

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

**TCVN 7420-2 : 2004
ISO/TR 15489-2 : 2001**

Xuất bản lần 1

**THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU – QUẢN LÝ HỒ SƠ
PHẦN 2: HƯỚNG DẪN**

*Information and documentation – Records management
Part 2: Guidelines*

HÀ NỘI - 2008

Mục lục

Trang

1 Phạm vi áp dụng	5
2 Chính sách và trách nhiệm	5
2.1 Giới thiệu	5
2.2 Công bố về chính sách quản lý hồ sơ	5
2.3 Trách nhiệm	6
3 Chiến lược, thiết kế và thực hiện	7
3.1 Giới thiệu	7
3.2 Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ	7
3.2.1 Yêu cầu chung	7
3.2.2 Bước A: Điều tra sơ bộ	8
3.2.3 Bước B: Phân tích hoạt động kinh doanh	9
3.2.4 Bước C: Xác định các yêu cầu đối với hồ sơ	9
3.2.5 Bước D: Đánh giá hệ thống hiện hành	10
3.2.6 Bước E: Xác định chiến lược để đáp ứng yêu cầu về hồ sơ	10
3.2.7 Bước F: Thiết kế hệ thống hồ sơ	11
3.2.8 Bước G: Thực hiện hệ thống hồ sơ	12
3.2.9 Bước H: Xem xét sau khi thực hiện	13
4 Quá trình xử lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát	14
4.1 Giới thiệu	14
4.2 Công cụ	15
4.3 Quá trình quản lý hồ sơ	23
5 Giám sát và đánh giá	35
5.1 Yêu cầu chung	35
5.2 Đánh giá sự tuân thủ	35
5.3 Giá trị của bằng chứng	36
5.4 Giám sát kết quả thực hiện	36
6 Đào tạo	36
6.1 Giới thiệu	36
6.2 Các yêu cầu của chương trình đào tạo	36
6.3 Các đối tượng cần được đào tạo	37
6.4 Đào tạo chuyên gia quản lý hồ sơ	37
6.5 Đánh giá và xem xét việc đào tạo	38
Phụ lục A (tham khảo)	39
Phụ lục B (tham khảo)	49
Thư mục tài liệu tham khảo	57

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 7420-2 : 2004 hoàn toàn tương đương ISO/TR 15489-2 : 2001;

TCVN 7420-2 : 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.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này cung cấp các hướng dẫn bổ sung cho TCVN 7420 – 1 : 2004 (ISO 15489 – 1), và tiêu chuẩn này áp dụng đối với các tài liệu dưới mọi dạng thức hoặc vật mang tin, được tạo lập hoặc thu nhận do những tổ chức nhà nước hoặc tư nhân trong quá trình hoạt động của mình. Vì vậy, trong tiêu chuẩn này, trừ khi có những chú ý khác, hệ thống quản lý hồ sơ có thể được áp dụng bằng bản giấy/ ghi chép hoặc hệ thống điện tử, và tài liệu có thể là bản giấy/giây hoặc là điện tử.

Tiêu chuẩn này qui định các nhân tố quản lý hồ sơ và xác định kết quả cần thiết đã đạt được. Tiêu chuẩn này đưa ra một phương pháp luận thực hiện. Tuy nhiên, nó cũng lưu ý rằng các tiêu chuẩn quốc gia và pháp luật và chế định có thể có những nhân tố bắt buộc khác và các yêu cầu chấp hành pháp luật.

Ngoài việc sử dụng tiêu chuẩn này, những người áp dụng tiêu chuẩn cần tư vấn các yêu cầu và hướng dẫn trong các tiêu chuẩn quốc gia và pháp luật và chế định sử dụng trong pháp luật. Ngoài ra, rất nhiều xác hội và tổ chức chuyên nghiệp có các nguồn hỗ trợ cho việc áp dụng ISO 15489.

Thông tin và tư liệu – Quản lý hồ sơ

Phần 2: Hướng dẫn

Information and documentation – Records management

Part 2 : Guidelines

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này hướng dẫn việc áp dụng TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1) cho các chuyên gia quản lý hồ sơ và những người chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ của tổ chức. Tiêu chuẩn này đưa ra một phương pháp luận hỗ trợ cho việc áp dụng TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1) trong mọi tổ chức có nhu cầu quản lý hồ sơ. Tiêu chuẩn này cung cấp tổng quan về các quá trình và các yếu tố cần xem xét trong các tổ chức muốn áp dụng TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1).

2 Chính sách và trách nhiệm

2.1 Giới thiệu

Điều 6 của TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1) đã nêu một cách khái quát các yêu cầu đối với các tổ chức có mong muốn áp dụng tiêu chuẩn để hoàn thiện chính sách quản lý hồ sơ, để xác định và ấn định trách nhiệm liên quan đến hồ sơ cho các cá nhân. Tiêu chuẩn này cung cấp hướng dẫn bổ sung về các chính sách quản lý hồ sơ và mở rộng các loại hình trách nhiệm cần phải xác định và ấn định.

2.2 Công bố về chính sách quản lý hồ sơ

Tổ chức cần xác định và lập ra các chính sách quản lý hồ sơ bằng văn bản và phải đảm bảo việc áp dụng và duy trì các chính sách đó ở mọi cấp trong tổ chức.

Bản công bố về chính sách quản lý hồ sơ thường là một bản công bố về các dự định. Bản công bố đưa ra những việc mà tổ chức cần làm và, đôi lúc, vạch ra chương trình và các thủ tục để đạt được các dự

định đó. Tuy nhiên, bản thân bản công bố này không đủ đảm bảo cho việc quản lý tốt hồ sơ mà điều quan trọng đối với sự thành công là sự chấp nhận và hỗ trợ tích cực và cụ thể từ lãnh đạo cấp cao và sự phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình áp dụng. Một bản công bố chính sách hữu hiệu phải xác định được thành viên của lãnh đạo cấp cao có trách nhiệm lãnh đạo việc quản lý hồ sơ và việc áp dụng chương trình và chính sách giám sát.

Bản công bố chính sách cần đề cập đến các chính sách khác có liên quan tới thông tin, ví dụ, như về chính sách hệ thống thông tin, quản lý tài sản hoặc bảo mật thông tin, nhưng không lặp lại chúng. Bản công bố này phải được hỗ trợ bằng các thủ tục và hướng dẫn, công bố về chiến lược và kế hoạch, các quyền xác định giá trị hồ sơ và các tài liệu khác để hình thành một cơ chế quản lý hồ sơ.

Việc hỗ trợ và ủng hộ chính sách này của các nhân viên phải luôn được khuyến khích. Điều đặc biệt quan trọng là chính sách đó buộc các nhân viên phải tạo lập và duy trì hồ sơ theo đúng các quy định luật pháp, chế định, tài chính, hoạt động tác nghiệp và nhu cầu lưu trữ/những sự kiện đã diễn ra của tổ chức. Việc giám sát sự tuân thủ chính sách đó cũng rất quan trọng.

2.3 Trách nhiệm

2.3.1 Mục đích của việc xác định trách nhiệm và quyền hạn

Mục đích quan trọng nhất của việc xác định trách nhiệm, quyền hạn và các mối quan hệ qua lại là để thiết lập và duy trì cơ chế quản lý hồ sơ nhằm thoả mãn nhu cầu của các bên có liên quan trong nội bộ và bên ngoài tổ chức.

Cụ thể hơn, việc xác định trách nhiệm, quyền hạn và các mối quan hệ qua lại cần quy định trong các nội quy làm việc hoặc tiêu chuẩn thực hành nhằm:

- a) yêu cầu các nhân viên phải tạo lập hồ sơ theo nhu cầu công việc và quá trình công việc, trong đó ghi đầy đủ các hoạt động tác nghiệp mà họ tham gia;
- b) đảm bảo hệ thống thông tin và xử lý hỗ trợ hoạt động tác nghiệp tạo ra các hồ sơ phù hợp để phục vụ cho các hoạt động đó;
- c) đảm bảo tính minh bạch của các quá trình xử lý hồ sơ và tính xác thực của hệ thống hồ sơ trong suốt quá trình sử dụng hồ sơ (hồ sơ cần thiết cho các hoạt động hiện hành và sử dụng thường xuyên phải được đặt gần người sử dụng, nếu đó là hồ sơ hữu hình, hoặc trực tuyến thông qua hệ thống máy tính);
- d) đảm bảo rằng các hồ sơ được duy trì, lưu giữ và lưu giữ trong khoảng thời gian hữu ích để phục vụ cho tổ chức, và nếu thích hợp, cho các đối tượng bên ngoài như tổ chức lưu trữ, các nhà nghiên cứu, các chuyên gia đánh giá, và
- e) đảm bảo rằng chỉ được xác định giá trị hồ sơ phù hợp với quá trình đã được phê duyệt.

2.3.2 Quyền hạn và trách nhiệm trong tổ chức

Tổ chức cần xác định quyền hạn và trách nhiệm của mọi nhân viên liên quan đến việc quản lý hồ sơ. Trách nhiệm và quyền hạn được phân loại như sau:

- a) Lãnh đạo cấp cao phải chịu mức trách nhiệm cao nhất để đảm bảo một chương trình quản lý hồ sơ hiệu quả. Sự hỗ trợ của lãnh đạo cấp cao thể hiện ở việc phân bổ các nguồn lực ở cấp thấp hơn. Điều này sẽ thúc đẩy sự tuân thủ các thủ tục quản lý hồ sơ trong toàn bộ tổ chức.
- b) Các chuyên gia quản lý hồ sơ chịu trách nhiệm chính trong việc áp dụng TCVN 7420-1 (ISO 15489-1). Cụ thể là, các chuyên gia phải thiết lập các chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn quản lý hồ sơ tổng thể cho tổ chức và áp dụng quá trình nêu trong điều 4 của TCVN 7420-1 (ISO 15489-1).
- c) Người phụ trách của các nhóm công tác hoặc đơn vị có trách nhiệm đảm bảo rằng nhân viên của họ tạo lập và lưu giữ hồ sơ như một bộ phận hợp thành trong công việc của mình và phù hợp với các chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn đã được thiết lập. Người phụ trách cung cấp các nguồn lực cần thiết để quản lý hồ sơ và cộng tác với các chuyên gia quản lý hồ sơ trên mọi khía cạnh đã nêu trong điều 4 của TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1).
- d) Mọi người khác trong tổ chức có các nhiệm vụ riêng liên quan đến hồ sơ. Cụ thể là, nhân viên an ninh, nhân viên thiết kế và áp dụng hệ thống sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông, và nhân viên chịu trách nhiệm về sự phù hợp.
- e) Tất cả nhân viên đều cần tạo lập, thu nhận và lưu giữ hồ sơ như là một công việc hàng ngày, và cần áp dụng những việc này theo đúng các chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn đã được thiết lập. Điều này bao gồm cả việc xác định giá trị hồ sơ chỉ bằng các phương tiện xác định giá trị quy định.

Bất cứ đối tác nào áp dụng chương trình quản lý hồ sơ của tổ chức thì điều quan trọng là phải đảm bảo đáp ứng được các tiêu chuẩn đã đặt ra trong chính sách của tổ chức.

3 Chiến lược, thiết kế và áp dụng

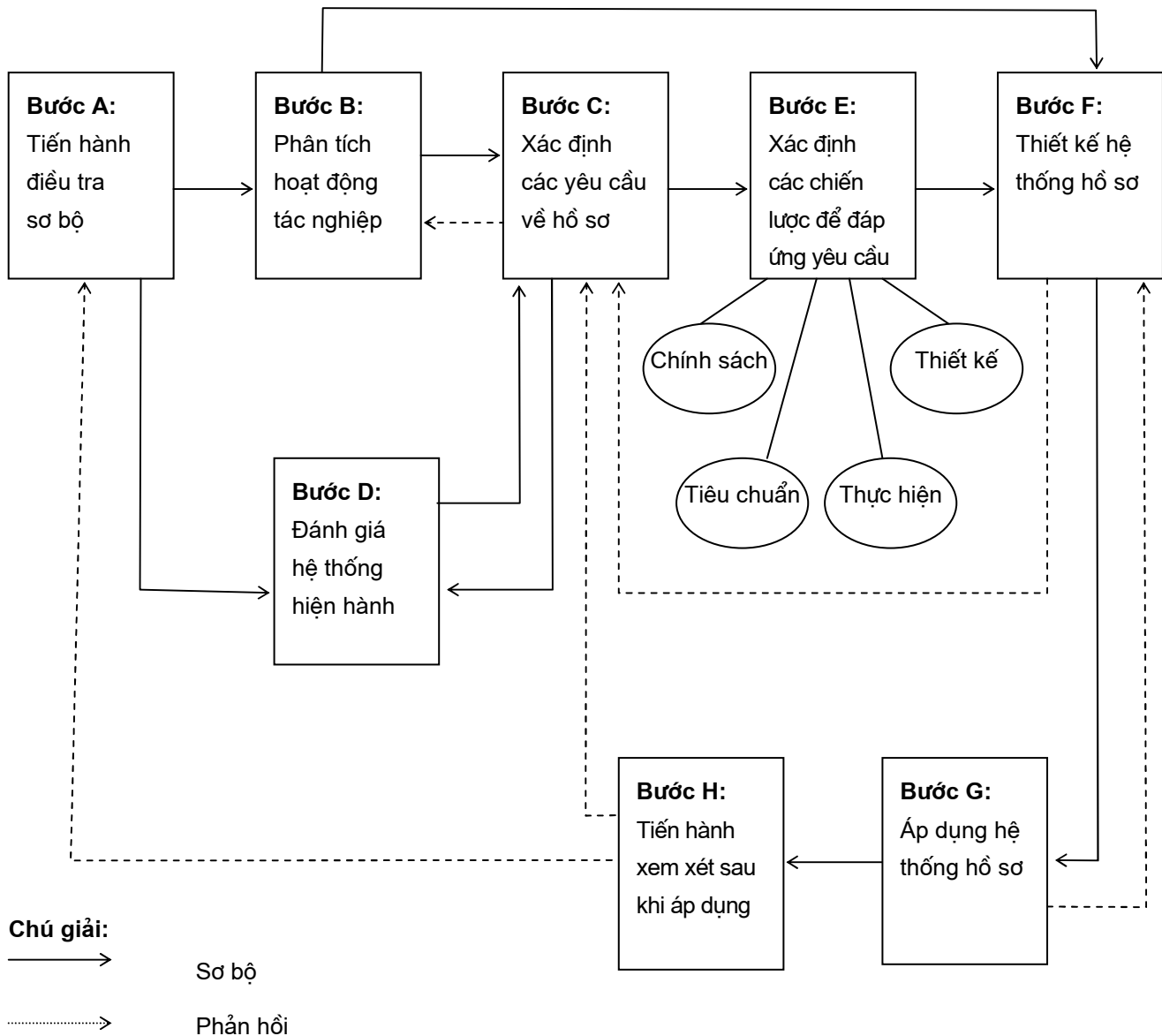
3.1 Giới thiệu

Điều 8 của TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1) mô tả các đặc tính của hệ thống hồ sơ và cung cấp khung để áp dụng. Điều này chỉ mở rộng điều 8.4 của TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1). Điều này còn cung cấp một số hướng dẫn về thiết kế và áp dụng hệ thống quản lý hồ sơ.

3.2 Thiết kế và áp dụng hệ thống hồ sơ

3.2.1 Yêu cầu chung

Cần lưu ý rằng, các bước trong quá trình này là sự mở rộng của phần mô tả chung trong 8.4 của TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1), và Bước A tương ứng với mục a) và Bước B tương ứng với mục b) ...



Hình 1 - Thiết kế và áp dụng hệ thống hồ sơ

3.2.2 Bước A: Điều tra sơ bộ

Mục đích của Bước A là đảm bảo để tổ chức sự thấu hiểu về ngữ cảnh hành chính, luật pháp, công việc và xã hội mà trong đó tổ chức đang hoạt động để có thể xác định được các yếu tố chính ảnh hưởng đến nhu cầu tạo lập và duy trì hồ sơ.

Bước A còn cung cấp đánh giá chung về điểm mạnh và điểm yếu của tổ chức trong việc quản lý hồ sơ. Bước này thể hiện một cơ sở đầy đủ để xác định phạm vi của dự án hồ sơ và thể hiện thực tế công việc để hỗ trợ quản lý.

Cần phải tiến hành điều tra sơ bộ để đưa ra những quyết định có hiệu lực về hệ thống hồ sơ của tổ chức. Quá trình này giúp xác định những vấn đề về hồ sơ trong một tổ chức, đánh giá tính khả thi và rủi ro từ các phản ứng tiềm ẩn khác nhau.

Bước A là một bước chuẩn bị quan trọng trong việc lập khung phân loại hoạt động tác nghiệp và xây dựng các quá trình trên cơ sở các chức năng để quyết định cần phải thu thập những gì và lưu giữ trong bao lâu. Cùng với hai bước tiếp theo, Bước B và Bước C, quá trình điều tra sơ bộ giúp đánh giá trách nhiệm của tổ chức đối với hồ sơ và sự đáp ứng của hồ sơ với các yêu cầu bên ngoài đối với việc tạo lập và lưu giữ hồ sơ. Đây cũng là cơ sở hữu ích để đánh giá các hệ thống hiện hành.

3.2.3 Bước B: Phân tích hoạt động tác nghiệp

Mục đích của bước này là xây dựng cách nhận thức về nội dung và cách thức hoạt động của tổ chức. Bước này cho thấy mối liên quan giữa hồ sơ với các công việc cũng như quá trình hoạt động của tổ chức. Bước B sẽ giúp đưa ra quyết định trong những bước tiếp theo về tạo lập, thu nhận, kiểm soát, lưu giữ và xác định giá trị hồ sơ và về cách tiếp cận hồ sơ. Điều này đặc biệt quan trọng đối với môi trường điện tử nơi mà hồ sơ thích hợp không được thu nhận và lưu giữ nếu hệ thống không được thiết kế hợp lý. Bước này cung cấp công cụ để triển khai và lập tài liệu về phân tích công việc một cách hệ thống và giúp tận dụng tối đa các kết quả phân tích.

