv de natură profesională sau etică pentru care nu ar trebui să acceptăm această numire.

Dacă nu există un astfel de motiv, vă rugăm să ne transmiteți documentația necesară pentru a asigura continuitatea serviciului profesional, inclusiv:

- Copii ale situațiilor financiare și ale raportului auditorilor semnate pentru anul precedent
- Copii ale oricărui registru privind imobilizările sau ale altor liste privind afacerea
- Copii ale avizelor privind evaluarea fiscală din anul precedent
- Orice alte informații relevante pe care le aveți în legătură cu afacerile și aspectele juridice ale acestuia

În plus, am dori să revizuiți lucrările de audit de anul trecut, inclusiv baza pentru opinia de audit, rezumatul diferențelor de audit / prezentărilor eronate neajustate, aspectelor discutate cu conducerea superioară sau consiliul (scrisoarea conducerii) și scrisoarea de reprezentare a conducerii

Dacă vă putem oferi asistență suplimentară, vă rugăm să contactați biroul nostru la **[introduceți numărul de telefon]** sau pe e-mail la **[introduceți adresa de e-mail]**

Cu stimă,

[introduceți numele]

[introduceți funcția]

Numele clientului

Semnătura clientului

5.5 Listă de verificare pentru acceptarea unui client nou

Instrucțiuni

Firma dvs. are obligația de a obține informații despre natura și circumstanțele misiunii, precum și despre integritatea și valorile etice ale clientului (inclusiv ale conducerii și, dacă este cazul, ale persoanelor responsabile cu guvernanta) care să fie suficiente pentru a susține deciziile firmei cu privire la acceptarea unei relații cu clientul sau a misiunii specifice pentru a respecta punctul 30 litera (a) subpunctul (i) din **ISQM 1**.

Va trebui să adaptați această listă de verificare la natura și circumstanțele firmei dvs.

Avertizare: Practicienilor li se reamintește că trebuie să fie atenți la completarea acestei liste de verificare pentru a evita orice posibilitate de defăimare a persoanelor, de exemplu, atunci când se ia în considerare integritatea lor.

Clientul:

Data:

Întrebare	Comentarii
Se pune la îndoială integritatea clientului? În urma verificărilor noastre privind trecutul și a altor proceduri, avem cunoștință de orice informații care ar putea sugera lipsa de integritate a clientului?	
Avem competențele necesare pentru a realiza această misiune? A efectuat firma auditul unor entități de dimensiuni similare și din aceeași industrie?	
Există resurse suficiente pentru a respecta termenele-limită? Calendarul misiunii se potrivește cu disponibilitatea personalului sau sporește concurența pentru resurse? Este fezabil să credem că putem obține resurse suplimentare atunci când este necesar?	
A fost finalizată lista de verificare privind independența? [4.2 Confirmarea anuală a independenței]	
Firma nu se află în conflict de interese cu clientul?	
Dacă există un conflict de interese, cum a fost acesta tratat?	
Există probleme legate de nivelul onorariilor percepute sau de colectarea acestora despre care să știm? Un astfel de aspect ar putea avea vreun impact asupra independenței noastre?	
Au fost luate în considerare întrebările de preselecție pentru clienți?	
Au fost luate în considerare motivele pentru schimbarea auditorului și dau acestea naștere unor întrebări?	
Răspunsul la scrisoarea referitoare la etică a evidențiat orice probleme noi?	

Da

Nu

Este programată o vizită pentru verificarea modului de ținere a evidențelor, a controalelor interne și a sistemului contabil

Data:

Decizie luată de a-l accepta drept client

Scrisoare de misiune trimisă

Adăugați la ordinea de zi a întâlnirii cu echipa informarea personalului

Întocmită de:

Data:

Revizuită de: (Partenerul)

Data:

5.6 Listă de verificare pentru retenția clienților

Instrucțiuni

Firma dvs. are obligația de a obține informații despre natura și circumstanțele misiunii, precum și despre integritatea și valorile etice ale clientului (inclusiv ale conducerii și, dacă este cazul, ale persoanelor responsabile cu guvernanta) care să fie suficiente pentru a susține deciziile firmei cu privire la continuarea relației cu clientul sau a misiunii specifice pentru a respecta punctul 30 litera (a) subpunctul (i) din **ISQM 1**. Acest formular poate fi completat la sfârșitul fiecărei misiuni astfel încât să-l putem înștiința dacă decidem să nu continuăm relația profesională cu un client. Dacă acest formular nu a fost completat la sfârșitul misiunii anterioare, el trebuie completat în etapa de planificare a misiunii în fiecare an, pentru a ne aduce aminte să ne gândim la măsura în care clientul este încă adecvat pentru firmă.

Va trebui să adaptați această listă de verificare la natura și circumstanțele firmei dvs.

Avertizare: Practicienilor li se reamintește că trebuie să fie atenți la completarea acestei liste de verificare pentru a evita orice posibilitate de defăimare a persoanelor, de exemplu, atunci când se ia în considerare integritatea lor.

Întrebarea	Comentarii
Avem cunoștință de ceva care ar putea sugera despre client că nu are integritate?	
Suntem în continuare competenți să efectuăm misiunea? Există schimbări semnificative sau evoluții planificate care ar putea schimba această poziție ce trebuie luate în considerare pentru următoarea misiune? Au afectat orice modificări ale personalului firmei competența noastră în a ne face bine treaba?	
Avem resursele necesare pentru a îndeplini această misiune în perioada prevăzută?	
A fost finalizată lista de verificare privind independența? [4.2 Confirmarea anuală a independenței]	
Firma se află în conflict de interese cu clientul? Dacă există un conflict de interese, cum a gestionat firma amenințarea la adresa independenței?	
Există probleme cunoscute legate de nivelul onorariilor percepute sau de colectarea acestora?	
Au fost luate în considerare întrebările de preselecție pentru clienți?	
Avem cunoștință de probleme legate de ținerea evidențelor, controalele interne sau sistemul contabil?	
Există servicii noi pe care le prestăm pentru client în acest an și, dacă da, au fost luate în considerare și atenuate, după caz, orice amenințări la adresa independenței apărute?	

Da Nu N/A

Decizie luată de a păstra clientul

Formular pentru un client pierdut completat

Întocmită de:	Data:
Revizuită de: (Partenerul)	Data:

5.7 Formular de încetare a relației cu clientul

Instrucțiuni

Acest formular poate fi folosit pentru a documenta pierderea sau respingerea unui client și ca o listă de verificare privind măsura în care aspectele corespunzătoare au fost tratate.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Aspectul	Comentariu/cum s-a făcut	Eliminat
Datele de contact ale clientului sau Decizia documentată de a nu continua relația cu clientul Scrisoare către client – dacă este cazul		
Luați în considerare impactul pe care îl are plecarea acestui client asupra altor relații cu clienții și asupra volumului de muncă		
Răspunsul la scrisoarea referitoare la etică Cererea privind accesul la documentele de audit a fost primită?		
Examinați activitatea în curs și debitorii Luați măsurile corespunzătoare dacă există solduri. De exemplu, contactați clientul, trimiteți-i extrasul debitorului, creșteți costul final al onorariului, anulați munca rămasă		
Actualizați baza de date a firmei <ul style="list-style-type: none"> • marcați-l ca non-client • introduceți datele de contact ale noului auditor • marcați-l ca non-client 		
Dispozițiile de reglementare Renunțarea la calitatea de auditor/alte cerințe ale procesului		
Adăugați acest aspect la ordinea de zi pentru următoarea întâlnire cu echipa pentru a-i informa pe toți membrii echipei despre clientul pierdut		
Arhivați corespondența rămasă și dosarele cu documentele de lucru		

Întocmit de:

Data:

Revizuit de: (Partenerul)

Data:

5.8 Scrisoare de încetare a relației cu clientul

Instrucțiuni

În cazul în care misiunea cu un client este încheiată, cea mai bună practică este să rezumați în scris situația către client. Acest lucru vă ajută la evitarea confuziei cu privire la responsabilitatea firmei dvs. pentru finalizarea aspectelor rămase și va face tranziția mai ușoară pentru noua firmă.

Va trebui să adaptați acest model de scrisoare la natura și circumstanțele firmei dvs.

(Data)

(Destinatarul)

(Numele clientului)

(Adresa clientului)

Stimate (numele)

Încetarea calității de auditor

Dorim să clarificăm aspectele legate de decizia dvs. de a ne înlocui ca auditor [rețineți că este posibil ca acesta să nu fie singurul motiv pentru încetarea relației cu clientul, deci poate fi nevoie de adaptare]. Această scrisoare înlocuiește scrisoarea noastră de misiune anterioară din data de **[introduceți data]**.

Autoritatea de a furniza informații și documente

Pentru auditurile sau revizuirile situațiilor financiare și ale informațiilor financiare, dacă doriți ca accesul la documentele de lucru să-i fie furnizat noului auditor, vom fi îndrumați de obligațiile noastre profesionale.

Este necesară solicitarea dvs. scrisă într-un format specific.

Păstrarea evidențelor

Anexat returnăm documentația-sursă care trebuie să fie păstrată de dvs. Documentația precum dosarul nostru de lucru va fi păstrată de noi pe parcursul perioadei legale corespunzătoare, asigurându-vă de continuarea confidențialității.

Onorariile

Atașată este o factură finală pentru serviciile noastre până în prezent, împreună cu o declarație care arată, de asemenea, onorariile anterioare restante. Pentru confirmare, vă rugăm să semnați și să returnați copia anexată a acestei scrisori, împreună cu plata acestor sume, cât mai curând posibil.

Cu stimă

[NUMELE FIRMEI]

Partenerul:

Data:

Recunoaștere

Luăm act de prezenta scrisoare care consemnează acordul dintre noi cu privire la demisia dvs. din funcția de auditor al nostru.

Vă autorizăm să-i furnizați informațiile și documentele firmei _____, pe care am desemnat-o ca fiind noul nostru auditor.

Numele clientului:

6 EFECTUAREA MISIUNII

6.1 Declarație de politică privind efectuarea misiunii


Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Efectuarea misiunii

Misiunile de audit, de asigurare și de servicii conexe sunt efectuate în conformitate cu dispozițiile standardelor aplicabile în materie de audit și asigurare, management al calității și profesionale și etice și sunt planificate și efectuate cu scepticism profesional și folosind raționamentul profesional. Firma urmărește o calitate consecventă prin utilizarea seturilor de instrumente, a programelor informatice standard din industrie, a documentelor-șablon și a materialelor de îndrumare adecvate.

Membrii echipei sunt informați cu privire la misiune și la obiectivele activității lor. Echipele misiunilor includ membri ai echipei cu experiență cu competențele și experiența necesare și adecvate nevoilor misiunii, iar resursele alocate sunt echilibrate și suficiente pentru a efectua auditul și pentru a obține o muncă de înaltă calitate. Acest obiectiv este atins, de asemenea, prin intermediul unui lider de echipă cu experiență care delegă, dar totuși exercită în mod constant un raționament profesional și un scepticism profesional echilibrate. Controlul muncii și formularele de informare a clienților, diagramele privind structura, organigramele și documentele din dosarele permanente (cum ar fi informațiile despre cadrul general legal și organizațional, acordurile pe termen lung importante) contribuie la înțelegerea clienților noștri. Scrisorile de misiune identifică activitatea care urmează să fie efectuată.

 *Supravegherea* – progresul misiunii este urmărit folosind **[identificați metoda utilizată, de exemplu, modulul de gestionare a fluxului de lucru al programului nostru informatic de servicii profesionale și bugetele de timp]**. Modulul de gestionare a fluxului de lucru oferă indicatori pentru a se raporta conducerii cu privire la caracterul rezonabil al bugetului preliminar și la măsura în care bugetul trebuie revizuit **[revizuiți după caz dacă nu există un model de gestionare a fluxului de lucru]**. Fiecare membru al echipei are contact direct periodic cu partenerul. Progresul muncii este revizuit oficial în timpul întâlnirilor periodice ale echipei. Instrucțiunile le sunt date membrilor echipei în formularul de control al muncii și în persoană. Nivelul de supraveghere variază în funcție de natura și circumstanțele misiunii, de componența echipei misiunii și de progresul misiunii.

Revizuirea – partenerii sau directorii vor revizui toate lucrările finalizate. Partenerul se va asigura că toate aspectele semnificative sunt analizate pentru a se asigura conformitatea cu standardele profesionale, dispozițiile legale / de reglementare și exhaustivitatea și exactitatea muncii efectuate.

Formarea și îndrumarea – revizuirile partenerilor sunt privite ca parte a mentoratului la locul de muncă al membrilor personalului. Partenerii sunt disponibili pentru a oferi asistență și pentru a răspunde la întrebări.

Utilizarea experților

Ne consultăm cu experți cu competențe specializate acolo unde este cazul. Pe plan intern, am identificat oamenii cu cunoștințe de specialitate, care sunt calificați să ofere consultanță în baza experienței, cunoștințelor și pregătirii lor și menținem o listă a unor astfel de persoane. În unele cazuri, este posibil să fie necesar să consultăm experți din afara firmei noastre. Pentru toate consultările oficiale, documentăm consultarea, monitorizăm progresul, revizuim constatările și implementăm concluziile consultării.

