

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 7420-1 : 2004

ISO 15489-1 : 2001

Xuất bản lần 1

**THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU – QUẢN LÝ HỒ SƠ –
PHẦN 1: YÊU CẦU CHUNG**

Information and documentation – Records management

Part 1: General

HÀ NỘI - 2008

Lời nói đầu

TCVN 7420 : 2004 *Thông tin và tư liệu - Quản lý hồ sơ* gồm hai phần:

- Phần 1: Yêu cầu chung
- Phần 2: Hướng dẫn

TCVN 7420-1 : 2004 hoàn toàn tương đương ISO 15489-1 : 2001;

TCVN 7420-1 : 2004 do Ban kỹ thuật TCVN/TC 46 *Thông tin và tư liệu* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành.

Tiêu chuẩn này được chuyển đổi năm 2008 từ Tiêu chuẩn Việt Nam cùng số hiệu thành Tiêu chuẩn Quốc gia theo quy định tại khoản 1 Điều 69 của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật và điểm a khoản 1 Điều 6 Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 1/8/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật.

Thông tin và tư liệu – Quản lý hồ sơ

Phần 1: Yêu cầu chung

Information and documentation – Records management

Part 1: General

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này hướng dẫn cách quản lý hồ sơ¹⁾ của các tổ chức nhà nước hoặc tư nhân đối với khách hàng nội bộ và bên ngoài.

Mọi yêu cầu nêu ra trong tiêu chuẩn này đều là yêu cầu khuyến cáo áp dụng nhằm đảm bảo các hồ sơ thích hợp được tạo lập, thu nhận và quản lý. Các thủ tục giúp đảm bảo việc quản lý hồ sơ theo các nguyên tắc và các yêu cầu của tiêu chuẩn này được nêu trong TCVN 7420-2 (ISO/TR 15489- 2) (Hướng dẫn).

Tiêu chuẩn này

- áp dụng cho việc quản lý hồ sơ, được trình bày theo mọi dạng thức hoặc trên mọi vật mang tin, do các tổ chức nhà nước hoặc tư nhân tạo lập hoặc tiếp nhận trong quá trình thực hiện hoạt động của mình, hoặc áp dụng cho các cá nhân có trách nhiệm lập và duy trì hồ sơ;
- hướng dẫn về xác định trách nhiệm của các tổ chức đối với hồ sơ và các chính sách, thủ tục, hệ thống và quá trình liên quan đến hồ sơ;
- hướng dẫn về quản lý hồ sơ nhằm tạo điều kiện hỗ trợ cho khung quá trình chất lượng phù hợp với TCVN ISO 9001 : 2000 (ISO 9000) và TCVN ISO 14001 : 1998 (ISO 14001);

¹⁾ Ở một số nước, việc quản lý hồ sơ còn áp dụng cho quản lý lưu trữ. Quản lý tài liệu lưu trữ không được đề cập đến trong tiêu chuẩn này.

TCVN 7420-1: 2004

- hướng dẫn về thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ, nhưng
- không bao gồm việc quản lý hồ sơ lưu trữ trong các tổ chức lưu trữ.

Tiêu chuẩn này áp dụng cho

- các nhà quản lý trong tổ chức,
- các cán bộ chuyên môn về quản lý hồ sơ, quản lý thông tin và quản lý công nghệ,
- mọi nhân sự khác trong tổ chức, và
- những người khác có trách nhiệm tạo lập và duy trì hồ sơ.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau là rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm ban hành thì áp dụng phiên bản được nêu (trường hợp Tiêu chuẩn Việt Nam chấp nhận hoàn toàn Tiêu chuẩn Quốc tế, khuyến khích áp dụng phiên bản Tiêu chuẩn Quốc tế mới nhất, nếu thích hợp). Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm ban hành thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

ISO 5127¹⁾ Information and documentation - Vocabulary (*Thông tin và tư liệu - Từ vựng*)

TCVN ISO 9001 : 2000 (ISO 9001 : 2000) Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu

TCVN ISO 14001 : 1998 (ISO 14001 : 1996) Hệ thống quản lý môi trường - Quy định và hướng dẫn sử dụng

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa nêu trong ISO 5127 và các thuật ngữ, định nghĩa sau.

3.1

Tiếp cận (access)

Quyền, cơ hội và phương tiện tìm, sử dụng, hoặc truy tìm thông tin.

3.2

Tính trách nhiệm (accountability)

Nguyên tắc mà theo đó các cá nhân, tổ chức và cộng đồng chịu trách nhiệm đối với những hành động của mình và có thể phải giải thích cho những người khác biết về những hành động đó.

3.3

Theo dõi áp dụng công việc (action tracking)

Quá trình trong đó giới hạn về thời gian công việc được giám sát và được ấn định đối với những người thực hiện công việc đó

3.4

Tổ chức lưu trữ có thẩm quyền (archival authority)

Cơ quan lưu trữ (archival agency)

Tổ chức lưu trữ (archival institution)

Chương trình lưu trữ (archival programme)

Tổ chức hay chương trình chịu trách nhiệm lựa chọn, thu nhận và bảo toàn hồ sơ lưu trữ, đảm bảo sẵn sàng cung cấp các hồ sơ này khi có yêu cầu và phê duyệt việc tiêu huỷ các hồ sơ.

3.5

Phân loại (classification)

Xác định và sắp xếp có hệ thống các hoạt động tác nghiệp và/hoặc các hồ sơ thành các loại theo những quy ước, phương pháp và qui tắc mang tính thủ tục có cấu trúc lô-gic được thể hiện trong hệ thống phân loại.

3.6

Hệ thống phân loại (classification system)

Xem **phân loại** (3.5)

3.7

Chuyển đổi (conversion)

Quá trình chuyển các hồ sơ từ vật mang tin này sang vật mang tin khác hoặc từ dạng thức này sang dạng thức khác.

Xem **di chuyển** (3.13)

3.8

Tiêu huỷ (destruction)

Quá trình loại bỏ hoặc huỷ hồ sơ đến mức hoàn toàn không thể khôi phục được.

3.9

Xác định giá trị (disposition)

Loạt quá trình liên quan đến việc thực hiện những quyết định về lưu giữ, tiêu huỷ hoặc chuyển giao hồ sơ, được quy định bằng văn bản về thẩm quyền xác định giá trị hồ sơ hoặc các công cụ khác.

¹⁾ Sẽ ban hành (Soát xét lại ISO 5127).

TCVN 7420-1: 2004

3.10

Tài liệu (document)

Thông tin được ghi lại hoặc vật thể được xử lý như một đơn vị.

3.11

Đánh chỉ số (indexing)

Quá trình thiết lập các điểm tiếp cận nhằm tạo thuận lợi cho việc tìm kiếm hồ sơ và/hoặc thông tin.

3.12

Siêu dữ liệu (metadata)

Dữ liệu mô tả văn cảnh, nội dung, cấu trúc hồ sơ và quản lý hồ sơ theo thời gian.

3.13

Di chuyển (migration)

Hành động chuyển hồ sơ từ hệ thống này sang hệ thống khác mà vẫn duy trì được tính xác thực, tính toàn vẹn, tính tin cậy và tính khả dụng của hồ sơ đó.

Xem **chuyển đổi** (3.7)

3.14

Bảo quản (preservation)

Các quá trình và hoạt động tác nghiệp liên quan đến việc đảm bảo giá trị kỹ thuật và tri thức của các hồ sơ xác thực theo thời gian.

3.15

Hồ sơ (records)

Thông tin do tổ chức hoặc cá nhân tạo lập, tiếp nhận và duy trì để làm bằng chứng và thông báo theo trách nhiệm pháp lý hoặc trong các giao dịch công việc.

3.16

Quản lý hồ sơ (records management)

Lĩnh vực quản lý chịu trách nhiệm kiểm soát quá trình tạo lập, tiếp nhận, duy trì, sử dụng và xác định giá trị hồ sơ một cách có hiệu quả và hệ thống, bao gồm cả các quá trình thu nhận và duy trì bằng chứng và thông tin về các hoạt động và giao dịch công việc dưới hình thức hồ sơ.

3.17

Hệ thống hồ sơ (records system)

Hệ thống thông tin nhằm tạo lập, quản lý và đảm bảo sự tiếp cận hồ sơ theo thời gian.

3.18**Đăng ký** (registration)

Hành động cấp cho hồ sơ một mã hiệu nhận biết đơn nhất khi đưa hồ sơ đó vào hệ thống hồ sơ.

3.19**Theo dõi** (tracking)

Tạo lập, thu nhận và duy trì thông tin về sự di chuyển và sử dụng hồ sơ.

