
POSTUPAK



AudTrain

SYSTEM BASED
AUDIT OF CHILD
WELFARE

II

Autori

Eric Backer-Røed, Norway
Anniki Lai, Estonia

**Stručna suradnica za
vođenje razgovora s
djecom**

Thorbjorg Sveinsdóttir

Urednica

Daja Wenke

PROVEDBE REVIZIJA SUSTAVA U USTANOVAMA ZA ZBRINJAVANJE DJECE



This project is funded by the European Union through the Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020).

The project partnership is responsible for the content of this document. Version 201706



AudTrain
REVIZIJA SUSTAVA
SKRBI O DJECI

II

POSTUPAK

PROVEDBE

***PROVEDBE REVIZIJA
SUSTAVA U
USTANOVAMA ZA
ZBRINJAVANJE DJECE***

Autori:

Eric Backer-Røed, Norveška

Anniko Lai, Estonija

Stručna suradnica za vođenje razgovora s djecom:
Thorbjorg Sveinsdóttir

Urednica: Daja Wenke

Revizori i treneri imaju certifikat
Tajništva Vijeća baltičkih država
www.childcentre.info/audtrain

Ovaj projekt financira Europska unija kroz Program o pravima, jednakosti i građanstvu (2014.-2020.).

Za sadržaj ovog dokumenta odgovorno je projektno partnerstvo.

Verzija 201604.

Sadržaj

1. SVRHA I PRIMJENA POSTUPKA.....	2
2. ŠTO JE MONITORING	3
3. INSPEKCIJA I RAZGOVORI S DJECOM	4
3.1 Inspekcija.....	4
3.2 Razgovori s djecom.....	4
4. REVIZIJA SUSTAVA	7
5. PROVEDBA REVIZIJE SUSTAVA	8
6. DETALJNI POSTUPAK PROVEDBE REVIZIJE SUSTAVA U USTANOVI ZA ZBRINJAVANJE DJECE.....	11
6.1. Sastav i zadaci tima za reviziju.....	11
6.2. Uvjeti.....	11
6.3. Obavješćavanje ustanove	11
6.4. Vremenski raspored	12
6.5. Zadaci tima za reviziju.....	12
6.6. Provedba revizije sustava	12
6.6.1 Uvodni sastanak.....	12
6.6.2. Razgovori i verifikacija.....	13
6.6.3. Završni sastanak	13
7. IZVJEŠTAVANJE	15
7.1. Uvod	15
7.2. Osnovni materijali i dokumentacija	15
7.3. Neusklađenosti.....	15
7.4. Primjedbe.....	15
7.5. Ostala pitanja	16
7.6. Izvršenje revizije.....	16
7.7. Prilozi	16
POJMOVI VEZANI ZA REVIZIJU.....	17

1. SVRHA I PRIMJENA POSTUPKA

Ovaj način postupanja opisuje kako treba planirati, provoditi i izvještavati o reviziji sustava u ustanovi za zbrinjavanje djece, uključujući verifikaciju (po potrebi). Može se rabiti kao praktični vodič za osoblje koje provodi revizije na ovom području. Ovaj način postupanja je integralni dio temeljne obuke iz metode AudTrain za monitoring rada ustanova za zbrinjavanje djece.

2. ŠTO JE MONITORING

Monitoring je jedna od nekoliko mjera kojom se osigurava potpuna primjena nacionalnog zakonodavstva u praksi. Monitoring pomaže da se osigura:

- da se ispunjavaju potrebe za uslugama u relevantnoj populaciji;
- da se usluge pružaju na profesionalan način;
- da se sprječavaju nedostaci ili neuspjesi u pružanju usluga; i
- da se resursi koriste racionalno i učinkovito.

Službe za zaštitu djece u svom radu slijede niz zakona i propisa koji su pravno obavezujući za sve uključene aktere i pružatelje usluga. Zakonodavstvo određuje koje vrste usluga moraju biti dostupne i od čega se sastoje adekvatne usluge. Zakonodavstvo definira prava korisnika usluga te relevantne postupke. Javni i privatni pružatelji usluga dužni su se pridržavati tih propisa i provjeravati svoje aktivnost putem mehanizama unutarnje kontrole i sustava upravljanja. Državna nadležna tijela dužna su pratiti primjenjuju li se nacionalni zakoni i propisi, i na koji način, kao i to je li pružanje usluga u praksi u skladu sa standardima koje propisuje nacionalno zakonodavstvo

Monitoring se može odvijati kao planirana aktivnost (planirano praćenje) ili kao odgovor na određena zbivanja (nadzor zbog konkretnog slučaja). Metode koje se primjenjuju su inspekcija ili revizija sustava.