Partenerul de misiune este responsabil pentru determinarea situațiilor în care un expert este necesar pentru misiune, natura, plasarea în timp și amploarea procedurilor de audit, evaluarea competențelor, capacităților și obiectivității expertului și evaluarea calității muncii expertului.

Consultările sunt finanțate, încurajate și documentate corespunzător, iar concluziile sunt implementate. Documentarea oricărei consultări în dosarele clienților permite o înțelegere clară a aspectelor avute în vedere, a concluziilor la care s-a ajuns și a detaliilor privind implementarea. Persoana consultată își va documenta, de asemenea, concluziile în legătură cu toate aspectele dificile sau controversate. Partenerul de misiune este responsabil pentru determinarea măsurii în care o problemă este dificilă sau controversată.

Documentația misiunii

Toate dosarele misiunii sunt finalizate în timp util. Termenul maxim trebuie să fie de 60 de zile de la emiterea raportului de audit/asigurare etc. Odată finalizată, nu mai este permisă nicio modificare a documentației. Cu toate acestea, documentația de audit existentă poate fi clarificată în urma comentariilor primite în cursul inspecțiilor de monitorizare efectuate de părți interne sau externe.

Toți membrii echipei sunt responsabili de protejarea documentației misiunii prin implementarea următoarelor proceduri:

- Toate documentele de lucru identifică în mod clar persoana care le întocmește și evaluatorul.
- Toate modificările documentelor de lucru, precum și membrul echipei care a făcut modificările trebuie indicați clar.
- Documentația misiunii trebuie depusă în zona desemnată ori de câte ori nu este utilizată de un membru al echipei.
- Documentele de lucru electronice sunt protejate prin parolă. Membrii echipei nu li se permite să își împărtășească parola cu nimeni altcineva.

Sistemul nostru de IT include următoarele caracteristici privind securitatea:

[Adaptați potrivit firmei dvs., inclusiv politica privind protecția prin parolă a documentelor, controalele asupra emiterii parolelor și politica privind copiile de siguranță].



Firma nu distruge documentația misiunii, cu excepția cazului în care a obținut consultanță juridică potrivit căreia distrugerea este adecvată. În toate cazurile, firma va păstra documentația misiunii timp de cel puțin **[introduceți numărul]** ani.

Diferențele de opinie

Orice diferențe de opinie trebuie identificate într-un stadiu incipient și fiecare etapă a proceselor întreprinse pentru a soluționa diferențele trebuie documentată. Un exemplu de formular pentru a documenta diferențele de opinie și soluționarea acestora este furnizat la [\[6.5\]](#).

Raportul de audit sau alt raport nu va fi emis până când problema nu este rezolvată și membrii echipei nu sunt sprijiniți de partenerul de misiune în comunicarea acestui lucru către client.

Revizuirea calității misiunii

O revizuire a calității misiunii (RCM) trebuie efectuată pentru:

- Auditurile rapoartelor financiare ale entităților cotate;
- Auditurile sau alte misiuni pentru care o revizuire a calității misiunii este impusă de legi sau reglementări; și
- Auditurile sau alte misiuni pentru care firma stabilește că o revizuire a calității misiunii este un răspuns adecvat pentru a trata unul sau mai multe riscuri la adresa calității.

Pentru toate celelalte misiuni de asigurare, partenerul de misiune va lua în considerare următoarele criterii atunci când va stabili dacă trebuie efectuată o RCM:

- Nivelul riscului de audit al misiunii – dacă nivelul riscului de audit este considerat a fi ridicat, atunci este mai probabil să fie necesară o RCM.
- Vechimea personalului care conduce misiunea – necesitatea unei RCM s-ar putea reduce odată cu nivelul mai ridicat de experiență/ competență al echipei de audit.
- Orice RCM realizată în cadrul acestei misiuni în anii anteriori – dacă a fost efectuată o RCM în ultimii ani, necesitatea unei revizuirii în anul curent poate fi redusă în unele cazuri, în funcție de motivul pentru care a fost efectuată o RCM în anii anteriori.
- Constatările/recomandările oricărei RCM anterioare – dacă RCM a relevat puține aspecte, necesitatea unei RCM pentru anul curent poate fi redusă. RCM poate recomanda frecvența RCM-urilor ulterioare, dar trebuie luate în considerare și rezultatele monitorizării interne (de exemplu, domeniile de risc sau în ce privește anumiți parteneri).

Responsabilitatea numirii persoanelor care revizuiesc calitatea misiunii trebuie să-i fie atribuită cuiva care are competența, capacitățile și autoritatea corespunzătoare în cadrul firmei pentru a îndeplini această responsabilitate. Prin urmare, această responsabilitate i-a fost atribuită responsabilului de calitatea auditului.

Criteriile pentru ca cineva să fie eligibil pentru a fi desemnat drept persoana care revizuieste calitatea misiunii sunt:

- Nu este membru al echipei misiunii;
- Are competența și capacitățile, inclusiv suficient timp, și autoritatea corespunzătoare pentru a efectua RCM;
- Respectă dispozițiile de etică relevante, inclusiv în ceea ce privește amenințările la adresa obiectivității și independenței sale; și
- Respectă prevederile legilor și reglementărilor, dacă există, care sunt relevante pentru eligibilitatea sa.

Trebuie să existe o perioadă de pauză de cel puțin doi ani înainte ca cineva să poată fi numit ca persoană care revizuieste calitatea misiunii după ce a servit anterior ca partener de misiune.

Criteriile pentru ca cineva să fie eligibil pentru a asista persoana care revizuieste calitatea misiunii sunt:

- Nu este membru al echipei misiunii;
- Are competența și capacitățile, inclusiv suficient timp, pentru a-și îndeplini sarcinile care îi sunt atribuite; și
- Respectă dispozițiile de etică relevante, inclusiv în ceea ce privește amenințările la adresa obiectivității și independenței sale și, dacă este cazul, prevederile legilor și reglementărilor.

Persoana care revizuieste calitatea misiunii își asumă responsabilitatea generală pentru efectuarea RCM.

Persoana care revizuieste calitatea misiunii este responsabilă pentru efectuarea procedurilor la momente adecvate în timpul misiunii pentru a oferi o bază adecvată pentru o evaluare obiectivă a raționamentelor semnificative făcute de echipa misiunii și a concluziilor la care s-a ajuns în acest sens.

Persoana care revizuieste calitatea misiunii este responsabilă pentru determinarea naturii, plasării în timp și amplitudinii coordonării și supravegherii persoanelor care asistă la revizuire și ale revizuirii activității lor.

În cazul în care persoana care revizuieste calitatea misiunii ia cunoștință de circumstanțe care îi afectează eligibilitatea, aceasta trebuie să notifice responsabilul de calitatea auditului și:

- În cazul în care revizuirea calității misiunii nu a început, să refuze numirea pentru a efectua RCM; sau
- Dacă revizuirea calității misiunii a început, să întrerupă efectuarea RCM.

În situațiile în care eligibilitatea persoanei care revizuieste calitatea misiunii de a efectua revizuirea calității misiunii este afectată, responsabilul de calitatea auditului va identifica și va numi un înlocuitor care îndeplinește criteriile de eligibilitate.

În situațiile în care natura și amploarea discuțiilor dintre persoana care revizuieste calitatea misiunii și echipa misiunii cu privire la un raționament semnificativ dau naștere unei amenințări la adresa obiectivității persoanei care revizuieste calitatea misiunii, persoana care revizuieste calitatea misiunii notifică responsabilul de calitatea auditului. Responsabilul de calitatea auditului evaluează dacă o astfel de amenințare este la un nivel acceptabil. În cazul în care responsabilul de calitatea auditului stabilește că amenințarea la adresa obiectivității persoanei care revizuieste calitatea misiunii identificată nu este la un nivel acceptabil, responsabilul de calitatea auditului trebuie să aplice măsuri de protecție, dacă sunt disponibile și pot fi aplicate, pentru a reduce amenințările până la un nivel acceptabil. În situațiile în care amenințarea la adresa obiectivității persoanei care revizuieste calitatea misiunii nu poate fi redusă până la un nivel acceptabil prin aplicarea măsurilor de protecție, responsabilul de calitatea auditului va identifica și va numi un înlocuitor care îndeplinește criteriile de eligibilitate.

Persoana care revizuieste calitatea misiunii își asumă responsabilitatea pentru documentația aferentă RCM, iar această documentație trebuie inclusă în documentația misiunii.

Persoana care revizuieste calitatea misiunii trebuie să completeze formularul pentru revizuirea calității misiunii [\[6.6\]](#).

Persoana care revizuieste calitatea misiunii trebuie să îl înștiințeze pe partenerul de misiune dacă are motive de îngrijorare cu privire la faptul că raționamentele semnificative făcute de echipa misiunii sau concluziile la care s-a ajuns în acest sens nu sunt adecvate. În cazul în care aceste motive de îngrijorare nu sunt soluționate satisfăcător, aceasta trebuie să îl înștiințeze pe responsabilul de calitatea auditului că RCM nu poate fi finalizată.

Partenerul de misiune este împiedicat să dateze raportul misiunii până la primirea înștiințării din partea persoanei care revizuieste calitatea misiunii că RCM este completă.

6.2 Formular de control al muncii

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs., să fie completat de documente de lucru și liste de verificare specifice misiunii.

Numele clientului:	Codul clientului:
Sfârșitul anului/perioadei:	Partenerul de misiune:

Activitatea necesară

Intermediară până la:	SAU anul final încheiat:
Ore prevăzute în buget:	
Echipa propusă pentru misiune:	
Prioritatea intervalului de timp și a resurselor: Mare/medie/mică	

Listă de verificare pentru interviu

- Scrisoare de misiune
 Îngrijorări-/provocări-cheie în afacerea dvs.
 Sistemele de IT și securitatea IT
 Gestionarea riscului
 Analiza bugetului
 Planul și strategia/obiectivele de afaceri
 Evidențele fiscale
 Decizia de păstrare a clientului

Intervievat de:	la:
Lucrare expediată/livrată la:	
Descrierea evidențelor furnizate de client:	

Planul de lucru:	Persoana	Bugetul de timp	Timpul petrecut	Note
Planificarea				
Controalele interne				
Lucrările de teren (testarea)				
Finalizarea (raportarea)				
Altele				
Timpul partenerului (revizuirea/supravegherea)				

Onorariul din anul precedent:	Anulare din anul precedent:
Bugetul anului curent:	Onorariul fix cotate:

Rezumatul calculului costurilor aferente biroului (document privind munca rămasă detaliat tipărit atașat)

Munca rămasă efectivă	Anularea/(creșterea) valorii	Onorariul final	Data	Comentarii

Întocmit de:	Data:
Revizuit de:	Data:

6.3 Utilizarea muncii experților

Instrucțiuni

O listă pregătită dinainte de specialiști este un instrument eficient și eficace atunci când sunt necesari experți. Acești experți ar putea fi specialiști din firma dvs. sau din afara ei.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

	Numele	Informații de contact
Servicii de înființare de companii		
Întocmirea/modificarea discreționară/unitară a actului fiduciar		
Planificare financiară		
Asigurări de risc		
Asigurare generală		
Asigurare de răspundere civilă		
Brokeri ipotecari		
Brokeri financiari – închirieri, ipoteci mobiliare		
Agenți de bursă		
Pensii		
Insolvență – administrare voluntară – faliment		
Sustenabilitate/climă		
Evaluări independente		
Aspecte complexe privind impozitul pe profit		
Aspecte complexe privind impozitarea indirectă		
Planificarea/structurarea impozitului pe profit		
Radierea companiei		
Jurisconșulți/avocați		
Actuari		

6.4 Listă de verificare pentru utilizarea experților externi

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această listă de verificare la natura și circumstanțele firmei dvs.

Înainte de a angaja un expert, gândiți-vă dacă probele de audit necesită competențe din afara domeniului auditului și al contabilității. Astfel de exemple pot include evaluări, raționamente juridice sau studiul unui geolog. Dacă este necesar un expert, firma trebuie să ia în considerare competența, capacitățile și obiectivitatea expertului, precum și domeniul de competență al acestuia.

De asemenea, este necesar să se convină cu expertul domeniul de aplicare și obiectivul activității, natura, plasarea în timp, rolurile și responsabilitățile, formatul raportului și cerințele privind confidențialitatea.

Când lucrarea este finalizată, trebuie evaluate caracterul adecvat al activității expertului și măsura în care sunt necesare lucrări suplimentare. Activitatea expertului trebuie să fie documentată adecvat în documentele de lucru din dosarul de audit.