3.20**Chuyển giao** (transfer)

(lưu giữ) Sự thay đổi về lưu giữ, sở hữu và/hoặc trách nhiệm đối với hồ sơ.

3.21**Chuyển vị** (transfer)

(di chuyển) Di chuyển hồ sơ từ vị trí này sang vị trí khác.

4 Những lợi ích của quản lý hồ sơ

Quản lý hồ sơ có ảnh hưởng quan trọng đến công việc của cả người quản lý hồ sơ và người lập hoặc sử dụng hồ sơ trong tiến trình thực hiện công việc của mình. Quản lý hồ sơ trong tổ chức bao gồm:

- a) đề ra các chính sách và tiêu chuẩn;
- b) ấn định trách nhiệm và thẩm quyền;
- c) thiết lập và công bố các thủ tục và hướng dẫn;
- d) cung cấp các dịch vụ liên quan đến quản lý và sử dụng hồ sơ;
- e) thiết kế, thực hiện và điều hành các hệ thống chuyên dụng nhằm quản lý hồ sơ; và
- f) đưa quản lý hồ sơ vào các hệ thống và quá trình công việc.

Hồ sơ có thông tin là nguồn lực có giá trị và là tài sản quan trọng. Đối với các tổ chức và xã hội, việc tiếp cận có hệ thống trong quản lý hồ sơ là rất cần thiết nhằm bảo vệ và bảo quản hồ sơ làm bằng chứng cho các hoạt động. Hệ thống quản lý hồ sơ tạo nên nguồn thông tin về hoạt động tác nghiệp có thể hỗ trợ cho các hoạt động và các quyết định công việc tiếp sau, cũng như đảm bảo tính trách nhiệm đối với những bên liên quan ở hiện tại và trong tương lai. Hồ sơ giúp cho các tổ chức:

- tiến hành công việc theo một phương thức trật tự, hiệu quả và có trách nhiệm;
- cung cấp các dịch vụ theo phương thức nhất quán và công bằng;
- hỗ trợ và lập văn bản về sự hình thành chính sách và ra quyết định quản lý;
- đảm bảo tính nhất quán, tính liên tục và hiệu quả trong quản lý và điều hành;

TCVN 7420-1: 2004

- thúc đẩy việc thực thi có hiệu lực các hoạt động trong toàn tổ chức;
- đảm bảo tính liên tục trong trường hợp có sự cố;
- đáp ứng các yêu cầu pháp định và chế định bao gồm các hoạt động lưu trữ, đánh giá và giám sát;
- bảo vệ và hỗ trợ khi xảy ra tranh chấp bao gồm việc quản lý rủi ro liên quan đến việc có hoặc thiếu bằng chứng cụ thể về hoạt động có tổ chức;
- bảo vệ quyền lợi của tổ chức và quyền của người lao động, của khách hàng và của những bên liên quan hiện tại và trong tương lai;
- hỗ trợ và lập văn bản về các hoạt động nghiên cứu và phát triển hiện tại và trong tương lai, quá trình phát triển và thành tựu đạt được cũng như nghiên cứu những sự kiện đã diễn ra;
- cung cấp bằng chứng về hoạt động tác nghiệp, cá nhân và văn hoá;
- thiết lập được khả năng nhận biết về công việc, về cá nhân và về văn hoá; và
- duy trì bộ nhớ của đoàn thể, của cá nhân hoặc của tập thể.

5 Môi trường chế định

Mọi tổ chức cần phải nhận biết được môi trường chế định có ảnh hưởng đến các hoạt động và các yêu cầu đối với việc lập văn bản cho các hoạt động của mình. Các chính sách và thủ tục của tổ chức cần phản ánh khả năng vận dụng môi trường chế định trong các quá trình công việc của tổ chức. Tổ chức cần cung cấp bằng chứng đầy đủ về sự phù hợp với môi trường chế định trong hồ sơ hoạt động của mình.

Môi trường chế định bao gồm :

- a) các đạo luật, dự luật và các chế định chi phối môi trường công việc chung và môi trường công việc đặc thù, bao gồm luật và chế định liên quan cụ thể đến hồ sơ, tài liệu lưu trữ, khả năng tiếp cận, tính riêng tư, bằng chứng, thương mại điện tử, bảo vệ dữ liệu và thông tin;
- b) các tiêu chuẩn thực hành bắt buộc áp dụng;
- c) các qui phạm thực hành tốt nhất tự nguyện áp dụng;
- d) các qui tắc hành xử và đạo đức tự nguyện áp dụng; và
- e) các mong đợi xác định của cộng đồng về hành vi có thể chấp nhận được đối với lĩnh vực cụ thể hoặc tổ chức cụ thể.

Bản chất của tổ chức và lĩnh vực công việc của tổ chức sẽ quyết định các yếu tố nào trong số những yếu tố chế định nêu trên (riêng rẽ hay kết hợp) là khả thi nhất đối với các yêu cầu quản lý hồ sơ của tổ chức đó.

6 Chính sách và trách nhiệm

6.1 Yêu cầu chung

Một tổ chức muốn đạt được sự phù hợp với tiêu chuẩn này cần thiết lập, lập văn bản, duy trì và ban hành các chính sách, thủ tục và thực hành quản lý hồ sơ để đảm bảo đáp ứng nhu cầu về bằng chứng, tính trách nhiệm và thông tin về các hoạt động của mình.

6.2 Chính sách

Tổ chức cần xác định và lập văn bản về chính sách quản lý hồ sơ. Mục tiêu của chính sách này cần bao gồm việc tạo lập và quản lý các hồ sơ xác thực, tin cậy và khả dụng, có khả năng hỗ trợ các chức năng và hoạt động trong thời gian cần thiết theo yêu cầu được đòi hỏi. Tổ chức cần đảm bảo rằng chính sách này được phổ biến rộng rãi và được thực thi ở tất cả mọi cấp trong tổ chức.

Chính sách cần phải được thông qua và được phê chuẩn ở cấp ra quyết định cao nhất và được ban hành áp dụng trong toàn tổ chức. Trách nhiệm tuân thủ cần phải được ấn định.

Chính sách cần được xây dựng trên cơ sở phân tích các hoạt động tác nghiệp của tổ chức. Cần xác định các lĩnh vực trong đó những văn bản luật pháp, chế định, tiêu chuẩn và thực hành tốt nhất luôn được vận dụng trong việc tạo lập hồ sơ gắn kết với các hoạt động của tổ chức. Để làm được như vậy, tổ chức cần lưu ý đến môi trường tổ chức và những đánh giá về kinh tế. Các chính sách cần được xem xét thường xuyên nhằm đảm bảo phản ánh được nhu cầu hiện tại của tổ chức.

6.3 Trách nhiệm

Trách nhiệm và thẩm quyền quản lý hồ sơ cần được xác định, ấn định và phổ biến, thông báo cho mọi người trong toàn tổ chức, sao cho khi có nhu cầu cụ thể về tạo lập và thu nhận hồ sơ, mọi người đều biết rõ ai là người có trách nhiệm thực hiện hành động cần thiết đó. Trách nhiệm này cần được ấn định cho mọi người trong tổ chức, bao gồm cả người quản lý hồ sơ, cán bộ chuyên môn về thông tin ứng dụng, cán bộ điều hành, người phụ trách đơn vị, nhà quản lý hệ thống và người tạo lập ra các hồ sơ trong quá trình thực hiện công việc, và trách nhiệm này cũng cần được thể hiện trong bản mô tả công việc và các công bố tương tự. Trách nhiệm cụ thể của lãnh đạo đối với quản lý hồ sơ cần được ấn định cho người có thẩm quyền thích hợp trong tổ chức. Việc chỉ định các cá nhân chịu trách nhiệm phải được ấn định bằng luật pháp.

Các trách nhiệm này được trình bày như sau.

- a) Người quản lý hồ sơ chuyên nghiệp chịu trách nhiệm về mọi vấn đề liên quan đến quản lý hồ sơ, bao gồm việc thiết kế, thực thi và duy trì hệ thống hồ sơ và hoạt động tác nghiệp của hệ thống đó, đồng thời chịu trách nhiệm đào tạo những người sử dụng về quản lý hồ sơ và hoạt động tác nghiệp của hệ thống hồ sơ do họ chính là những người có ảnh hưởng đến các thực hành cá nhân.
- b) Nhà điều hành chịu trách nhiệm hỗ trợ để áp dụng các chính sách quản lý hồ sơ trong toàn tổ chức.