Việc phân tích hoạt động và quá trình công việc giúp hiểu rõ quan hệ giữa công việc và hồ sơ của tổ chức.

Sản phẩm của bước này có thể bao gồm

- a) tài liệu mô tả công việc và quá trình hoạt động của tổ chức;
- b) khung phân loại hoạt động tác nghiệp thể hiện các chức năng, hoạt động và giao dịch của tổ chức theo quan hệ phân cấp, và
- c) sơ đồ các quá trình công việc của tổ chức, nêu rõ những điểm tại đó hồ sơ được tạo lập hoặc thu nhận giống như một sản phẩm của hoạt động tác nghiệp.

Phân tích này cung cấp cơ sở để phát triển các công cụ quản lý hồ sơ, bao gồm

- a) từ điển từ chuẩn để kiểm soát ngôn ngữ dùng cho việc định nhan đề và đánh chỉ số hồ sơ trong ngữ cảnh công việc cụ thể, và
- b) quyền xác định giá trị trong đó xác định thời hạn lưu giữ và kết quả của hành động xác định giá trị hồ sơ.

Phân tích này giúp xác định và áp dụng chiến lược siêu dữ liệu thích hợp và phân công trách nhiệm chính thức trong việc lưu giữ hồ sơ.

3.2.4 Bước C: Xác định các yêu cầu đối với hồ sơ

Mục đích của bước này là xác định các yêu cầu của tổ chức để tạo lập, thu nhận và lưu giữ hồ sơ về các hoạt động tác nghiệp và văn bản hoá các yêu cầu đó dưới dạng kết cấu để duy trì. Lưu giữ hồ sơ thích hợp tạo thuận lợi cho việc tiến hành công việc hợp lý. Lưu giữ hồ sơ còn đảm bảo rằng các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm đối với hoạt động của mình về mặt luật pháp và quản lý hành chính. Ngoài ra, lưu giữ hồ sơ còn đảm bảo rằng tổ chức, cá nhân có trách nhiệm với công việc và các những nhóm quan tâm liên quan, trong nội bộ và bên ngoài, cũng như ảnh hưởng tới nhu cầu và mong muốn của tổ chức, cá nhân.

TCVN 7420-2 : 2004

Những yêu cầu đối với hồ sơ được xác định trong bản phân tích có hệ thống về nhu cầu công việc, các nghĩa vụ về pháp luật và chế định, các trách nhiệm to lớn hơn đối với cộng đồng. Bản đánh giá về khả năng gặp rủi ro của tổ chức, trong trường hợp hồ sơ không được tạo lập và lưu giữ, cũng sẽ giúp xác định các yêu cầu. Bước này cũng đưa ra cơ sở cho việc tạo lập, duy trì và loại bỏ các tài liệu trong hồ sơ, cơ sở để thiết kế hệ thống thu nhận và duy trì hồ sơ cũng như chuẩn mực để đo lường việc áp dụng hệ thống hiện hành.

Một số sản phẩm là kết quả của bước này có thể bao gồm:

- a) danh mục các nguồn lực chứa đựng các yêu cầu về hồ sơ liên quan đến tổ chức;
- b) danh mục các yêu cầu chế định, công việc và yêu cầu của cộng đồng chung đối với việc lưu giữ hồ sơ;
- c) báo cáo đánh giá rủi ro đã được lãnh đạo thông qua, và
- d) tài liệu chính thức đặt ra các yêu cầu về lưu giữ hồ sơ của tổ chức đối với lãnh đạo và nhân viên.

3.2.5 Bước D: Đánh giá hệ thống hiện hành

Mục đích của bước này là để khảo sát các hệ thống hiện hành của tổ chức và các hệ thống thông tin khác nhằm đo lường mức độ thu nhận và duy trì hồ sơ về hoạt động tác nghiệp. Việc đánh giá này giúp phát hiện ra những khác biệt giữa các yêu cầu đã được xác lập về hồ sơ của tổ chức và kết quả hoạt động cũng như năng lực của hệ thống hiện hành. Bước này sẽ cung cấp cơ sở để triển khai hệ thống mới hoặc thiết kế lại hệ thống hiện hành nhằm đáp ứng nhu cầu về hồ sơ đã được xác định và nhất trí trong các bước trước đó.

Sản phẩm của quá trình này bao gồm

- a) bản danh mục các hệ thống hiện hành của tổ chức, và
- b) báo cáo trình bày mức độ yêu cầu đã được xác lập về hồ sơ của tổ chức.

3.2.6 Bước E : Xác định chiến lược để đáp ứng yêu cầu về hồ sơ

Mục đích của bước này là xác định các chính sách, thủ tục, tiêu chuẩn, công cụ và phương thức áp dụng thích hợp nhất mà tổ chức cần chấp nhận trong việc tạo lập và lưu trữ các hồ sơ cần thiết về hoạt động tác nghiệp. Việc lựa chọn chiến lược có thể phải tính đến:

- a) bản chất của tổ chức bao gồm mục tiêu và những sự kiện đã diễn ra;
- b) loại hình hoạt động;
- c) cách thức tiến hành công việc;
- d) môi trường công nghệ hỗ trợ của tổ chức;
- e) văn hoá làm việc tập thể phổ biến, và
- f) các tác động từ bên ngoài.

Sự lựa chọn cũng sẽ bị ảnh hưởng bởi khả năng của mỗi chiến lược trong việc đạt được kết quả mong muốn và rủi ro mà tổ chức phải đương đầu nếu tiếp cận sai.

Trong một số trường hợp, các tổ chức lưu trữ có thể hỗ trợ việc xây dựng các chiến lược hồ sơ.

Các chiến lược có thể bao gồm

- a) lựa chọn các chính sách và thủ tục;
- b) xây dựng các tiêu chuẩn;
- c) thiết kế các thành phần mới của hệ thống, hoặc
- d) áp dụng hệ thống.

Các chiến lược này được xây dựng theo cách thức sao cho thoả mãn các yêu cầu về lưu giữ và duy trì hồ sơ đã xác định.

Khi hoàn thành bước này, cần có cách tiếp cận có hệ thống, có kế hoạch và thích hợp đối với việc tạo lập, thu nhận, duy trì, sử dụng và lưu giữ hồ sơ làm cơ sở cho việc thiết kế và/hoặc thiết kế lại hệ thống hồ sơ.

Sản phẩm của bước này bao gồm

- a) danh mục các chiến lược đáp ứng các yêu cầu của tổ chức về hồ sơ cũng như các yêu cầu công việc khác;
- b) mô hình lộ trình áp dụng các chiến lược để đáp ứng các yêu cầu, và
- c) báo cáo về chiến lược thiết kế tổng thể trình lãnh đạo cấp cao.

3.2.7 Bước F: Thiết kế hệ thống hồ sơ

Trong bước này, các chiến lược và phương thức áp dụng đã chọn trong Bước E được chuyển thành bản kế hoạch về hệ thống hồ sơ thoả mãn các yêu cầu đã xác định và đã được lập thành văn bản trong Bước C và khắc phục các thiếu sót trong quản lý hồ sơ của tổ chức được xác định trong Bước D.

Bước F, giống như những bước khác trong phương pháp luận này, chấp nhận một định nghĩa rộng về hệ thống, bao gồm con người và các quá trình hoạt động cũng như công cụ và công nghệ. Vì vậy, bước này bao gồm:

- a) thiết kế các thay đổi đối với hệ thống, các quá trình hoạt động và thực tiễn hiện hành;
- b) ứng dụng hoặc liên kết các giải pháp công nghệ, và
- c) xác định những lợi ích từ việc kết hợp các thay đổi này để cải tiến việc quản lý hồ sơ trong toàn bộ tổ chức.

Đôi khi, trên thực tế rất khó nhận ra điểm kết thúc việc xác định các chiến lược cho hệ thống hồ sơ (Bước E) và khi nào thì việc thiết kế hệ thống nhằm liên kết các chiến lược này (Bước F) bắt đầu. Tuy

nhiên, cần tập trung vào các chiến lược riêng biệt để đảm bảo rằng yêu cầu tạo lập và duy trì hồ sơ là khả thi, nhất quán và phối hợp trong thiết kế hệ thống.

Bước này liên quan đến các chuyên gia quản lý hồ sơ và các chuyên gia khác hợp tác với người sử dụng để đưa ra các quy định kỹ thuật thoả mãn tốt nhất với các yêu cầu về hồ sơ. Điều này đảm bảo rằng người sử dụng có được ý thức sở hữu hệ thống, am hiểu về hệ thống cũng như sử dụng như dự định.

Sản phẩm của Bước F có thể bao gồm

- a) thiết kế kế hoạch dự án, nêu rõ nhiệm vụ, trách nhiệm và thời hạn;
- b) báo cáo nêu chi tiết về kết quả xem xét thiết kế định kỳ;
- c) tài liệu về những thay đổi đối với các yêu cầu đã được người sử dụng và đại diện nhóm dự án thông qua;
- d) mô tả thiết kế;
- e) nguyên tắc hoạt động của hệ thống;
- f) quy định kỹ thuật của hệ thống;
- g) biểu đồ biểu diễn cấu trúc và thành phần của hệ thống;
- h) các mô hình hệ thống khác nhau như các quá trình, dòng dữ liệu và các thực thể dữ liệu;
- i) quy định cụ thể để xây dựng hoặc đạt được các thành phần công nghệ như phần cứng và phần mềm;
- j) hồ sơ kế hoạch;
- k) kế hoạch chỉ ra cách thức liên kết thiết kế với hệ thống và các quá trình hiện hành;
- l) kế hoạch đào tạo và thử nghiệm ban đầu, và
- m) kế hoạch áp dụng hệ thống.

3.2.8 Bước G: Áp dụng hệ thống hồ sơ

Mục đích của Bước G là xác định một cách có hệ thống và triển khai các chiến lược thích hợp để áp dụng kế hoạch đã được thiết kế trong Bước F. Kế hoạch này khái quát cách thức mà các thành phần khác nhau của hệ thống (quá trình, thủ tục, con người và công nghệ) cần kết hợp với nhau.

Sự kết hợp giữa hệ thống hồ sơ mới hoặc đã cải tiến với hệ thống truyền thông văn phòng và các quá trình hoạt động có thể là một nhiệm vụ phức tạp đòi hỏi tính trách nhiệm và vốn tài chính cao. Những rủi ro này có thể giảm thiểu bằng cách hoạch định cẩn trọng và lập văn bản tài liệu về quá trình áp dụng.

Sau khi hoàn thành bước này, tổ chức phải kết hợp thực tiễn quản lý hồ sơ đã cải tiến vào trong tổ chức với sự phá vỡ tối thiểu đối với hoạt động tác nghiệp ít nhất đóng góp ý kiến để hoàn thiện những yêu cầu về tổ chức để đạt được sự công nhận về chất lượng; và tập trung vào chiến lược đầu tư lâu dài đã nêu ra từ Bước A tới Bước F.

Hệ thống tài liệu khi hoàn thành bước này bao gồm

- a) kế hoạch dự án chi tiết vạch ra sự pha trộn các chiến lược đã lựa chọn;
- b) chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn đã được lập thành văn bản;
- c) tài liệu đào tạo;
- d) tài liệu về quá trình chuyển đổi và các thủ tục di chuyển hồ sơ đang tiến hành;
- e) tài liệu cần thiết nhằm đạt được sự công nhận “hệ thống chất lượng”;
- f) báo cáo áp dụng, và
- g) báo cáo trình lãnh đạo.

3.2.9 Bước H: Xem xét sau khi áp dụng

Mục đích của bước H là đo lường tính hiệu quả của hệ thống hồ sơ, đánh giá quá trình xây dựng hệ thống nhằm khắc phục những thiếu sót và thiết lập cách thức giám sát toàn bộ hệ thống.

Bước H bao gồm :

- a) phân tích xem hồ sơ có được tạo lập và tổ chức theo mức độ cấp thiết của hoạt động tác nghiệp và có liên quan đến quá trình công việc hay không;
- b) phỏng vấn các nhà quản lý, nhân viên và những bên có liên quan khác;
- c) tiến hành khảo sát;
- d) kiểm tra tài liệu được xây dựng trong giai đoạn trước của dự án phát triển hệ thống, và
- e) theo dõi và kiểm tra ngẫu nhiên các hoạt động.

Bằng việc hoàn thành bước đầu việc xem xét sau khi áp dụng và bằng việc tiến hành kiểm tra định kỳ, tổ chức sẽ giữ được sự đảm bảo lợi nhuận liên tục trong các khoản đầu tư vào hệ thống hồ sơ. Việc này sẽ cung cấp thông tin khách quan chứng minh rằng việc tạo lập và quản lý hồ sơ về hoạt động của tổ chức là hợp lý. Việc xem xét sau khi áp dụng sẽ giảm thiểu khả năng gặp rủi ro của tổ chức khi hệ thống sai lỗi và sẽ lường trước được những thay đổi đáng kể trong các yêu cầu đối với hồ sơ và nhu cầu của tổ chức mà một giai đoạn phát triển mới cần phải có.

Kết thúc Bước H, tổ chức đã

- a) xây dựng và áp dụng phương pháp luận để đánh giá một cách khách quan hệ thống hồ sơ của mình;
- b) lập tài liệu về hiệu quả hoạt động của hệ thống và quá trình triển khai, và
- c) lập và trình báo cáo tới lãnh đạo, nêu rõ các phát hiện và các khuyến nghị.

Vì các quá trình công việc và hệ thống hồ sơ không bao giờ ổn định, nên các bước từ Bước C tới Bước H phải được tiến hành theo chu kỳ thể hiện trên Hình 1.

4 Quá trình xử lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát

4.1 Giới thiệu

TCVN 7420 -1 (ISO 15489 -1) đưa ra hướng dẫn áp dụng các hoạt động tác nghiệp về quản lý hồ sơ. Các hoạt động đó được mô tả theo trình tự tuyến tính. Trên thực tế, hoạt động quản lý hồ sơ không diễn ra theo trình tự như vậy. Một số hoạt động cụ thể có thể diễn ra đồng thời. Một số hoạt động phụ thuộc vào sự tồn tại của các công cụ được tạo lập trong các quá trình xử lý được mô tả ở phần sau.

Trình tự tuyến tính thường được sử dụng để mô tả các quá trình quản lý hồ sơ có ảnh hưởng tới hồ sơ dạng bản giấy vì các quá trình đó có thể và thường bị gián đoạn theo các khoảng thời gian khác nhau. Trong hệ thống hồ sơ điện tử, quyết định về việc thu nhận và phân loại, tình trạng tiếp cận và xác định giá trị thường được áp dụng tại thời điểm tạo lập hồ sơ, vì vậy các quá trình vừa phải rõ ràng và vừa phải đồng thời. Đối với trường hợp hệ thống hồ sơ bằng bản giấy cũng vậy.

Hệ thống hồ sơ dạng bản giấy chứa đựng các siêu dữ liệu về hồ sơ thường ẩn và bất kỳ một người nào sử dụng hồ sơ cũng có thể suy luận được. Trong hệ thống này, cấu trúc của hồ sơ không cần phải quy định bởi nó đã quá rõ ràng đối với người sử dụng. Nội dung của hồ sơ có thể cần được làm nổi bật bằng cách bổ sung đánh chỉ số. Ngưỡng cảnh của hồ sơ được xác định thông qua một số yếu tố phức tạp, bao gồm việc kiểm soát áp dụng hệ thống, nhưng nó cũng ẩn qua vị trí vật lý và sự sắp đặt với các hồ sơ khác. Hệ thống hồ sơ điện tử không có những siêu dữ liệu ẩn như vậy và phương pháp thu nhận hồ sơ đòi hỏi siêu dữ liệu này phải rõ ràng.

Hệ thống điện tử hỗ trợ thu nhận hồ sơ cần có cấu hình thích hợp để nhanh chóng hoàn thành các trường siêu dữ liệu yêu cầu hoặc có cấu hình để tự động tạo ra các siêu dữ liệu này. Phạm vi siêu dữ liệu gán cho hồ sơ điện tử thường rộng hơn phạm vi hồ sơ dạng bản giấy vì trong hệ thống điện tử có rất ít siêu dữ liệu ẩn và mọi siêu dữ liệu ẩn lưu trong hệ thống hồ sơ dạng bản giấy đều đã được làm cho rõ ràng. Điều này phụ thuộc vào việc có trước các quy tắc xác định hồ sơ cần được thu nhận và hệ thống phân loại cả trạng thái nhận dạng và tiếp cận.

Ngoài việc tuân thủ theo trình tự nêu trong TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1), điều này còn hướng dẫn áp dụng bằng cách xác định

- a) công cụ cần thiết cho các hoạt động quản lý hồ sơ khác nhau, và việc triển khai các công cụ đó;
- b) các yếu tố ảnh hưởng hoặc quyết định bản chất của hoạt động quản lý hồ sơ trong các tổ chức và hệ thống pháp lý khác nhau; và
- c) quá trình sử dụng những công cụ nêu trên.

4.2 Công cụ

4.2.1 Công cụ chính

Các công cụ chính sử dụng trong hoạt động quản lý hồ sơ bao gồm:

- a) khung phân loại dựa trên các hoạt động tác nghiệp;
- b) quyền xác định giá trị hồ sơ, và
- c) khung phân loại cách tiếp cận và bảo mật

Các tổ chức có thể sử dụng thêm các công cụ quản lý hồ sơ riêng, ví dụ như

- a) từ điển từ chuẩn các thuật ngữ ưu tiên, và
- b) bảng chú giải thuật ngữ hoặc các công cụ kiểm soát từ vựng khác.