3. INSPEKCIJA I RAZGOVORI S DJECOM

3.1 Inspekcija

Inspekcija je jednostavniji oblik monitoringa od revizije sustava. Dok se revizija sustava usredotočuje na sustav upravljanja i na proces koji vodi do rezultata ili proizvoda, inspekcija se usredotočuje na ishod i na to do kojeg je stupnja ishod u skladu s odredbama relevantnih zakona i propisa.

Tijekom inspekcije vode se razgovori s djelatnicima, slično postupku u reviziji sustava. Razlika je u tome što se kod inspekcija s djelatnicima uglavnom razgovara u grupama, dok se kod revizije vode individualni razgovori. Inspekcija ne zahtijeva nikakvu pismenu dokumentaciju prije posjeta ustanovi.

Inspekcije mogu biti najavljene ili nenajavljene, a obično ih provode dvije osobe. Inspekcija završava osvrtom na uočene neusklađenosti i primjedbe.

3.2 Razgovori s djecom

Razgovori s djecom o njihovim iskustvima u ustanovi dio su pripreme za reviziju. Glavni cilj je od djece dobiti informacije koje će se kasnije koristiti kod revizije sustava, to jest, kod revizije sustava upravljanja. Razgovori s djecom prvenstveno služe tome da djeci daju priliku da izraze svoje mišljenje.

Preporučuje se da razgovore s djecom vode dvije osobe iz tima za reviziju. Pritom jedna od njih vodi razgovor, dok druga hvata bilješke i, u ulozi osobe za podršku, pazi da se u razgovoru ne previdi nijedan važan aspekt.

Voditelji razgovora moraju biti svjesni svoje uloge i dužnosti da s djecom razgovaraju pažljivo, poštujući etičke standarde. Empatija je važna u svim razgovorima s djecom, a osobito s djecom koja se smatraju naročito ranjivima. Uz empatiju, osoba koja vodi razgovor mora biti neutralna, usredotočena, bez pokazivanja osjećaja i izražavanja vlastitog mišljenja. Osoba koja vodi razgovor nikad ne smije djetetu davati obećanja ili buditi nadu oko pitanja na koja ne može utjecati.

Tajnost podataka je važna i djecu treba obavijestiti da će se sve informacije koje otkriju tijekom intervjua smatrati strogo povjerljivima. Kad djeca tijekom razgovora spomenu općenite probleme vezane za njihovu situaciju ili potrebe u ustanovi, voditelji razgovora takve poruke osoblju ustanove trebaju prenijeti na uopćen način. U slučaju da dijete otkrije bilo kakav oblik zanemarivanja, nasilja, spolnog ili tjelesnog zlostavljanja ili drugih kršenja zakona, voditelj razgovora ima obavezu podnošenja prijave nadležnim tijelima (policiji i/ili službama za zaštitu djece). U mnogim zemljama i kontekstima, obaveza prijave nasilja ili zlostavljanja djece ima prednost pred pravilima o tajnosti podataka. Voditelji razgovora moraju biti upoznati s nacionalnim zakonima i propisima.

Pripreme za razgovor s djecom

Prije razgovora s djecom, tim za reviziju mora kontaktirati ustanovu i pobrinuti se da osoblje obavijesti djecu o posjetu revizora, ulozi revizora i razlozima zbog kojih dolaze razgovarati s djecom. Bilo bi korisno da revizori unaprijed pribave informacije o djeci, na primjer, individualni plan skrbi svakog djeteta, razvojni status, jezične sposobnosti, invalidnost ili moguću dijagnozu.

1. Priprema svakog djeteta za razgovor

Na početku razgovora, voditelj razgovora predstavlja tim za reviziju, objašnjava svrhu razgovora, svoju ulogu i što može učiniti za dijete.

2. Mjesto održavanja razgovora

Mirna i udobna prostorija u kojoj ima što je moguće manje stvari koje odvrćaju pozornost. Pogodnije su manje prostorije u kojima nema igračkaka, izuzmu li se bojice i papiri ili plastelin.

3. Tko vodi razgovor?

Razgovor vodi tim za reviziju. U većini slučajeva, nije važno vodi li razgovor muškarac ili žena, ali važno je da ta osoba ima sposobnost da se približi djeci i s njima komunicira na učinkovit način.