TCVN 7420-1: 2004

- c) Nhà quản lý hệ thống chịu trách nhiệm bảo đảm về tính chính xác, sẵn có và rõ ràng của toàn bộ hệ thống tài liệu trước toàn thể mọi người trong tổ chức khi được yêu cầu
- d) Toàn thể nhân viên của tổ chức chịu trách nhiệm và có nhiệm vụ lưu giữ các hồ sơ chính xác và hoàn chỉnh về hoạt động của mình.

Các tổ chức lưu trữ có thẩm quyền có thể được huy động vào quá trình hoạch định và thực thi các chính sách và thủ tục quản lý hồ sơ.

7 Yêu cầu quản lý hồ sơ

7.1 Các nguyên tắc của chương trình quản lý hồ sơ

Hồ sơ được tạo lập, thu nhận và sử dụng trong quá trình tiến hành các hoạt động tác nghiệp¹⁾. Để hỗ trợ cho việc tiến hành công việc liên tục, phù hợp với môi trường chế định và đảm bảo trách nhiệm cần thiết, tổ chức cần tạo lập và duy trì các hồ sơ một cách xác thực, tin cậy và khả dụng, bảo đảm tính toàn vẹn của các hồ sơ đó trong khoảng thời gian theo như yêu cầu. Để thực hiện điều này, tổ chức cần thiết lập và tiến hành chương trình quản lý hồ sơ toàn diện bao gồm:

- a) xác định hồ sơ nào cần được tạo lập trong mỗi quá trình công việc và thông tin nào cần có trong hồ sơ;
- b) quyết định hình thức và cấu trúc của hồ sơ cần được tạo lập và thu nhận cũng như công nghệ cần sử dụng;
- c) xác định siêu dữ liệu nào cần được tạo lập cùng với hồ sơ và qua các quá trình lập hồ sơ và siêu dữ liệu đó sẽ phải liên kết và quản lý liên tục ra sao;
- d) xác định những yêu cầu truy tìm, sử dụng và chuyển hồ sơ giữa các quá trình công việc đối với những người sử dụng và xác định thời gian lưu giữ bao lâu để đáp ứng những yêu cầu đó;
- e) quyết định cách tổ chức quản lý hồ sơ nhằm tạo thuận lợi cho việc sử dụng;
- f) đánh giá mức độ rủi ro do không lập được hồ sơ hoạt động có căn cứ xác thực;
- g) bảo quản hồ sơ để giúp cho những hồ sơ này có thể được tiếp cận mọi lúc, nhằm đáp ứng những yêu cầu công việc và sự mong đợi của cộng đồng;
- h) tuân thủ những qui định luật pháp và chế định, những tiêu chuẩn khả dụng và chính sách của tổ chức;
- i) bảo đảm duy trì hồ sơ trong môi trường an toàn và an ninh;
- j) bảo đảm chỉ giữ hồ sơ trong khoảng thời gian cần thiết hoặc theo yêu cầu; và

¹⁾ Trong tiêu chuẩn này, thuật ngữ hoạt động tác nghiệp được sử dụng với nghĩa rộng, không chỉ giới hạn ở các hoạt động thương mại, mà còn bao gồm các hoạt động hành chính công, hoạt động phi lợi nhuận và các hoạt động khác.

- k) xác định và đánh giá những cơ hội nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả hoặc chất lượng của các quá trình, quyết định và hành động xuất phát từ việc tạo lập hoặc quản lý hồ sơ tốt hơn.

Các quy tắc tạo lập, thu nhận hồ sơ và siêu dữ liệu về hồ sơ cần gắn kết với các thủ tục điều chỉnh các quá trình tác nghiệp theo yêu cầu phải có bằng chứng về hoạt động đã được thực hiện.

Việc hoạch định công việc liên tục và các biện pháp đối phó với những việc xảy ra bất ngờ cần đảm bảo rằng các hồ sơ rất quan trọng đối với hoạt động của tổ chức và được xác định là tài liệu cần thiết cho phân tích rủi ro phải được bảo vệ cũng như có thể khôi phục lại khi cần thiết.

7.2 Các đặc tính của hồ sơ

7.2.1 Yêu cầu chung

Hồ sơ cần phản ánh chính xác nội dung đã được truyền đạt hoặc được quyết định hay hành động nào đã được thực thi. Hồ sơ phải hỗ trợ cho những nhu cầu công việc liên quan và được sử dụng vì mục đích trách nhiệm.

Cũng như nội dung, hồ sơ cần chứa đựng, hoặc liên kết chặt chẽ, hoặc gắn với siêu dữ liệu cần thiết cho việc lập văn bản về một giao dịch như sau:

- a) cần giữ nguyên vẹn cấu trúc của hồ sơ, cụ thể là dạng thức và các mối liên hệ giữa các yếu tố trong hồ sơ;
- b) cần nêu rõ trong hồ sơ về bối cảnh công việc mà hồ sơ được tạo lập, thu nhận và sử dụng (bao gồm quá trình giao dịch công việc, ngày giờ thực hiện và những người tham gia vào giao dịch đó);
- c) cần thể hiện rõ các mối liên kết giữa các tài liệu được xây dựng riêng biệt nhưng có liên quan đến việc lập hồ sơ.

Các chính sách, thủ tục và thực hành quản lý hồ sơ cần hướng tới việc lập ra những hồ sơ có những đặc tính được nêu trong 7.2.2 đến 7.2.5.

7.2.2 Tính xác thực

Hồ sơ được chứng minh là có tính xác thực khi hồ sơ đó:

- a) được lập đúng với mục đích đã định;
- b) được lập hoặc gửi đi bởi chính người được giao trách nhiệm đó; và
- c) được lập hoặc gửi đi đúng thời hạn đã định.

Để đảm bảo tính xác thực của hồ sơ, tổ chức cần thực hiện và lập văn bản về các chính sách và thủ tục kiểm soát đối với việc tạo lập, tiếp nhận, chuyển giao, duy trì và xác định giá trị hồ sơ nhằm đảm bảo rằng những người lập hồ sơ là những người được xác nhận có thẩm quyền và các hồ sơ được bảo vệ tránh việc bổ sung, xoá bỏ, thay đổi, sử dụng và che giấu không được phép.

7.2.3 Tính tin cậy

Hồ sơ đáng tin cậy là hồ sơ mà nội dung của nó có thể tin tưởng khi sử dụng để thể hiện đầy đủ và chính xác các giao dịch, hoạt động hay sự việc được chứng thực và nội dung đó có thể phụ thuộc vào tiến trình của các giao dịch hoặc hoạt động kế tiếp. Hồ sơ phải được lập tại thời điểm diễn ra giao dịch hoặc sự việc liên quan hoặc ngay sau đó bởi những người có hiểu biết trực tiếp về sự việc hoặc bằng những công cụ thường được sử dụng trong phạm vi công việc để tiến hành giao dịch.

7.2.4 Tính toàn vẹn

Hồ sơ toàn vẹn là hồ sơ đã hoàn tất và không thay đổi.

Hồ sơ cần được bảo vệ tránh sự thay đổi không được phép. Các chính sách và thủ tục quản lý hồ sơ cần quy định rõ những bổ sung hoặc chú giải nào có thể được phép thêm vào hồ sơ sau khi hồ sơ đã được lập, trong bối cảnh nào và ai là người được phép thực hiện. Mọi chú giải, bổ sung hay xoá bỏ được phép đối với hồ sơ đều cần được chỉ rõ và dễ dàng nhận biết.

7.2.5 Tính khả dụng

Hồ sơ khả dụng là hồ sơ có thể định vị được, truy tìm được, trình bày được và giải thích được. Hồ sơ phải có khả năng trình bày liên tục do được nối kết trực tiếp với các hoạt động tác nghiệp hoặc giao dịch đã tạo ra nó. Những liên kết hồ sơ theo ngữ cảnh nên có thông tin cần thiết để thấu hiểu các giao dịch đã tạo ra và sử dụng những hồ sơ này. Hồ sơ cũng phải có khả năng xác định được trong ngữ cảnh những hoạt động và chức năng công việc rộng hơn. Các mối liên kết giữa các hồ sơ là các tài liệu phản ánh trình tự của các hoạt động cũng cần phải được duy trì.

8 Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ

8.1 Yêu cầu chung

Chiến lược quản lý hồ sơ dựa trên sự phát triển và thông qua các chính sách, thủ tục và thực hành, đồng thời thiết kế và thực thi các hệ thống theo cách đáp ứng những nhu cầu tác nghiệp của tổ chức và phù hợp với môi trường chế định.

Chiến lược do một tổ chức thông qua để văn bản hoá các hoạt động công việc của mình cần xác định những hồ sơ nào là cần thiết và những hồ sơ này cần được đưa vào hệ thống hồ sơ khi nào, như thế nào và ở đâu.