Ngoài ra, có các công cụ khác không dùng riêng cho quản lý hồ sơ nhưng vẫn có thể áp dụng đối với các hoạt động quản lý hồ sơ:

- a) phân tích khung chế định;
- b) phân tích rủi ro trong công việc;
- c) quyền uỷ thác của tổ chức;
- d) sổ đăng ký nhân viên và thẻ sử dụng hệ thống.

Việc triển khai tập hợp các công cụ vừa nêu không nằm trong phạm vi áp dụng của tiêu chuẩn này.

4.2.2 Phân loại hoạt động tác nghiệp

4.2.2.1 Giới thiệu

Một hệ thống phân loại liên quan đến chức năng công việc có thể cung cấp khung hệ thống cho việc quản lý hồ sơ. Phân tích về mục đích xây dựng hệ thống phân loại hoạt động tác nghiệp xác định tất cả các hoạt động của tổ chức và đặt chúng vào một khung mục đích hoặc trách nhiệm quy định hay bắt buộc.

Dưới hình thức hoàn thiện, hệ thống phân loại có thể mô tả các chức năng, hoạt động và giao dịch công việc của tổ chức. Có thể sử dụng mô tả này để xây dựng khung phân loại hồ sơ, từ điển từ chuẩn, nguyên tắc đánh chỉ số và định nhan đề, xác định các cấp xác định giá trị hồ sơ và phân loại tiếp cận.

Hệ thống phân loại cung cấp cho tổ chức công cụ để:

- a) tổ chức, mô tả và kết nối các hồ sơ của tổ chức;
- b) kết nối và sử dụng chung các hồ sơ liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau, trong nội bộ hoặc bên ngoài tổ chức, và
- c) cung cấp phương pháp tiếp cận, truy tìm, sử dụng và loại bỏ hồ sơ khi thích hợp.

Nhờ sự hỗ trợ của các công cụ như kiểm soát từ vựng, hệ thống phân loại củng cố tính nhất quán của việc định danh đề và sự mô tả giúp tạo thuận lợi cho việc sử dụng và truy tìm. Hệ thống phân loại có thể được sử dụng để hỗ trợ các quá trình quản lý hồ sơ khác ngoài việc tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận và sử dụng, ví dụ như lưu giữ và bảo vệ, lưu giữ và xác định giá trị.

Hệ thống phân loại có thể phản ánh tính đơn giản hoặc phức tạp của tổ chức sử dụng hệ thống. Tổ chức cần xác định mức độ kiểm soát phân loại cần thiết cho mục đích công việc dựa trên cơ cấu tổ chức, bản chất hoạt động, khả năng giải trình và công nghệ sử dụng.

4.2.2.2 Xây dựng hệ thống phân loại hoạt động tác nghiệp

Hệ thống phân loại hoạt động tác nghiệp có thể được triển khai dựa trên nội dung công việc có sử dụng phương pháp luận nêu trong 3.2.2 và 3.2.3.

Xây dựng một bản phân tích hoạt động tác nghiệp bao gồm xác định và phân tích

- a) mục tiêu và chiến lược của tổ chức;
- b) chức năng của tổ chức giúp hoàn thành được các mục tiêu và chiến lược;
- c) các hoạt động của tổ chức thiết lập nên các chức năng đó;
- d) các quá trình công việc được áp dụng để tiến hành các hoạt động và giao dịch cụ thể;
- e) các bước cụ thể để tiến hành một hoạt động;
- f) tất cả hoạt động giao dịch để áp dụng mỗi bước cụ thể;
- g) các nhóm hoạt động giao dịch trong mỗi hoạt động, và
- h) các hồ sơ hiện hành của tổ chức.

Kết quả của quá trình phân tích có thể được trình bày thành sự phân cấp các hoạt động, được bổ sung như yêu cầu thể hiện theo trình tự các quá trình công việc.

Hệ thống phân loại có thể được lập dựa trên kết quả phân tích các quá trình hoạt động nhằm đảm bảo rằng hồ sơ và các mô tả siêu dữ liệu thể hiện chính xác các quá trình công việc tạo nên chúng.

Cấu trúc của hệ thống phân loại thường theo kiểu phân cấp và phản ánh quá trình phân tích như dưới đây:

- a) Cấp 1 thường phản ánh chức năng công việc,
- b) Cấp 2 dựa trên cơ sở các hoạt động tạo nên chức năng đó,
- c) Cấp 3 và các cấp tiếp theo sẽ tiếp tục cụ thể hoá các hoạt động hoặc nhóm giao dịch diễn ra trong mỗi hoạt động

Mức độ cụ thể hoá của hệ thống phân loại là tùy thuộc vào tổ chức và mức độ này phản ánh tính phức tạp của chức năng được áp dụng trong tổ chức. Ví dụ, phân cấp về nhân sự có thể được đề ra như sau:

1 Quản lý nguồn nhân lực

1.1 Xác định các khoản tiền trợ cấp

1.2 Thiết lập các điều kiện tuyển dụng

1.2.1 Bổ nhiệm

1.2.2 Tập sự

1.2.3 Chăm sóc trẻ

1.2.4 Bố trí công việc linh hoạt

1.3 Tính ngày nghỉ

1.3.1 Nghỉ dồn

1.3.2 Nghỉ phép

1.3.3 Nghỉ lễ

1.4 Tuyển dụng nhân viên

1.5 Tính lương

1.5.1 Chiết khấu

1.5.2 Ngoài giờ

1.5.3 Thưởng

1.5.4 Trợ cấp

Hệ thống phân loại đảm bảo sự ăn khớp giữa các chức năng và các hoạt động của tổ chức. Hệ thống không thể liên tục cập nhật tất cả mọi sự thay đổi, nhưng có thể chỉ ra các nhóm phù hợp. Ví dụ, các chú thích như [quy định theo thời gian] hoặc [quy định theo khách hàng] có thể được sử dụng trong các hướng dẫn phân loại để yêu cầu người sử dụng cụ thể hơn. Các công cụ khác (ví dụ như mục lục tra cứu) rất cần thiết để liệt kê mỗi sự thay đổi trong tổ chức.

Những người xây dựng hệ thống phân loại có thể đảm bảo rằng các điểm dưới đây được xem xét

- a) Hệ thống lập ra các thuật ngữ liên quan từ các hoạt động và chức năng công việc, chứ không phải từ tên gọi của các đơn vị tổ chức.
- b) Các hệ thống này là đặc thù cho mỗi tổ chức và có cách thức liên kết tiêu chuẩn và nhất quán giữa các đơn vị trong tổ chức trong việc sử dụng chung thông tin về các chức năng liên quan với nhau.
- c) Các hệ thống được sắp xếp theo trình tự, đi từ khái niệm chung nhất tới khái niệm cụ thể, nghĩa là từ chức năng mức cao tới các giao dịch cụ thể, ví dụ như Tài chính - Đánh giá - Tổ chức bên ngoài
- d) Các hệ thống bao gồm các thuật ngữ rõ ràng phản ánh thói quen sử dụng của tổ chức

- e) Các hệ thống được phân chia thành các nhóm và bao hàm các phân nhóm thích hợp để mọi hoạt động và chức năng công việc được lập thành văn bản
- f) Các hệ thống bao gồm các nhóm riêng biệt.
- g) Các hệ thống được tạo ra có tham khảo ý kiến của người tạo lập hồ sơ
- h) Các hệ thống được duy trì để phản ánh các thay đổi nhu cầu công việc và để đảm bảo rằng các kế hoạch luôn được cập nhật và phản ánh được các thay đổi về chức năng và hoạt động của tổ chức

4.2.3 Từ vựng

4.2.3.1 Kiểm soát từ vựng – danh mục các tiêu đề quy định

Danh mục các tiêu đề quy định là một bản liệt kê đơn giản các thuật ngữ từ khung phân loại. Ý nghĩa của một thuật ngữ và quan hệ với thuật ngữ khác không cần nêu ra. Danh mục này cho phép kiểm soát các thuật ngữ được dùng để đặt tên cho hồ sơ bằng cách thiết lập các thuật ngữ được chấp nhận trong tổ chức và sử dụng trong ngôn ngữ tự nhiên, kiểm soát việc sử dụng các từ đồng nghĩa, từ đồng âm, từ viết tắt và từ ghép bằng những chữ cái đầu.

4.2.3.2 Từ điển từ chuẩn

Từ điển từ chuẩn được xây dựng dựa trên các quy ước và thủ tục quy định trong ISO 2788.

Từ điển từ chuẩn là một danh mục các thuật ngữ được kiểm soát liên kết với nhau về mặt ngữ nghĩa, phân cấp, kết hợp và tương đương. Công cụ này đóng vai trò phân định các thuật ngữ để phân loại cho từng hồ sơ.

Từ điển từ chuẩn quy định ý nghĩa của thuật ngữ và chỉ ra mối quan hệ thứ bậc với các thuật ngữ khác. Từ điển từ chuẩn cung cấp chỉ dẫn cho người sử dụng tìm từ những thuật ngữ không được sử dụng đến thuật ngữ ưa dùng của tổ chức. Ngoài ra, từ điển từ chuẩn có thể được kết hợp với các công cụ quản lý hồ sơ khác, ví dụ như các quyền xác định giá trị hồ sơ hoặc khung phân loại tiếp cận, nhằm tạo khả năng tự động hoá cho các quá trình quản lý hồ sơ khác.

4.2.4 Quyền xác định giá trị hồ sơ

4.2.4.1 Yêu cầu chung

Việc xác định loại hồ sơ nào cần thu nhận và cần lưu giữ trong bao lâu là hiệu quả nhất là áp dụng một cách có hệ thống và phù hợp với luật pháp, chế định (có thể là riêng cho từng quốc gia, từng loại hình tổ chức khác nhau hoặc ngành công nghiệp hoặc liên quan tới từng sản phẩm nhất định). Công cụ để tiêu chuẩn hoá quá trình đưa ra quyết định có thể kéo dài các hướng dẫn xác định loại tài liệu nào cần tiêu huỷ hoặc thu nhận trong hệ thống hồ sơ đến kế hoạch phân cấp hồ sơ chính thức được phê duyệt, thời hạn lưu giữ và các hoạt động xác định giá trị hồ sơ thích hợp được cơ quan có thẩm quyền bên ngoài (quyền xác định giá trị hồ sơ) phê duyệt. Ở một số quốc gia, quyền xác định giá trị hồ sơ có thể là quyền lưu giữ lâu dài trong tổ

chức hoặc một tổ chức lưu trữ hồ sơ riêng biệt. Trong hệ thống hồ sơ điện tử, các quyết định về thu nhận và lưu giữ hồ sơ phải được xem xét ngay từ lúc bắt đầu thiết kế hệ thống.

4.2.4.2 Xác định tài liệu cần thu nhận vào hệ thống hồ sơ

Việc xác định loại hồ sơ nào cần được thu nhận vào hệ thống hồ sơ và cần lưu giữ chúng trong thời gian bao lâu, trước tiên cần đến một bản phân tích về môi trường nội bộ và bên ngoài tổ chức, mối quan hệ của tổ chức với môi trường đó và xác định chức năng, hoạt động tác nghiệp mà tổ chức áp dụng như quy định trong 3.2.2 và 3.2.3.

Thứ hai là kết quả phân tích công việc được xem xét dựa trên các yêu cầu nội bộ và yêu cầu từ bên ngoài để đảm bảo trách nhiệm của tổ chức đối với các hoạt động tác nghiệp. Thông qua việc phân tích hoạt động tác nghiệp và phân tích các yêu cầu, nhà quản lý hồ sơ có thể :

- a) xác định các hồ sơ cần thiết phải tạo lập để điều hành và quản lý từng hoạt động;
- b) xác định các bộ phận trong tổ chức cần thu nhận hồ sơ về hoạt động;
- c) phân tích hoạt động tác nghiệp để xác định tất cả các bước tiến hành hoạt động đó;
- d) xác định các giao dịch của từng bước có trong hoạt động tác nghiệp;
- e) xác định dữ liệu cần thiết để xử lý các giao dịch;
- f) xác định nhu cầu thu nhận bằng chứng của từng giao dịch, và
- g) xác định địa điểm và thời gian thích hợp để thu nhận hồ sơ.

Các quyết định thu nhận hồ sơ với vai trò là một phần của quá trình thiết kế hệ thống tốt nhất nên được áp dụng với sự hỗ trợ của đơn vị có trách nhiệm đối với hoạt động và hệ thống có liên quan.

Quyết định không đòi hỏi thu nhận hồ sơ chính thức thường dựa trên sự đánh giá rủi ro phát sinh từ hồ sơ về hoạt động tác nghiệp không hoàn chỉnh. Quyết định về quản lý rủi ro là một kết quả của việc phân tích môi trường chế định và tuân thủ cũng như các rủi ro công việc nhận biết được, tùy theo lĩnh vực và bản chất công việc được áp dụng. Các quyết định đó còn liên quan tới việc xem xét về chi phí cơ hội và chi phí trực tiếp, sự phân bổ nguồn lực khác, khả năng xảy ra kiện tụng, quan hệ cộng đồng, tính đạo lý và sử dụng không gian (mạng vật lý hoặc mạng máy tính).

Ví dụ, nếu tài liệu về dược phẩm có các rủi ro cao hơn tài liệu quản lý nguồn văn phòng phẩm thì hồ sơ về quy trình sản xuất dược phẩm phải được quản lý ở mức cao hơn và được lưu giữ lâu hơn các đơn đặt hàng văn phòng phẩm. Tương tự, việc thu nhận các hồ sơ cần cho tính liên tục của hoạt động tác nghiệp phải được xem như là một phần của chiến lược quản lý rủi ro.

Mọi hồ sơ được tạo lập hoặc thu nhận đều cần phải có một thời hạn lưu giữ quy định, vì vậy thời hạn lưu giữ phải rõ ràng.

4.2.4.3 Xác định thời gian lưu giữ hồ sơ

Để xác định thời gian lưu giữ hồ sơ, cần tiến hành phân tích theo 5 bước dưới đây.

a) Xác định các yêu cầu về hành chính hoặc pháp lý đối với việc duy trì hồ sơ trong hệ thống.

Các yêu cầu pháp lý hoặc hành chính có thể đòi hỏi một thời gian lưu giữ tối thiểu theo quyền hạn pháp lý hoặc lĩnh vực khác nhau.

b) Xác định việc sử dụng hồ sơ trong hệ thống.

Hồ sơ về một số giao dịch trong hệ thống được sử dụng nhiều lần để thực hiện các giao dịch khác. Cần phân biệt giữa hồ sơ chính, là hồ sơ sử dụng nhiều lần, và hồ sơ phụ về các giao dịch riêng biệt là hồ sơ liên quan đến hồ sơ chính; có thể loại bỏ các hồ sơ phụ về các giao dịch riêng ra khỏi hệ thống ngay sau khi kết thúc giao dịch đó. Ví dụ như hồ sơ xin nghỉ phép trong hệ thống nhân sự chỉ cần duy trì trong một thời gian ngắn, trong khi đó lịch sử về quá trình nghỉ phép phải được lưu trong suốt thời gian sử dụng nhân viên. Quan hệ giữa hồ sơ chính và hồ sơ phụ sẽ quyết định thời gian cần lưu giữ từng loại hồ sơ đó trong hệ thống. Điều này còn phụ thuộc vào tính chất của hoạt động tác nghiệp được lập thành văn bản. Ví dụ, hồ sơ giao dịch liên quan đến lịch sử khám chữa bệnh của một nhân viên cần lưu giữ lâu hơn hồ sơ giao dịch về khả năng thanh toán tài khoản phụ để vào sổ cái.

c) Xác định mối quan hệ đối với các hệ thống khác

Hồ sơ trong một hệ thống có thể hỗ trợ hoặc được đề cập tới trong các hệ thống khác. Ví dụ, các chi tiết về các giao dịch mua hàng được chuyển vào hệ thống tài khoản chung. Hồ sơ trong hệ thống thông tin địa lý có thể được đề cập tới hoặc sao chép trong hệ thống lập kế hoạch, hệ thống bất động sản hoặc hệ thống công việc khác.

d) Xem xét những cách sử dụng hồ sơ:

Các bước trong quá trình này bao gồm:

- 1) xác định bên có liên quan khác, ví dụ như những người sử dụng bên ngoài hoặc người lưu giữ, có quyền hoặc mối quan tâm hợp pháp đến việc lưu giữ hồ sơ lâu hơn những người sử dụng trong nội bộ tổ chức.
- 2) đánh giá những rủi ro liên quan đến việc huỷ bỏ hồ sơ khi kết thúc việc sử dụng hồ sơ nội bộ thông thường.
- 3) xem xét loại hồ sơ và các cách thức lưu giữ theo quy định của tổ chức để đảm bảo tính liên tục trong công việc khi hồ sơ bị mất hay hư hỏng.
- 4) đánh giá những lợi ích chính trị, tài chính, xã hội và những kết quả tích cực khác đạt được sau khi tổ chức đã sử dụng hồ sơ, và

5) phân tích sự cân bằng giữa chi phí và những lợi ích phi tài chính thu được của việc lưu giữ hồ sơ để quyết định thời hạn lưu giữ hồ sơ đó sau khi đã đáp ứng được các nhu cầu của tổ chức.

e) Xác định thời hạn lưu giữ hồ sơ trên cơ sở đánh giá toàn diện hệ thống.

Thời hạn lưu giữ và hành động xác định giá trị được xác định đối với các nhóm hồ sơ trình bày hoặc ghi chép các hoạt động tương tự trong tổ chức. Tất cả các hồ sơ trong một hệ thống hồ sơ cần có hình thức quy định từ các hồ sơ về các giao dịch nhỏ nhất tới các tài liệu về những chính sách và các thủ tục của hệ thống. Cần nêu rõ thời gian lưu giữ và xác định rõ cách thức xác định giá trị hồ sơ. Ví dụ, “huỷ bỏ tài liệu x năm sau khi đánh giá” hoặc “chuyển tới các trung tâm lưu trữ x năm sau khi giao dịch cuối cùng hoàn tất”

4.2.5 Khung phân loại việc tiếp cận và bảo mật

4.2.5.1 Yêu cầu chung

Công cụ chính thức xác định quyền tiếp cận và cách thức áp dụng cho hồ sơ là công cụ cần thiết để quản lý hồ sơ của tổ chức thuộc mọi qui mô và quyền hạn. Tổ chức càng phức tạp thì môi trường công việc và chế định càng phức tạp và càng có nhu cầu tiêu chuẩn hoá hệ thống thủ tục đối với các loại hình tiếp cận và bảo mật hồ sơ.