Numele clientului:	Codul clientului:
Data:	Întocmită de:

Numele/firma expertului extern:
Motivul utilizării:

	Da	Nu
Cientul este sfătuit cu privire la utilizare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informare scrisă transmisă expertului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ofertă primită privind costul estimat pentru expert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raport scris primit de la expert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Întocmită de:	Data:
Revizuită de: (Partenerul)	Data:

6.5 Soluționarea diferențelor de opinie

Instrucțiuni

Firma trebuie să documenteze modul în care a rezolvat diferențele de opinie pentru a se conforma punctelor 37-38 din **ISA 220 (revizuit)**.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Informații:

Implicații:

Tratamentul/opinia nr. 1:

Tratamentul/opinia nr. 2:

Sursa informațiilor utilizate pentru soluționarea acestui aspect (poate include consultarea cu un expert extern):

Da Nu

Diferențele de opinie sunt soluționate în conformitate cu politicile și procedurile firmei

Abordarea/soluționarea recomandată/convenită:

Da Nu

Aspectul a fost soluționat cu ajutorul măsurilor luate

Întocmit de:

Data:

Revizuit de:

Data:

6.6 Formular pentru revizuirea calității misiunii

Instrucțiuni

Firma trebuie să documenteze aceste aspecte pentru a se conforma punctului 30 din **ISQM 2**.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Numele persoanei care revizuieste calitatea misiunii:

Dosarul (dosarele) clientului revizuit(e):

Anul/perioada încheiat(ă):

Numele partenerului de misiune:

Numele persoanei care a ajutat (persoanelor care au ajutat) la efectuarea RCM:

Procedurile efectuate:		Finalizate	N/A
(a)	Citiți și înțelegeți informațiile comunicate de: (i) Echipa misiunii cu privire la natura și circumstanțele misiunii și ale entității; și (ii) Firmă în legătură cu procesul de monitorizare și remediere al firmei, în special cu deficiențele identificate care pot avea legătură cu sau pot afecta domeniile care implică raționamentele importante făcute de echipa misiunii.		
(b)	Discutați cu partenerul de misiune și, dacă este cazul, cu alți membri ai echipei misiunii, aspectele și raționamentele importante făcute în planificarea, efectuarea și raportarea în ce privește misiunea.		
(c)	Pe baza informațiilor obținute la literele (a) și (b), revizuiți documentația misiunii selectată referitoare la raționamentele importante făcute de echipa misiunii și evaluați: (i) Fundamentele acelor raționamente importante, inclusiv, atunci când este aplicabil tipului de misiune, exercitarea scepticismului profesional de către echipa misiunii (ii) Dacă documentația misiunii sprijină concluziile la care s-a ajuns; și (iii) Măsura în care concluziile la care s-a ajuns sunt adecvate.		
(d)	Pentru auditurile rapoartelor financiare, evaluați fundamentele determinării de către partenerul de misiune a faptului că au fost îndeplinite dispozițiile de etică relevante privind independența.		
(e)	Evaluați dacă au avut loc consultări adecvate cu privire la aspectele dificile sau controversate sau la aspectele care implică diferențe de opinie și concluziile care decurg din respectivele consultări.		
(f)	Pentru auditurile rapoartelor financiare, evaluați fundamentele determinării de către partenerul de misiune a faptului că implicarea partenerului de misiune a fost suficientă și adecvată pe parcursul misiunii de audit astfel încât partenerul de misiune are fundamentele pentru a stabili că raționamentele importante făcute și concluziile la care s-a ajuns sunt adecvate având în vedere natura și circumstanțele misiunii.		
(g)	Revizuiți: (i) Pentru auditurile rapoartelor financiare, rapoartele financiare și raportul auditorului cu privire la acestea, inclusiv, dacă este cazul, descrierea aspectelor-cheie de audit; (ii) Pentru misiunile de revizuire, rapoartele financiare sau informațiile financiare și raportul misiunii cu privire la acestea; sau (iii) Pentru alte misiuni de asigurare și servicii conexe, raportul misiunii și, dacă este cazul, informațiile specifice.		

Detalii despre orice preocupări că raționamentele importante realizate de echipa misiunii sau concluziile la care a ajuns aceasta nu sunt adecvate.

Cum au fost soluționate preocupările? (N/A dacă nu este cazul)

Da Nu

Dispozițiile **ISQM 2** au fost îndeplinite și RCM este completă

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Baza determinării de mai sus

Data completării:

--

7 RESURSELE

7.1 Declarație de politică privind resursele

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Filozofia generală

Nu îi percepem pe membrii echipei ca fiind un „cost”. În schimb, un membru al echipei este o formă de capital uman (intelectual); cineva care generează mai mult pentru firmă decât costul său salarial plus partea corespunzătoare din cheltuielile de regie. Prin urmare, trebuie să investim foarte mult în formarea și îmbunătățirea capitalului nostru uman, pentru a obține cea mai bună rentabilitate posibilă de pe urma acestuia. De obicei, rentabilitățile sunt sub formă de onorarii, dar vin și din generarea de idei care ne îmbunătățesc eficiența și din atragerea de noi clienți și păstrarea acestora.

Cele mai bune practici pentru angajați includ abilitățile de comunicare scrisă și orală, seriozitatea, sârguința, atenția la detalii, competența tehnică, proactivitatea, gândirea prospectivă și învățarea rapidă. Concentrarea pe calitate este esențială.

Politica privind resursele umane

În mod constant, pe baza revizuirilor periodice ale evidențelor privind fluxul de lucru și ale evidențelor privind lucrările în curs de desfășurare ale firmei, partenerii stabilesc dacă există suficient personal pentru a efectua misiunile clienților.

Unui partener adecvat îi este alocată responsabilitatea pentru toate aspectele legate de resursele umane.

Resursele umane sunt recunoscute ca fiind esențiale pentru succesul companiei. Partenerii își asumă responsabilitatea pentru calitatea lucrărilor efectuate de firmă. Conducerea membrilor echipei și comunicarea cu membrii echipei sunt unele dintre rolurile esențiale ale partenerilor.

Compania se angajează să respecte principiile etice care sunt o componentă importantă a tuturor procedurilor privind resursele umane, inclusiv evaluarea performanței, promovarea și remunerarea. Personalul care nu respectă principiile etice ale firmei va fi consiliat și, dacă este cazul, poate fi supus unor acțiuni disciplinare.

Pentru a implementa această politică privind resursele umane, firma urmează procedurile enumerate mai jos:

Recrutarea

- Fișele postului sunt ținute pentru toate pozițiile.
- Candidații cei mai potriviți conform descrierii posturilor sunt intervievați și evaluați, iar secțiunile 1 și 2 din lista de verificare pentru interviu și evaluarea candidaților sunt completate.
- Referințele sunt verificate temeinic și documentate în secțiunea 3 a listei de verificare pentru interviu și evaluarea candidaților.
- Un partener aprobă decizia cu privire la ofertă/fără ofertă, care este documentată în secțiunea 4 din lista de verificare pentru interviu și evaluarea candidaților.
- Legea prevede o perioadă de probă de trei luni care face parte din contractul de muncă.
- Noul membru al echipei beneficiază de o îndrumare cuprinzătoare, în primul rând din partea partenerului și apoi prin intermediul unui sistem „amical” cu un membru experimentat al echipei.

Evaluarea performanței/promovarea/remunerarea

- Supravegherea și feedbackul sunt făcute îndeaproape în timpul perioadei de probă.
- Sunt documentate șase evaluări interactive ale performanței care au loc lunar.
- Recunoașterea și feedbackul corespunzătoare ajută la dezvoltarea carierei.
- Promovarea pentru a putea realiza lucrări mai complexe are loc cu supravegherea și revizuirea corespunzătoare.
- Remunerația este negociată în conformitate cu standardele industriei pe baza nivelului de experiență, împreună cu o evaluare a recuperabilității tarifului rezultat care este aplicat.

Capacitățile/competența/dezvoltarea profesională

 • Partenerii sunt obligați să îndeplinească dispozițiile privind dezvoltarea profesională continuă (DPC) ale **[introduceți numele organizației profesionale contabile]**.

- Toți membrii echipei care sunt membri ai organizațiilor profesionale contabile sunt obligați să îndeplinească dispozițiile privind DPC ale organismelor lor profesionale.
- Membrii echipei participă la cursuri de formare profesională externe relevante.
- Toți membrii personalului profesional sunt obligați să mențină o evidență privind formarea și dezvoltarea. O copie a acestei evidențe va fi obținută și inclusă în dosarul de personal al membrului personalului la momentul evaluării anuale a membrului personalului.
- Întâlnirile periodice ale echipei conțin un puternic element de formare.
- Instruirea și formarea la locul de muncă se realizează pe măsură ce se câștigă experiență prin muncă.
- Sunt furnizate actualizări privind independența membrilor echipei care trebuie să fie independenți.
- Aspectele practice identificate în timpul efectuării sarcinilor sunt încorporate în sesiunile interne de formare săptămânale.

Atribuirea misiunilor

Sarcinile pentru clienți îi sunt atribuite unui partener și membrilor echipei ținând seama de complexitatea lucrării și de competența, capacitatea și experiența personalului disponibil.

În cazul în care membrii echipei au mai puțină experiență, partenerii oferă mai multă asistență în ceea ce privește predarea și planificarea lucrării și apoi supravegherea pe tot parcursul etapelor de lucru.

Pentru a implementa această politică de atribuire, firma a implementat următoarele proceduri:

- Partenerii acceptă sarcini de la clienți și introduc toate detaliile în sistemul de gestionare a fluxului de lucru al firmei.
- Membrii-cheie ai conducerii clientului sunt înștiințați despre partenerul de misiune, dacă nu au deja această informație.
- Partenerul și personalul desemnați pentru fiecare sarcină sunt înregistrați în documentația de planificare a sarcinii.
- Nivelul și vechimea lucrărilor în curs aferente fiecărui membru al echipei sunt monitorizate în cadrul întâlnirilor periodice ale echipei din cadrul firmei.

Politica privind resursele tehnologice

Nu toate resursele tehnologice ale firmei intră sub incidența **ISQM 1** deoarece acestea servesc mai multor scopuri. Următoarele resurse tehnologice sunt relevante pentru scopurile **ISQM 1**:

- Resursele tehnologice utilizate în proiectarea, implementarea sau operarea sistemului de management al calității; de exemplu, aplicațiile informatice pentru monitorizarea independenței și acceptarea și continuarea relațiilor cu clienții.
- Resursele tehnologice utilizate de echipele misiunilor în efectuarea misiunilor; de exemplu, aplicațiile de IT utilizate pentru întocmirea și compilarea documentației misiunii, instrumentele de audit, instrumentele de analiză a datelor, foile de calcul elaborate intern care au fost revizuite și aprobate pentru utilizare.
- Resursele tehnologice esențiale pentru a permite funcționarea eficientă a aplicațiilor informatice; de exemplu, sistemele de operare și bazele de date care susțin aplicațiile informatice utilizate în operarea sistemului de management al calității sau în efectuarea misiunilor.

Personalul poate utiliza resursele tehnologice aprobate ale firmei în efectuarea misiunilor. Utilizarea altor resurse tehnologice este interzisă până în momentul în care s-a stabilit că acestea funcționează corespunzător și au fost aprobate pentru utilizare de către firmă [\[7.8\]](#).

Utilizarea resurselor tehnologice ale firmei trebuie să fie în scopuri legitime în conformitate cu legile privind confidențialitatea și cu toată legislația aplicabilă. În toate situațiile, personalul trebuie să fie atent la toate riscurile privind securitatea cibernetică și să ia măsurile de precauție necesare. Firma va continua să mențină sprijinul adecvat și să furnizeze cele mai recente informații pentru a ajuta personalul cu această responsabilitate, dar este de datoria personalului să rămână vigilent și suspicios cu privire la toate amenințările posibile. Utilizarea privată a resurselor tehnologice trebuie să fie limitată, iar site-urile web interzise nu trebuie accesate.

Personalului nu îi este permis să adauge programe informatice neautorizate. Personalul trebuie să se protejeze împotriva amenințărilor generate de malware și viruși, inclusiv să nu deschidă fișierele atașate din surse neobișnuite sau să nu acceseze linkuri necorespunzătoare. De asemenea, este interzisă ocolirea oricărui control de securitate instituit pentru tehnologie.

Accesul la sisteme trebuie să fie securizat prin parolă pentru a preveni utilizarea neautorizată și a asigura protecția informațiilor confidențiale. Este necesar să fiți conștienți de mediul înconjurător și de riscuri, inclusiv la sediile clienților și atunci când lucrați de acasă. Parolele nu trebuie să fie transmise altora și trebuie revizuite/adaptate în conformitate cu dispozițiile politicii firmei la momentul respectiv.

Resursele tehnologice de la prestatorii de servicii au fost evaluate în funcție de adecvarea lor la scopul pentru care urmează să fie utilizate [**acest lucru va depinde de natura și circumstanțele firmei și de resursele utilizate**]. Au fost furnizate și revizuite informații referitoare la [de exemplu] experiența prestatorului de servicii în industrie, la reputația pe piață a acestuia, precum și la confidențialitatea datelor și frecvența actualizărilor. Această evaluare se efectuează anual.