Các chiến lược thực hiện đối với hệ thống hồ sơ bắt buộc có thể bao gồm:

- a) thiết kế hệ thống hồ sơ;
- b) văn bản hoá hệ thống hồ sơ;
- c) đào tạo những người xử lý hồ sơ và các nhân sự khác;
- d) chuyển hồ sơ sang các hệ thống, dạng thức và phương thức kiểm soát hồ sơ mới;

- e) thiết lập tiêu chuẩn, đo lường sự phù hợp tiêu chuẩn và kết quả đạt được; và
- f) xác định thời gian lưu giữ hồ sơ và đưa ra quyết định về những hồ sơ còn có giá trị phù hợp với môi trường chế định.

Chiến lược quản lý hồ sơ cần được lập thành văn bản theo một kế hoạch có tính chiến lược, như Kế hoạch Chiến lược về Quản lý Thông tin; kế hoạch này cần được đưa vào hệ thống tài liệu hoạch định của tổ chức.

Các hệ thống thông tin, ứng dụng trong công việc, hệ thống truyền thông và các quá trình công việc mà chúng trợ giúp, cần phải được thiết kế, sửa đổi hoặc thiết kế lại sao cho có thể tạo lập và thu nhận những hồ sơ thích hợp như là một hoạt động tác nghiệp theo thông lệ.

8.2 Đặc tính của hệ thống hồ sơ

8.2.1 Giới thiệu

Hệ thống hồ sơ cần hỗ trợ cho các hồ sơ có những đặc tính được xác định trong 7.2. Các hệ thống này cần có những đặc tính được mô tả trong 8.2.2 đến 8.2.6

8.2.2 Tính tin cậy

Mọi hệ thống hồ sơ được triển khai để quản lý các hồ sơ đều cần có khả năng tác nghiệp liên tục và thường xuyên theo các thủ tục liên quan.

Hệ thống hồ sơ cần:

- a) thu nhận hàng ngày mọi hồ sơ trong phạm vi hoạt động tác nghiệp;
- b) tổ chức hồ sơ theo cách phản ánh được các quá trình tác nghiệp của người tạo ra hồ sơ;
- c) bảo vệ các hồ sơ để tránh sự thay đổi hay xác định giá trị hồ sơ không được phép;
- d) hoạt động thường ngày như nguồn thông tin đầu tiên về những hành động được lập thành văn bản trong các hồ sơ; và
- e) sẵn sàng tiếp cận với mọi hồ sơ và các siêu dữ liệu liên quan.

Tính tin cậy của hệ thống cần được lập thành văn bản bằng cách tạo lập và duy trì các hồ sơ về hoạt động tác nghiệp của hệ thống. Những hồ sơ này cần thể hiện rằng hệ thống đã đáp ứng các tiêu chí được liệt kê ở trên.

Hệ thống hồ sơ cần đáp ứng các nhu cầu công việc đang thay đổi, tuy nhiên bất kỳ sự thay đổi nào trong hệ thống cũng không được ảnh hưởng đến những đặc tính của hồ sơ trong hệ thống đó. Tương tự, khi các hồ sơ được chuyển từ hệ thống hồ sơ này sang hệ thống hồ sơ khác thì việc chuyển vị đó cần được thực hiện sao cho không gây ảnh hưởng ngược đến những đặc tính của hồ sơ.

8.2.3 Tính toàn vẹn

Cần thực hiện các biện pháp kiểm soát như giám sát sự tiếp cận, kiểm tra xác nhận người sử dụng, tiêu huỷ và bảo mật được phép nhằm ngăn chặn sự tiếp cận, tiêu huỷ, thay đổi, hoặc loại bỏ hồ sơ không được phép. Những biện pháp kiểm soát này có thể nằm trong hoặc nằm ngoài hệ thống hồ sơ quy định. Đối với các hồ sơ điện tử, tổ chức có thể cần chứng tỏ rằng mọi sự trục trặc, nâng cấp hoặc duy trì hệ thống thường xuyên đều không ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của hồ sơ.

8.2.4 Tính tuân thủ

Hệ thống hồ sơ cần được quản lý theo hướng tuân thủ mọi yêu cầu xuất phát từ công việc hiện tại, môi trường chế định và sự trông đợi của cộng đồng nơi tổ chức hoạt động. Nhân viên lập hồ sơ cần hiểu về mức độ ảnh hưởng của những yêu cầu này đối với hoạt động tác nghiệp mà họ thực hiện. Tính tuân thủ của hệ thống hồ sơ so với những yêu cầu như vậy cần được đánh giá thường xuyên và các hồ sơ về những cuộc đánh giá này được lưu giữ làm bằng chứng.

8.2.5 Tính toàn diện

Hệ thống hồ sơ cần quản lý các hồ sơ được lập cho hàng loạt hoạt động tác nghiệp đã được hoàn tất trong tổ chức hoặc bộ phận của tổ chức, nơi các hoạt động đó diễn ra.

8.2.6 Tính hệ thống

Hồ sơ cần được tạo lập, duy trì và quản lý theo hệ thống. Các thực hành về tạo lập và duy trì hồ sơ cần được hệ thống hoá thông qua việc thiết kế và hoạt động của cả hệ thống hồ sơ và hệ thống công việc.

Hệ thống hồ sơ cần có các chính sách được lập thành văn bản một cách chính xác, các trách nhiệm được phân định rõ ràng và các phương pháp luận được thừa nhận đối với việc quản lý hệ thống đó.

8.3 Thiết kế và thực hiện các hệ thống hồ sơ

8.3.1 Yêu cầu chung

Hệ thống hồ sơ cần có tính thiết thực tạo điều kiện cho hệ thống thực hiện và hỗ trợ các quá trình quản lý hồ sơ mô tả trong điều 9.

Các quyết định về thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ và các quá trình mà hệ thống đó hỗ trợ cần được cân nhắc trong mối quan hệ với các hệ thống đang tồn tại của tổ chức.

8.3.2 Lập văn bản về các giao dịch hồ sơ

Hệ thống hồ sơ cần thể hiện đầy đủ và chính xác về mọi giao dịch xảy ra liên quan đến hồ sơ cụ thể. Các giao dịch này bao gồm những quá trình đi kèm từng hồ sơ riêng biệt. Thông tin chi tiết về các giao dịch đó có thể được văn bản hoá thành một phần siêu dữ liệu nằm trong, kèm theo hoặc gắn kết với một hồ sơ cụ thể. Hoặc là chúng có thể được ghi lại như là các trình tự đánh giá cần được giữ lại trong thời gian lưu giữ các tài liệu mà chúng liên quan.

8.3.3 Phương tiện lưu giữ và bảo vệ

Cần xem xét về môi trường và phương tiện lưu giữ thích hợp, vật liệu bảo vệ, thủ tục xử lý và hệ thống bảo quản khi thiết kế hệ thống hồ sơ. Việc biết được thời gian lưu giữ và duy trì sẽ ảnh hưởng đến những quyết định về các phương tiện lưu giữ. Hệ thống hồ sơ cần phải có sự chuẩn bị cần thiết để phòng biến cố nhằm đảm bảo các rủi ro đều được nhận biết và được khắc phục. Sau sự cố, tính toàn vẹn của các hồ sơ cần được duy trì một cách hiển nhiên trong và sau khi phục hồi.

8.3.4 Phân công trách nhiệm quản lý hồ sơ

Hệ thống hồ sơ cần có khả năng hỗ trợ những lựa chọn khác nhau về xác định vị trí hồ sơ. Trong một số trường hợp, khi môi trường luật pháp và chế định cho phép thực hiện điều này thì các hồ sơ có thể được lưu giữ tại một tổ chức nhưng trách nhiệm và kiểm soát quản lý thuộc về tổ chức tạo lập ra hồ sơ hoặc cơ quan thẩm quyền thích hợp khác. Cách phân định trách nhiệm như vậy tách biệt giữa lưu giữ, sở hữu và trách nhiệm đối với hồ sơ, đặc biệt thích hợp với các hồ sơ trong hệ thống hồ sơ điện tử. Những thay đổi trong cách sắp đặt này có thể xảy ra tại bất kỳ thời điểm nào trong thời gian tồn tại của hệ thống và bất kỳ sự thay đổi nào về phân định trách nhiệm cũng cần phải có nguyên do và được lập văn bản.

8.3.5 Chuyển đổi và di chuyển

Hệ thống hồ sơ cần được thiết kế sao cho các hồ sơ vẫn giữ được tính xác thực, tính tin cậy và tính khả dụng sau bất kỳ sự thay đổi nào của hệ thống, bao gồm chuyển đổi dạng thức, di chuyển giữa các phần cứng và hệ điều hành hoặc các ứng dụng phần mềm chuyên biệt, trong suốt thời gian lưu giữ chúng (xem 8.5).