4. Izgled voditelja razgovora

Izgled voditelja razgovora treba biti neutralan. Osoba treba govoriti smirenim, ali odlučnim glasom.

5. Okruženje u kojemu se vodi razgovor

Treba izbjegavati uporabu stolova, a voditelji razgovora nikad ne bi trebali sjediti na suprotnoj strani stola ili sučelice djetetu, kao na saslušanju. Mnogo je bolje da se stolci rasporede ukoso. Vrata koja vode u prostorije za razgovor ne smiju biti blokirana. Zapisničar bi se uglavnom trebao suzdržavati od komentara ili intervencija u razgovoru.

6. Sudionici u okruženju

Jedini sudionici uz dijete trebaju biti voditelj razgovora i zapisničar. U nekim situacijama može biti potrebna pomoć prevoditelja. U nekim rijetkim situacijama, voditelj razgovora može pozvati nekog člana osoblja kojemu dijete vjeruje da se pridruži razgovoru. S djecom se uvijek razgovara individualno, a ne u grupi. Jedina moguća iznimka ovom pravilu mogu biti braća i sestre.

7. Tempiranje i vremenski okvir

Djeci koncentracija uglavnom brzo popušta, pa razgovor treba biti što je moguće kraći i konkretniji. Potrebno je ublažiti vanjske čimbenike koji bi mogli narušavati djetetovu koncentraciju tijekom razgovora.

Razgovor

Razgovor se treba odvijati po protokolu (vidi primjer u prilogu). Na početku razgovora, voditelj razgovora i zapisničar trebaju se predstaviti djetetu i započeti s djetetom razgovor koji ga zanima, na primjer, o hobijima i vještinama. Nakon tog uvoda, razgovor se treba usredotočiti na djetetov život u ustanovi i dati djetetu priliku da slobodno izrazi svoje mišljenje. Nakon toga trebaju uslijediti otvorena pitanja koja postupno sve više postaju konkretna pitanja o središnjoj temi revizije. Na kraju razgovora, važno je da osoba koja vodi razgovor ukratko rezimira o čemu se govorilo i da skrene razgovor na neutralnu temu. Osoba potom zahvaljuje djetetu na sudjelovanju i trudu.

4. REVIZIJA SUSTAVA

Revizije se moraju planirati i izvršavati neovisno od tijela koja posjeduju, vode i pružaju usluge pod revizijom. Neovisnost je temelj nepristranih revizija.

Revizije moraju biti predvidljive. Aspekti i evaluacije na kojima se temelje odluke revizije moraju se dokumentirati i biti takve da se naknadno mogu verificirati.

Revizije moraju biti u skladu s najboljom administrativnom praksom. Dobivene informacije obrađuju se s uvažavanjem i poštovanjem, a smiju se koristiti samo u onu svrhu kojoj su namijenjene.

Revizije ovise o otvorenosti sugovornika i naglašavaju da se njihove evaluacije temelje na nekoliko izvora, kako bi se izbjegao nepotrebno velik pritisak na individualne članove osoblja u ustanovi.

Revizija sustava je metoda kojom se provjerava je li ustanova za zbrinjavanje djece usklađena s odredbama zakona i propisa. U dogovoru s ustanovom, uprava mora pokazati da li se aktivnosti ustanove planiraju, provode i odvijaju u skladu s pravilima.

Drugim riječima, revizija sustava je systemska procjena, u kojoj su različiti koraci procesa procjene unaprijed definirani. To osigurava predvidljivost za ustanovu i pomaže da se dobiju usporedivi rezultati iz različitih revizija, što može predstavljati podlogu za općenitiji pogled na to upravlja li se ustanovama za zbrinjavanje djece u skladu s pravilima. Revizije sustava su nadogradnja ili dopuna inspekcijama ustanova koje se usredotočuju na jedno ili više individualne djece.

Beskorisno je, a u praktičnom smislu i nemoguće, jednom godišnjom revizijom sustava obuhvatiti sve uvjete koje mora ispuniti ustanova za zbrinjavanje djece. Zato se za reviziju biraju različite teme, koje zajedno pružaju cjelovitiju sliku.