Politica privind resursele intelectuale

Resursele intelectuale includ informațiile pe care firma le utilizează pentru a permite funcționarea sistemului de management al calității și pentru a promova consecvența în efectuarea misiunilor. Aceste resurse sunt întocmite cu atenție și au trecut prin procese de revizuire riguroase. Exemple comune de resurse intelectuale ale firmei sunt politicile sau procedurile scrise, metodologia de audit sau actualizările tehnice, materialele de formare și ghidurile de utilizare.

Resursele intelectuale ale firmei sunt destinate operațiunilor firmei, în primul rând prestării de servicii de asigurare. Accesul este limitat la utilizatorii autorizați ai resurselor și, cu excepția cazului în care este destinat unui public mai larg, nu trebuie să fie împărțit cu alte părți. Utilizatorii autorizați trebuie să se angajeze să protejeze resursele, iar orice cerere de acces la resursele intelectuale sau de reproducere a resurselor intelectuale trebuie să fie aprobată de partenerul de misiune sau de un echivalent al acestuia.

Resursele intelectuale ale firmei includ toate lucrările elaborate de personal în cursul activității lor profesionale. Firma deține drepturile de autor pentru lucrările efectuate de personal. Această politică va fi, de asemenea, întărită în contractele individuale de muncă. Cu toate acestea, orice activitate desfășurată de angajați în afara sarcinilor de serviciu va fi exclusă. Aceasta poate include actualizări tehnice profesionale pentru o organizație profesională contabilă.

Firma își protejează resursele intelectuale raportându-i conducerii firmei intervalul, utilizarea și starea acestor resurse. Resursele existente vor fi gestionate după cum conducerea firmei consideră potrivit.

Politica privind prestatorii de servicii

Firma poate alege sau poate fi obligată să utilizeze resursele furnizate de prestatorii de servicii (persoane fizice și organizații externe firmei), dar firma rămâne în permanență responsabilă pentru sistemul de management al calității.

Atunci când utilizează resursele furnizate de prestatorii de servicii, firma este responsabilă să se asigure că resursele sunt adecvate pentru utilizarea în sistemul de management al calității sau de efectuare a misiunilor. Un prestator de servicii poate fi angajat de firmă sau de o terță parte. Utilizarea prestatorilor de servicii este interzisă până în momentul în care se stabilește că s-a efectuat o verificare prealabilă suficientă și că aceștia au fost aprobați pentru a fi folosiți de firmă [7.9].

Aspectele de luat în considerare atunci când căutați să angajați un prestator de servicii includ:

- Obținerea unor oferte scrise de la mai mulți potențiali prestatori de servicii.
- Reputația prestatorului de servicii (de exemplu, existența unei campanii mediatice negative) și dacă trebuie efectuate verificări ale referințelor pentru a se asigura calitatea.
- Locația prestatorului de servicii, unde se duc datele firmei și dacă acestea sunt sigure.
- Posibilitatea apariției oricăror amenințări la adresa independenței.
- Dacă este necesar un acord de confidențialitate pentru a proteja schimbul de informații cu caracter personal.
- Dacă în cazul unui dezastru prestatorul de servicii dispune de resurse și facilități pentru a restabili operațiunile pentru continuitatea afacerii.

7.2 Descrierea posturilor

Instrucțiuni

Formalizarea fișelor postului este un instrument util pentru a ajuta la recrutarea și evaluarea membrilor echipei. Sunt furnizate modele de fișe ale postului pentru un auditor, dar trebuie adaptate la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca această resursă să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

Fișa postului – Auditor

TITLUL FUNCȚIEI: Auditor

DESCRIERE GENERALĂ: Îi ajută pe parteneri să le furnizeze clienților servicii de asigurare și servicii conexe.

RAPORTEAZĂ: Către parteneri

RESPONSABIL CU: Finalizarea în timp util a sarcinilor atribuite, urmărirea sarcinilor, comunicarea clară cu alți membri ai echipei.

Calificări și experiență:

- Obiectivul de a-și finaliza studiile profesionale pentru a obține o calificare profesională în contabilitate
- Cunoștințe practice de **[introduceți programul informatic relevant]**
- Vă rugăm să consultați site-ul nostru **[introduceți adresa site-ului web al firmei]**

Responsabil pentru:

- Furnizarea de lucrări de înaltă calitate
- Asigurarea faptului că vă întrebați constant: „Fac cel mai important lucru pe care trebuie să-l fac?” Și... „Dacă nu, de ce nu?” [timpul este o resursă valoroasă care trebuie consumată cu înțelepciune și bine chibzuit]
- Cunoașterea standardelor, legislației, evoluțiilor actuale și actualizărilor tehnice existente care pot avea impact asupra activității pe care o desfășurați pentru clienți
- Discutarea cu partenerii în fiecare săptămână a priorităților dvs. pentru săptămâna în curs și raportarea cu privire la progresul tuturor sarcinilor atribuite
- Comunicarea și lucrul cu clienții și cu membrii echipei într-o manieră profesională, inclusiv gândirea critică și capacitatea de a lua în considerare alte puncte de vedere
- Respectarea sistemului de practici de lucru actual al firmei și atunci când nu este clar care este cea mai bună abordare adresarea de întrebări în modul cel mai adecvat
- Pentru sarcinile care vă sunt atribuite, a fi conștient de timpul necesar pentru lucrările în curs de desfășurare și de acumularea lucrărilor în curs de desfășurare și examinarea lucrărilor în curs de desfășurare finale la finalizarea sarcinii
- Stabilirea onorariului din raportul privind lucrările în curs de desfășurare și formularea de recomandări către parteneri cu privire la sumele propuse pentru a fi majorate ca onorarii pentru clienți
- A vă bucura de rolul dvs. cu încredere în sine și a vă menține mintea curioasă cu scepticism profesional
- Sprijinirea celorlalți membri ai echipei și promovarea unui mediu de echipă pozitiv deoarece toți membrii echipei își doresc foarte mult să lucreze într-un loc de muncă armonios

Abilități tehnice și alte abilități profesionale:

- Rezolvă toate întrebările adresate
- Continuă să își îmbunătățească cunoștințele în domeniul standardelor de audit și de contabilitate, al dreptului societăților comerciale și al altor acte legislative relevante aplicabile clienților
- Urmează cursuri de formare și înțelege beneficiile pe termen lung pe care i le oferă acest lucru
- Devine competent în ce privește metodologia de audit a firmei
- Întocmește documentația misiunii pentru revizuire
- Menține încrederea clienților, atât prin telefon, cât și în persoană
- Formează și supraveghează un auditor stagiar, fapt evidențiat de calitatea lucrărilor realizate și de eficiența cu care acestea sunt efectuate
- Își dezvoltă abilitățile analitice și perspicacitatea în afaceri, de exemplu, folosind bunul-simț și logica, poate identifica domeniile care dau naștere la preocupări și greșelile făcute de clienți
- Își dezvoltă înțelegerea structurii corporative, de exemplu, înțelegerea rolurilor și responsabilităților
- Respectă termenele-limită și poate face față presiunii
- Înțelege teoria evaluării activelor
- În raportarea către un partener sau către un client, adaugă în mod semnificativ valoare relației
- În al doilea an în această funcție, arată că nivelul de competență în toate domeniile tehnice progresează conform programului
- Învăță din greșeli – greșelile similare repetate sunt rare

Fișa postului – funcție nouă

NUMELE FIRMEI:
SECȚIUNEA:
TITLUL/FUNCȚIA:
RAPORTEAZĂ CĂTRE:


SCOPUL:
Primar:
Secundar:
RESPONSABILITĂȚI:
AUTORITATE:
RĂSPUNDERI:
CALIFICĂRI:

ABILITĂȚI: (Nivel ridicat, mediu, scăzut)

Nivelul	Abilitatea

Întocmită de:
Aprobată de:
Data:
Modificată:

7.3 Listă de verificare pentru interviul și evaluarea candidaților

Instrucțiuni	<p>Planificarea întrebărilor pentru interviu și documentarea răspunsurilor este o modalitate utilă de eficientizare a procesului privind interviul și selecția.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interviewatorul completează secțiunile 1, 2 și 3 • Partenerul completează secțiunile 4 și 5. <p>Va trebui să adaptați această listă de verificare la natura și circumstanțele firmei dvs.</p>
	Este posibil ca această listă de verificare să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

Secțiunea 1 – Interviul inițial

Numele candidatului:
Funcția pentru care aplică:
Data interviului inițial:
Interviewatorul:

Enumerați toate întrebările importante pe care intenționați să i le adresați candidatului în timpul interviului:

Întrebarea dvs.:	Răspunsul candidatului:
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

La un moment dat în timpul interviului, discutați politicile relevante ale firmei cu privire la:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Calitate | <input type="checkbox"/> Deplasări | <input type="checkbox"/> Concedii și beneficii |
| <input type="checkbox"/> Formare și dezvoltare | <input type="checkbox"/> Orele suplimentare | <input type="checkbox"/> Progresul în carieră |

Evaluăți candidatul în funcție de fiecare dintre elementele de mai jos, conform următoarei scale

1	=	excepțional
2	=	peste medie
3	=	mediu
4	=	sub medie
5	=	inacceptabil
6	=	nu se poate evalua

1	2	3	4	5	6	
						Educația: Profilul/experiența educațional(ă) a(l) candidatului par adecvate pentru funcție?
						Experiența profesională: Experiența profesională anterioară pare să indice capacitatea de a-și asuma responsabilități și de a lucra bine cu alte persoane?
						Personalitatea: Candidatul prezintă o personalitate care să corespundă valorilor și obiectivelor firmei?
						Maturitatea și judecata: Candidatul pare să aibă maturitate și o judecată sănătoasă?
						Comunicarea: Candidatul și-a exprimat ideile și gândurile într-un mod concis și articulat?
						Atitudinea și entuziasmul: Au fost demonstrate o atitudine și un nivel de entuziasm adecvate?
						Obiectivele privind angajarea: Candidatul pare a fi compatibil cu funcția dorită?
						Calitatea răspunsurilor: Răspunsurile la întrebări au indicat o gândire atentă și sinceritate?

Comentarii:

Recomandare:

 Organizarea celui de-al doilea interviu Respingerea candidatului

Secțiunea 2 – Alte informații

Anexați următoarele informații suplimentare de la candidat:

	Cererea de angajare
	Dosarul privind educația
	Curriculum vitae
	Referințele, scrisoarea de recomandare
	Altele – vă rugăm să specificați

Secțiunea 3 – Verificarea referințelor

[Vă rugăm să vă asigurați că respectați legile și regulamentele privind resursele umane din jurisdicția dvs. și încercați să vă asigurați că se pune accentul pe calitate]

Secțiunea 4 – Rezumat


	Nu a fost făcută nicio ofertă
	Ofertă de angajare făcută

Data ofertei:	Data începerii planificată:
Salariul de pornire:	
Beneficii:	
Aprobat de:	

Secțiunea 5 – Urmărirea dacă este făcută o ofertă

	Oferta este acceptată (depuneți formularul în dosarul de personal)
	Oferta este respinsă (depuneți formularul în dosarul „neangajați”)

7.4 Listă de verificare pentru îndrumarea personalului nou


Instrucțiuni	<p>Îndrumarea personalului nou în ce privește procesele de la birou înseamnă de obicei o introducere mai eficientă și mai eficace a noilor membri ai personalului în firma dvs.</p> <ul style="list-style-type: none"> Formularul trebuie completat de către persoana responsabilă cu primirea noului membru al personalului în prima zi de muncă a acestuia. Formularul trebuie depus în dosarul de personal al angajatului. <p>Va trebui să adaptați această listă de verificare la natura și circumstanțele firmei dvs.</p>
	Este posibil ca această listă de verificare să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

Numele angajatului:
Data la care a început:
Listă de verificare completată de:

Realizat	N/A	Întocmiți un dosar de personal care să includă următoarele:
		Lista de verificare pentru interviul și evaluarea candidaților
		CV-ul și alte formulare destinate candidării
		Informațiile despre membrul personalului, inclusiv despre asigurări, pensii, informații bancare etc.
		Lista de verificare ce vizează independența [4.2 Confirmarea anuală a independenței]
		Contractul de muncă
		Altele:

Realizat	N/A	Turul biroului și prezentarea colegilor:
		Turul biroului – diagrama cu numele, e-mailurile și numerele de telefon ale membrilor echipei
		Arhiva, xeroxul, e-mailul și aerul condiționat
		Biblioteca
		Prezentarea celorlalți membri ai personalului din firmă
		Stabilirea unui prânz în prima săptămână, dacă este cazul
		Securitatea, orele de acces, cheile
		Altele:

Realizat	N/A	Biroul sau stația de lucru:
		Duceți noul membru al personalului la biroul său sau la stația sa de lucru
		Sistemele informatice
		Explicați-i sistemul de telefonie și politicile privind felul în care se răspunde la telefon ale firmei
		Explicați-i importanța respectării sistemului de management al calității din cadrul firmei și explicați-i politicile-cheie și procedurile-cheie ale biroului
		Explicați-i alte obiceiuri mai puțin formale, dar respectate (de exemplu, codurile vestimentare etc.)
		Altele:

Realizat	N/A	Explicați locul sau furnizați o copie a (dacă este cazul):
		Setului de instrumente pentru managementul calității
		Metodologiei de audit și a programului informatic utilizate de firmă
		Manualului angajatului. În cazul în care firma nu dispune de un manual al angajatului, explicați politica privind orele suplimentare, concediile, orele de program, politica privind concediul medical, asigurările etc.
		 Manualului membrilor sau a(l) unui document echivalent, inclusiv regulile privind independența și confidențialitatea ale profesiei, standardele tehnice și profesionale ale [Introduceți numele organizației profesionale contabile] (consultați site-ul web: [introduceți site-ul web])
		Altele:

7.5 Evaluarea performanței personalului profesional

Instrucțiuni

Acest formular poate fi utilizat pentru evaluările anuale sau semestriale ori în legătură cu misiunile specifice.