4.2.5.2 Xây dựng khung phân loại tiếp cận và bảo mật

Xây dựng loại thích hợp về quyền và giới hạn tiếp cận hồ sơ dựa trên phân tích về khung chế định, phân tích các hoạt động tác nghiệp và đánh giá rủi ro của tổ chức. Việc bảo mật và tiếp cận hợp lý phụ thuộc vào bản chất và quy mô của tổ chức, cũng như nội dung và giá trị của thông tin cần bảo mật. Sự bảo mật thích hợp phải mô tả cấp độ mà bất cứ một ai cũng phải thừa nhận rằng thông tin đó cần được bảo mật để tránh tiếp cận trái phép, thu thập, sử dụng, tiết lộ, xoá bỏ, thay đổi và/hoặc tiêu huỷ. Vì vậy, từ “phù hợp” đối với một tổ chức này có thể là một phòng tài liệu được bảo mật trong khi đó đối với tổ chức khác là căn phòng phải được khoá kín, được bảo vệ và có những giới hạn về sự tiếp cận với sự kiểm soát của máy camera.

Việc tiếp cận hồ sơ được hạn chế để bảo vệ

- a) thông tin cá nhân và riêng tư;
- b) quyền sở hữu trí tuệ và tính bảo mật trong thương mại;
- c) an ninh về tài sản (hữu hình và tài chính);
- d) an ninh quốc gia, và
- e) các đặc quyền về luật pháp và lĩnh vực nghề nghiệp khác.

Ngoài ra, còn có các quyền tiếp cận có hiệu lực pháp lý liên quan tới điều hành chung, tự do thông tin, bảo vệ đời sống riêng tư và các quy định pháp luật về lưu trữ và quá trình pháp lý. Việc xây dựng có hiệu lực các sơ đồ phân loại tiếp cận và bảo mật cần lưu ý tới các quyền tiếp cận này.

TCVN 7420-2 : 2004

Để xây dựng khung phân loại tiếp cận, việc phân tích khung chế định, phân tích hoạt động tác nghiệp và đánh giá rủi ro của tổ chức có thể phải dựa vào

- a) xác định các quyền hợp pháp và các hạn chế trong việc tiếp cận hồ sơ và thông tin của tổ chức;
- b) xác định khu vực có nguy cơ rò rỉ thông tin mật của cá nhân, nghề nghiệp hoặc thương mại;
- c) xác định các vấn đề bảo mật của tổ chức;
- d) phân định các khu vực có nguy cơ rò rỉ thông tin bí mật theo dự tính thiệt hại và khả năng xuất hiện;
- e) lập bản đồ các khu vực có rủi ro và các vấn đề an ninh liên quan đến hoạt động tác nghiệp của tổ chức;
- f) xác định các mức giới hạn thích hợp đối với khu vực từ những nơi có rủi ro cao nhất đến nơi có rủi ro thấp nhất;
- g) định rõ mức độ hạn chế đối với từng cấp hồ sơ về hoạt động tác nghiệp theo các mức rủi ro, và.
- h) kết hợp các giới hạn bằng các công cụ như hệ thống phân loại hoạt động hoặc từ điển từ chuẩn được sử dụng để mô tả hồ sơ. Bằng cách này, các điều kiện cân nhắc hoặc các giới hạn có thể sẽ cần phải tự động viện dẫn đến nếu hồ sơ được thu nhận và đăng ký trong hệ thống hồ sơ.

Cách trình bày các mức giới hạn cần phải phù hợp với các quy định của tổ chức. Các lĩnh vực công việc liên quan cần được xem xét khi xây dựng các loại hình giới hạn tiếp cận hồ sơ.

Hệ thống phân loại việc tiếp cận cũng áp dụng đối với những người chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ theo phân loại tiếp cận và những người có quyền tiếp cận khác. Bước tiếp theo, cần xác định rõ trách nhiệm của những đối tượng đó. Những người tiếp cận nhóm hồ sơ được phân loại theo khả năng tiếp cận có thể được xác định và được thu nhận trong hệ thống hồ sơ. Chỉ những người được uỷ quyền mới được tiếp cận những hồ sơ đã phân loại theo quy định. Quá trình này được hỗ trợ bằng cách kiểm tra hoặc xem xét kỹ lưỡng không phải là công việc thuộc chức năng quản lý hồ sơ. Quá trình phân loại tiếp cận hồ sơ này liên quan tới nhiệm vụ quản lý giấy phép sử dụng hệ thống hồ sơ của người sử dụng.

Một hệ thống hồ sơ cần phải quản lý giấy phép sử dụng. Để áp dụng việc này, có thể dựa vào sổ đăng ký nhân viên của tổ chức và giấy phép sử dụng đối với tất cả các hệ thống trong tổ chức, tuy nhiên nếu không có thủ tục chung về đăng ký giấy phép sử dụng thì phải thiết lập thủ tục đó. Sổ đăng ký giấy phép sử dụng phân biệt giữa loại giấy phép cho nhân viên có quyền sử dụng sửa đổi hoặc xoá bỏ hồ sơ trong hệ thống với loại giấy phép được cấp cho nhân viên để họ có quyền được nghiên cứu hồ sơ. Người sử dụng có thể là nhân viên được giao trách nhiệm tạo lập, sửa đổi và tiêu huỷ hồ sơ trong một phạm vi trách nhiệm quy định, nhưng chỉ có khả năng tiếp cận chứ và không được sửa đổi hồ sơ nằm ngoài phạm vi trách nhiệm đó. Tương tự, điều này có thể không thích hợp với tiếp cận sử dụng chung hồ sơ về các hoạt động tác nghiệp nằm ngoài nhóm chức năng cụ thể đó, vì vậy cần phải hạn chế cấp giấy phép sử dụng cho nhân viên không nằm trong nhóm làm việc đó.

Giám sát việc sử dụng giấy phép cũng như trách nhiệm công việc theo chức năng là một yêu cầu tiếp sau đối với mọi hệ thống hồ sơ không phụ thuộc vào dạng thức của chúng. Nhiều hệ thống hồ sơ điện tử, đặc

biệt những hệ thống có khả năng tiếp cận thông qua hệ thống phân bố về địa lý có thể kế thừa các dạng thức định dạng từ những ứng dụng khác. Với khả năng cho phép tiếp cận qua mạng trong một phạm vi rộng hơn nhiều, việc phân phối và kiểm soát giấy phép sử dụng là một trách nhiệm rất quan trọng, thường phải áp dụng trong hệ thống thông tin hoặc quản lý dữ liệu nhân sự.

4.3 Quá trình quản lý hồ sơ

4.3.1 Giới thiệu

Các quá trình dưới đây cần được mô tả theo một trình tự nhưng phải hiểu rằng trong nhiều hệ thống hồ sơ, đặc biệt là hệ thống hồ sơ điện tử, các quá trình này có thể diễn ra đồng thời hoặc theo trình tự khác với trình tự được mô tả. Tất cả các quá trình đó tạo ra siêu dữ liệu được kết nối với hồ sơ (các thông tin mô tả chi tiết). Số lượng siêu dữ liệu về hồ sơ và các quá trình quản lý hồ sơ phụ thuộc vào quá trình xây dựng hệ thống hồ sơ, và ngược lại, hệ thống hồ sơ phụ thuộc vào các yêu cầu về công việc và trách nhiệm giải trình của tổ chức. Các quá trình đó là:

- a) thu nhận;
- b) đăng ký;
- c) phân loại;
- d) phân loại bảo mật và tiếp cận;
- e) xác định tình trạng xác định giá trị hồ sơ;
- f) lưu giữ;
- g) sử dụng và theo dõi, và
- h) áp dụng việc xác định giá trị hồ sơ.

4.3.2 Thu nhận

Thu nhận là quá trình quyết định rằng hồ sơ cần được lập và lưu giữ. Bước này bao gồm cả việc tạo lập và việc thu nhận hồ sơ của tổ chức. Bước này đòi hỏi việc quyết định xem loại tài liệu nào cần thu nhận và người nào có thể tiếp cận các tài liệu đó và thời gian lưu trữ chúng.

Quyết định về loại tài liệu cần thu nhận và loại nào phải bị loại bỏ dựa trên việc phân tích trách nhiệm và công việc của tổ chức. Tổ chức có thể sử dụng công cụ chính thức như quyền xác định giá trị hồ sơ (xem 4.2.4) hoặc các hướng dẫn xác định loại tài liệu không cần lưu giữ.

Ví dụ về loại tài liệu không cần thu nhận chính thức vào hồ sơ là loại

- a) không cam kết về việc tổ chức hoặc cá nhân phải có hành động;
- b) không lập văn bản về nghĩa vụ hoặc trách nhiệm; hoặc
- c) không chứa đựng các thông tin gắn với công việc có tính trách nhiệm của tổ chức.

Trong hệ thống hồ sơ giấy, việc thu nhận có thể bị ảnh hưởng bởi việc sắp đặt tài liệu theo thứ tự thời gian trong một tệp hồ sơ hoặc một tập hồ sơ có tiêu đề. Cách sắp đặt này kết nối một tài liệu này với tài liệu kia về một lĩnh vực cụ thể và giúp người sử dụng có thể suy luận ra thông tin văn cảnh về tài liệu một cách dễ dàng. Các hồ sơ được kết nối ẩn với hồ sơ khác bằng thời gian, bằng khoảng cách địa lý, bằng người sở hữu hồ sơ hoặc lập hồ sơ và bằng nhan đề của hồ sơ hoặc tập hồ sơ đó.

Hệ thống hồ sơ giấy đúng quy cách phải có các biện pháp kiểm soát đối với các tệp đã được tạo lập và tên gọi của chúng. Bổ sung tài liệu vào một tệp hồ sơ (thu nhận hồ sơ) là một quá trình có chủ ý quyết định phân loại phù hợp nhất đối với loại tài liệu cụ thể và sắp đặt kỹ lưỡng các tài liệu theo một trật tự xác định và rõ ràng. Tài liệu được bổ sung dần vào tệp hồ sơ có thể được ghi ngày tháng hoặc được đánh số tăng dần nhằm đảm bảo sự tin cậy khi xác định tiến trình của hành động. Những điểm đánh chỉ số bổ sung có thể thêm vào hồ sơ theo thứ tự để đảm bảo rằng các tài liệu cụ thể sẽ được sắp xếp và truy tìm. Điều kiện tiếp cận và xác định giá trị hồ sơ có thể áp dụng bằng cách thêm các ghi chú trên tệp hồ sơ hoặc trong các hệ thống kiểm soát.

Kết hợp một tài liệu trong một chuỗi hành động xác định trước hoặc chu trình công việc cũng là một hình thức thu nhận hồ sơ. Quá trình này đặt tài liệu vào một tình huống hành động cần diễn ra sau khi tạo lập hoặc nhận tài liệu và khẳng định vai trò của nó trong các giao dịch công việc

Các hệ thống hồ sơ điện tử thu nhận tài liệu theo một quá trình chi tiết hơn, về cả mục tiêu và mục đích, giống như quá trình đăng ký.

Hệ thống thu nhận hồ sơ còn cần thu nhận các siêu dữ liệu kèm theo hồ sơ theo cách

- a) mô tả hồ sơ về cả nội dung lẫn hoàn cảnh diễn ra hoạt động tác nghiệp;
- b) cho phép hồ sơ đó trở thành một bản trình bày hoạt động mẫu; và
- c) đảm bảo hồ sơ đó được truy tìm và đưa ra một cách hợp lý;

Những khía cạnh đó thường đề cập đến hoàn cảnh, nội dung và cấu trúc.

Thông tin về những người tham gia giao dịch, hoạt động tác nghiệp được áp dụng và các hồ sơ được tạo ra có thể sẽ được lưu lại ở các mức độ chi tiết cụ thể khác nhau. Mức độ chi tiết cần thiết phụ thuộc vào nhu cầu hoạt động tác nghiệp và phạm vi sử dụng hồ sơ. Ví dụ:

- a) hồ sơ chỉ liên quan đến một người có thể được quản lý trong các hệ thống đơn giản bằng cách sử dụng thông tin định hướng tối thiểu để truy tìm, ví dụ như hồ sơ tham khảo về cá nhân có bản sao các hướng dẫn và qui định.
- b) các hồ sơ không bao giờ sử dụng ngoài phạm vi một đơn vị doanh nghiệp có các thông tin chi tiết hồ sơ phù hợp và liên quan tới đơn vị đó.
- c) hồ sơ có sẵn hoặc có thể tiếp cận được từ bên ngoài phạm vi đơn vị công việc cụ thể cần cung cấp thêm thông tin về đơn vị đó trong quan hệ với một cơ sở lớn hơn và với những người liên quan tới các giao dịch liên quan tới một hoàn cảnh phức tạp hơn,

d) hồ sơ được tạo lập trên phương tiện thông tin đại chúng như trang Web (the World Wide Web), đòi hỏi phạm vi thông tin ngữ cảnh rộng hơn vì không thể cho rằng mọi người sẽ sử dụng tài liệu với cùng một quan điểm về áp dụng giao dịch trong ISO 690-2 đưa ra hướng dẫn cách khai thác hồ sơ điện tử.

4.3.3 Đăng ký

Trong các hệ thống, sử dụng đăng ký với mục đích là để cung cấp bằng chứng cho thấy hồ sơ đã được tạo lập hoặc thu nhận vào trong hệ thống hồ sơ. Hoạt động này ghi các thông tin mô tả tóm tắt về hồ sơ trong sổ đăng ký và gán cho hồ sơ một ký hiệu nhận biết đơn nhất. Quá trình đăng ký không được sử dụng phổ biến trong hệ thống hồ sơ bản giấy do một số thói quen trong quản lý hồ sơ.

Đăng ký là một cách chính thức hoá quá trình thu nhận hồ sơ vào hệ thống. Các hồ sơ có thể được đăng ký tại nhiều cấp phân loại trong hệ thống hồ sơ, ví dụ, trong hệ thống thư tín, ở cấp "hồ sơ" hoặc "văn bản", tùy thuộc vào việc đánh giá các yêu cầu về bằng chứng.

Trong các hệ thống kiểm soát tài liệu trên giấy, sổ đăng ký thường là một hồ sơ riêng biệt. Trong hệ thống máy tính, sổ đăng ký có thể là sự kết hợp giữa các thành phần dữ liệu. Trong hệ thống hồ sơ điện tử, quá trình đăng ký có thể bao gồm khâu phân loại và xác định trạng thái tiếp cận và các định giá trị. Các hệ thống hồ sơ điện tử có thể được thiết kế để đăng ký hồ sơ thông qua các quá trình tự động rất rõ ràng đối với người sử dụng hệ thống công việc từ đó thu nhận hồ sơ mà không cần có sự can thiệp của người quản lý hồ sơ. Thậm chí nếu quá trình đăng ký không tự động hoá hoàn toàn thì các bước trong quá trình đăng ký (đặc biệt là đối với một số dữ liệu đòi hỏi phải đăng ký) có thể được tự động lấy ra từ môi trường công việc hoặc môi trường máy tính nơi bắt nguồn của hồ sơ.

Bất kể hình thức áp dụng, theo nguyên tắc chung thì sổ đăng ký là không thay đổi được. Tuy nhiên, nếu có yêu cầu thay đổi, thì phải áp dụng đánh giá.

Việc đăng ký quy định các siêu dữ liệu tối thiểu sau:

- a) một ký hiệu nhận biết đơn nhất đã được hệ thống ấn định;
- b) ngày tháng và thời gian đăng ký;
- c) nhan đề hoặc mô tả tóm tắt;
- d) tác giả (cá nhân hoặc tổ chức phối hợp), người nhận hoặc người gửi.

Đăng ký chi tiết hơn liên kết hồ sơ với các thông tin mô tả về hoàn cảnh, nội dung và kết cấu của hồ sơ và với các hồ sơ liên quan khác. Mỗi hồ sơ hoặc nhóm hồ sơ cần chứa thông tin về hoàn cảnh và nội dung của hồ sơ và các hồ sơ liên quan khác. Những phạm vi quyền hạn cụ thể cần có các yêu cầu về siêu dữ liệu để hồ sơ đầy đủ và chính xác. Một số yêu cầu về siêu dữ liệu này có thể thoả mãn thông qua việc đăng ký hồ sơ ban đầu và các mối liên quan của hồ sơ đó.

Tùy thuộc vào bản chất của các hoạt động đã được lập hồ sơ, các yêu cầu của tổ chức về bằng chứng và công nghệ sử dụng mà các thông tin kèm theo ký hiệu nhận biết đơn nhất của hồ sơ có thể bao gồm:

TCVN 7420-2 : 2004

- a) tên hoặc nhan đề của tài liệu;
- b) tóm tắt hoặc mô tả văn bản;
- c) ngày tạo lập;
- d) ngày, giờ giao dịch và nhận;
- e) văn bản gửi đến và gửi đi của tổ chức ;
- f) tác giả (cùng với các cộng sự);
- g) người gửi (cùng với các cộng sự);
- h) người nhận (cùng với các cộng sự);
- i) hình thức bên ngoài;
- j) phân loại theo sơ đồ phân loại;
- k) kết hợp với các hồ sơ liên quan được lập về cùng một trình tự hoạt động hoặc liên quan đến cùng một người hoặc trường hợp, nếu hồ sơ là một phần của một tệp hồ sơ;
- l) hệ thống công việc từ đó hồ sơ được thu nhận;
- m) phiên bản và phần mềm ứng dụng theo đó hồ sơ được tạo lập hoặc thu nhận;
- n) tiêu chuẩn về cấu trúc hồ sơ (ví dụ, Tiêu chuẩn SGML, Ngôn ngữ Chuẩn mở rộng-XML);
- o) thông tin chi tiết về các mối liên kết hồ sơ, bao gồm các phiên bản và phần mềm ứng dụng mà hồ sơ liên kết đã được tạo lập;
- p) bản mẫu để giải thích cấu trúc tài liệu;
- q) tiếp cận;
- r) thời gian lưu giữ, và
- s) thông tin khác về văn cảnh và cấu trúc hồ sơ hữu ích cho mục đích quản lý.