5. PROVEDBA REVIZIJE SUSTAVA

Revizija sustava u ustanovi za zbrinjavanje djece sadrži sljedeće elemente:

I. Priprema

1. Sastavljanje tima za reviziju
2. Odabir teme revizije
3. Operacionalizacija odredbi nadležnih tijela
4. Obavještanje ustanove o reviziji
5. Dobivanje relevantne dokumentacije od ustanove
6. Izrada vremenskog rasporeda revizije
7. Revizija dokumentacije
8. Izrada kontrolnih popisa

II. Izvršenje

9. Uvodni sastanak
10. Razgovori
11. Verifikacije (po potrebi)
12. Inspekcija na licu mjesta (po potrebi)
13. Završni sastanak

III. Izvještavanje

14. Pismeni izvještaj ustanovi

IV. Provjera po završetku revizije

15. Provjera poduzetih aktivnosti vezano za neusklađenosti

Pojedini koraci u procesu pripreme i izvršenja revizije sustava detaljnije se opisuju u nastavku teksta. Vidi i Poglavlje 7.

Tim za reviziju

Reviziju sustava provodi tim za reviziju koji se sastoji od voditelja revizije i jednog ili više revizora. Kako bi se osiguralo da članovi tima imaju potrebnu stručnost i raspoložu najnovijim saznanjima, moraju imati mogućnost stalnog educiranja o svojim ulogama. Bilo bi uputno da procesu prisustvuje i jedan pripravnik, u ulozi promatrača. Voditelj revizije trebao bi imati iskustvo iz prethodnih revizija. Tim za reviziju trebao bi imati pristup tehničkoj podršci koju im pružaju specijalisti dobro upućeni u tematsko područje (ili područja) pod revizijom. Članovi tima za reviziju moraju imati mogućnost da se konzultiraju s drugim specijalistima kako bi formulirali orijentaciona pitanja za reviziju i razgovore i protumačili prikupljene podatke i odgovore.

Odabir tematskog područja

Prvo je potrebno odabrati temu revizije. Teme revizije mogu odabrati nadležna tijela kako bi se osiguralo da se usporedno vode revizije istih tematskih područja u cijeloj zemlji ili određenoj regiji. Lokalno gledajući, odabir teme može se temeljiti na uočenim problematičnim područjima, područjima gdje postoji rizik od neuspjeha i/ili

na temama koje zajedno pružaju cjelovitiju sliku (pokazatelji) načina na koji se upravlja ustanovom.

Prijašnji izvještaj o reviziji, uključujući revizije sustava i revizije koje se bave jednim djetetom ili više njih, rezultati internih revizija, sve žalbe stanara ustanove kao i članci u medijima svi mogu ukazati na poželjnu temu za reviziju.

Operacionalizacija pravila

Nadzorno tijelo mora definirati pravila koja čine temelj za reviziju. Individualne odredbe moraju se protumačiti (operacionalizirati) i formulirati kao pozitivne obaveze. Što ustanova mora poduzeti kako bi ispunila uvjete predviđene različitim odredbama (provjera legalnosti)?

Kontrolni popisi

Osnovni materijali i dokumentacija važni su revizorima za formuliranje pitanja (kontrolnih popisa) koja će se koristiti u reviziji ustanove. Revizija sustava slijedi zapovjedni lanac u ustanovi. Zato se pitanja ponavljaju na različitim razinama u ustanovi, što može pomoći da se utvrde nestandardne prakse ili nejasnoće. Odgovore na ista pitanja treba usporediti međusobno, ali i s dokumentacijom koja se prethodno pregledavala.

Kontrolni popis je popis pitanja prikupljenih za svaku temu kojom će se revizija baviti. Kontrolni popisi koriste se tijekom razgovora s revizorima. Pomažu da se utvrde prakse ustanove na području pod revizijom i daju nadzornom tijelu način da prikupi relevantne informacije kako bi moglo utvrditi ispunjava li ustanova službene uvjete za to područje. Neka pitanja pomažu timu za reviziju da stekne opći uvid u određenu aktivnost i dozna pojedinosti o njoj, dok se druga neposrednije bave time jesu li ispunjeni zakonski uvjeti za to područje.

Početna točka za tim za reviziju je postojeća zakonska obaveza koja se odnosi na ustanovu za zbrinjavanje djece.