8.3.6 Tiếp cận, truy tìm và sử dụng

Hệ thống hồ sơ cần đảm bảo sự tiếp cận và truy tìm kịp thời và có hiệu quả đối với các hồ sơ cần thiết trong quá trình tiến hành công việc liên tục và đáp ứng được những yêu cầu trách nhiệm có liên quan.

Hệ thống hồ sơ cần bao gồm và áp dụng các công cụ kiểm soát sự tiếp cận để đảm bảo rằng tính toàn vẹn của các hồ sơ không bị vi phạm. Hệ thống hồ sơ cần cung cấp và duy trì các trình tự đánh giá hoặc các phương pháp khác để thể hiện rằng các hồ sơ đều được bảo vệ có hiệu lực chống lại việc sử dụng, thay đổi hoặc huỷ bỏ không được phép.

8.3.7 Lưu giữ và xác định giá trị hồ sơ

Hệ thống hồ sơ cần có khả năng tạo điều kiện thuận lợi và thực hiện các quyết định về lưu giữ hoặc xác định giá trị hồ sơ. Những quyết định này có thể được đưa ra vào bất kỳ thời điểm nào trong thời gian tồn tại của hồ sơ, kể cả trong giai đoạn thiết kế hệ thống hồ sơ. Việc xác định giá trị hồ sơ, nếu cần thiết, cũng có thể được thực hiện tự động. Hệ thống hồ sơ cần phải đưa ra được trình tự đánh giá hoặc các phương pháp khác nhằm theo dõi các hành động xác định giá trị đã được hoàn thành.

8.4 Phương pháp luận thiết kế và thực hiện

Để thiết kế và thực hiện các hệ thống hồ sơ lâu dài, cần có phương pháp luận về thiết kế và thực hiện hệ thống.

Phương pháp luận được thiết kế và nêu ra trong các mục a) tới mục h) không phải là phương pháp luận có tính chất tuyến tính. Các nhiệm vụ có thể được thực hiện trong các giai đoạn khác nhau, lặp lại, từng phần, hoặc tuần tự từng bước một, phù hợp với những nhu cầu của tổ chức, những yêu cầu chính thức về sự tuân thủ và những thay đổi về môi trường quản lý hồ sơ và môi trường tổ chức.

- a) **Điều tra sơ bộ.** Thu thập thông tin từ các nguồn tài liệu và thông qua các cuộc phỏng vấn; nhận biết và lập văn bản về vai trò và mục đích của tổ chức, cơ cấu, môi trường pháp định, chế định, hoạt động và chính sách, các nhân tố quan trọng và những yếu kém liên quan đến việc quản lý hồ sơ.
- b) **Phân tích hoạt động tác nghiệp.** Thu thập thông tin từ các nguồn tài liệu và thông qua các cuộc phỏng vấn; nhận biết và lập văn bản về mỗi chức năng công việc, hoạt động, giao dịch và thiết lập hệ thống thứ bậc, nghĩa là hệ thống phân loại công việc, đồng thời nhận biết và lập văn bản về lưu trình công việc và giao dịch.
- c) **Nhận biết các yêu cầu về hồ sơ.** Thu thập thông tin từ các nguồn tài liệu và thông qua các cuộc phỏng vấn; nhận biết những yêu cầu về bằng chứng và thông tin về mỗi chức năng công việc, hoạt động và giao dịch cần được đáp ứng thông qua hồ sơ. Những yêu cầu này có thể xuất phát từ quá trình phân tích môi trường chế định của tổ chức (xem điều 5) và từ sự rủi ro của việc không lập và duy trì hồ sơ. Xác định xem mỗi yêu cầu có thể được đáp ứng thông qua các quá trình quản lý hồ sơ như thế nào, trình bày và lập văn bản về các yêu cầu đối với hồ sơ. Lựa chọn cấu trúc hồ sơ thích hợp để đáp ứng tốt nhất cho mỗi chức năng, hoạt động hoặc giao dịch công việc.
- d) **Đánh giá các hệ thống hiện hành.** Nhận biết và phân tích các hệ thống hồ sơ hiện hành và các hệ thống thông tin khác để đánh giá hoạt động của những hệ thống này so với các yêu cầu về hồ sơ.
- e) **Xác định các chiến lược để đáp ứng những yêu cầu về hồ sơ.** Xác định các chiến lược để đáp ứng những yêu cầu về hồ sơ; những chiến lược này có thể bao gồm cả việc thông qua các chính sách, tiêu chuẩn, thủ tục và thực hành, thiết kế các hệ thống mới và áp dụng các hệ thống sao cho đáp ứng được yêu cầu về hồ sơ. Có thể áp dụng riêng biệt hoặc kết hợp các chiến lược cho mỗi yêu cầu về hồ sơ. Các chiến lược phải được lựa chọn dựa trên mức độ rủi ro dẫn tới việc không đáp ứng được yêu cầu trong phạm vi chức năng công việc mà hệ thống hồ sơ sẽ hỗ trợ, môi trường của các hệ thống hiện hành hoặc văn hoá tập thể mà trong đó chiến lược này cần phải đạt được sự thành công (Xem điều 7).
- f) **Thiết kế hệ thống hồ sơ.** Thiết kế hệ thống hồ sơ tập hợp đầy đủ các chiến lược, quá trình và thực hành được mô tả trong tiêu chuẩn này; đảm bảo rằng hệ thống hồ sơ đó sẽ hỗ trợ và không cản trở các quá trình công việc; đánh giá và, nếu cần thiết, thiết kế lại các quá trình tác nghiệp, hoạt động tác nghiệp và các hệ thống giao tiếp để kết hợp cả việc quản lý hồ sơ.

- g) **Thực hiện hệ thống hồ sơ.** Việc thực hiện hệ thống hồ sơ phải được thực hiện một cách có hệ thống với các hoạt động hoạch định dự án, vận dụng các phương pháp luận thích hợp với hoàn cảnh và liên kết việc vận hành hệ thống hồ sơ với các quá trình công việc hệ thống liên quan.
- h) **Xem xét sau khi thực hiện.** Tập hợp thông tin về kết quả hoạt động của hệ thống hồ sơ theo một quá trình liên tục và tích hợp. Điều này có thể thực hiện bằng cách phỏng vấn các thành viên của ban lãnh đạo và những người chủ chốt trong tổ chức, bằng việc sử dụng bản câu hỏi để thăm dò ý kiến, bằng việc quan sát hệ thống đang vận hành, kiểm tra các sổ tay tập hợp các thủ tục, tài liệu đào tạo và các tài liệu khác, tiến hành các cuộc kiểm tra ngẫu nhiên về chất lượng hồ sơ và các biện pháp kiểm soát. Xem xét và đánh giá kết quả hoạt động của hệ thống hồ sơ, đề xướng và giám sát hành động khắc phục và thiết lập chế độ giám sát liên tục và đánh giá thường xuyên.

8.5 Hệ thống hồ sơ gián đoạn

Khi hệ thống hồ sơ bị gián đoạn hoặc hoạt động trục trặc, các hồ sơ có thể không được bổ sung vào hệ thống mặc dù chúng vẫn có thể tiếp cận được. Các hồ sơ có thể bị loại bỏ khỏi hệ thống theo những hướng dẫn về lưu giữ và xác định giá trị đang còn hiệu lực hoặc các chiến lược về chuyển đổi và di chuyển. Quá trình làm gián đoạn hệ thống hồ sơ cần được lập thành văn bản vì các chi tiết như vậy sẽ được yêu cầu để duy trì tính xác thực, tính tin cậy, tính khả dụng và tính toàn vẹn của hồ sơ vẫn hiện có trong hệ thống đó, bao gồm các kế hoạch chuyển đổi hoặc sơ đồ bố trí dữ liệu. (Xem 7.2).

9 Các quá trình quản lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát

9.1 Xác định các tài liệu cần đưa vào hệ thống hồ sơ

Việc xác định những tài liệu cần được thu nhận vào hệ thống hồ sơ dựa trên sự phân tích môi trường chế định, yêu cầu công việc, yêu cầu trách nhiệm và sự rủi ro khi không có các hồ sơ đó. Yêu cầu này sẽ khác đi tùy theo loại hình tổ chức và bối cảnh luật pháp và xã hội vận hành hoạt động của tổ chức đó.

Các tài liệu được tạo lập và tiếp nhận rất đa dạng về hình thức vật mang tin khi sử dụng công nghệ đang thay đổi liên tục. Đặc tính chủ yếu của tài liệu là bản chất động. Các tài liệu có thể được lập ra bởi những người khác nhau, tồn tại dưới nhiều phiên bản và ở các giai đoạn hình thành thuộc các thời kỳ khác nhau.