Nếu sử dụng sơ đồ phân loại thì các tệp/ hồ sơ tốt nhất cần được phân loại ngay khi đăng ký. Tính phức tạp và các hình thức phân loại phụ thuộc vào loại hình công ty hoặc tổ chức.

4.3.4 Phân loại

4.3.4.1 Yêu cầu chung

Phân loại là quá trình xác định một hoặc nhiều loại hình hoạt động tác nghiệp và hồ sơ được lập ra cũng như nhóm lại thành tệp hồ sơ tạo thuận tiện cho việc mô tả, kiểm soát, kết nối và xác định tình trạng tiếp cận và xác định giá trị.

Quá trình sử dụng các hệ thống phân loại dựa trên các hoạt động tác nghiệp (xem 4.2.2) bao gồm các bước sau:

- a) xác định hoạt động giao dịch hoặc hoạt động tác nghiệp được lập hồ sơ;
- b) xác định vị trí giao dịch hoặc hoạt động trong hệ thống phân loại của tổ chức;
- c) kiểm tra các hồ sơ cấp cao hơn được nối kết với các hoạt động giao dịch hoặc công việc để đảm bảo rằng việc xác định phân loại là phù hợp;
- d) kiểm tra việc phân loại các hoạt động dựa trên cơ cấu của tổ chức để đảm bảo rằng việc phân loại đó thích hợp với đơn vị quản lý hồ sơ;
- e) phân loại hồ sơ đã xác định theo các cấp thích hợp với yêu cầu của tổ chức.

Số lượng các cấp phân loại và điểm bắt đầu của quá trình phân loại (ở cấp giao dịch hoặc cấp cao hơn) phụ thuộc vào các yếu tố sau

- a) trách nhiệm của tổ chức;
- b) bản chất của công việc;
- c) quy mô của tổ chức;
- d) tính phức tạp trong cơ cấu tổ chức;
- e) đánh giá rủi ro về sự cấp thiết đối với độ chính xác và sự nhanh chóng trong việc kiểm soát và truy tìm hồ sơ;
- f) công nghệ sử dụng;

4.3.4.2 Kiểm soát từ vựng

Các thông tin chi tiết kiểm soát và mô tả thêm khác có thể được gắn với hồ sơ bằng các công cụ kiểm soát từ vựng, chẳng hạn như danh mục các tiêu đề hoặc từ điển từ chuẩn (xem 4.2.3.1 và 4.2.3.2). Yêu cầu về kiểm soát việc ghi nhãn đề và mô tả phụ thuộc vào quy mô tính phức tạp của tổ chức và hệ thống hồ sơ cụ thể. Khả năng giải thích và/hoặc mức độ xem xét của công chúng càng cao thì yêu cầu về độ chính xác và tốc độ trong việc định vị hồ sơ càng cao. Rủi ro trong hoạt động tác nghiệp càng lớn, ví dụ như vấn đề an toàn chung liên quan đến hoá chất độc hại, thì yêu cầu về tính chính xác và kiểm soát trong việc tìm kiếm thông tin càng lớn.

4.3.4.3 Đánh chỉ số

Việc sắp xếp hợp lý các thuật ngữ tra cứu mở rộng khả năng truy tìm hồ sơ thông qua phân loại, loại hình và vật mang tin. Việc đánh chỉ số có thể áp dụng bằng tay hoặc tự động tạo ra đối với dữ liệu điện tử hoặc văn bản tài liệu điện tử.

Trước đây, việc đánh chỉ số được thực hiện bằng phương pháp thủ công nhưng ngày nay việc này được áp dụng với sự trợ giúp của máy tính. Hệ thống truy tìm văn bản dạng tự do (truy tìm toàn bộ văn bản) định vị hồ sơ dựa trên việc tìm kiếm theo nội dung hồ sơ. Một công cụ truy tìm tài liệu khác tìm kiếm dựa trên dữ liệu của người sử dụng, sơ lược về tài liệu và đề tài, nội dung tài liệu và sử dụng các yếu tố trí

TCVN 7420-2 : 2004

tuệ. Các công cụ đánh chỉ số phức tạp phù hợp với từng loại hồ sơ cụ thể, bản chất của hoạt động và các nguồn lực cần thiết trong quá trình áp dụng và vận hành chúng.

Việc ấn định các thuật ngữ chỉ mục có thể bị hạn chế ở các thuật ngữ được thiết lập trong sơ đồ phân loại hoặc các công cụ kiểm soát từ vựng khác. Các thuật ngữ chỉ mục thường bắt nguồn từ:

- a) dạng thức và bản chất của hồ sơ;
- b) nhan đề hoặc đề mục chính của hồ sơ;
- c) nội dung chủ đề của hồ sơ, thường phù hợp với hoạt động tác nghiệp;
- d) tóm tắt về hồ sơ;
- e) ngày tháng liên quan tới giao dịch được ghi trong hồ sơ;
- f) tên của các khách hàng hoặc tổ chức;
- g) các yêu cầu vận dụng hoặc sử dụng cụ thể;
- h) tài liệu kèm theo nếu không được xác định, hoặc
- i) mục đích của hồ sơ.

4.3.5 Phân loại tiếp cận và bảo mật

Việc xác định quyền hoặc những hạn chế trong việc tiếp cận bao gồm các bước tương tự như việc phân loại hoạt động tác nghiệp. Khung phân loại và tiếp cận (xem 4.2.5) đề cập tới

- a) xác định giao dịch hoặc hoạt động tác nghiệp được lập văn bản trong hồ sơ;
- b) xác định đơn vị quản lý hồ sơ;
- c) kiểm tra các phân loại bảo mật và tiếp cận để xác định xem các hành động và lĩnh vực công việc đó có các rủi ro hoặc có vấn đề về bảo mật và/hoặc có những giới hạn về pháp lý hay không;
- d) ấn định mức tiếp cận hoặc hạn chế thích hợp đối với hệ thống hồ sơ và quy định cơ chế kiểm soát thích hợp đối với việc quản lý;
- e) lập hồ sơ về trạng thái bảo mật hoặc tiếp cận của hồ sơ vào hệ thống hồ sơ để thông báo về nhu cầu các biện pháp kiểm soát bổ sung.

Việc tiếp cận hồ sơ chỉ bị giới hạn ở những nơi có yêu cầu đặc biệt theo nhu cầu của công việc hoặc luật pháp. Quá trình phân loại bảo mật và tiếp cận có thể được xác định với tham khảo về đơn vị công việc liên quan đến loại hồ sơ đó. Các giới hạn có thể được đặt ra trong một khoảng thời gian quy định để đảm bảo rằng cơ chế quản lý và kiểm soát bổ sung cần thiết đối với các tài liệu này không áp dụng lâu hơn quy định.

4.3.6 Xác định tình trạng xác định giá trị

Nhiều hệ thống hồ sơ, đặc biệt là hệ thống hồ sơ điện tử, xác định tình trạng xác định giá trị hồ sơ và thời hạn lưu giữ hồ sơ ngay khi thu nhận và đăng ký. Quá trình này có thể được liên kết với khâu phân loại dựa trên hoạt động và được áp dụng tự động như là một phần thiết kế hệ thống.

Quá trình này đòi hỏi việc dẫn chiếu đến quyền xác định giá trị (xem 4.2.4) nhiều hay ít phụ thuộc vào quy mô và bản chất và trách nhiệm của tổ chức. Quá trình này bao gồm các bước sau:

- a) xác định giao dịch hoặc hoạt động tác nghiệp được lập hồ sơ;
- b) sắp xếp giao dịch và hồ sơ vào đúng cấp thích hợp theo nguyên tắc xác định giá trị;
- c) ấn định thời gian lưu giữ thích hợp và xác định hành động xác định giá trị phù hợp;
- d) lập hồ sơ về thời gian lưu giữ và hành động xác định giá trị sau này;
- e) quyết định phạm vi cần thiết để lưu giữ siêu dữ liệu về hồ sơ được chuyển cho người cung cấp dịch vụ lưu giữ bên ngoài hoặc tới trung tâm lưu trữ, hoặc hồ sơ đã bị tiêu hủy.

4.3.7 Lưu giữ

4.3.7.1 Quyết định lưu giữ hồ sơ

Việc quyết định thu nhận một hồ sơ thường nhằm mục đích để lưu giữ hồ sơ đó. Những điều kiện lưu giữ thích hợp đảm bảo rằng hồ sơ được bảo vệ, quản lý và có thể tiếp cận được theo phương pháp hiệu quả và tiết kiệm nhất. Mục đích lưu giữ hồ sơ, hình thức bên ngoài và cách sử dụng và giá trị của nó sẽ quyết định bản chất của phương tiện lưu giữ và dịch vụ cần thiết để quản lý hồ sơ trong thời gian quy định.

Điều quan trọng là cần xác định các phương tiện hiệu quả và có hiệu lực để lưu giữ, sử dụng và duy trì hồ sơ trước khi lập hồ sơ và sau đó cần đánh giá lại công việc lưu giữ khi thay đổi yêu cầu về hồ sơ. Ngoài ra, mọi cách thức lưu giữ cần kết hợp với chương trình quản lý hồ sơ tổng thể.

Tổ chức có thể áp dụng việc này bằng cách tiến hành phân tích rủi ro để chọn ra các phương án lưu giữ và sử dụng hồ sơ thích hợp và khả thi. Việc lựa chọn các phương án lưu giữ nên xét đến các yêu cầu bảo mật và tiếp cận và các giới hạn bên cạnh các điều kiện lưu giữ tự nhiên. Các hồ sơ đặc biệt quan trọng đối với sự liên tục của hoạt động tác nghiệp có thể đòi hỏi những phương pháp bổ sung để bảo vệ hoặc nhân bản nhằm đảm bảo khả năng tiếp cận trong trường hợp thiên tai.

Quản lý rủi ro cũng bao gồm sự phát triển kế hoạch phục hồi sau thiên tai để xác định một phản ứng có tổ chức và được ưu tiên đối với các thiên tai, hoạch định việc tiếp tục hoạt động tác nghiệp thường xuyên trong thiên tai và lập kế hoạch kế hoạch phục hồi sau thiên tai.

Các yếu tố quyết định trong việc lựa chọn các phương án lưu giữ và sử dụng gồm có:

- a) **Khối lượng và mức gia tăng của hồ sơ.** Mức gia tăng dự kiến có thể loại bỏ mối quan tâm đối với một số phương tiện lưu giữ nếu tốc độ gia tăng của các hồ sơ không đủ. Tương tự, các phương tiện

lưu giữ kỹ thuật số đối với các hồ sơ điện tử cần được đánh giá như khả năng lưu giữ. Lựa chọn về siêu dữ liệu cần phải phù hợp với khối lượng và mức phát triển dự tính của hồ sơ.

- b) **Sử dụng hồ sơ.** Các cách sử dụng hồ sơ khác nhau sẽ xác định định tính cấp thiết trong việc bảo vệ chống mất mát hoặc hư hỏng. Đối với hồ sơ điện tử, việc sử dụng các hệ thống và phương tiện tin cậy có tuổi thọ cao hơn và hiện đại hơn sẽ được xác định. Ngoài ra, sự đơn giản của việc luân phiên bảo vệ và sự hỗ trợ là vấn đề chủ chốt trong việc lựa chọn các phương án lưu giữ đối với các hồ sơ điện tử.
- c) **Nhu cầu bảo mật đối với hồ sơ,** Một số hồ sơ đòi hỏi giới hạn trong việc tiếp cận hồ sơ vì các lý do bảo mật, bản độc quyền của thông tin hoặc do các biện pháp bảo vệ pháp luật.
- d) **Đặc điểm vật lý,** Các yếu tố đó này sẽ ảnh hưởng tới quá trình lưu giữ hồ sơ: khối lượng, không gian cần thiết, nhu cầu khống chế độ ẩm và nhiệt độ và các yêu cầu lưu giữ vật lý cụ thể đối với các dạng thức hồ sơ (ví dụ như bản giấy, lưu trữ kỹ thuật số). Các hồ sơ dạng điện tử có thể cần phải chuyển thành hoặc kết hợp với các hình thức hồ sơ khác. Phương tiện lưu giữ kỹ thuật số cũng có thể cần được làm mới. Hồ sơ phải được bảo vệ khỏi cháy, ngập nước và các rủi ro khác theo từng tình huống cụ thể.
- e) **Sử dụng hồ sơ thể hiện trong yêu cầu truy tìm:** Khả năng truy tìm hồ sơ là vấn đề chính cần xem xét. Các hồ sơ được sử dụng thường xuyên sẽ đòi hỏi tiếp cận dễ dàng hơn đối với các phương tiện lưu giữ đơn giản. Hồ sơ điện tử có thể được lưu giữ bằng nhiều cách khác để có thể truy tìm dễ dàng hơn hoặc nhanh hơn.
- f) **Chi phí liên quan đến các phương thức lưu giữ hồ sơ tùy chọn:** Những vấn đề liên quan đến chi phí có thể ảnh hưởng tới các quyết định về thuê nơi lưu giữ và/hoặc phương tiện lưu giữ điện tử ở bên ngoài và vật mang tin được lựa chọn để lưu giữ các hồ sơ điện tử.
- g) **Nhu cầu tiếp cận:** Một bản phân tích về chi phí và lợi ích của lưu giữ tại chỗ so với lưu giữ ở nơi khác có thể chỉ ra rằng nhiều phương tiện, hệ thống và/hoặc thiết bị lưu giữ có thể cần thiết để hỗ trợ đầy đủ các nhu cầu của tổ chức.

4.3.7.2 Xem xét các phương tiện lưu giữ

Để đảm bảo rằng hồ sơ được lưu giữ và bảo vệ một cách hợp lý, cần đánh giá phương tiện lưu giữ dựa trên các yếu tố dưới đây:

- a) nơi lưu giữ cần được tiếp cận dễ dàng và không nên đặt ở những nơi đã từng gặp rủi ro.
- b) kết cấu xây dựng cần cung cấp độ ẩm, nhiệt độ ổn định, có bảo vệ chống cháy nổ, bảo vệ chống nước làm hư hại, bảo vệ chống nhiễm (như chất đồng vị phóng xạ, chất độc và nấm mốc), sử dụng các biện pháp an toàn, sự tiếp cận có kiểm soát đến các khu vực lưu giữ, hệ thống phát hiện sự xâm nhập trái phép, và biện pháp bảo vệ chống các hư hại do côn trùng hoặc mối.

- c) **Thiết bị.** Điều quan trọng là các giá, kệ phải phù hợp với kích cỡ từng loại hồ sơ và cũng phải đủ cứng, vững để đỡ một trọng lượng lớn. Các thùng, hòm chứa và vật liệu bao gói phải bền vững trong quá trình vận chuyển và phải chịu được sức nén của các loại tài liệu và phải không làm hư hại đến hồ sơ trong quá trình lưu giữ. Việc sử dụng hồ sơ có thể chứng tỏ loại vật liệu bao gói bảo vệ đặc biệt có thể bảo vệ hồ sơ không bị hư hỏng.

Tổ chức có thể lựa chọn sử dụng một trung tâm dịch vụ để lưu giữ hồ sơ đồng thời cho phép tiếp cận thông qua bản giấy hoặc thông tin điện tử. Trong trường hợp này, điều quan trọng là các thoả thuận về các mức dịch vụ phải nêu rõ các quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức chủ quản hồ sơ và (các) tổ chức cung cấp dịch vụ lưu giữ hồ sơ.

4.3.7.3 Lưu giữ bằng kỹ thuật số

Việc lưu giữ hồ sơ bằng hình thức điện tử cần phải có những kế hoạch và chiến lược lưu giữ bổ sung để tránh thất lạc, mất mát.

- a) Các hệ thống dự phòng là phương pháp sao chụp hồ sơ điện tử nhằm tránh việc mất hồ sơ khi có sự cố kỹ thuật xảy ra trong hệ thống. Những hệ thống như vậy phải có một lịch trình dự phòng thường xuyên, nhiều bản sao trên nhiều vật mang tin, các vị trí lưu giữ các bản sao khác nhau và đảm bảo có thể truy cập bình thường và khẩn cấp vào các bản sao dự phòng.
- b) Quá trình duy trì rất cần thiết để tránh sự hư hỏng vật lý của các vật mang tin. Các hồ sơ cần được sao thành các bản mới (trong cùng một phương tiện mang tin hoặc sang vật mang tin khác) để tránh sai lỗi về dữ liệu.
- c) Sự lỗi thời, lạc hậu của phần cứng và phần mềm cũng làm ảnh hưởng tới khả năng đọc của hồ sơ điện tử được lưu giữ. Xem 4.3.9.2. để biết thêm thông tin.

4.3.8 Sử dụng và theo dõi

Việc sử dụng hồ sơ là một giao dịch của quản lý hồ sơ mà hệ thống có thể cần chú ý để tạo thành một phần của siêu dữ liệu. Việc sử dụng hồ sơ có thể ảnh hưởng tới trạng thái tiếp cận và xác định giá trị của hồ sơ.