Tim za revizije sastavlja kontrolne popise na sljedeći način:

- utvrđuje službene uvjete (zakonske i pravne) koji se odnose na ustanovu u smislu odabrane teme (ili tema),
- tumači odredbe da može precizirati obaveze koje iz njih proizlaze,
- provjerava hoće li odgovori na pitanja timu pružiti pojedinosti o aktivnostima ustanove u ispunjavanju njezinih obaveza koje proizlaze iz zakonskih i pravnih odredbi,
- provjerava koriste li se sve relevantne informacije dobivene revizijom dokumentacije u kontrolnim popisima,
- provjerava jesu li pitanja upućena svim razinama, to jest, cijelom zapovjednom lancu.

Razgovori s osobljem

Razgovori s osobljem ustanove obično se vode između tima za reviziju i jednog djelatnika. Ako ustanova želi da razgovoru prisustvuje i promatrač, mora zatražiti odobrenje voditelja revizije. Voditelj razgovora mora se odrediti unaprijed. Kontrolni popisi poslužit će kao važno pomagalo tijekom razgovora, premda bi voditelj

razgovora trebao izbjegavati čitanje s popisa. Način na koji se pitanja postavljaju ne smije ni na koji način dati uvid u mišljenje voditelja razgovora. Voditelj razgovora također ne smije pokazivati slaganje ili neslaganje s ispitanikom.

Verifikacija

Verifikacija se odnosi na proces prikupljanja objektivnih dokaza da je situacija doista onakva kakvom je opisuju. Ako je moguće, pojedinosti dobivene kroz razgovore treba verificirati provjerom dokumenata ili inspekcijama ustanove. Pojedinosti o uporabi mjera sputavanja, na primjer, treba verificirati kroz provjeru knjige disciplinskih mjera.

Verifikacija je moguća i kroz zasebnu provjeru kad se bude provjeravalo stanje stvari nakon završene revizije. Cilj je provjeriti je li ustanova poduzela mjere koje odgovaraju na rezultate revizije sustava. Na primjer, verifikacija se može provesti kad je u pitanju revizija ustanove kojoj je tema bilo individualno dijete.

6. DETALJNI POSTUPAK PROVEDBE REVIZIJE SUSTAVA U USTANOVU ZA ZBRINJAVANJE DJECE

Cilj sustava revizije jest:

- utvrditi jesu li ispunjeni službeni uvjeti,
- utvrditi izvršavaju li se aktivnosti na način na koji su opisane,
- utvrditi gdje ima potencijala za poboljšanje ili za doprinos poboljšanjima, i
- potaknuti ustanovu da sistematizira svoje aktivnosti i uspostavi unutarnje kontrolne mehanizme

6.1. Sastav i zadaci tima za reviziju

Tim za reviziju mora imati bar dva člana, od kojih je jedan voditelj revizije, s jednim ili dva pomoćnika. Članovi tima za reviziju trebaju biti upoznati s revizijama sustava i završiti, kao minimum, bar jedan program temeljne obuke.

Voditelj revizije i pomoćnici dužni su:

- slijediti postupak provedbe revizije sustava,
- utvrditi i dokumentirati neusklađenost i primjedbe, i
- čuvati tajnost svih pojedinosti koje se tiču internih aspekata ustanove koji nisu relevantni za reviziju

Voditelj revizije mora imati iskustvo u revizijama sustava i biti ovlašten da donosi odluke vezane za izvršenje revizije, uključujući klasifikaciju nalaza revizije kao što su neusklađenosti i primjedbe.

Odgovornosti voditelja revizije uključuju sljedeće:

- napisati detaljni plan aktivnosti revizije,
- osigurati da je prikupljena sva relevantna dokumentacija, i
- osigurati da je revizija dobro isplanirana i pripremljena, uključujući pripremu dokumenata i upute za pomoćnike kod revizije

6.2. Uvjeti

Kod planiranja revizije, voditelj revizije mora osigurati da su njezina svrha, opseg i vremenski okvir jasno definirani:

- Koje teme bi revizija trebala obuhvatiti?
- Koje verifikacije treba primijeniti (ako je potrebno)?
- Kakav će vremenski okvir imati revizija?

6.3. Obavješćavanje ustanove

Voditelj revizije mora poslati pismenu obavijest ustanovi prije početka revizije (4 do 6 tjedana prije). Obavijest mora sadržavati informacije o općim detaljima i svrsi revizije, kao i teme revizije. Obavijest također donosi popis dokumenata koje ustanova mora staviti na raspolaganje prije revizije radi pripreme revizije. Obavijest će pojasniti tko

se smatra ključnom osobom za kontakt kod provedbe revizije u ustanovi. U idealnom slučaju to bi trebao biti voditelj ustanove za zbrinjavanje djece. Uz pismenu obavijest, voditelj revizije trebao bi telefonski razgovarati s osobom za kontakt u ustanovi da se razjasne različite pojedinosti vezane za reviziju.