Các hành động tác nghiệp hoặc hành động cá nhân cần được thể hiện thành hồ sơ và được liên kết với siêu dữ liệu đặc trưng cho ngữ cảnh công việc cụ thể khi chúng cam kết về hành động của một tổ chức hay cá nhân, thể hiện trách nhiệm của tổ chức hoặc cá nhân hoặc lập văn bản về một hành động, một quyết định hoặc quá trình ra quyết định.

9.2 Xác định thời gian lưu giữ hồ sơ

Các quyết định thời gian lưu giữ hồ sơ phải dựa trên kết quả đánh giá về môi trường chế định, yêu cầu công việc, yêu cầu trách nhiệm và mức độ rủi ro. Trước hết, các quyết định như vậy liên quan tới đơn vị/bộ phận quản lý hoạt động tác nghiệp cụ thể, những người quản lý hồ sơ được chỉ định và những

TCVN 7420-1: 2004

người khác theo yêu cầu, phù hợp với các chính sách hoặc tiêu chuẩn quản lý hồ sơ nội bộ và bên ngoài và những yêu cầu đối với hồ sơ gắn kết với hoạt động công việc cụ thể. Các yêu cầu pháp luật hoặc yêu cầu chế định khác có thể yêu cầu thời gian lưu giữ tối thiểu hoặc yêu cầu đệ trình lên cơ quan có thẩm quyền như tổ chức lưu trữ hoặc tổ chức đánh giá để phê duyệt. Các quyền và quyền lợi của tất cả các bên hữu quan cần được xem xét khi xác định thời gian lưu giữ hồ sơ. Không được đưa ra các quyết định này với chủ ý ngăn cản quyền tiếp cận.

Việc lưu giữ hồ sơ cần được quản lý để

- a) đáp ứng các nhu cầu công việc hiện tại và trong tương lai bằng cách
 - 1) lưu giữ các thông tin liên quan đến các quyết định và các hoạt động trong quá khứ và hiện tại như là bộ phận của thông tin chung để bổ sung và làm rõ về các quyết định và hoạt động hiện tại và trong tương lai;
 - 2) lưu giữ bằng chứng về các hoạt động trong quá khứ và hiện tại nhằm đáp ứng những nghĩa vụ mang tính trách nhiệm;
 - 3) loại bỏ càng nhanh càng tốt một cách có hệ thống, có thẩm quyền các hồ sơ không còn được yêu cầu nữa;
 - 4) lưu giữ đầy đủ hồ sơ sẽ giúp người sử dụng hồ sơ trong tương lai có thể đánh giá tính xác thực và tính tin cậy của hồ sơ, thậm chí trong trường hợp có những hệ thống hồ sơ lưu giữ đã đóng lại hoặc trải qua những thay đổi quan trọng.
- b) tuân thủ các yêu cầu luật pháp thông qua việc đảm bảo rằng môi trường chế định thích hợp với việc quản lý hồ sơ đối với những hoạt động công việc cụ thể được lập thành văn bản, được thấu hiểu, và được thực thi;
- c) đáp ứng các nhu cầu hiện tại và trong tương lai của những bên hữu quan trong nội bộ và bên ngoài tổ chức bằng cách
 - 1) nhận biết những lợi ích có hiệu lực hoặc hợp pháp mà các bên hữu quan có thể có trong việc bảo quản hồ sơ trong thời gian lâu hơn thời gian do tổ chức yêu cầu; các bên hữu quan có thể bao gồm những đối tác trong công việc, khách hàng, những người bị ảnh hưởng bởi các quyết định hoặc hành động của tổ chức và những người khác mà tổ chức cần sẵn sàng cung cấp hồ sơ để đáp ứng các yêu cầu về trách nhiệm như các chuyên gia đánh giá, cơ quan quản lý có thẩm quyền, cơ quan điều tra, tổ chức lưu trữ có thẩm quyền hoặc các nhà nghiên cứu;
 - 2) nhận biết và đánh giá những lợi ích có được về mặt luật pháp, tài chính, chính trị, xã hội hoặc những lợi ích tích cực khác từ việc bảo quản hồ sơ nhằm phục vụ cho những lợi ích của giới nghiên cứu và toàn xã hội;
 - 3) tuân thủ các quy định của các cơ quan lưu trữ nếu thích hợp.

Các hồ sơ được xác định cần lưu giữ tiếp tục là những hồ sơ:

- cung cấp bằng chứng và những thông tin chính xác về các chính sách và hành động của tổ chức;
- cung cấp bằng chứng và những thông tin xác thực về mối tương tác của tổ chức với khách hàng mà tổ chức đó phục vụ;
- lập văn bản về các quyền và nghĩa vụ của các cá nhân và tổ chức;
- góp phần vào việc xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin hồi cố của tổ chức vì các mục đích khoa học, văn hoá hoặc lịch sử;
- gìn giữ các bằng chứng và thông tin chính xác về các hoạt động mà các bên hữu quan trong và ngoài tổ chức quan tâm.

9.3 Thu nhận hồ sơ

Mục đích của việc thu nhận các hồ sơ vào hệ thống hồ sơ là để:

- thiết lập mối quan hệ giữa hồ sơ, người lập hồ sơ và ngữ cảnh công việc phát sinh ra hồ sơ;
- xác định vị trí hồ sơ và xác định mối quan hệ của hồ sơ trong phạm vi hệ thống hồ sơ; và
- liên kết hồ sơ đó với các hồ sơ khác.

Quá trình này có thể được thực hiện bằng cách định ra siêu dữ liệu rõ ràng, nằm trong hồ sơ hoặc được gắn kết với hồ sơ cụ thể không phân biệt dạng thức của nó. Điều này cần phải được thiết kế thành các quy trình trong hệ thống hồ sơ. Siêu dữ liệu này rất cần thiết cho việc xác định vị trí, cấu trúc và tính toàn vẹn của hồ sơ tại bất kỳ thời điểm cụ thể nào và thể hiện các mối quan hệ của hồ sơ đó với các hồ sơ khác.

Các kỹ thuật để đảm bảo việc đưa hồ sơ vào hệ thống hồ sơ có thể bao gồm :

- a) phân loại và đánh chỉ số để cho phép kết nối thích hợp, định nhóm, đặt tên, bảo mật, cấp phép và truy tìm cho người sử dụng, xác định giá trị hồ sơ và nhận biết các hồ sơ cần thiết nhất,
- b) sắp xếp theo cấu trúc và trình tự logic thành tệp dữ liệu hoặc một danh bạ điện tử để hỗ trợ cho việc sử dụng và tham khảo sau đó;
- c) đăng ký để cung cấp bằng chứng về sự tồn tại của hồ sơ trong hệ thống hồ sơ;
- d) các hệ thống mô tả sơ lược hoặc định mẫu cho các hành động được thực hiện để tiến hành công việc, đó là:
 - 1) cung cấp siêu dữ liệu mô tả ngữ cảnh công việc;
 - 2) cung cấp bằng chứng về nơi sắp đặt hồ sơ;
 - 3) nhận biết hành động chưa giải quyết xong;
 - 4) nhận biết người đã tiếp cận hồ sơ;
 - 5) nhận biết thời điểm tiếp cận;
 - 6) cung cấp bằng chứng về các giao dịch đã được thực hiện liên quan đến hồ sơ.

9.4 Đăng ký

Hệ thống hồ sơ có sử dụng các quá trình đăng ký thì:

- a) hồ sơ được đăng ký khi được thu nhận vào hệ thống hồ sơ;
- b) không có các quá trình tiếp sau ảnh hưởng đến hồ sơ cho đến khi hoàn tất việc đăng ký.

Mục đích chính của đăng ký là đưa ra bằng chứng về việc hồ sơ đã được lập hoặc đưa vào hệ thống hồ sơ, ngoài ra lợi ích nữa của đăng ký là hỗ trợ cho việc tìm kiếm hồ sơ. Đăng ký bao gồm ghi lại thông tin mô tả sơ lược hoặc siêu dữ liệu về hồ sơ và cấp cho hồ sơ số hiệu nhận biết đơn nhất trong phạm vi hệ thống. Đăng ký hợp thức hoá việc thu nhận vào hệ thống hồ sơ.

Các hồ sơ có thể được đăng ký theo hai cấp hoặc tập hợp trong phạm vi hệ thống hồ sơ. Trong môi trường điện tử, hệ thống hồ sơ có thể được thiết kế để đăng ký hồ sơ thông qua các quá trình tự động, minh bạch đối với người sử dụng hệ thống tác nghiệp mà hồ sơ được thu nhận và không có sự can thiệp của người quản lý hồ sơ.