Quản lý việc sử dụng hồ sơ bao gồm:

- a) xác định giấy phép sử dụng hệ thống hồ sơ gắn với các cá nhân và vị trí công tác trong tổ chức;
- b) xác định tình trạng tiếp cận và bảo mật của hồ sơ;
- c) xác định quyền tiếp cận hồ sơ đối với những đối tượng bên ngoài tổ chức;
- d) đảm bảo rằng chỉ những cá nhân theo phân loại sử dụng phù hợp hoặc có quyền an ninh mới được phép tiếp cận các hồ sơ;
- e) theo dõi sự chuyển dịch hồ sơ để xác định những người chịu trách nhiệm hoặc đã chịu trách nhiệm lưu giữ hồ sơ ấy;

- f) đảm bảo rằng tất cả các lần sử dụng hồ sơ đều được ghi lại chi tiết; và
- g) xem xét lại việc phân loại tiếp cận hồ sơ trong các hệ thống hồ sơ để đảm bảo rằng việc phân loại đó vẫn còn thích hợp.

Việc theo dõi sử dụng hồ sơ trong hệ thống hồ sơ là một biện pháp đảm bảo an toàn cho tổ chức. Điều đó đảm bảo rằng chỉ những người được phép mới có thể sử dụng được hồ sơ theo đúng uỷ quyền. Mức độ quản lý và kiểm soát việc tiếp cận và ghi chép các lần sử dụng hồ sơ phụ thuộc vào bản chất của công việc và hồ sơ được lập. Ví dụ, các biện pháp bảo vệ thông tin cá nhân trong quyền hạn pháp lý đòi hỏi việc sử dụng hồ sơ về thông tin cá nhân phải được ghi lại.

Các mẫu sử dụng hồ sơ rất có ích để thiết lập mức độ phổ biến của thông tin có trong hồ sơ và cung cấp biện pháp cho việc xác định khi nào thì nên xác định giá trị hồ sơ.

Hệ thống kiểm soát việc sử dụng và/hoặc chuyển dịch hồ sơ từ hệ thống ghi - dịch bằng thẻ vật lý sang công nghệ mã vạch, sang hệ thống hồ sơ điện tử (việc xem xét hồ sơ sẽ được tự động ghi lại như một giao dịch của hệ thống). Hệ thống theo dõi phải thoả mãn phép thử về định vị hồ sơ bất kỳ trong một khoảng thời gian thích hợp và đảm bảo rằng mọi dịch chuyển hồ sơ đều được theo dõi.

4.3.9 Áp dụng việc xác định giá trị hồ sơ

4.3.9.1 Yêu cầu chung

Các hồ sơ có cùng ngày xác định giá trị và cùng cách xác định giá trị cần được dễ dàng nhận biết trong hệ thống hồ sơ. Ví dụ, các hồ sơ dạng bản giấy có cùng ngày xác định giá trị và cách xác định giá trị sẽ được lưu giữ cùng nhau.

Quá trình sử dụng hồ sơ dựa vào hoạt động xác định giá trị cần phải được xem xét để khẳng định hoặc sửa đổi tình trạng xác định giá trị. Các hành động quan trọng khác gồm có:

- a) kiểm tra hoạt động xác định giá trị hồ sơ;
- b) xác nhận hoàn thành việc xác định giá trị hồ sơ;
- c) duy trì một hồ sơ có thể kiểm tra được về hành động xác định giá trị.

4.3.9.2 Sự lưu giữ liên tục

Các hồ sơ từ hệ thống hiện hành phải có khả năng tiếp cận và truy tìm trong suốt thời gian lưu giữ. Các tính chất của hồ sơ như nêu ở 7.2 của TCVN 7420-1 (ISO 15489 - 1), phải được duy trì. Trường hợp hồ sơ được di chuyển từ môi trường vật lý trực tiếp của đơn vị hoạt động sang khu vực khác nằm trong phạm vi kiểm soát của tổ chức thì bộ phận công việc đó vẫn có trách nhiệm liên tục về việc cho phép huỷ bỏ hoặc xác định giá trị thêm.

Những hồ sơ thuộc diện lưu giữ liên tục phải được lưu giữ trong môi trường có lợi cho việc lưu giữ lâu dài.

Chiến lược lưu giữ hồ sơ, đặc biệt là hồ sơ điện tử, có thể được lựa chọn dựa trên khả năng duy trì việc tiếp cận, tính toàn vẹn và xác thực của hồ sơ theo thời gian cũng như chi phí và hiệu lực của chúng.

Chiến lược lưu giữ hồ sơ có thể bao gồm việc: sao chép, chuyển đổi và di chuyển hồ sơ.

- a) Sao chép là một quá trình tạo một bản sao giống hệt bản gốc trên cùng vật mang tin (giấy, micro phim, điện tử). ví dụ: từ giấy sang giấy, micro phim sang micro phim, hoặc tạo các bản sao dự phòng của các hồ sơ điện tử (cũng có thể áp dụng trên vật mang tin điện tử khác)
- b) Chuyển đổi là sự thay đổi dạng thức hồ sơ nhưng đảm bảo rằng hồ sơ vẫn lưu giữ thông tin (nội dung) giống hệt như ở bản gốc. Ví dụ bao gồm chuyển từ hồ sơ giấy sang micro phim, sao dạng hình ảnh, thay đổi bộ ký tự.
- c) Di chuyển bao gồm một loạt các công việc nhằm định kỳ chuyển các tài liệu kỹ thuật số từ một cấu hình phần cứng/phần mềm này sang một cấu hình phần cứng/phần mềm khác, hoặc từ một thế hệ công nghệ này sang thế hệ công nghệ khác. Mục đích của việc di chuyển là nhằm giữ gìn tính toàn vẹn của hồ sơ và duy trì khả năng truy tìm, hiển thị và khả năng sử dụng khác cho khách hàng. Sự di chuyển hồ sơ có thể xảy ra khi phần cứng và/hoặc phần mềm nào đó trở nên lạc hậu, hoặc có thể được áp dụng khi chuyển hồ sơ điện tử từ tệp này sang tệp khác.

Các phương pháp khác cũng có thể được sử dụng để lưu giữ hồ sơ điện tử trong thời gian dài khi có sẵn các công nghệ mới.

Các chiến lược nhằm duy trì hồ sơ điện tử và các siêu dữ liệu có liên quan đã được chuyển ra khỏi hệ thống đã xác định và được đưa vào tất cả quá trình thiết kế để đảm bảo rằng hồ sơ và các siêu dữ liệu liên quan vẫn có khả năng tiếp cận và sử dụng trong suốt thời gian lưu trữ.

Các hồ sơ được lưu giữ cho đến khi tiêu hủy trong thời kỳ cuối có thể đòi hỏi hệ thống tài liệu nêu rõ thời gian tiêu hủy hồ sơ định kỳ khi thời hạn lưu giữ đã hết.

Trường hợp hồ sơ được chuyển đến một đơn vị lưu giữ bên ngoài hoặc tổ chức lưu trữ có thẩm quyền bên ngoài (dù đó có là kết quả của việc xác định giá trị hay là vì bất cứ lí do nào khác) thì hệ thống tài liệu quy định trách nhiệm tiếp tục bảo vệ việc lưu giữ hoặc về cách lưu giữ hoặc xác định giá trị hồ sơ và tiếp cận hồ sơ phải được thiết lập trên cơ sở sự thoả thuận giữa trung tâm dịch vụ và đơn vị chuyển giao hồ sơ.

4.3.9.3 Tiêu hủy

Các biện pháp tránh tiêu hủy hồ sơ được tiến hành bằng các phương pháp phù hợp với mức độ bảo mật. Tổ chức có thể duy trì các tài liệu liên quan đến tất cả các lần tiêu hủy hồ sơ. Việc này cũng đòi hỏi phải có sự chấp thuận của các cơ quan chức năng. Việc tiêu hủy có thể do các bên thứ ba áp dụng theo hợp đồng.

Các hồ sơ điện tử cũng có thể bị tiêu hủy bằng cách tạo lại hoặc viết lại nếu như có thể đảm bảo được rằng việc tạo lại đó không thể làm cho hồ sơ khôi phục lại được. Những hướng dẫn xoá không đủ để đảm bảo rằng các hướng dẫn của hệ thống đối với những dữ liệu có trong phần mềm cũng bị tiêu hủy.

Các bản sao chứa các lớp dữ liệu cũng cần được tạo lại hoặc viết lại trước khi việc tiêu huỷ thông tin điện tử được hoàn thành. Việc tiêu huỷ các vật mang tin là một sự lựa chọn thích hợp đặc biệt khi việc tạo lại hoặc viết lại được xác định là những phương pháp không thích hợp hoặc không an toàn đối với việc tiêu huỷ thông tin kĩ thuật số [ví dụ như thông tin được lưu giữ trong WORM (Write Once Read Many)].

4.3.9.4 Chuyển quyền chuyển giao hoặc sở hữu hồ sơ

Trong những trường hợp cụ thể, hồ sơ được chuyển quyền chuyển giao hoặc sở hữu của tổ chức hay đơn vị công việc đã lập ra chúng. Trường hợp này thường xảy ra, ví dụ khi cơ cấu lại tổ chức, khi tổ chức ngừng hoạt động hoặc khi các hoạt động tác nghiệp được thuê tổ chức khác áp dụng. Khi điều này xảy ra, những hồ sơ cần chuyển giao được xác định, rút ra khỏi hệ thống hồ sơ hiện có và được chuyển đi bằng tay.

Việc chuyển quyền chuyển giao hoặc sở hữu hồ sơ cho một tổ chức khác có thể bao gồm:

- a) chuyển cho tổ chức khác trách nhiệm đối với hồ sơ;
- b) chuyển cho các tổ chức bên ngoài được thuê áp dụng công việc hoặc tổ chức hợp tác;
- c) chuyển cho tổ chức lưu giữ hồ sơ; hoặc
- d) chuyển cho cơ quan lưu trữ.

Yếu tố chính trong việc giải quyết chuyển quyền chuyển giao hoặc sở hữu hồ sơ chính là quyết định quyền chịu trách nhiệm đối với hồ sơ. Ví dụ về các vấn đề trong trường hợp này bao gồm:

- a) nhu cầu về vận hành và quản lý đối với việc chuyển giao hồ sơ có được thiết lập một cách có căn cứ hay không?
- b) các vấn đề về quyền và trách nhiệm đối với hồ sơ đã được giải quyết hay chưa?
- c) những ảnh hưởng đối với việc chuyển giao hồ sơ đã được tính đến chưa?
- d) những nghĩa vụ pháp lý, chính sách và chế định đã được thi hành chưa?

Nếu hồ sơ điện tử được chuyển giao thì cần phải quan tâm tới những vấn đề sau:

- a) sự tương thích giữa phần cứng và phần mềm;
- b) siêu dữ liệu (thông tin kiểm soát và ngữ cảnh);
- c) hệ thống tài liệu về dữ liệu (thông tin kĩ thuật về xử lí dữ liệu và cấu trúc dữ liệu);
- d) thoả thuận cấp phép;
- e) tiêu chuẩn.

Trong trường hợp hồ sơ không còn chịu sự kiểm soát hoặc sở hữu của tổ chức (ví dụ do việc tư nhân hoá các cơ quan của chính phủ) có thể cần đến sự cho phép của một tổ chức lưu trữ có thẩm quyền.

Khi hồ sơ của chính phủ có thông tin cá nhân được chính phủ chuyển giao cho tổ chức khác, thì cần phải xem xét một số yếu tố. Ví dụ như: các yêu cầu liên quan đến việc lưu giữ hồ sơ, bảo vệ các thông tin cá nhân và đảm bảo sự tiếp cận nhất quán (đảm bảo trong phạm vi quyền hạn áp dụng quyền tự do thông tin và luật bí mật cá nhân).

5 Giám sát và đánh giá

5.1 Yêu cầu chung

Có ba lý do để giám sát và đánh giá hệ thống hồ sơ:

- a) đảm bảo sự tuân thủ các các tiêu chuẩn đã thiết lập của tổ chức;
- b) đảm bảo rằng các hồ sơ sẽ được chấp nhận là bằng chứng trong phiên toà, nếu được yêu cầu;
- c) nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức.

Các thông tin chi tiết về hoạt động tác nghiệp bình thường của một tổ chức phải được lập hồ sơ và được lưu giữ trong hệ thống hồ sơ một cách thường xuyên và trong quá trình hoạt động bình thường của tổ chức.

Việc giám sát giúp đảm bảo trách nhiệm hợp pháp lâu dài đối với hệ thống hồ sơ. Quá trình giám sát phải được văn bản hoá để cung cấp bằng chứng về sự tuân thủ các chính sách, thủ tục và tiêu chuẩn mà tổ chức sở hữu hồ sơ đã chấp nhận.

Chương trình giám sát một cách có hệ thống được xây dựng và thiết kế phù hợp với các nguyên tắc và quy định hiện hành có thể thoả mãn tốt nhất các yêu cầu trong trường hợp đồng trách nhiệm.

Một người có chuyên môn thích hợp có thể giám sát sự tuân thủ, thông báo cho lãnh đạo cấp cao. Sự tuân thủ được áp dụng tốt nhất là bởi người đã thiết kế hoặc thực thi các chương trình giám sát đó hoặc bởi chính người chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ.

Việc giám sát được tiến hành thường xuyên tại các thời điểm và theo thoả thuận và nêu rõ trong chính sách quản lý hồ sơ của tổ chức.

5.2 Đánh giá sự tuân thủ

Thiết kế thích hợp của mọi hệ thống hồ sơ cần phải có sẵn bằng chứng từ phía tổ chức về các vấn đề sau:

- a) sự am hiểu bản chất của hồ sơ;
- b) thoả thuận về sự quan tâm và tính bảo mật cho hồ sơ; và
- c) quá trình công việc và công nghệ; sự thực thi đúng đắn quá trình và công nghệ đó.

Ngoài ra, nhà quản lý hồ sơ yêu cầu bằng chứng để chứng minh sự tuân thủ lâu dài của tổ chức đối với luật pháp, chính sách, nguyên tắc, quá trình và thủ tục qua thời gian, đặc biệt là đối với các giai đoạn sau thời điểm tuyển dụng nhân viên hiện tại.

TCVN 7420-2 : 2004

Những nguyên tắc thực hành tốt trong việc lưu giữ hồ sơ vẫn có giá trị ngay cả khi không có nhu cầu tạo lập hồ sơ điện tử cho toà án. Nỗ lực và nguồn lực cần thiết để nhanh chóng mang lại lợi ích cho công việc cho dù tổ chức đó có liên quan đến việc kiện tụng hay không.

5.3 Giá trị của bằng chứng

Nhà quản lý hồ sơ phải nhận thức vấn đề tiềm ẩn về thách thức pháp lý trong trường hợp hồ sơ được đưa ra làm bằng chứng trước toà. Nếu như tính toàn vẹn hoặc xác thực của hồ sơ bị nghi ngờ vì bất cứ lý do nào thì vai trò làm bằng chứng của hồ sơ trong vụ kiện có thể sẽ mất đi hoặc ít nhất bị giảm sút.

Nhà quản lý hồ sơ cần phải có sẵn những bằng chứng để chứng minh sự tuân thủ của tổ chức về pháp luật, chính sách và thủ tục trong suốt quá trình hoạt động của hệ thống. Cũng cần phải chứng minh rằng hệ thống đó hoạt động phù hợp với các thực hành công việc. Bằng chứng này có được từ các hồ sơ về giám sát và đánh giá các quá trình của hệ thống.

5.4 Giám sát kết quả thực hiện

Giám sát kết quả thực hiện đòi hỏi tổ chức phải thiết lập các mức kết quả hoạt động dự tính và/ hoặc được yêu cầu về trách nhiệm, khối lượng và chất lượng công việc, độ an toàn và toàn vẹn của hệ thống và quy trình.

Sau đó, hoạt động tác nghiệp của hệ thống phải được đo lường thường xuyên và định kỳ theo các dự tính hoặc yêu cầu được chọn làm chuẩn đối sánh này.

6 Đào tạo

6.1 Giới thiệu

TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1) giải thích nhu cầu đối với tổ chức trong việc áp dụng chương trình đào tạo cho những người tạo lập hồ sơ hoặc sử dụng hệ thống hồ sơ. Tiêu chuẩn này đưa ra một số yêu cầu về chương trình đào tạo; những người cần được đào tạo; các khoá đào tạo cho các chuyên gia kỹ thuật, phương pháp đào tạo, đánh giá và kiểm tra chương trình đào tạo.

Một chương trình đào tạo cần đảm bảo rằng tất cả mọi người trong tổ chức thấu hiểu các chức năng và lợi ích của việc quản lý hồ sơ. Cũng cần phải giải thích về những chính sách và đặt các thủ tục và quá trình theo ngữ cảnh để cho những người cần đào tạo hiểu rõ. Như vậy, việc đào tạo sẽ có hiệu quả khi đáp ứng được những nhu cầu của các nhóm nhân viên hoặc một số nhân viên.

6.2 Các yêu cầu của chương trình đào tạo

Điều quan trọng đối với mỗi tổ chức là phân công trách nhiệm thực hiện và quản lý chương trình đào tạo về quản lý hồ sơ của tổ chức cho người quản lý ở cấp quản lý phù hợp và đảm bảo cung cấp nguồn lực thích hợp cho chương trình này.

Tổ chức cũng có thể chọn nhà cung ứng bên thứ ba đứng ra thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình đào tạo về quản lý hồ sơ của tổ chức cho nhân viên của mình.

Chương trình đào tạo chỉ có hiệu quả khi các nhân viên của tổ chức nhận thấy rằng lãnh đạo cam kết thực thi những các chính sách và thủ tục đã đề ra trong chương trình.

6.3 Các đối tượng cần được đào tạo

Điều quan trọng là các chương trình đào tạo thích hợp cho tất cả các nhân viên chịu trách nhiệm liên quan tới hồ sơ. Đối tượng này bao gồm:

- a) người quản lý, kể cả quản lý cấp cao;
- b) nhân viên;
- c) nhà thầu;
- d) người tình nguyện; và
- e) các cá nhân khác có trách nhiệm tạo lập hoặc sử dụng hồ sơ.