Svrha uspostavljanja kontakta je sljedeća:

- međusobno upoznavanje i postavljanje temelja za pozitivnu suradnju,
- osigurati suradnju ustanove radi dobivanja relevantnih dokumenata,
- utvrditi ključne članove osoblja s kojima će se razgovarati, i
- dogovor o praktičnim pojedinostima revizije

6.4. Vremenski raspored

Potrebno je izraditi vremenski raspored revizije koji navodi termin razgovora sa svakim ispitanikom i termine verifikacija (po potrebi).

Nacrt vremenskog rasporeda šalje se u ustanovu na razmatranje prije početka revizije. Preporučuje se da se vremenski raspored na uvodnom sastanku još jednom revidira i ažurira u dogovoru s osobljem ustanove.

6.5. Zadaci tima za reviziju

Tim za reviziju mora se dogovoriti koje će aktivnosti i područja u ustanovi biti pod revizijom. Voditelj revizije delegira zadatke revizije u dogovoru s pomoćnicima.

Prije početka revizije, potrebno je prikupiti sljedeće dokumente i staviti ih na raspolaganje timu za reviziju:

- relevantni zakoni, propisi i smjernice,
- plan ustanove za zbrinjavanje djece s dokumentiranim elementima o unutarnjoj kontroli ustanove, njezinoj organizacijskoj shemi, opisima poslova itd.,
- priručnici, poslovnici, upute
- planovi, godišnji izvještaji i izvještaji o internoj reviziji,
- odobrenja, izvještaji o prethodnim revizijama, žalbe korisnika ustanove

Gornji dokumenti mogu se koristiti za izradu popisa unaprijed definiranih pitanja (kontrolni popisi) prilagođenih temi revizije, ustanovi i osoblju s kojim će se razgovarati.

6.6. Provedba revizije sustava

Revizija sustava opisana u ovom načinu postupanja, uključujući uvodni sastanak, razgovore, verifikaciju (ako je potrebno) i završni sastanak, trebala bi trajati jedan dan.

6.6.1 Uvodni sastanak

Uvodni sastanak održava se na početku revizije. Svrha sastanka je obavijestiti osoblje ustanove za zbrinjavanje djece uključeno u reviziju o svrsi i opsegu revizije i o pojedinostima njezine provedbe. Uputno je provjeriti vremenski raspored kako bi se osiguralo da ga se svi mogu pridržavati i da se prodiskutiraju moguće promjene. Sastanak vodi voditelj revizije.

Dnevni red

Preporučuje se sljedeći dnevni red:

1. Predstavljanje sudionika,
2. Nadzorno tijelo objašnjava svrhu i opseg revizije,
3. Pojediniosti o tematskim područjima revizije, opis postupka revizije, objašnjenje tehnika vođenja razgovora i načina na koji će nadzorno tijelo koristiti rezultate.

6.6.2. Razgovori i verifikacija

Zajedno s revizijom dokumenata, razgovori su važan izvor informacija za reviziju. Informacije dobivene iz razgovora provjeravaju se tako što se ista pitanja postavljaju članovima osoblja na različitim radnim mjestima i razinama u ustanovi za zbrinjavanje djece. Članovi tima za reviziju kontinuirano vode evidenciju o svim pojedinostima i nalazima revizije.

Ako odgovori dobiveni tijekom razgovora ne daju zadovoljavajuće odgovore na pitanja, postavljaju se potpitanja dok se sve ne razjasni ili dok ispitanik ne izjavi da ne može ponuditi nikakve daljnje informacije. Revizori trebaju svakom ispitaniku objasniti da je sasvim prihvatljivo da odgovore sa "Ne znam". Ako ispitanik ne može odgovoriti na pitanje, revizor ga treba pitati tko bi na to mogao odgovoriti.

Nakon što se dovrše razgovori i procjene, tim za reviziju donosi svoje zaključke. Sve neusklađenosti i primjedbe moraju se formulirati na temelju dobivenih informacija i zapažanja.

Sve neusklađenosti i primjedbe moraju biti opravdane (vidi stavak 7.3. i 7.4 o neusklađenostima i primjedbama).