Formularul trebuie discutat de evaluator și de membrul personalului și semnat de ambii.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca acest formular să nu fie necesar pentru practicienii individuali.

Numele angajatului:

Clasificarea actuală a postului:

Tipul evaluării:

 anuală

 misiune specifică

 semianuală

 alta

Scala de evaluare:

E = excepțional – indică performanțe extraordinar de înalte, mult peste ceea ce se aștepta de la cineva la acest nivel.

FB = foarte bine – indică performanțe care depășesc așteptările obișnuite pentru cineva la acest nivel.

B = bine – indică performanțele așteptate pentru cineva la acest nivel.

SN = sub normal – indică faptul că sarcinile și responsabilitățile nu sunt îndeplinite conform așteptărilor.

I = inacceptabil – indică performanțe inacceptabile care necesită îmbunătățiri imediate.

NA = nu se aplică – sarcinile din timpul perioadei de evaluare nu au necesitat evaluarea acestui atribut.

Evaluarea abilităților și calității profesionale:

E	FB	B	SN	I	NA	
						Dă dovadă de angajament față de principiile etice.
						Capacitatea de a stabili prioritățile în ce privește volumul de muncă.
						Capacitatea de a organiza și planifica sarcinile individuale.
						Capacitatea de a supraveghea activitatea altora, inclusiv delegarea, formarea și dezvoltarea.
						Capacitatea de a finaliza sarcinile cu precizie și în timp util.
						Înțelege sarcinile și urmează instrucțiunile.
						Claritatea muncii.
						Capacitatea de a lucra independent.
						Capacitatea de a analiza probleme complexe.
						Capacitatea de a lua decizii.
						Capacitatea de a face diferența între elementele semnificative și cele ne semnificative.
						Relații cu personalul clienților și cu asociații firmei.
						Capacitatea de comunicare – scrisă.
						Capacitatea de comunicare – orală.
						Afișează entuziasm pentru muncă, în special pentru proiecte mai complexe sau mai tehnice.
						Răspunde la sugestiile și îndrumările supervisorilor.
						Dă dovadă de inițiativă.
						Deleagă altor membri ai personalului.
						Supravegherea și revizuirea personalului.
						Formarea la locul de muncă și dezvoltarea personalului.

Abilități tehnice:

E	FB	B	SN	I	NA	
						Capacitatea de a înțelege sistemele contabile ale diferiților clienți și de a adapta activitatea în funcție de necesități.
						Pregătirea documentelor de lucru sau tehnici de revizuire (îngrijite, exacte, cuprinzătoare și ușor de înțeles).
						Cunoașterea teoriei contabile.
						Capacitate în legătură cu:
						• Raportarea financiară
						• Auditul
						• Programele informatice
						• Tehnicile de cercetare
						• Cadrul general legislativ

Caracteristici personale:

E	FB	B	SN	I	NA	
						Responsabilitate (demn de încredere și conștiincios).
						Integritate (loial, sincer, de încredere și punctual).
						Atitudine (cooperativ, politicos, prietenos și profesional).
						Angajament (dedicare, spirit de echipă).

Puncte forte ale performanței angajatului:

Puncte slabe ale performanței angajatului și aspecte ce pot fi îmbunătățite, dacă este cazul:

Formare și dezvoltare:

Evaluatorul și membrul personalului discută istoricul privind formarea și dezvoltarea al membrului personalului și identifică domeniile de formare și dezvoltare viitoare:

Alte comentarii:

Notele întâlnirii:

Subiectele/aspectele discutate în cadrul întâlnirii:	Răspunsul membrului personalului:
1.	1.
2.	2.
3.	3.

Numele	Semnătura	Data
Evaluat de:		
Angajatul:		

7.6 Evaluarea performanței personalului administrativ

Instrucțiuni

Acest formular poate fi utilizat pentru evaluările anuale sau semestriale ori în legătură cu misiunile specifice. Formularul trebuie discutat de evaluator și de membrul personalului și semnat de ambii. Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca acest formular să nu fie necesar pentru practicienii individuali.

Numele angajatului:	Funcția:
Evaluat de:	Data evaluării:

Scala de evaluare:

E	=	excepțional – indică performanțe extraordinar de înalte, mult peste ceea ce se aștepta de la cineva la acest nivel.
FB	=	foarte bine – indică performanțe care depășesc așteptările obișnuite pentru cineva la acest nivel.
B	=	bine – indică performanțele așteptate pentru cineva la acest nivel.
SN	=	sub normal – indică faptul că sarcinile și responsabilitățile nu sunt îndeplinite conform așteptărilor.
I	=	inacceptabil – indică performanțe inacceptabile care necesită îmbunătățiri imediate.
NA	=	nu se aplică – sarcinile din timpul perioadei de evaluare nu au necesitat evaluarea acestui atribut.

Evaluarea abilităților și calității profesionale:

E	FB	B	SN	I	NA	
Caracteristicile personale reflectă un grad ridicat de:						
						• integritate
						• maturitate
						• capacitate de a inspira încredere
						• entuziasm
						Are obiceiuri de lucru bune pentru a îndeplini eficient sarcinile atribuite
						Este bine organizat, capabil să stabilească priorități și este conștient de importanța gestionării timpului
Îl informează pe partener/superiorul ierarhic imediat prompt cu privire la:						
						• stadiul proiectelor
						• problemele care apar în sarcinile de rutină
						Acceptă cu ușurință responsabilități și depune eforturi dincolo de cerințe
						Respectă în mod corespunzător confidențialitatea informațiilor clientului și a informațiilor administrative
Înțelege și respectă:						
						• politicile și procedurile firmei
						• rutinele interne ale biroului
						Este politicos, diplomat și cooperant cu colegii din firmă, recunoscând importanța muncii în echipă
						Are o atitudine pozitivă
						Este loial și proiectează o imagine bună a firmei
						Răspunde pozitiv la criticile constructive
						Este preocupat de aspectul biroului
						Folosește în mod eficient programele informatice
						Comunică eficient

Puncte forte ale performanței angajatului:

Puncte slabe ale performanței angajatului și aspecte ce pot fi îmbunătățite, dacă este cazul:

Alte comentarii:

Notele întâlnirii:

Subiectele/aspectele discutate în cadrul întâlnirii:	Răspunsul membrului personalului:
1.	1.
2.	2.
3.	3.

Numele	Semnătura	Data
Evaluat de:		
Angajat:		

7.7 Registrul privind formarea și dezvoltarea

Instrucțiuni

Fiecare membru al personalului profesional este obligat să țină un registru privind formarea și dezvoltarea. Acest lucru va fi discutat în cadrul evaluării anuale a membrilor personalului și o copie va fi inclusă în dosarul de personal.

Va trebui să adaptați acest registru la natura și circumstanțele firmei dvs.

Secțiunea 1 – Detalii personale

Numele angajatului:

Clasificarea actuală a postului:

Tipul evaluării:

Secțiunea 2 – Detalii din registrul privind formarea și dezvoltarea

Registrul privind formarea și dezvoltarea pentru (datele)

1 / 7 / până la 30 / 6 /

Data	Nevoia de formare identificată și sursa (de exemplu, evaluare, domeniul examinării privind reglementările, monitorizare, dezvoltare personală)	Obiective de învățare/rezultate preconizate	Descrierea activității, metoda de învățare (de exemplu, atelier, e-learning, la locul de muncă, lectură tehnică) și orele	Reflectarea asupra și evaluarea obiectivelor de învățare / rezultatelor preconizate
		Total ore		

Secțiunea 3 – Confirmarea

Confirm prin prezenta că aceste informații reprezintă evidența reală a activității mele de formare și dezvoltare pentru perioada menționată.

Semnătura:

Data:

7.8 Formular de solicitare a achiziției de tehnologie

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca acest formular să nu fie necesar pentru practicienii individuali.

Detalii privind furnizorul:

Detalii privind produsul:

Hardware/programe informatice/servicii

Descrieți necesitatea în ce privește resursa solicitată:

Alternativele luate în considerare și motivele alegerii:

Compatibilitatea cu infrastructura tehnologică existentă:

Da/Nu

Impactul dacă resursa nu este achiziționată:

Metoda de achiziție:

Cumpărare cu numerar/credit

Închiriere/leasing

Achiziție în leasing

Costul achiziției:

Întocmit de:

Data:

Revizuit de: (Partenerul)

Data:

7.9 Formular de solicitare a unui nou prestator de servicii

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca acest formular să nu fie necesar pentru practicienii individuali.

Denumirea entității/beneficiarului plății:	
Tipul afacerii:	
Motivele pentru utilizare:	
<p>Detalii privind verificarea prealabilă efectuată (vă rugăm să atașați):</p> <p>[Pentru prestatorii de servicii legate de asigurare terțe părți ar trebui să se ia în considerare conducerea și governanța prestatorului de servicii, calitatea conținutului tehnic (de exemplu, metodologiile, controalele, materialele de prezentare), competența și capacitatea, conformitatea cu legile și reglementările, precum și monitorizarea feedbackului și reclamațiile. Pentru alți prestatori de servicii mai de rutină, verificarea prealabilă adecvată poate fi diferită]</p>	
Adresa de corespondență:	
Adresa fizică:	
Telefon mobil:	Alt telefon:
E-mail:	Adresa web:
Referința companiei:	Costul contractului:
Termene de plată:	Numărul contului bancar:
Întocmit de:	Data:
Revizuit de:	Data:

8 INFORMAREA ȘI COMUNICAREA

8.1 Declarație de politică privind informarea și comunicarea

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca această declarație de politică să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

Sistemele informatice

Ne angajăm să investim în sisteme informatice care să corespundă nevoilor aferente circumstanțelor noastre actuale și schimbărilor viitoare anticipate. Sistemele noastre informatice susțin sistemul nostru de management al calității. Sistemele noastre informatice pot include atât tehnologia informației, cum ar fi hardware și programe informatice, cât și procesele manuale sau analogice. Firma se va asigura că vor fi făcute cheltuieli semnificative pentru sistemele informatice atunci când conducerea atinge un nivel acceptabil de consens. Aceasta se face printr-un grup de lucru sau printr-un comitet de proiect pentru a se asigura că cerințele operaționale viitoare sunt îndeplinite.

Dezvoltarea, întreținerea și îmbunătățirea continue le vor oferi utilizatorilor informații actuale și utile, prin urmare sistemul nostru informatic este întreținut și actualizat pentru a răspunde schimbărilor din mediul nostru profesional și aferente tehnologiilor disponibile. Modificările făcute asupra sistemelor informatice trebuie gestionate și documentate. Firma își menține angajamentul față de securitatea sistemului pentru a se asigura că riscurile de încălcare a securității cibernetice și de acces neautorizat sunt gestionate și minimizate. Personalul este instruit și evaluat pe baza contribuțiilor sale la securitatea sistemului. Încălcările politicilor vor fi investigate și vor fi luate măsurile adecvate.

Pentru a dezvolta încrederea utilizatorilor în sistemul informatic, acordăm prioritate formării continue în ce privește elementele existente și noi ale sistemelor informatice. Firma solicită, de asemenea, feedbackul din partea personalului cu privire la eficacitatea sistemelor informatice și a tehnologiei. Este efectuată o evaluare pentru a se asigura că calitatea serviciilor tehnologice răspunde nevoilor firmei și reprezintă o investiție rentabilă.

Cultura

Pentru a facilita sistemul de management al calității, firma sprijină și încurajează de asemenea o cultură responsabilă privind schimbul de informații între angajați. Compania încurajează utilizarea resurselor sale, inclusiv a sistemelor informatice, pentru a atinge acest obiectiv. Această calitate a culturii este esențială pentru obiectivele și strategiile firmei, precum și pentru evaluările anuale ale performanței, incluzând luarea în considerare a sprijinului angajatului în ceea ce privește cultura firmei.