Các tổ chức cần đảm bảo rằng tất cả các nhân viên được xác định theo những quá trình đặt ra ở 2.3.2 đều được đào tạo để họ có thể áp dụng tốt mọi trách nhiệm.

Việc đào tạo chuyên gia quản lý hồ sơ được đề cập ở 6.4.

6.4 Đào tạo chuyên gia quản lý hồ sơ

6.4.1 Yêu cầu chung

Nhiều tổ chức cần tuyển những nhân viên có trình độ chuyên môn về quản lý hoặc lưu trữ hồ sơ để quản lý hồ sơ của tổ chức và áp dụng những công việc đòi hỏi chuyên môn như phân loại hồ sơ, chuẩn bị các công việc xác định giá trị hồ sơ và thiết kế hệ thống. Các kỹ năng chuyên môn có liên quan đòi hỏi phải có sự thấu hiểu về hoạt động hệ thống điện tử. Sự thấu hiểu về công việc của tổ chức, các mục tiêu và quá trình hoạt động cũng rất cần thiết.

Tổ chức có thể chọn các nhân viên đã qua đào tạo hoặc chọn các nhân viên khác đã tham dự những chương trình đào tạo bên ngoài, hoặc họ có thể chọn thuê các nhà thầu hoặc chuyên gia tư vấn đã qua đào tạo và có kinh nghiệm.

6.4.2 Phương pháp đào tạo

Các phương pháp đào tạo về quản lý hồ sơ gồm có:

- a) kết hợp trong hệ thống tài liệu và các chương trình định hướng cho người lao động của tổ chức;
- b) đào tạo trên lớp cho những nhân viên chưa quen với các trách nhiệm cụ thể hoặc trong trường hợp có sự thay đổi hệ thống;
- c) đào tạo tại chức và huấn luyện như là một phần nội dung của chương trình đào tạo chính quy hoặc được tiến hành bởi những người phụ trách hoặc các đồng nghiệp có kinh nghiệm và kiến thức;

- d) các buổi giảng hoặc thảo luận về những vấn đề hoặc sáng kiến về hồ sơ cụ thể;
- e) các tờ rơi và sách hướng dẫn mô tả các khía cạnh chính sách hoặc thực hành công tác hồ sơ của tổ chức;
- f) các bài giảng với sự trợ giúp của máy tính, được truyền trên mạng hoặc qua các đĩa mềm;
- g) các tài liệu hỗ trợ trên hệ thống máy tính;
- h) các khoá đào tạo của các tổ chức giáo dục hoặc tổ chức chuyên nghiệp hoặc có thể được tiến hành tiến hành nhằm đáp ứng nhu cầu cụ thể của tổ chức.

6.5 Đánh giá và xem xét việc đào tạo

Các nhân viên của tổ chức đánh giá chương trình đào tạo dựa trên kết quả hoạt động của hệ thống hồ sơ. Điều này đòi hỏi phải đo lường mức độ tiến hành đào tạo và đánh giá hoạt động của hệ thống hồ sơ trong một đơn vị tổ chức. Chương trình này còn có thể giám sát và lập hồ sơ về kỹ năng của những người làm công tác hồ sơ dựa trên các yêu cầu mà chương trình đào tạo đặt ra.

Tính hiệu quả và hiệu lực của chương trình đào tạo sẽ được nâng lên nếu thường xuyên xem xét chương trình và gửi báo cáo tới lãnh đạo.

Cũng cần đánh giá mức độ hài lòng và các hoạt động được cung cấp khác đối với chương trình đào tạo của người được đào tạo.

Điều quan trọng là việc đánh giá và xem xét các chương trình đào tạo kéo theo những điều chỉnh cần thiết cho các chương trình đào tạo và cung cấp thông tin cập nhật cho những người đã được đào tạo.

Ngoài ra còn cần đánh giá các sai phạm về trách nhiệm để biết rằng liệu các vấn đề quản lý hồ sơ có phải là nguyên nhân dẫn tới những sai phạm đó hay không.

Phụ lục A
(Tham khảo)

Bảng đối chiếu TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO 15489-1)
và TCVN 7420 - 2 : 2004 (ISO/TR 15489-2)

Bảng A.1 so sánh TCVN 7420 -1 (ISO 15489-1) và TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) nhằm nối kết hai tài liệu để người sử dụng có thể dễ dàng xác định được

- a) hướng dẫn về các vấn đề bổ sung có trong TCVN 7420 - 1 (ISO 15489-1), và
- b) các điều cụ thể trong TCVN 7420 - 1 (ISO 15489-1) mà tại mỗi điều này được TCVN 7420 - 2 (ISO/TR 15489-2) đề cập đến.

Tiêu chuẩn này không bổ sung thêm hướng dẫn về các điều trong TCVN 7420 - 1 (ISO 15489-1).

Bảng A.1 – So sánh TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO 15489-1) và TCVN 7420 - 2 : 2004 (ISO/TR 15489-2)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
1	<i>Phạm vi áp dụng</i> của TCVN 7420-1 (ISO15489-1)	1	<i>Phạm vi áp dụng</i> của TCVN 7420 - 2 (ISO/TR 15489-2)
2	<i>Tài liệu viện dẫn</i> Danh mục các tiêu chuẩn được viện dẫn trong TCVN 7420-1 (ISO 15489-1)	–	<i>Thư mục tài liệu tham khảo</i> Danh mục các xuất bản phẩm sử dụng trong tiêu chuẩn
3	<i>Thuật ngữ và định nghĩa</i>		Không có các định nghĩa và thuật ngữ bổ sung
4	<i>Những lợi ích của quản lý hồ sơ</i>		Không có hướng dẫn bổ sung
5	<i>Môi trường chế định</i>		Không có hướng dẫn bổ sung
6	<i>Chính sách và trách nhiệm</i>	2	<i>Chính sách và trách nhiệm</i>
6.1	<i>Yêu cầu chung</i> Thiết lập nhu cầu về chính sách quản lý hồ sơ	2.1	<i>Giới thiệu</i> Lưu ý những hướng dẫn mở rộng các loại hình trách nhiệm đã được xác định và ấn định
6.2	<i>Chính sách</i> Bao gồm các mục tiêu và các mối quan hệ đối với các hoạt động và môi trường chế định	2.2	<i>Bản công bố về chính sách quản lý hồ sơ</i> Bao gồm các chức năng, mối quan hệ với các tài liệu khác và sự hỗ trợ

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
6.3	<i>Trách nhiệm</i> Bao gồm việc xác định và định vị trách nhiệm đối với các chính sách	2.3	<i>Trách nhiệm</i>
		2.3.1	<i>Mục tiêu của việc xác định trách nhiệm và quyền hạn</i> Bao gồm mục tiêu và phạm vi của các quy tắc công việc cần thiết để xác định trách nhiệm đối với hồ sơ quản lý
		2.3.2	<i>Quyền hạn và trách nhiệm trong tổ chức</i> Bao gồm các loại trách nhiệm của nhân viên trong tổ chức đối với quản lý hồ sơ
7	<i>Yêu cầu quản lý hồ sơ</i>	–	Không có hướng dẫn bổ sung
8	<i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i>		Không có tiêu đề tương ứng
8.1	<i>Yêu cầu chung</i>		Không có hướng dẫn bổ sung
8.2	<i>Đặc tính của hệ thống hồ sơ</i>		Không có hướng dẫn bổ sung
8.3	<i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i>		Không có hướng dẫn bổ sung
8.4	<i>Phương pháp luận thiết kế và thực hiện</i>	3	<i>Chiến lược, thiết kế và thực hiện</i>
		3.1	<i>Giới thiệu</i> Chỉ ra rằng điều 3 mở rộng 8.4
		3.2	<i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i> Lưu ý sự tương ứng giữa các đoạn ở 8.4 và tên các bước trong 3.2
8.4 a)	<i>Điều tra sơ bộ</i>	3.2.2 Bước A	<i>Điều tra sơ bộ</i> Mở rộng mục tiêu từng bước và mối liên hệ với các bước khác
8.4 b)	<i>Phân tích hoạt động tác nghiệp</i>	3.2.3 Bước B	<i>Phân tích hoạt động tác nghiệp</i> Mở rộng mục tiêu của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng
8.4 c)	<i>Nhận biết các yêu cầu về hồ sơ</i>	3.2.4 Bước C	<i>Xác định các yêu cầu đối với hồ sơ</i> Mở rộng mục tiêu của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng
8.4 d)	<i>Đánh giá các hệ thống hiện hành</i>	3.2.5 Bước D	<i>Đánh giá hệ thống hiện hành</i> Mở rộng mục tiêu của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
8.4 e)	<i>Xác định các chiến lược để đáp ứng những yêu cầu về hồ sơ</i>	3.2.6 Bước E	<i>Xác định chiến lược để đáp ứng yêu cầu về hồ sơ</i> Danh mục các yếu tố ảnh hưởng tới các chiến lược, các chiến lược mang tính khả thi và các tài liệu cần thiết
8.4 f)	<i>Thiết kế hệ thống hồ sơ</i>	3.2.7 Bước F	<i>Thiết kế hệ thống hồ sơ</i> Giải thích mối quan hệ giữa bước F và các bước khác và danh mục các tài liệu có thể áp dụng
8.4 g)	<i>Thực hiện hệ thống hồ sơ</i>	3.2.8 Bước G	<i>Thực hiện hệ thống hồ sơ</i> Mở rộng mục đích của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng
8.4 h)	<i>Xem xét sau khi thực hiện</i>	3.2.9 Bước H	<i>Xem xét sau khi thực hiện</i> Danh mục các hoạt động đã áp dụng và mô tả mức lợi nhuận
8.5	<i>Hệ thống hồ sơ gián đoạn</i>	–	Không có hướng dẫn bổ sung
9	<i>Các quá trình quản lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát</i> Tiêu đề	4	<i>Quá trình xử lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát</i>
		4.1	<i>Giới thiệu</i> Giải thích các trình tự của quá trình xử lý tài liệu, sự khác biệt giữa siêu dữ liệu trong hệ thống hồ sơ giấy và trong hệ thống hồ sơ điện tử và sự sắp xếp của điều 4 trong hướng dẫn
		4.2	<i>Công cụ</i>

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
		4.2.1	<i>Công cụ chính</i> Danh mục các công cụ sử dụng trong quá trình quản lý hồ sơ và các lựa chọn được trình bày trong hướng dẫn (phân loại hoạt động tác nghiệp, quyền xác định giá trị hồ sơ, khung phân loại cách tiếp cận và bảo mật, từ điển từ chuẩn và từ vựng)
		4.3	<i>Quá trình quản lý hồ sơ</i> Giới thiệu và Danh mục các quá trình
9.1	<i>Xác định các tài liệu cần đưa vào hệ thống hồ sơ</i> Phân tích rủi ro trong thu nhận, bản chất động của hồ sơ và nhu cầu siêu dữ liệu	4.2.4	<i>Quyền xác định giá trị hồ sơ</i> Giải thích việc thu nhận hồ sơ phải theo hệ thống
		4.2.4.2	<i>Xác định tài liệu cần đưa vào hệ thống hồ sơ</i> Bao gồm việc xác định các yêu cầu thu nhận các chức năng và hoạt động Danh mục các quá trình xác định các nhu cầu thu nhận Lưu ý việc sử dụng phân tích rủi ro để quyết định loại hồ sơ cần thu nhận
		4.3.6	<i>Xác định tình trạng xác định giá trị hồ sơ</i> Danh mục các quá trình để xác định tình trạng xác định giá trị tại các điểm thu nhận hồ sơ, đặc biệt là trong môi trường điện tử

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
9.2	Xác định thời hạn lưu giữ hồ sơ Mô tả các nhân tố ảnh hưởng tới quá trình lưu giữ, lý do lưu giữ và loại hồ sơ cần tiếp tục lưu giữ	4.2	Công cụ
		4.2.1	Công cụ chính Đề cập tới quyền xác định giá trị
		4.2.2	Phân loại hoạt động tác nghiệp Lưu ý xây dựng quyền xác định giá trị từ khung phân loại hoạt động tác nghiệp
		4.2.4	Quyền xác định giá trị hồ sơ Mô tả quyền xác định giá trị
		4.2.4.2	Xác định tài liệu cần thu nhận vào hệ thống hồ sơ Giải thích việc xác định thời gian duy trì hồ sơ phải được yêu cầu trên sự phân định chức năng và hoạt động Lưu ý nhu cầu cần có một thời hạn lưu giữ rõ ràng
		4.2.4.3	Xác định thời hạn lưu giữ hồ sơ Mô tả yêu cầu phân tích để xác định hồ sơ được lưu giữ trong bao lâu, các ví dụ. Cung cấp bản mô tả thời hạn lưu giữ
		4.3.6	Xác định tình trạng xác định giá trị Danh mục các quá trình liên kết các hoạt động dựa trên phân loại tình trạng xác định giá trị, đặc biệt trong một môi trường điện tử
		4.3.9	Áp dụng việc xác định giá trị Giải thích quyền áp dụng việc xác định giá trị
9.3	Thu nhận hồ sơ Danh mục các mục đích và công nghệ	–	Xem 4.2.4.2 Xác định tài liệu cần thu nhận vào hệ thống hồ sơ

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
		4.3.2	<i>Thu nhận</i> Mô tả các quá trình thu nhận, kể cả các ví dụ về tài liệu không cần thu nhận vào hồ sơ, phương pháp thu nhận được yêu cầu trong hệ thống hồ sơ giấy và hệ thống hồ sơ điện tử và siêu dữ liệu.
9.4	<i>Đăng ký</i> Xác định quá trình đăng ký và giải thích các mục đích	4.3.3	<i>Đăng ký</i> Mở rộng các quá trình, Danh mục các siêu dữ liệu và quy định siêu dữ liệu
9.5	<i>Phân loại</i>	3.2.2	<i>Bước A: Điều tra sơ bộ</i> Bao gồm dấu hiệu biết trước để xây dựng khung phân loại công việc
9.5.1	<i>Phân loại các hoạt động tác nghiệp</i> Giải thích cách sử dụng khung phân loại công việc	3.2.3	<i>Bước B: Phân tích hoạt động tác nghiệp</i> Giải thích mục đích của việc phân tích công việc trong thiết kế hệ thống hồ sơ; khung phân loại hoạt động tác nghiệp liên quan tới các tài liệu khác của quá trình tác nghiệp và danh mục các công cụ được xây dựng từ khung phân loại hoạt động tác nghiệp
9.5.2	<i>Hệ thống phân loại</i> Lưu ý mối quan hệ với các hoạt động tác nghiệp	4.2.1	<i>Công cụ chính</i> Đề cập tới những công cụ chính
		4.2.2	<i>Phân loại hoạt động tác nghiệp</i> Giải thích bản chất và mục đích của khung phân loại hoạt động tác nghiệp

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
		4.2.2.2	<i>Xây dựng hệ thống phân loại hoạt động tác nghiệp</i> Giải thích yêu cầu phân tích và cấu trúc khung Cung cấp danh mục các điểm hướng dẫn trong việc xây dựng khung phân loại công việc
9.5.3	<i>Kiểm soát từ vựng</i> Lưu ý sự hỗ trợ đối với sơ đồ phân loại và đánh chỉ số.	4.2.3	<i>Từ vựng</i>
		4.2.3.1	<i>Kiểm soát từ vựng - danh mục các tiêu đề quy định</i> Mô tả danh mục tiêu đề quy định
		4.2.3.2	<i>Từ điển từ chuẩn</i> Mô tả từ điển từ chuẩn
		4.3.4.2	<i>Kiểm soát từ vựng</i> Bàn luận mức yêu cầu kiểm soát từ vựng trong những tình huống khác nhau.
9.5.4	<i>Đánh chỉ số</i> Lưu ý tới khả năng đánh chỉ số tự động hoặc bằng tay và đề cập tới các tiêu chuẩn quốc tế	4.3.4.3	<i>Đánh chỉ số</i> Bao gồm các mục tiêu và phương tiện đánh chỉ số Nguồn danh mục thuật ngữ đánh chỉ số
9.5.5	<i>Cấp số hiệu và mã hiệu</i> Mô tả giá trị các mã hiệu để nhận dạng	–	Không có hướng dẫn bổ sung
9.6	<i>Lưu giữ và xử lý</i> Mô tả khung duy trì hồ sơ trong một điều kiện có thể sử dụng được	4.3.7	<i>Lưu trữ</i>
		4.3.7.1	<i>Quyết định lưu trữ hồ sơ</i> Giải thích các lý do đưa ra quyết định lưu giữ và sử dụng phân tích rủi ro. Danh mục các yếu tố để xem xét lựa chọn trong việc lưu trữ và xử lý các lựa chọn

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
		4.3.7.2	<i>Xem xét các phương tiện</i> Danh mục các yếu tố để tiếp cận khi lựa chọn phương tiện lưu trữ
		4.3.7.3	<i>Lưu giữ bằng kỹ thuật số</i> Danh mục các yếu tố bổ sung khi xem xét việc lưu giữ bằng kỹ thuật số
9.7	<i>Tiếp cận</i> Sự tiếp cận liên quan khung chế định và giải thích các nhu cầu về các nguyên tắc tiếp cận Danh mục các yêu cầu kiểm soát tiếp cận	4.2.5	<i>Khung phân loại tiếp cận và bảo mật</i> Xác định khung phân loại tiếp cận và bảo mật
		4.2.5.2	<i>Xây dựng phân loại hướng tiếp cận và bảo mật</i> Danh mục các lý do hạn chế tiếp cận Danh mục các nguồn thông tin về yêu cầu bảo mật và tiếp cận hồ sơ Giải thích nhu cầu đối với khung nhận dạng nhân viên, mức tiếp cận hồ sơ và áp dụng kiểm soát tiếp cận và bảo mật
		4.3.5	<i>Phân loại tiếp cận và bảo mật</i> Danh mục các bước áp dụng khung phân loại tiếp cận và bảo mật và lưu ý nhu cầu giám sát liên tục của việc kiểm soát hồ sơ
		4.3.8	<i>Sử dụng và theo dõi</i> Giải thích nhu cầu theo dõi sử dụng và mối quan hệ sử dụng bảo mật