6.6.3. Završni sastanak

Završni sastanak održava se u ustanovi po završetku razgovora i verifikacija. Svrha mu je da iznese zaključke revizije, s naglaskom na neusklađenostima i primjedbama. Tijekom završnog sastanka, tim za reviziju nastoji s osobljem ustanove razjasniti ima li nekih nesporazuma ili pogrešaka kojima bi se mogle objasniti uočene neusklađenosti i primjedbe.

Sudionici

Voditelj ustanove treba prisustvovati završnom sastanku sa što je moguće više članova osoblja koji su bili izravno uključeni u reviziju. Ustanova također treba imati mogućnost da uključi druge osobe iz šire organizacije ili institucije, kad je to potrebno.

Dnevni red završnog sastanka

Preporučuje se sljedeći dnevni red:

1. Podsjećanje na svrhu revizije
2. Svrha završnog sastanka
3. Iznošenje neusklađenosti i primjedbi
4. Osvrt na neusklađenosti i primjedbe
5. Revizori ustanovi za zbrinjavanje djece daju povratne informacije o uočenim pozitivnim radnjama/postupcima
6. Pojediniosti o tome kako će se izvijestiti o rezultatima revizije

7. Formalni uvjeti koje ustanova mora ispuniti kad bude poduzimala mjere koje proizlaze iz dovršene revizije i rok do kojeg ustanova mora predati izvještaj o tome na koji je način odgovorila na rezultate revizije

Voditelj revizije iznosi neusklađenosti i primjedbe i daje svoje komentare o njihovoj važnosti. Članovi osoblja ustanove imaju mogućnost prokomentirati izlaganje voditelja revizije. Voditelj revizije na temelju tih diskusija daje potrebne dopune, ako i koliko je to potrebno. U idealnom slučaju, tim za reviziju i osoblje ustanove trebali bi se usuglasiti oko neusklađenosti i primjedaba, kao i oko njihovih temeljnih uzroka i dodatnih čimbenika. U iznimnim slučajevima, osobito ako se pojave sporne točke u tumačenju zakona oko kojih se revizori i osoblje ustanove ne mogu usuglasiti, za rješenje se treba obratiti višem nadležnom tijelu.

Tijekom završnog sastanka, tim za reviziju svakako treba spomenuti pozitivne nalaze revizije i naglasiti da oni predstavljaju važna postignuća. Pozitivni nalazi, međutim, nisu dio pismenog izvještaja o reviziji.

Na kraju završnog sastanka, voditelj revizije objašnjava sljedeće korake, relevantne vremenske okvire i rokove. To uključuje izradu izvještaja o reviziji koji navodi neusklađenosti i primjedbe, kao i datum do kojeg se očekuje dovršenje izvještaja. Izvještaj će iznijeti neusklađenosti i primjedbe u skladu s diskusijom na završnom sastanku, uključujući moguće promjene oko kojih su se strane usuglasile. Nadzorno tijelo šalje izvještaj u ustanovu s popratnim pismom u kojemu se definiraju rokovi do kojih ustanova mora javiti na koji je način pristupila rješavanju neusklađenosti i kako ih je ispravila.

7. IZVJEŠTAVANJE

Tim za reviziju izrađuje izvještaj, koji sumira rezultate revizije. Izvještaj treba poslati ustanovi u roku od dva tjedna od završetka revizije. Neusklađenosti i primjedbe koje nisu iznesene na završnom sastanku ne smiju se uvrstiti u izvještaj.

Kako bi se osiguralo kvalitetno i ujednačeno izvještavanje, i omogućila usporedba različitih izvještaja o reviziji, mora se koristiti standardizirani predložak za izvještaje, kako je definirano u nastavku (vidi također Standardni izvještaj).

7.1. Uvod

U uvodu se navode informacije o svrsi revizije kao i svi specifični aspekti revizije.

- NEUSKLAĐENOSTI su nedostaci u ispunjavanju uvjeta predviđenih zakonima i propisima.

- PRIMJEDBE su aspekti koji ne potpadaju pod definiciju neusklađenosti, ali u kojima nadzorno tijelo prepoznaje potencijal za poboljšanje na temelju zakonskih uvjeta.

7.2. Osnovni materijali i dokumentacija

Ovdje se moraju navesti svi dokumenti na kojima se revizija temelji.