Comunicarea

Firma se angajează într-un proces de comunicare pozitiv și informativ cu părțile interesate interne și externe. Firma recunoaște că o comunicare clară și succintă într-un mediu profesional necesită dezvoltare în timp. Formarea în domeniul comunicării este un obiectiv de dezvoltare important, iar acolo unde este identificată ca un domeniu de îmbunătățire, personalul va fi încurajat să efectueze o astfel de formare în planul său de dezvoltare a performanței.

Compania va comunica prin diverse metode, de exemplu, prin comunicarea orală directă, manuale de politici sau proceduri, buletine de știri, alerte, e-mailuri, intranet sau alte aplicații web, formare, prezentări, rețelele sociale sau webcasturi. Pentru a determina cea mai adecvată metodă (cele mai adecvate metode) și frecvența comunicării, firma poate lua în considerare diverși factori, printre care:

- Publicul căruia îi este adresată comunicarea; și
- Natura și urgența informațiilor comunicate.

În anumite circumstanțe, firma poate considera necesar să comunice aceleași informații prin metode diferite pentru a atinge obiectivul comunicării. În astfel de cazuri, consecvența informațiilor comunicate este importantă.

Atunci când efectuează un audit al unui raport financiar al unei entități cotate, partenerul de misiune va comunica cu persoanele responsabile cu guvernarea cu privire la modul în care sistemul de management al calității sprijină performanța consecventă a misiunilor de audit al calității. Acest lucru se realizează prin întâlniri cu persoanele responsabile cu guvernarea la începutul misiunii.

Firma poate comunica cu diverse alte părți externe despre sistemul de management al calității al firmei. Natura, plasarea în timp, amploarea și forma adecvată ale comunicării vor fi determinate de către responsabilul de calitate auditului și vor depinde de circumstanțe.

Comunicarea externă legată de sistemul de management al calității din cadrul firmei poate include un raport privind transparența sau un raport de calitate în urma auditului, conversații directe cu părțile externe, inclusiv conversații directe cu autoritățile de reglementare sau cu conducerea și persoanele responsabile cu guvernarea ale clienților, precum și informații pe site-ul web al firmei sau furnizate prin intermediul rețelelor sociale.

Firma își propune să promoveze schimbul cu părțile interesate de informații valoroase și revelatoare cu privire la sistemul de management al calității din cadrul firmei în modul cel mai adecvat. Atunci când în legislație, reglementări sau standardele profesionale nu există dispoziții cu privire la comunicarea externă, firma se va angaja să lucreze proactiv cu părțile externe pentru a înțelege mai bine modul în care sistemul său de management al calității îndeplinește dispozițiile sale profesionale și le oferă rezultate părților interesate. Firma li se va adresa probabil acelor părți cu o relație de afaceri sau operațională pentru a comunica despre sistemul de management al calității pentru a solicita feedback.

Recunoaștem că relevanța și fiabilitatea informațiilor necesită o conducere proactivă. Responsabilitatea include, de asemenea, dezvoltarea culturii firmei pentru a împărtăși și a face schimb de informații. Personalul este, de asemenea, recompensat și recunoscut pentru angajamentul său față de responsabilitate.

8.2 Evaluarea culturii – calitatea

Instrucțiuni

Cultura înseamnă modul în care se fac lucrurile și atitudinea oamenilor care le fac.

Puteți alege să utilizați acest formular pentru a evalua cultura firmei dvs. în ceea ce privește managementul calității și pentru a evalua cât de favorabilă este firma dvs. pentru participarea personalului. Acesta trebuie finalizat în același timp cu evaluarea anuală a sistemului de management al calității.

Va trebui să adaptați această evaluare la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca această evaluare să nu fie necesară pentru practicienii individuali.

		A De acord	B Parțial de acord	C Înclin să nu fiu de acord	D Nu sunt de acord
1	Ideile noi sunt încurajate și binevenite				
2	La finalizarea procedurilor de lucru poate fi adoptată o flexibilitate adecvată				
3	Conducerea încearcă adesea noi metode și tehnici				
4	Oamenii se simt bine când încearcă să găsească modalități mai bune de a face lucrurile				
5	Ți se permite să îți exprimi părerea și să spui lucrurilor pe nume				
6	Firma este deschisă și transparentă cu personalul				
7	Informațiile importante sunt comunicate în timp util				
8	Comunicarea conducerii este de obicei sinceră și onestă				
9	Supervizorii sunt interesați să asculte opiniile angajaților				
10	Responsabilitatea pentru controlul costurilor este împărțită de tot personalul și de toți partenerii				
11	Fiecare angajat are un impact important asupra costurilor, calității și productivității				
12	Există multe oportunități de îmbunătățire a calității produselor (sau serviciilor)				
13	Pentru supervizori este important să se asigure că se face muncă de calitate				
14	Angajații sunt cu adevărat interesați să facă o muncă de calitate				
15	Oamenii lucrează frecvent împreună în echipe sau grupuri				
16	Informațiile sunt împărtășite cu încredere				
17	Supervizorii îi implică adesea pe angajați atunci când iau decizii				
18	Departamentele lucrează în general bine împreună				
19	Oamenii sunt prietenoși și de ajutor				
20	Relația dintre conducere și angajați este bună				
21	Majoritatea angajaților care lucrează de mai mult timp în firmă încearcă să îi ajute pe cei mai noi să se adapteze				
22	Oamenii par să lucreze bine împreună				
23	Obiectivele de lucru sau standardele de performanță sunt clare și ușor de înțeles				
24	Supervizorii explică în mod clar ce se așteaptă de la tine				
25	Majoritatea obiectivelor sau standardelor de lucru sunt realiste și realizabile				
26	Angajaților li se spune cât de bine se descurcă la locul de muncă				
27	Informațiile privind evaluarea performanței sunt destul de exacte				
28	Motivația nu se bazează pe recompensă și pedeapsă				
29	Angajaților li se recunosc meritele atunci când fac o muncă de calitate				

		A De acord	B Parțial de acord	C Înclin să nu fiu de acord	D Nu sunt de acord
30	Supervizorii îi ajută pe angajați să obțină satisfacție de pe urma muncii lor				
31	Oamenii sunt motivați să obțină performanțe peste medie				
32	Conducerea este deschisă la schimbare				
33	Ideile noi utile sunt acceptate cu ușurință				
34	Oamenii sunt liberi să conteste modalitățile de lucru				
35	Majoritatea angajaților sunt dornici și dispuși să încerce metode noi				
36	Schimbarea este un mod de viață acceptat				
37	Cauzele problemelor sunt identificate înainte de analizarea posibilelor soluții				
38	Dacă ne punem mintea la contribuție, ne putem rezolva problemele operaționale				
39	Conducerea utilizează metode eficiente de rezolvare a problemelor				
40	Responsabilitatea și răspunderea pentru deciziile luate sunt clare				

Instrucțiuni privind punctarea: Răspunsurile cu „A” primesc 4 puncte, răspunsurile cu „B” – 3 puncte, răspunsurile cu „C” – 2 puncte și răspunsurile cu „D” – 1 punct. O cultură favorabilă participării/implicării angajaților este indicată de un PUNCTAJ TOTAL PRIVIND CULTURA de 120 sau mai mult. Dacă punctajul mediu pentru rezultatele din orice categorie (de exemplu, Mediul creativ, Comunicarea) este mai mic de 3, acest lucru sugerează puncte slabe în ce privește acel element.

Mediul creativ (Întrebările 1-4)

Punctajul categoriei

Conștiinciozitatea în privința productivității (Întrebările 10-14)

Punctajul categoriei

Relațiile interpersonale (Întrebările 18-22)

Punctajul categoriei

Motivația (Întrebările 28-31)

Punctajul categoriei

Rezolvarea problemelor (Întrebările 36-40)

Punctajul categoriei

Comunicarea (Întrebările 5-9)

Punctajul categoriei

Mediul participativ (Întrebările 15-17)

Punctajul categoriei

Obiectivele și standardele (Întrebările 23-27)

Punctajul categoriei

Schimbarea (Întrebările 32-36)

Punctajul categoriei

Categoria	Scorul
Mediul creativ	
Comunicarea	
Conștiinciozitatea în privința productivității	
Mediul participativ	
Relațiile interpersonale	
Obiectivele și standardele	
Motivația	
Schimbarea	
Rezolvarea problemelor	
PUNCTAJUL TOTAL PRIVIND CULTURA	

Acțiunea necesară:





9 PROCESUL DE MONITORIZARE ȘI REMEDIERE



9.1 Ghid privind procesul de monitorizare și remediere

Instrucțiuni

Utilizați următoarele pentru a vă ajuta firma în documentarea politicilor, proceselor și procedurilor de monitorizare și remediere pentru conformarea cu punctul 35 din **ISQM 1**:

- Oferiți informații relevante, fiabile și oportune despre proiectarea, implementarea și funcționarea sistemului de management al calității; și
- Luați măsurile adecvate pentru a răspunde deficiențelor identificate astfel încât acestea să fie remediate în timp util.

	<p>Etapa 1: Utilizați șabloane de monitorizare și remediere pentru a implementa activități adaptate firmei dvs.</p> <p>Declarația de politică privind monitorizarea și remedierea [9.2] ajută la documentarea proiectării și implementării activităților de monitorizare și remediere ale firmelor dvs., inclusiv ale activităților de monitorizare a procesului de monitorizare și remediere.</p> <p>Următoarele documente ilustrative colectează informații despre proiectarea, implementarea și eficacitatea sistemului de management al calității din cadrul firmei care pot ajuta la identificarea oricăror constatări și/sau deficiențe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9.3 Formular de revizuire a misiunii • 9.4 Evaluarea sistemului • 9.5 Registrul privind reclamațiile clienților • 6.6 Formular pentru revizuirea calității misiunii (care trebuie efectuată) <p>Punctul 37 din ISQM 1 oferă mai mulți factori care pot influența natura, plasarea în timp și amploarea activităților de monitorizare necesare pentru firma dvs.</p>
	<p>Etapa 2: Evaluați constatările pentru a determina dacă există vreo deficiență</p> <p>Registrul constatărilor [9.6] poate fi utilizat pentru a compila constatările din fiecare dintre activitățile de monitorizare pe care firma dvs. le întreprinde într-un singur loc. Evaluați impactul asupra sistemului de management al calității pentru a determina dacă există vreo deficiență (puteți constata că aceeași deficiență se referă la mai multe constatări).</p> <p>Utilizați-vă raționamentul profesional atunci când evaluați constatările și luați în considerare impactul asupra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obiectivelor referitoare la calitate • Riscurilor la adresa calității • Măsurilor luate în privința riscurilor • Altor aspecte ale sistemului de management al calității
	<p>Etapa 3: Evaluați gravitatea și gradul de generalizare ale deficiențelor identificate</p> <p>Fișa de lucru pentru evaluarea deficiențelor [9.7] le ajută pe firme să facă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O analiză a cauzei principale a deficienței; și • O evaluare a impactului deficienței asupra sistemului de management al calității.
	<p>Etapa 4: Documentați măsura pentru remedierea deficienței evaluate</p> <p>Stabiliți măsurile adecvate care trebuie luate pentru remedierea deficienței care tratează cauza principală identificată la Etapa 3.</p>

	<p>Etapa 5: Redactați și distribuiți comunicările corespunzătoare</p> <p>Pentru a se conforma punctului 46 din ISQM 1, persoana căreia i-a fost atribuită (persoanele cărora le-a fost atribuită) responsabilitatea operațională pentru procesul de monitorizare și remediere trebuie să le comunice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O descriere a activităților de monitorizare efectuate; • Deficiențele identificate, inclusiv gravitatea și gradul de generalizare ale acestor deficiențe; și • Acțiunile de remediere <p>echipelor misiunilor și altor persoane cărora li s-au atribuit activități în cadrul sistemului de management al calității pentru a le permite să ia măsuri prompte și adecvate în conformitate cu responsabilitățile lor (punctul 47 din ISQM 1).</p>
	<p>Etapa 6: Evaluați eficacitatea acțiunilor de remediere și determinați dacă sunt necesare acțiuni suplimentare</p> <p>Persoana căreia i-a fost atribuită (persoanele cărora le-a fost atribuită) responsabilitatea operațională pentru procesul de monitorizare și de remediere sunt obligate să evalueze eficacitatea implementării măsurilor de remediere și să ia măsurile adecvate pentru a răspunde în ce privește evaluarea.</p> <p>Utilizați secțiunea Evaluarea eficacității măsurii de remediere din Fișa de lucru pentru evaluarea deficiențelor [9.7] pentru a documenta evaluarea proiectării, implementării și eficacității măsurii de remediere implementate odată ce măsura a funcționat suficient timp în sistemul de management al calității. Ca atare, această secțiune poate fi completată la momente diferite pentru fiecare măsură de remediere implementată.</p> <p>Punctul 44 din ISQM 1 menționează că poate fi necesară implementarea de măsuri suplimentare în cazul în care se stabilește că măsura de remediere nu tratează corespunzător cauza principală a deficienței identificate.</p>

9.2 Declarație de politică privind monitorizarea și remedierea

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această declarație de politică la natura și circumstanțele firmei dvs.