9.5 Phân loại

9.5.1 Phân loại các hoạt động tác nghiệp

Phân loại các hoạt động tác nghiệp đóng vai trò như một công cụ hữu hiệu để trợ giúp việc tiến hành công việc và trong nhiều quá trình liên quan đến việc quản lý hồ sơ, bao gồm:

- a) cung cấp các mối liên kết giữa các hồ sơ riêng biệt được bổ sung dần để hình thành hồ sơ liên tục về hoạt động;
- b) bảo đảm các hồ sơ được đặt tên theo một thể thức thống nhất;
- c) hỗ trợ việc tìm kiếm mọi hồ sơ liên quan đến chức năng hoặc hoạt động cụ thể;
- d) xác định mức bảo mật và tiếp cận thích hợp cho các bộ hồ sơ;
- e) cho phép người sử dụng tiếp cận hoặc sử dụng các nhóm hồ sơ cụ thể;
- f) phân bổ trách nhiệm đối với việc quản lý các bộ hồ sơ cụ thể;
- g) phân phát hồ sơ để sử dụng;
- h) xác định thời hạn lưu giữ và hành động thanh lọc hồ sơ thích hợp.

9.5.2 Hệ thống phân loại

Các hệ thống phân loại phản ánh công việc của tổ chức và thường dựa trên sự phân tích các hoạt động công việc của tổ chức. Các hệ thống này có thể được sử dụng nhằm hỗ trợ cho nhiều quá trình quản lý hồ sơ khác nhau. Các tổ chức cần xác định mức độ kiểm soát đối với việc phân loại phục vụ cho mục đích công việc của mình.

9.5.3 Kiểm soát từ vựng

Các hệ thống phân loại và mục lục tra cứu có thể được hỗ trợ bởi những biện pháp kiểm soát từ vựng phù hợp với mức độ phức tạp về mặt hồ sơ của tổ chức. Các biện pháp kiểm soát từ vựng như vậy cần giải thích về những định nghĩa đặc thù đối với tổ chức hoặc cách sử dụng các thuật ngữ.

9.5.4 Đánh chỉ số

Việc đánh chỉ số có thể được thực hiện bằng phương pháp thủ công hoặc tự động. Việc đánh chỉ số có thể diễn ra tại các mức/ tập hợp khác nhau trong phạm vi hệ thống hồ sơ

Hướng dẫn về đánh chỉ số, xem ISO 5963 *Tư liệu - Phương pháp kiểm tra tư liệu, xác định chủ đề, và lựa chọn thuật ngữ đánh chỉ số*.

9.5.5 Cấp số hiệu và mã hiệu

Các phương pháp tham chiếu nhanh hồ sơ không qua tiêu đề là những phương pháp thông dụng. Việc cấp số hiệu hoặc mã hiệu thường được thực hiện đối với một tập hợp hồ sơ

Mục đích mã hoá gắn kết với chức năng định vị khi mà số hiệu hoặc mã hiệu chỉ ra "địa chỉ" của hồ sơ sao cho hồ sơ có thể truy tìm được bằng cách xác định nơi khu trú của hồ sơ trong hệ thống hồ sơ.

9.6 Lưu giữ và xử lý

Hồ sơ cần được lưu giữ trên vật mang tin đảm bảo tính khả dụng, tính tin cậy, tính xác thực và khả năng lưu giữ trong khoảng thời gian cần thiết (xem 8.2). Các vấn đề liên quan đến duy trì, xử lý và lưu giữ hồ sơ nảy sinh trong suốt quá trình tồn tại của chúng, không chỉ khi chúng không hoạt động.

Hồ sơ đòi hỏi các điều kiện lưu giữ và quá trình xử lý gắn kết với tính chất lý học và hoá học cụ thể của chúng. Các hồ sơ còn có giá trị, không phụ thuộc vào dạng thức, đều đòi hỏi quá trình lưu giữ và xử lý có chất lượng cao hơn để lưu giữ chúng càng lâu càng tốt. Các điều kiện lưu giữ và quá trình xử lý cần được thiết kế để bảo vệ hồ sơ tránh khỏi sự tiếp cận không được phép, sự mất mát hoặc hư hỏng, sự trộm cắp và sự cố.

Tổ chức cần có những chính sách và hướng dẫn nhằm chuyển đổi hoặc di chuyển hồ sơ từ hệ thống hồ sơ này sang hệ thống hồ sơ khác.

Hệ thống hồ sơ điện tử cần được thiết kế sao cho các hồ sơ duy trì được khả năng tiếp cận, tính xác thực, tính tin cậy và tính khả dụng dù trải qua bất cứ sự thay đổi nào của hệ thống trong suốt thời gian lưu giữ chúng. Yêu cầu này có thể bao gồm việc di chuyển hồ sơ sang phần mềm khác, tái hiện hồ sơ theo dạng thức vi phim hoặc theo các cách thức tái hiện khác sẽ được sử dụng trong tương lai. Nếu các quá trình xảy ra thì bằng chứng về chúng cần được lưu giữ cùng với những thông tin chi tiết về mọi sự thay đổi trong thiết kế và dạng thức của hồ sơ.

9.7 Tiếp cận

Các tổ chức cần có hướng dẫn chính thức qui định người được phép tiếp cận hồ sơ và khi nào được tiếp cận hồ sơ.

Môi trường chế định mà trong đó tổ chức tác nghiệp, thiết lập ra các nguyên tắc chung về quyền, điều kiện và giới hạn tiếp cận; các quyền, điều kiện và giới hạn tiếp cận đó cần được đưa vào quy chế vận hành hệ thống hồ sơ. Có thể có những qui định cụ thể đề cập đến những nội dung như: tính chất cá nhân, an ninh, tự do thông tin và tài liệu lưu trữ. Các hồ sơ có thể chứa đựng các thông tin cá nhân, thương mại hoặc thông tin mang tính tác nghiệp. Trong một số trường hợp, việc tiếp cận hồ sơ hay thông tin về hồ sơ là không được phép.

Những hạn chế đối với việc tiếp cận hồ sơ có thể được đặt ra cho cả người sử dụng trong nội bộ tổ chức và bên ngoài tổ chức. Chỉ xác định các hồ sơ bị hạn chế tiếp cận khi mà nhu cầu công việc hoặc môi trường chế định đòi hỏi. Sự hạn chế tiếp cận cần được quy định với thời hạn xác định để đảm bảo rằng việc theo dõi bổ sung cần thiết đối với các hồ sơ này sẽ không được thực hiện lâu hơn so với thời gian yêu cầu. Nhu cầu quy định sự giới hạn tiếp cận có thể thay đổi theo thời gian.

Việc đảm bảo các biện pháp kiểm soát thích hợp đối với sự tiếp cận được thực hiện bằng cách định ra mức độ tiếp cận đối với cả hồ sơ và các cá nhân tiếp cận hồ sơ.

Quản lý quá trình tiếp cận sẽ đảm bảo rằng:

- a) hồ sơ được phân loại theo mức độ tiếp cận tại thời điểm cụ thể;
- b) hồ sơ chỉ được loại bỏ do những người có thẩm quyền;
- c) hồ sơ mật mã hoá có thể được đọc khi có yêu cầu hoặc khi được phép;
- d) quá trình và giao dịch liên quan đến hồ sơ chỉ được thực hiện bởi những người có thẩm quyền;
- e) các bộ phận trực thuộc tổ chức có trách nhiệm thực hiện các chức năng công việc cụ thể quy định việc cho phép tiếp cận hồ sơ liên quan đến phạm vi trách nhiệm của mình.

Việc giám sát, định ra việc cho phép tiếp cận hồ sơ và các trách nhiệm công việc theo chức năng là quá trình liên tục nảy sinh trong mọi hệ thống hồ sơ, không phụ thuộc vào dạng thức của chúng. Các hệ thống hồ sơ điện tử, đặc biệt là những hệ thống phân bố theo vị trí địa lý, có thể thừa hưởng các dạng thức nhận biết của người sử dụng từ những ứng dụng khác.

9.8 Theo dõi

9.8.1 Yêu cầu chung

Việc theo dõi sự di chuyển và sử dụng hồ sơ trong một hệ thống hồ sơ là cần thiết để:

- a) nhận biết các hành động chưa được giải quyết nhưng được yêu cầu;
- b) cho phép truy tìm hồ sơ;

- c) ngăn chặn việc mất mát hồ sơ;
- d) giám sát việc duy trì và bảo mật hệ thống và duy trì trình tự đánh giá của các giao dịch hồ sơ (nghĩa là: thu nhận hoặc đăng ký, phân loại, đánh chỉ số, lưu giữ, tiếp cận và sử dụng, di chuyển và xác định giá trị);
- e) duy trì khả năng nhận biết căn nguyên tác nghiệp của các hồ sơ riêng biệt khi mà hệ thống đã được đồng nhất hoặc di chuyển.