7.3. Neusklađenosti

Ovdje se preciziraju neusklađenosti. U završnom izvještaju moraju se prikazati ovako:

Neusklađenost br.:

Formulirana neusklađenost:

Neusklađenost u odnosu na sljedeći formalni uvjet/zakonsku odredbu:

Napomena: (navesti što zahtijevaju pravila)

Neusklađenost se temelji na sljedećem:

7.4. Primjedbe

Ovdje se preciziraju primjedbe. U završnom izvještaju moraju se prikazati ovako:

Primjedba br. 1:

Primjedba se temelji na sljedećim zapažanjima:

7.5. Ostala pitanja

Pod ovom stavkom može se navesti sljedeće:

- status mehanizama unutarnje kontrole
- što se promijenilo od prethodne revizije
- status mjera poduzetih da se isprave ranije utvrđene neusklađenosti

7.6. Izvršenje revizije

Sažetak procesa revizije koji navodi datume/termine različitih aktivnosti i popis osoba s kojima se razgovaralo.

Datum/termin:

- obavijesti o reviziji
- uvodnog sastanka
- razgovora i verifikacija
- završnog sastanka

7.7. Prilozi

Prilog 1 sadrži popis dokumenata dobivenih od ustanove koji su se koristili tijekom revizije.

Prilog 2 donosi imena i funkcije sudionika na sastancima, osoba s kojima se razgovaralo tijekom revizije, kao i sudionika iz nadzornog tijela.

POJMOVI VEZANI ZA REVIZIJU

Dokumentacija

Zbirka **postupaka**, planova, lanca delegiranja itd., koja opisuje vođenje ustanove.

Izvještaj

Dokument koji donosi i precizira zaključke revizije.

Kontrolni popis

Zbirka pitanja koja se koriste za prikupljanje informacija relevantnih za **kriterije revizije**.

Korektivna mjera

Mjera za otklanjanje uočene neusklađenosti.

Kriteriji revizije

Zakoni i propisi.

Monitoring

Monitoring ili praćenje procesa provedbe odnosi se na aktivnosti nadzornog tijela kojima je cilj osigurati primjenu zakona vezanih za skrb o djeci.

Nadzorno tijelo

Državno tijelo koje ima mandat i odgovornost da prati rad ustanova za zbrinjavanje djece.

Nalazi revizije

Rezultati revizije prikupljenih **zapažanja** u usporedbi s **kriterijima revizije**.

Neusklađenost

Neispunjeni uvjet predviđen zakonima i/ili propisima.

Operacionalizacija

Različite vrste mjera potrebne da se ispune uvjeti predviđeni zakonima i propisima.

Postupak

Definirani način za provedbu aktivnosti ili procesa.

Postupak/redovni postupak

Definirani način za provedbu aktivnosti ili procesa.

Preventivna mjera

Mjera za otklanjanje uzroka potencijalne neusklađenosti ili druge nepoželjne potencijalne situacije.

Revizija

Metoda **monitoringa**.

Revizija sustava

Sistemska procjena kako bi se osiguralo da su aktivnosti i s njima povezani rezultati u skladu s uvjetima predviđenima relevantnim zakonima ili propisima.

Sustav

Skup međusobno povezanih elemenata.

Tema

Područje ili aktivnost vezan za zakone i propise, koja predstavlja predmet **revizije**.

Tijelo pod revizijom

Ustanova u kojoj se provodi revizija.

Tim za reviziju

Jedan ili više revizora koji provode **reviziju**.

Unutarnja kontrola = sustav upravljanja

Unutarnja kontrola odnosi se na sve sistemske mehanizme koje ustanova za zbrinjavanje djece uspostavlja kako bi osigurala da se aktivnosti planiraju, organiziraju, provode i nastavljaju u skladu sa zakonom ili ostalim propisima.

Usklađenost

Ispunjeni zakonski uvjet.

Ustanova za zbrinjavanje djece

Ustanova za zbrinjavanje djece je oblik rezidencijalne skrbi u koji su privremeno ili trajno smještena djeca lišena roditeljske skrbi, bilo zato što im je potrebna skrb ili zato što su došli u sukob sa zakonom pa je njihov smještaj u ustanovi nezatvorska mjera.

Uvodni sastanak

Sastanak kojim revizija započinje. **Tim za reviziju** objašnjava kako će se provoditi revizija.

Zapažanje

Iznošenje činjenica tijekom revizije sustava. Činjenice se odnose na procjenu **dokumenata**, razgovora i/ili verifikacija koje su relevantne za **kriterije revizije**.

Završni sastanak

Sastanak na kojemu **tim za reviziju** donosi zaključke revizije.