

# SOERA «ІТ аудит для внутрішніх аудиторів» Частина III

Діяльність  
у рамках реформи  
державних  
підприємств

27 листопада 2024 року в рамках проєкту «Діяльність з реформування державних підприємств» (SOERA), який реалізує компанія Deloitte Consulting (Deloitte) від імені Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), проведено третій тренінг з ІТ аудиту для 63 керівників і працівників підрозділів внутрішнього аудиту державних органів. Загалом у 2024 році для отримання внутрішніми аудиторами знань і навичок стосовно практичних підходів до проведення ІТ аудиту проведено низку навчальних заходів.

На тренінгу експерти проєкту SOERA ознайомили учасників із циклом управління проблемами (визначення проблем, їх категоризація та пріоритезація, аналіз вирішення та закриття), а також покроково розглянули питання щодо реєстрації та обробки інцидентів, рівнів технічної підтримки, що включаються до Угоди про рівень обслуговування, процесу функціональної та ієрархічної ескалації запитів.

Особливу увагу доповідачі зосередили на процесі врегулювання інцидентів, їх аналізі, вирішенні та закритті, у тому числі: встановлення та дотримання чітких процедур вирішення інцидентів, дотримання Угоди про рівень обслуговування, аналізі першопричин, моніторингу процесу вирішення інцидентів і надання зворотного зв'язку. Згодом учасникам представили підходи до формування звітності про проблеми або інциденти, а також проведення аналізу тенденцій для моніторингу продуктивності процесу врегулювання інцидентів. Крім того, внутрішнім аудиторам презентували атрибути контролю, на які потрібно звертати увагу аудиторам під час тестування дизайну та операційної ефективності відповідних заходів контролю при проведенні ІТ аудиту.