9.8.2 Theo dõi áp dụng công việc

Theo dõi áp dụng công việc có thể được thực hiện trong hệ thống hồ sơ đối với những quá trình khi mà tổ chức tự định ra hoặc bị áp đặt về giới hạn thời gian hành động. Theo dõi áp dụng công việc

- a) định ra các bước sẽ thực hiện theo những quyết định hoặc giao dịch công việc đã được nêu trong hồ sơ;
- b) ấn định trách nhiệm hành động cho người được chỉ định;
- c) lập hồ sơ về thời gian thực hiện các hành động đã được xác định và thời gian mà các hành động đó xảy ra.

Theo dõi áp dụng công việc chỉ có thể được thực hiện có hiệu quả nếu như tài liệu được đăng ký vào hệ thống hồ sơ trước khi được chuyển tới những người được chỉ định.

9.8.3 Theo dõi vị trí

Sự luân chuyển của hồ sơ cần được lập thành văn bản để đảm bảo luôn luôn có thể xác định được vị trí của các hạng mục hồ sơ khi cần thiết. Cơ chế theo dõi có thể ghi lại chỉ số nhận biết, tiêu đề của hồ sơ, người hoặc đơn vị đang giữ hồ sơ đó và thời gian luân chuyển.

Hệ thống hồ sơ cần giám sát vấn đề mà hồ sơ đề cập, sự chuyển giao từ người này sang người khác và sự hoàn trả hồ sơ về vị trí "cất giữ" hoặc lưu giữ của chúng, cũng như xác định giá trị hồ sơ hoặc chuyển giao hồ sơ tới bất kỳ tổ chức bên ngoài được uỷ quyền bao gồm cả tổ chức lưu trữ có thẩm quyền.

9.9 Thực hiện việc xác định giá trị hồ sơ

Các cơ quan có thẩm quyền về xác định giá trị hồ sơ quản lý việc loại bỏ hồ sơ ra khỏi hệ thống đang hoạt động là những cơ quan gắn bó mật thiết với việc sử dụng hồ sơ thường xuyên và có hệ thống trong tiến trình của hoạt động công việc. Không được thực hiện hành động xác định giá trị hồ sơ nếu không có sự đảm bảo rằng hồ sơ đó không còn cần thiết nữa, nghĩa là không còn có công việc nào là chưa giải quyết và không còn có sự tranh chấp hay điều tra nào là đang tiến hành hoặc sự thương lượng nào cần sử dụng hồ sơ làm bằng chứng.

Hành động xác định giá trị hồ sơ bao gồm:

- a) tiêu huỷ hồ sơ ngay lập tức, bao gồm viết đề lên và xoá bỏ;
- b) lưu giữ thêm một thời gian tại đơn vị công việc hiện hành;

TCVN 7420-1: 2004

- c) chuyển vị tới khu vực bảo quản thích hợp hoặc chuyển sang vật mang tin thích hợp dưới sự kiểm soát của tổ chức;
- d) chuyển giao cho tổ chức khác đã nhận trách nhiệm về hoạt động tác nghiệp này sau khi cơ cấu lại, chuyển nhượng hoặc tư nhân hoá;
- e) chuyển vị tới khu vực bảo quản được tổ chức thay mặt quản lý bởi một nhà cung cấp độc lập nào đó với người mà việc sắp xếp hợp đồng thích hợp được thiết lập
- f) chuyển giao trách nhiệm quản lý cho cơ quan thích hợp khác trong khi việc lưu giữ hồ sơ gốc vẫn thuộc trách nhiệm của do tổ chức lập hồ sơ;
- g) chuyển vị tới tổ chức lưu trữ ; hoặc
- h) chuyển giao tới tổ chức lưu trữ có thẩm quyền bên ngoài .

Việc tiêu huỷ hồ sơ được điều chỉnh theo các nguyên tắc sau đây

- Việc tiêu huỷ hồ sơ cần phải được phê duyệt;
- Không được tiêu huỷ các hồ sơ liên quan đến những vụ việc thương lượng, kiện tụng hoặc điều tra đang trong quá trình tiến hành;
- Việc tiêu huỷ hồ sơ cần được thực hiện theo cách sao cho đảm bảo được tính bảo mật của mọi thông tin nêu trong hồ sơ;
- Mọi bản sao của hồ sơ được phép tiêu huỷ, bao gồm bản bảo mật, bản lưu và các bản quá cũ, đều phải được tiêu huỷ.

9.10 Lập văn bản về các quá trình quản lý hồ sơ

Tài liệu mô tả các quá trình quản lý hồ sơ và hệ thống hồ sơ cần nêu ra những yêu cầu pháp luật, tổ chức và kỹ thuật. Cần ấn định rõ cơ quan chịu trách nhiệm đối với các quá trình quản lý hồ sơ, bao gồm phân loại, biên mục, xem xét và loại bỏ hồ sơ.

Các quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn và chính sách liên quan cần phải ghi lại để xác định những yêu cầu đối với việc thực hành, xét duyệt, kiểm tra và thẩm định các quá trình quản lý hồ sơ. Cần phải chú ý sát sao đến các hệ thống thông tin và các chính sách khác đang được sử dụng trong tổ chức để duy trì tính thống nhất của môi trường quản lý thông tin.

Mọi quyết định về việc bổ sung hồ sơ và thời hạn duy trì hồ sơ cần được lập thành văn bản rõ ràng và lưu giữ lại. Các quyết định có thể được trình bày như một chuẩn xác định giá trị. Các tài liệu chính thức liên quan đến phân tích hoặc đánh giá dẫn tới những quyết định về bổ sung và lưu giữ hồ sơ cần được soạn thảo và đệ trình lên lãnh đạo cấp cao hơn để phê duyệt. Các tài liệu này cần nêu ra một cách rõ ràng và không được nhầm lẫn những thông tin chi tiết về các hoạt động công việc và các hồ sơ được lập ra cho mỗi hoạt động công việc đó, và quy định thời hạn lưu giữ và hành động tiêu huỷ chúng. Các sự kiện thúc đẩy hoặc dẫn tới hành động xác định giá trị cần được xác định một cách rõ ràng. Cần có các

hướng dẫn về chuyển giao hồ sơ sang hình thức bảo quản khác (ví dụ: lưu giữ ngoại tuyến hoặc lưu giữ ở địa điểm bên ngoài). Khi cần thiết, các tài liệu đó cần đệ trình lên cơ quan có thẩm quyền bên ngoài, ví dụ: tổ chức lưu trữ, các chuyên gia đánh giá hồ sơ .v.v.,... để phê chuẩn. Một khi hành động xác định giá trị hồ sơ đã được thực hiện, hồ sơ về hành động đó cần được duy trì.

10 Giám sát và đánh giá

Giám sát sự tuân thủ cần được thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo rằng các quy trình và quá trình của hệ thống hồ sơ đang được thực thi theo những chính sách và yêu cầu của tổ chức và đáp ứng được kết quả mong đợi. Các cuộc xem xét như vậy cần kiểm tra kết quả hoạt động của tổ chức và sự hài lòng của người sử dụng đối với hệ thống.

Môi trường chế định có thể yêu cầu các cơ quan bên ngoài thực hiện việc giám sát và đánh giá.

Cần phải sửa đổi các hệ thống hồ sơ và các quá trình quản lý hồ sơ nếu thấy chúng không phù hợp hoặc không hiệu quả.

Sự tuân thủ của hệ thống và giám sát hoạt động của hệ thống cần được lập thành văn bản và các báo cáo cần được duy trì.

11 Đào tạo

Tổ chức mong muốn đạt được sự phù hợp với tiêu chuẩn này cần thiết lập chương trình đào tạo quản lý hồ sơ. Các chương trình đào tạo về những yêu cầu đối với việc quản lý hồ sơ và thực hành cụ thể cần bao gồm những nội dung liên quan đến vai trò và trách nhiệm của mọi thành viên quản lý, người lao động, chủ thầu, người tình nguyện và bất kỳ cá nhân nào khác chịu trách nhiệm về toàn thể hay từng phần hoạt động tác nghiệp của tổ chức khi lập hồ sơ trong quá trình thực hiện công việc của họ và bổ sung hồ sơ đó vào hệ thống hồ sơ. Các chương trình đào tạo có thể được thiết kế và thực hiện với sự hợp tác với các tổ chức bên ngoài.