Monitorizarea

Pentru a determina natura, plasarea în timp și amploarea activităților de monitorizare legate de sistemul de management al calității, luăm în considerare:

- Motivele pentru evaluările date riscurilor la adresa calității;
- Elaborarea măsurilor;
- Proiectarea procesului de evaluare a riscurilor și a procesului de monitorizare și remediere ale firmei;
- Modificările sistemului de management al calității.

Persoanele care desfășoară activitățile de monitorizare trebuie să aibă competența și capacitățile necesare, inclusiv suficient timp, pentru a realiza eficient aceste activități de monitorizare.

Toate misiunile sunt revizuite de către partenerul de misiune înainte ca raportul să fie emis pentru client. Această revizuire a misiunii include verificarea respectării sistemului de management al calității din cadrul firmei. Atunci când sunt identificate probleme sau sunt descoperite erori în timpul revizuirii misiunii, sistemul este revizuit și sunt făcute modificări practice care trebuie să reducă riscul unor greșeli similare viitoare. Când sunt identificate ca o cerință, programele de formare relevante vor fi organizate pentru a trata problemele descoperite în timpul procedurilor de monitorizare.

Activitățile de monitorizare includ:

- O evaluare a culturii, concentrându-se pe angajamentul față de calitate al firmei [\[8.2 Evaluarea culturii – calitatea\]](#).
- Trimestrial, persoana căreia i s-a atribuit responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității, responsabilul nostru de calitate auditului, efectuează o evaluare informală a firmei. Acest lucru este discutat cu membrii echipei corespunzător la întâlnirile echipei și sunt implementate acțiuni de monitorizare adecvate.
- Inspectarea misiunilor finalizate – o revizuire a unui dosar al misiunii completat pentru fiecare partener va fi efectuată cel puțin o dată la fiecare trei ani. Membrii echipei misiunii sau persoanei care revizuește calitatea misiunii în cazul unei misiuni le este interzis să efectueze orice inspecție a misiunii respective.
- Firma este, de asemenea, supusă revizuirii și supravegherii de către **[introduceți numele organizației profesionale contabile]**. Firma susține acest proces.

Remedierea

Responsabilul de calitate auditului evaluează constatările din activitățile de monitorizare pentru a determina dacă există deficiențe. Gravitatea și gradul de generalizare ale deficiențelor identificate sunt evaluate prin investigarea cauzei (cauzelor) principale ale deficiențelor identificate și prin evaluarea efectului deficiențelor identificate, individual și în ansamblu, asupra sistemului de management al calității.

Sunt concepute și implementate măsuri de remediere pentru tratarea deficiențelor identificate care răspund rezultatelor analizei cauzelor principale. Măsurile de remediere trebuie să identifice proprietatea, perioadele de timp, precum și să menționeze explicit cum arată eficacitatea și cum va fi evaluată aceasta. În cazul în care sunt necesare modificări semnificative ca urmare a constatărilor, pot fi necesare planuri de acțiune pentru a vă asigura că acestea sunt implementate eficient.

Responsabilul de calitate auditului evaluează dacă măsurile de remediere sunt elaborate corespunzător pentru a trata deficiențele identificate și cauza (cauzele) principale aferente și pentru a determina dacă acestea au fost implementate. Responsabilul de calitate auditului evaluează, de asemenea, dacă măsurile de remediere implementate pentru a trata deficiențele identificate anterior au fost eficiente.

În cazul în care evaluarea indică faptul că măsurile de remediere nu au fost elaborate și implementate corespunzător sau nu au fost eficiente, responsabilul de calitate auditului ia măsurile adecvate pentru a stabili dacă măsurile de remediere sunt modificate corespunzător astfel încât acestea să fie eficiente.

Atunci când constatările indică faptul că există o misiune pentru care procedurile necesare au fost omise în timpul executării misiunii respective, firma ia măsurile adecvate pentru a se conforma dispozițiilor privind auditul și asigurarea și ale standardelor profesionale și etice și dispozițiilor legale și de reglementare relevante aplicabile. În cazul în care raportul este considerat necorespunzător, firma analizează implicațiile și ia măsurile corespunzătoare, inclusiv analizând posibilitatea de a obține consultanță juridică.

Responsabilul de calitatea auditului îi (le) comunică în timp util persoanei căreia i-au fost atribuite (persoanelor cărora le-au fost atribuite) responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității o descriere a activităților de monitorizare efectuate; deficiențele identificate, inclusiv gravitatea și gradul de generalizare ale acestor deficiențe; și măsurile de remediere pentru tratarea deficiențelor identificate. Firma le comunică aceste aspecte și echipelor misiunilor pentru a le permite să ia măsuri prompte și adecvate în conformitate cu responsabilitățile lor.

Reclamațiile și acuzațiile

Reclamațiile și acuzațiile privind neîndeplinirea sarcinilor în conformitate cu dispozițiile privind auditul și asigurarea și ale standardelor profesionale și etice și cu dispozițiile legale și de reglementare relevante aplicabile sau nerespectarea politicilor ori procedurilor firmei sunt luate în serios de către firmă. Reclamațiile trebuie să fie confirmate de client și investigate de un partener care nu este implicat în misiune. Deoarece suntem o firmă mică, această investigație îi va fi înaintată unui consultant sau unei alte firme în cazurile în care reclamația este considerată „gravă”. Partenerul de conducere are responsabilitatea de a stabili dacă reclamația este „gravă”.

Trebuie să fie căutată o soluționare promptă, iar clienții trebuie să fie permanent informați cu privire la evoluția acestei soluționări.

Fiecare reclamație oficială primită este examinată pentru a determina dacă există o slăbiciune în sistemul de management al calității din cadrul firmei care necesită îmbunătățiri.

Un formular de înregistrare a reclamației clientului este completat pentru a ajuta la soluționarea satisfăcătoare a problemei [\[9.5 Registrul privind reclamațiile clienților\]](#).

Asigurătorii de răspundere civilă profesională sunt notificați, dacă este necesar.

Personalul este liber să-și exprime îngrijorările în fața partenerului de misiune sau partenerului de conducere fără teama de represalii. Partenerul de conducere are responsabilitatea finală în ce privește calitatea în cadrul firmei.

Evaluarea

Persoana căreia i-au fost atribuite (persoanele cărora le-au fost atribuite) responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității evaluează anual sistemul de management al calității, primul termen fiind înainte de 15 decembrie 2023, iar după aceea în fiecare an, și documentează constatările [\[9.4 Evaluarea sistemului\]](#). În urma evaluării, este determinată o concluzie în conformitate cu punctul 54 din **ISQM 1** cu privire la situația în care sistemul de management al calității îi oferă firmei o asigurare rezonabilă că obiectivele sistemului de management al calității sunt atinse. În cazurile în care au fost identificate deficiențe în urma activităților de monitorizare și/sau nu s-a realizat o asigurare rezonabilă, sunt luate măsuri suplimentare în conformitate cu punctul 55 din **ISQM 1**.

Evaluarea periodică a performanței trebuie efectuată de firmă/consiliul de administrație pentru:

- Persoana căreia i-au fost atribuite (Persoanele cărora le-au fost atribuite) responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității; și
- Responsabilul de calitatea auditului.

Evaluarea anuală a sistemului de management al calității trebuie să fie luată în considerare în cadrul acestor evaluări ale performanței.



Pentru practicienii individuali, evaluările performanței trebuie efectuate de un prestator de servicii extern. Firmele mai mici pot, de asemenea, alege să angajeze un prestator de servicii extern pentru a efectua evaluarea performanței sau rezultatele activităților de monitorizare ale firmei pot oferi un indiciu privind performanța persoanei.

9.3 Formular de revizuire a misiunii

Instrucțiuni

Documentarea revizuirii unui dosar de misiune este o procedură esențială pentru a demonstra că revizuirea a fost realizată. Utilizarea unui formular precum acesta este folositoare pentru a defini clar aspectele de revizuit din dosar și faptul că acestea au fost bifate.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca acest formular să nu fie necesar pentru practicienii individuali.

Sfârșitul anului/perioadei:

Clientul:

Notele întâlnirii:

Aspectul de revizuit	Răspunsul	Rezolvat

Semnat de partener ca fiind complet (toate întrebările au fost rezolvate):

Data:

9.4 Evaluarea sistemului

Instrucțiuni

Persoana căreia i-au fost atribuite responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității trebuie să evalueze sistemul de management al calității cel puțin o dată pe an pentru a se conforma punctului 53 din ISQM 1.

Va trebui să adaptați acest formular la natura și circumstanțele firmei dvs.

Chestionar de evaluare

Raportul va consta în principal din răspunsurile la următoarele întrebări.

Pentru fiecare dintre întrebările la care s-a răspuns cu „nu”, includeți observațiile, concluziile și recomandările dvs. (dacă este cazul)

		Da	Nu	N/A	Măsura necesară
1.	Persoana căreia i-a fost atribuită (persoanele cărora le-a fost atribuită) responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității are (au) au o linie de comunicare directă cu persoana căreia i-au fost atribuite (persoanele cărora le-au fost atribuite) responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității? (Punctul 22, ISQM 1)				
2.	Sunt responsabilitatea și răspunderea finale și responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității atribuite persoanei care are (persoanelor care au) experiența, cunoștințele, influența și autoritatea corespunzătoare în cadrul firmei și suficient timp pentru a-și îndeplini responsabilitățile atribuite; își înțeleg aceste persoane rolurile atribuite și că sunt responsabile pentru îndeplinirea lor? (Punctul 20, ISQM 1)				
3.	Și-a documentat firma sistemul de management al calității? (Punctul 57, ISQM 1)				
4.	Documentația sistemului de management al calității este conformă în toate privințele relevante cu dispozițiile ISQM 1 ? (Punctele 58, 60, ISQM 1). Aceasta trebuie să includă identificarea obiectivelor referitoare la calitate, a riscurilor la adresa calității și a răspunsurilor la acestea ale firmei, printre alte dispoziții prezentate.				
5.	Rezultatele comparării sistemului de management al calității documentat cu dispozițiile ISQM 1 au fost comunicate persoanei (persoanelor) responsabile pentru sistemul de management al calității din firmă (inclusiv detalii privind politicile, procedurile și documentația care lipsesc sau sunt inadecvate)?				
6.	A fost examinată cel puțin o misiune încheiată pentru fiecare partener de misiune la fiecare trei ani? (Punctul 38 litera (c), ISQM 1)				
7.	Pentru misiunile de revizuire, v-ați asigurat (în calitate de supraveghetor) că nu sunteți nici membru al echipei misiunii, nici persoana care revizuieste calitatea misiunii (RCM) în ce privește misiunea?				
8.	S-au constatat deficiențe care par să fie sistematice, repetitive sau semnificative în alt mod și care necesită măsuri de remediere prompte?				
9.	Există dovezi că un raport emis de firmă este posibil să fi fost inadecvat?				
10.	Au existat dovezi că procedurile necesare pentru misiune nu au fost efectuate?				
11.	Toate deficiențele i-au fost raportate în scris persoanei căreia i-au fost atribuite responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității din cadrul firmei? (Punctul 46 litera (b), ISQM 1)				
12.	Au fost stabilite motivele care stau la baza tuturor deficiențelor semnificative? (Punctul 41 litera (a), ISQM 1)				
13.	Pentru dosarele revizuite, au fost completate și păstrate în documentație listele de verificare pentru inspecția dosarelor corespunzătoare?				
14.	Există dovezi că persoana căreia i-a fost atribuită responsabilitatea finală pentru sistemul de management al calității din cadrul firmei le-a comunicat cel puțin o dată pe an partenerilor corespunzători și altor persoane cu privire la procedurile de monitorizare efectuate în ultimul an, concluziile trase din astfel de proceduri și descrierea oricăror deficiențe sistematice, repetitive sau de altă natură semnificative constatate și la măsurile luate pentru a rezolva astfel de deficiențe? (Punctul 55 litera (B) subpunctul (ii), ISQM 1)				

Raportul de evaluare a sistemului de management al calității

Revizuire efectuată între (data de început) și (data de sfârșit)

Perioada acoperită: De la (data de început) până la (data de sfârșit)

Concluzie [Alegeți una]:

- [(a) Sistemul de management al calității îi oferă firmei o asigurare rezonabilă că obiectivele sistemului de management al calității sunt atinse;*
- [(b) Cu excepția problemelor legate de deficiențele identificate care au un efect grav, dar nu generalizat asupra proiectării, implementării și funcționării sistemului de management al calității, sistemul de management al calității îi oferă firmei o asigurare rezonabilă că obiectivele sistemului de management al calității sunt atinse; sau*
- [(c) Sistemul de management al calității nu îi oferă firmei o asigurare rezonabilă că obiectivele sistemului de management al calității sunt atinse.]*

Bază pentru concluzii:

- Responsabilitatea și răspunderea finale și responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității din cadrul firmei par să-i [fi/să nu-i fie] atribuite unei persoane care are experiența, cunoștințele, influența și autoritatea corespunzătoare în cadrul firmei și suficient timp pentru a-și îndeplini responsabilitatea atribuită, își înțelege rolurile atribuite și este responsabilă pentru îndeplinirea lor.

(Introduceți explicația în cazul în care concluzia este negativă)

- Firma [are/nu are] un manual de management al calității (MMC) scris și/sau politici și proceduri privind managementul calității scrise.

(Introduceți explicația în cazul în care concluzia este negativă)

- În opinia noastră, conținutul manualului de management al calității (MMC) scris [este/nu este] conform în toate aspectele relevante cu dispozițiile **ISQM 1**.

(Introduceți explicația în cazul în care concluzia este negativă)

- [Am găsit/nu am găsit] politici, proceduri și/sau documentație lipsă sau inadecvate în MMC.

(Introduceți explicația în cazul în care concluzia este negativă)

- [Am găsit/nu am găsit] dovezi că persoana căreia i-au fost atribuite responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității din cadrul firmei le-a comunicat cel puțin o dată pe an partenerilor corespunzători și altor persoane cu privire la procedurile de monitorizare efectuate în ultimul an, concluziile trase din astfel de proceduri și descrierea oricăror deficiențe sistemice, repetitive sau de altă natură semnificative constatate și la măsurile luate pentru a rezolva astfel de deficiențe.

(Introduceți explicația în cazul în care concluzia este negativă)

6. Am revizuit cel puțin o misiune pentru fiecare partener la fiecare trei ani.
Pentru misiunile revizuite, m-am asigurat că nu sunt nici membru al echipei misiunii, nici persoana care revizuieste calitatea misiunii (RCM) în misiunea respectivă.

(Introduceți detaliile fiecărei misiuni selectate, inclusiv numele partenerului, tipul misiunii, numele clientului și data de sfârșit a anului financiar)

7. [Am găsit/nu am găsit] deficiențe în cadrul misiunilor referitoare la dosare care păreau a fi sistematice, repetitive sau semnificative în alt mod și care necesită măsuri de remediere prompte.

(Introduceți detaliile tuturor deficiențelor constatate)

8. [Am găsit/nu am găsit] dovezi care indică faptul că un raport emis de firmă este posibil să fi fost inadecvat.

(Introduceți detalii privind dovezile care indică posibilitatea ca un raport emis să nu fi fost adecvat)

9. [Am găsit/nu am găsit] dovezi că procedurile misiunii impuse fie de standarde, fie de firmă nu au fost efectuate.

(Introduceți detalii privind dovezile care indică faptul că procedurile impuse nu au fost efectuate, inclusiv o trimitere la dispoziție)

10. I-am raportat toate deficiențele constatate în cursul revizuirii mele persoanei căreia i-au fost atribuite responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității din cadrul firmei.

11. Pentru dosarele revizuite, am completat listele de verificare privind inspecția dosarului corespunzătoare și acestea sunt atașate la acest raport ca anexe.

9.5 Registrul privind reclamațiile clienților

Instrucțiuni

Firma este obligată să se ocupe de reclamații și acuzații în mod corespunzător pentru a se conforma punctului 34 litera (c) din **ISQM 1**.

Va trebui să adaptați acest registru la natura și circumstanțele firmei dvs.



Este posibil ca acest formular să nu fie necesar pentru practicienii individuali.

Anul/perioada încheiat(ă):	Data:
Clientul:	Partenerul care se ocupă de reclamație:

Detalii privind reclamația
Implicațiile motivelor de îngrijorare ale clientului
Măsurile luate și luarea în considerare a escaladării către partenerul de conducere sau persoana cu responsabilitatea finală pentru calitate
Soluția agreată cu clientul/comunicată clientului
Asigurătorii/Brokerul de răspundere civilă profesională trebuie să fie informat/informați? DA/NU
<i>(Documentați motivele aici)</i>
S-au identificat puncte slabe ale sistemului? DA/NU
<i>(Documentați îmbunătățirile aici)</i>

Semnat ca fiind un aspect finalizat:	Data:
--------------------------------------	-------

9.6 Registrul constatărilor

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați acest registru la situația firmei dvs. Utilizați registrul constatărilor pentru a compila constatările din fiecare dintre activitățile de monitorizare pe care firma dvs. le întreprinde într-un singur loc.

Notă: Punctul 45 din **ISQM 1** – constatările care indică faptul că procedurile necesare ale misiunii au fost omise înseamnă că firmele trebuie:

- Să ia măsurile adecvate pentru a se conforma dispozițiilor privind auditul și asigurarea și ale standardelor profesionale și etice și dispozițiilor legale și de reglementare relevante aplicabile; și
- Să ia în considerare implicațiile unui raport inadecvat (dacă este cazul) și să ia măsurile adecvate, inclusiv luarea în considerare a obținerii de consultanță juridică.

#	Descrierea constatării	Data	Misiunea (dacă este cazul)	Sursa	Evaluarea impactului asupra sistemului de management al calității	Referința privind deficiența	Comentarii
1						D1	

9.7 Fișă de lucru pentru evaluarea deficiențelor

Instrucțiuni

Va trebui să adaptați această fișă de lucru la natura și circumstanțele firmei dvs.

Fișă de lucru pentru evaluarea deficiențelor

Referința privind deficiența	<i>Referință alfanumerică la linkul cu constatările din Registrul constatărilor [9.6].</i>	D1
Rezumatul deficienței	<i>Detaliați deficiența</i>	
Completat de	<i>Numele persoanei care completează această fișă de lucru</i>	

(a) Evaluați gravitatea și gradul de generalizare ale deficienței identificate

Pentru a se conforma punctului 41 din ISQM 1, firmele trebuie să evalueze gravitatea și gradul de generalizare ale deficiențelor prin:

1. Investigarea cauzei principale a deficienței; și
2. Evaluarea în mod individual și agregat a impactului deficienței asupra sistemului de management al calității.

1. Analiza cauzelor principale

Atunci când investigați cauza principală a deficienței pentru a determina măsurile de remediere adecvate, luați în considerare:

- *Proiectarea și implementarea aspectelor sistemului de management al calității*
- *Procesul de investigare a cauzei principale*
- *Factorii de bază care au contribuit la apariția deficienței*
- *Factorii de compensare care ar fi putut reduce orice impact asupra sistemului de management al calității*

2. Evaluarea impactului deficienței asupra sistemului de management al calității

Atunci când efectuați o evaluare a impactului deficienței, luați în considerare:

- *Aspectele sistemului de management al calității pe care deficiența le-a afectat, adică obiectivul referitor la calitate, riscul la adresa calității, măsura în privința riscului*
- *Natura deficienței și dacă aceasta a fost identificată anterior cu privire la alte misiuni și/sau aspecte ale sistemului de management al calității*

(b) Remedierea

Pentru a se conforma punctelor 42-43 din **ISQM 1**, firmele trebuie să elaboreze și să pună în aplicare măsuri de remediere pentru a trata deficiențele identificate care răspund rezultatelor analizei cauzelor principale. Persoana căreia i-a fost atribuită (persoanele cărora le-a fost atribuită) responsabilitatea operațională pentru procesul de monitorizare și remediere evaluează dacă măsurile de remediere:

- Sunt concepute în mod corespunzător pentru a trata deficiențele identificate și cauza lor principală (cauzele lor principale) și pentru a determina dacă acestea au fost implementate; și
- Implementate pentru tratarea deficiențelor identificate anterior sunt eficiente (a se vedea Evaluarea eficacității măsurii de remediere de la secțiunea (d) de mai jos]

Măsura de remediere	<i>Detaliați măsura necesară pentru remedierea deficienței</i>
Evaluarea măsurilor de remediere	<i>Evaluati gradul de adecvare a modului de elaborare a măsurii de remediere și dacă acesta tratează cauza principală identificată</i>
Termenul-limită	<i>Data la care trebuie implementate măsurile</i>
Data evaluării eficacității	<i>Data la care eficacitatea implementării urmează să fie evaluată</i>
Persoana responsabilă	<i>Detaliați cine este responsabil pentru tratarea măsurii</i>

(c) Comunicarea

Pentru a se conforma punctului 46 din **ISQM 1**, persoana căreia i-a fost atribuită (persoanele cărora le-a fost atribuită) responsabilitatea operațională pentru procesul de monitorizare și remediere este obligată (sunt obligate) să comunice:

- O descriere a activităților de monitorizare efectuate;
- Deficiențele identificate, inclusiv gravitatea și gradul de generalizare ale acestor deficiențe; și
- Măsurile de remediere

Persoanei căreia i-au fost atribuite (persoanelor cărora le-au fost atribuite) responsabilitatea și răspunderea și responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității și echipele misiunilor și alte persoane cărora le-au fost atribuite activități în cadrul sistemului de management al calității pentru a le permite să ia măsuri prompte și adecvate în conformitate cu responsabilitățile lor.

Documentați probele privind îndeplinirea acestor dispoziții privind comunicarea mai jos.

Persoana a comunicat către	Aspectele-cheie comunicate	Data comunicării
<i>[Introduceți numele și rolul]</i> <i>Persoana căreia i-au fost atribuite responsabilitatea și răspunderea finale pentru sistemul de management al calității</i>		
<i>[Introduceți numele și rolul]</i> <i>Persoana căreia i-a fost atribuită responsabilitatea operațională pentru sistemul de management al calității</i>		
<i>[Introduceți numele și rolul]</i> <i>Echipa misiunii și alte persoane</i>		

(d) Evaluarea eficacității măsurii de remediere

Aceasta trebuie completată de persoana căreia i-a fost atribuită (persoanele cărora le-a fost atribuită) responsabilitatea operațională pentru procesul de monitorizare și remediere odată ce măsura de remediere a fost implementată și a funcționat pentru o perioadă suficientă în sistemul de management al calității.

1. Măsura de remediere a fost aplicată suficient timp pentru a determina eficacitatea în sistemul de management al calității?	Da <input type="checkbox"/> Treceți la întrebarea 2 Nu <input type="checkbox"/> Completați evaluarea odată ce măsura a fost aplicată suficient timp
2. Măsura de remediere a fost eficace în tratarea deficienței identificate?	Da <input type="checkbox"/> Nu este necesară nicio altă acțiune Nu <input type="checkbox"/> Detaliați mai jos măsurile suplimentare
3. Detaliați măsurile suplimentare luate/necesare	

Drepturi de autor © octombrie 2023 ale International Federation of Accountants (IFAC) și ale Chartered Accountants Australia and New Zealand (CA ANZ). Toate drepturile rezervate. Utilizat cu permisiunea IFAC și a CA ANZ. Contactați permissions@ifac.org pentru permisiunea de a reproduce, stoca sau transmite sau a utiliza acest document în scopuri similare, cu excepția cazului în care documentul este utilizat numai pentru uzul individual, necomercial.

IFAC este organizația globală a profesiei contabile dedicată servirii interesului public prin consolidarea profesiei și contribuția la dezvoltarea unor economii internaționale puternice. IFAC este formată din peste 180 de membri și asociați din peste 135 de jurisdicții, reprezentând aproape 3 milioane de profesioniști contabili practicieni, în educație, serviciile de stat, industrie și comerț. Mai multe informații aici: www.ifac.org

CA ANZ reprezintă mai mult de 136.000 de membri în întreaga lume, oferind programul său emblematic pentru experții contabili, promovând certificarea de expert contabil și standarde etice înalte și oferindu-le servicii de clasă mondială și educație pe întreaga durată de viață membrilor săi și susținătorilor interesului public.

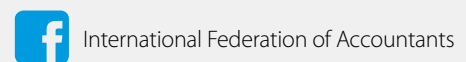
Documentul *Set de instrumente pentru managementul calității dedicat firmelor mici și mijlocii*, publicat de International Federation of Accountants (IFAC) în octombrie 2023 în limba engleză, a fost tradus în limba română de Corpul Experților Contabili și Contabililor Autorizați din România (CECCAR) în februarie 2025 și a fost reprodus cu permisiunea IFAC. Textul aprobat al tuturor publicațiilor IFAC este cel publicat de IFAC în limba engleză. IFAC nu își asumă nicio responsabilitate pentru acuratețea și caracterul complet ale traducerii sau pentru orice acțiuni care ar putea decurge ca urmare a acesteia.

Textul în limba engleză al documentului *Set de instrumente pentru managementul calității dedicat firmelor mici și mijlocii* © 2023 al International Federation of Accountants (IFAC). Toate drepturile rezervate.

Textul în limba română al documentului *Set de instrumente pentru managementul calității dedicat firmelor mici și mijlocii* © 2025 al International Federation of Accountants (IFAC). Toate drepturile rezervate.

Titlul original: *Quality Management Toolkit for Small- and Medium-Sized Firms*

Contactați permissions@ifac.org pentru permisiunea de a reproduce, a stoca, a transmite sau a utiliza acest document în alte scopuri similare.



International Federation of Accountants
529 Fifth Avenue
New York, NY 10017
USA
T +1 212 286 9344
www.ifac.org