Bảng A.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
9.8	<i>Theo dõi</i>	4.3.8	<i>Sử dụng và theo dõi</i> Cung cấp một khung quản lý việc sử dụng thông qua theo dõi Giải thích cách thức để phát huy tác dụng của việc theo dõi vào quá trình bảo mật hồ sơ và chỉ ra các loại hình sử dụng Lưu ý nhu cầu theo dõi hệ thống để định vị hồ sơ và tìm kiếm
9.8.1	<i>Yêu cầu chung</i> Cung cấp lý do theo dõi		
9.8.2	<i>Theo dõi áp dụng công việc</i> Giải thích cơ sở theo dõi hoạt động		
9.8.3	<i>Theo dõi vị trí</i> Giải thích cơ sở theo dõi vị trí		
9.9	<i>Thực hiện việc xác định giá trị</i> Bao gồm việc thực hiện các quyết định xác định giá trị bằng việc tiêu hủy hoặc chuyển giao sự lưu trữ hoặc lưu giữ khác nhau Danh mục các nguyên tắc quan sát khi tiêu hủy hồ sơ	4.3.9	<i>Thực hiện việc xác định giá trị</i> Mô tả quá trình xác định giá trị hồ sơ
		4.3.9.2	<i>Sự lưu giữ liên tục</i> Trách nhiệm và chiến dịch đối với việc lưu giữ liên tục
		4.3.9.3	<i>Tiêu hủy</i> Mô tả quá trình tiêu hủy
		4.3.9.4	<i>Chuyển giao lưu giữ hoặc sở hữu hồ sơ</i> Giải thích điều kiện chuyển giao quyền sở hữu và lưu giữ tài liệu Danh mục trách nhiệm và kiểm soát việc xuất bản phải được xem xét
9.10	<i>Lập văn bản các quá trình quản lý hồ sơ</i> Các yêu cầu về lập văn bản và quyền hạn đối với các quá trình xử lý hồ sơ	4.2.4	<i>Quyền xác định giá trị hồ sơ</i> Lưu ý nhu cầu quyền hạn về xác định giá trị hồ sơ chính thức
		4.2.4.3	<i>Xác định thời gian duy trì hồ sơ</i> Đề cập đến quyền xác định giá trị hồ sơ và xác định giá trị hồ sơ nhanh
		4.3.2	<i>Thu nhận</i> Đề cập quyền xác định giá trị hồ sơ chính thức

Bảng A.1 (kết thúc)

TCVN 7420 -1 : 2004 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]		TCVN 7420 -2 : 2004 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
10	<i>Giám sát và đánh giá</i> Lưu ý các yêu cầu	5	<i>Giám sát và đánh giá</i>
		5.1	<i>Yêu cầu chung</i> Đưa lý do về lợi ích và trách nhiệm trong các chương trình giám sát
		5.2	<i>Đánh giá sự tuân thủ</i> Lưu ý các nhu cầu để chỉ ra rằng hệ thống hồ sơ vận hành tốt
		5.3	<i>Giá trị của bằng chứng</i> Mô tả nhu cầu để đảm bảo rằng hồ sơ được chấp nhận tại tòa
		5.4	<i>Giám sát kết quả áp dụng</i> Đề cập nhu cầu để thiết lập các mức tiến hành trong việc đánh giá quá trình áp dụng hệ thống
11	<i>Đào tạo</i> Lưu ý các yêu cầu	6	<i>Đào tạo</i>
		6.1	<i>Giới thiệu</i> Trình bày mục đích của các chương trình đào tạo
		6.2	<i>Các yêu cầu của chương trình đào tạo</i> Mô tả ý nghĩa của chương trình đào tạo
		6.3	<i>Các đối tượng cần được đào tạo</i> Danh mục danh sách nhân sự
		6.4	<i>Đào tạo chuyên gia quản lý hồ sơ</i> Trình bày chi tiết việc đào tạo các nhân viên quản lý hồ sơ
		6.4.2	<i>Phương pháp đào tạo</i> Danh mục các phương pháp đào tạo
		6.5	<i>Đánh giá và xem xét việc đào tạo</i> Phương pháp và lợi ích

Phụ lục B
(Tham khảo)

So sánh TCVN 7420-2 (ISO/TR 15489 - 2) và TCVN 7420 -1 (ISO 15489 - 1)

Phụ lục này liệt kê các điều của TCVN 7420-2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn) và chỉ ra mối liên quan với các điều trong TCVN 7420-1 (ISO 15489 - 1).

Các điều trong TCVN 7420-1 (ISO 15489 - 1) không có các hướng dẫn bổ sung trong TCVN 7420-2 : (ISO/TR 15489-2) sẽ được trình bày ở cuối bảng B.1.

Bảng B.1

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
1	<i>Phạm vi áp dụng</i> của hướng dẫn	1	<i>Phạm vi áp dụng</i> của TCVN 7420-1 (ISO 15489-1)
2	<i>Các chính sách và trách nhiệm</i>	6	<i>Chính sách và trách nhiệm</i>
2.1	<i>Giới thiệu</i> Lưu ý những hướng dẫn mở rộng các loại hình trách nhiệm đã được xác định và ấn định	6.1	<i>Yêu cầu chung</i> Thiết lập nhu cầu về chính sách quản lý hồ sơ
2.2	<i>Bản công bố về chính sách quản lý hồ sơ</i> Bao gồm các chức năng, mối quan hệ với các tài liệu khác và sự hỗ trợ	6.2	<i>Chính sách</i> Bao gồm các mục tiêu và các mối quan hệ đối với các hoạt động và môi trường chế định
2.3	<i>Các trách nhiệm</i>	6.3	<i>Trách nhiệm</i> Bao gồm việc xác định và định vị trách nhiệm đối với các chính sách
2.3.1	<i>Mục tiêu của việc xác định trách nhiệm và quyền hạn</i> Bao gồm mục tiêu và phạm vi của các quy tắc công việc cần thiết để xác định trách nhiệm đối với hồ sơ quản lý		
2.3.2	<i>Quyền hạn và trách nhiệm trong tổ chức</i> Bao gồm các loại trách nhiệm của nhân viên trong tổ chức đối với quản lý hồ sơ		

Bảng B.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
3	<i>Chiến lược, thiết kế và thực hiện</i>	8.4	<i>Phương pháp luận thiết kế và thực hiện</i>
3.1	<i>Giới thiệu</i> Chỉ ra rằng điều 3 mở rộng 8.4		
3.2	<i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i> Lưu ý sự tương ứng giữa các đoạn ở 8.4 và tên các bước trong 3.2		
3.2.2 Bước A	<i>Điều tra sơ bộ</i> Mở rộng mục tiêu từng bước và mối liên hệ với các bước khác	8.4 a)	<i>Điều tra sơ bộ</i>
3.2.3 Bước B	<i>Phân tích hoạt động tác nghiệp</i> Mở rộng mục tiêu của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng	8.4 b)	<i>Phân tích hoạt động tác nghiệp</i>
3.2.4 Bước C	<i>Xác định các yêu cầu đối với hồ sơ</i> Mở rộng mục tiêu của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng	8.4 c)	<i>Nhận biết các yêu cầu về hồ sơ</i>
3.2.5 Bước D	<i>Đánh giá hệ thống hiện hành</i> Mở rộng mục tiêu của từng bước và danh mục các tài liệu có thể áp dụng	8.4 d)	<i>Đánh giá các hệ thống hiện hành</i>
3.2.6 Bước E	<i>Xác định chiến lược để đáp ứng yêu cầu về hồ sơ</i> Danh mục các yếu tố ảnh hưởng tới các chiến lược, các chiến lược mang tính khả thi và các tài liệu cần thiết	8.4 e)	<i>Xác định các chiến lược để đáp ứng những yêu cầu về hồ sơ</i>
3.2.7 Bước F	<i>Thiết kế hệ thống hồ sơ</i> Giải thích mối quan hệ giữa bước F và các bước khác và danh mục các tài liệu có thể áp dụng	8.4 f)	<i>Thiết kế hệ thống hồ sơ</i>
3.2.8 Bước G	<i>Thực hiện hệ thống hồ sơ</i> Mở rộng mục đích của từng bước và danh mục các tài liệu có thể thực hiện	8.4 g)	<i>Thực hiện hệ thống hồ sơ</i>
3.2.9 Bước H	<i>Xem xét sau khi thực hiện</i> Danh mục các hoạt động đã áp dụng và mô tả mức lợi nhuận	8.4 h)	<i>Xem xét sau khi thực hiện</i>

Bảng B.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
4	<i>Quá trình xử lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát</i>	9	<i>Các quá trình quản lý hồ sơ và biện pháp kiểm soát</i>
4.1	<i>Giới thiệu</i> Cấu trúc các quá trình xử lý hồ sơ và hướng dẫn	–	Không tương ứng
4.2	<i>Công cụ</i>	–	Xem 9.10 <i>Lập văn bản các quá trình quản lý hồ sơ</i> Lưu ý các yêu cầu đối với tài liệu
4.2.1	<i>Công cụ chính</i> Danh mục các công cụ sử dụng trong quá trình quản lý hồ sơ và các lựa chọn được trình bày trong hướng dẫn (phân loại hoạt động tác nghiệp, quyền xác định giá trị hồ sơ, khung phân loại cách tiếp cận và bảo mật, từ điển từ chuẩn và từ vựng)		
4.2.2	<i>Phân loại hoạt động tác nghiệp</i> Bao gồm phân tích các chức năng, hoạt động và giao dịch để mô tả, quản lý và truy tìm hồ sơ và hỗ trợ lưu giữ và xác định giá trị hồ sơ	9.5	
		9.5.1	<i>Phân loại các hoạt động tác nghiệp</i> Danh mục lợi ích từ việc phân loại hồ sơ
4.2.2.2	<i>Xây dựng hệ thống phân loại hoạt động tác nghiệp</i> Bao gồm các phân tích để hỗ trợ sự phân loại hoạt động tác nghiệp và các phương pháp xây dựng khung phân loại. Xem 8.3 <i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i> .	9.5.2	<i>Hệ thống phân loại</i> Lưu ý yêu cầu cơ sở và mức phân loại.
4.2.3	<i>Từ vựng</i>	9.5.3	<i>Kiểm soát từ vựng</i> Lưu ý mục đích của kiểm soát từ vựng.
4.2.3.1	<i>Kiểm soát từ vựng - danh mục các tiêu đề quy định.</i> Trình bày một danh sách tiêu đề.		
4.2.3.2	<i>Từ điển từ chuẩn</i> Mô tả từ điển từ chuẩn.	–	Xem thêm 9.5.3 <i>Kiểm soát từ vựng</i>

Bảng B.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
4.2.4	<i>Quyền xác định giá trị hồ sơ.</i> Mô tả yêu cầu đối với các công cụ chính thức	9.2	<i>Xác định thời gian lưu trữ hồ sơ</i> Giải thích cơ sở của việc lưu trữ và tiếp tục lưu trữ.
4.2.4.2	<i>Xác định tài liệu cần thu nhận vào hệ thống hồ sơ.</i> Bao gồm yêu cầu phân tích và phân tích rủi ro		
4.2.4.3	<i>Xác định thời gian lưu trữ hồ sơ.</i> Bao gồm quyết định thời hạn lưu giữ hồ sơ dựa trên các yêu cầu bên trong và bên ngoài, sử dụng và nối kết với các hệ thống khác và quy cách về thời gian lưu giữ.	9.10	<i>Lập văn bản quá trình quản lý hồ sơ.</i> Mô tả quyền xác định giá trị hồ sơ
4.2.5	<i>Khung phân loại việc tiếp cận và bảo mật</i> Mô tả yêu cầu và mức độ phức tạp cần thiết.	9.7	<i>Tiếp cận</i> Mô tả khung chế định và quá trình hỗ trợ
4.2.5.2	<i>Xây dựng phân loại hướng tiếp cận và bảo mật</i> Bao gồm sự phân tích và phân tích rủi ro để xây dựng khung và các quá trình áp dụng		
4.3	<i>Quá trình quản lý hồ sơ</i> Danh mục các quá trình (thu nhận, đăng ký, phân loại, xác định tình trạng xác định giá trị, phân loại tiếp cận, lưu giữ, sử dụng và định vị, áp dụng việc xác định giá trị hồ sơ).	–	Không tương ứng.
4.3.2	<i>Thu nhận</i> Mô tả các yếu tố tác động tới thu nhận, phương pháp và mức cụ thể	9.1	<i>Xác định các tài liệu cần đưa vào hệ thống hồ sơ</i> Phân tích và giải thích việc thu nhận
		9.3	<i>Thu nhận hồ sơ</i> Danh mục mục đích và công nghệ

Bảng B.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
4.3.3	<i>Đăng ký</i> Mô tả phương pháp và yêu cầu siêu dữ liệu	9.4	<i>Đăng ký</i> Giải thích mục đích
4.3.4	<i>Phân loại</i> Gồm các định nghĩa, các bước và yếu tố ảnh hưởng tới mức phân loại.	9.5	<i>Phân loại</i>
		9.5.1	<i>Phân loại hoạt động tác nghiệp</i> Mô tả lợi ích của việc phân loại hoạt động tác nghiệp
		9.5.2	<i>Hệ thống phân loại</i> Lưu ý yêu cầu về cơ sở và mức phân loại
4.3.4.2	<i>Kiểm soát từ vựng</i> Lưu ý các nhân tố ảnh hưởng tới mức giới hạn.	9.5.3	<i>Kiểm soát từ vựng</i> Lưu ý mục đích của việc kiểm soát từ vựng
4.3.4.3	<i>Đánh chỉ số</i> Bao gồm các mục đích và phương tiện đánh chỉ số. Danh mục các nguồn thuật ngữ đánh chỉ số.	9.5.4	<i>Đánh chỉ số</i> Lưu ý khả năng đánh chỉ số thủ công hoặc tự động dựa theo tiêu chuẩn quốc tế
4.3.5	<i>Phân loại tiếp cận và bảo mật</i> Phân tích việc ấn định các quyền tiếp cận và trách nhiệm đối với việc hạn chế	9.7	<i>Tiếp cận</i> Trình bày khung chế định và quá trình hỗ trợ
4.3.6	<i>Xác định tình trạng xác định giá trị</i> Giải thích các quá trình xác định	9.9	<i>Thực hiện việc xác định giá trị hồ sơ</i> Danh mục loại hành động xác định giá trị và các nguyên tắc tiêu huỷ tài liệu.

Bảng B.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
4.3.7	<i>Lưu giữ</i>	9.6	<i>Lưu trữ và xử lý</i>
4.3.7.1	<i>Quyết định lưu giữ hồ sơ</i> Bao gồm phân tích rủi ro để quyết định các lưu trữ tùy chọn và các khía cạnh liên quan đến hồ sơ cần xem xét.		Trình bày xem xét về các yêu cầu
4.3.7.2	<i>Xem xét các phương tiện</i> Bao gồm việc đánh giá và về các nhân tố xác định và chú ý tới quá trình lưu trữ liên quan.		
4.3.7.3	<i>Lưu giữ bằng kỹ thuật số</i> Danh mục các chiến lược bổ sung về lưu giữ kỹ thuật số.		
4.3.8	<i>Sử dụng và theo dõi</i> Đề cập quá trình được yêu cầu để quản lý sử dụng và kiểm soát	9.8	<i>Theo dõi</i>
		9.8.1	<i>Yêu cầu chung</i> Danh mục các mục đích của việc lưu chuyển và sử dụng hồ sơ
		9.8.2	<i>Theo dõi thực hiện công việc</i> Danh mục các lợi ích của việc kiểm soát lưu chuyển hồ sơ qua các quá trình công việc
		9.8.3	<i>Theo dõi vị trí</i> Trình bày các lợi ích và yêu cầu đối với quá trình định vị hồ sơ

Bảng B.1 (tiếp theo)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
4.3.9	<i>Thực hiện việc xác định giá trị hồ sơ</i> Mô tả các quá trình xác định giá trị.	9.9	<i>Thực hiện việc xác định giá trị</i> Bao gồm quá trình áp dụng các quyết định xác định giá trị hồ sơ bằng cách tiêu huỷ hoặc chuyển giao tới kho tài liệu hoặc tổ chức giữ tài liệu Các nguyên tắc để quan sát khi tiêu huỷ tài liệu khác. Danh mục các nguyên tắc khi tiêu huỷ hồ sơ.
4.3.9.2	<i>Lưu giữ liên tục</i> Trình bày trách nhiệm và chiến lược để tiếp tục thực hiện quá trình lưu giữ.		
4.3.9.3	<i>Tiêu huỷ</i> Trình bày các quá trình tiêu huỷ		
4.3.9.4	<i>Chuyển giao quyền lưu giữ hoặc sở hữu hồ sơ</i> Trình bày các trường hợp chuyển giao quyền sở hữu và lưu giữ hồ sơ. Danh mục trách nhiệm và kiểm soát cần xem xét.		
5	<i>Giám sát và đánh giá</i>	10	<i>Giám sát và đánh giá</i> Lưu ý tới các yêu cầu.
5.1	<i>Yêu cầu chung</i> Đưa ra lý do giám sát chương trình		
5.2	<i>Kiểm soát việc áp dụng</i> Giải thích các nhu cầu để chỉ ra rằng hệ thống hồ sơ vẫn vận hành tốt.		
5.3	<i>Đánh giá các căn cứ</i> Giải thích rằng các hồ sơ được chấp nhận tại toà		
5.4	<i>Kiểm soát quá trình áp dụng</i> Lưu ý tới các nhu cầu đánh giá quá trình áp dụng hệ thống.		

Bảng B.1 (kết thúc)

TCVN 7420 -2 (ISO/TR 15489-2) (Hướng dẫn)		TCVN 7420 -1 (ISO15489-1) [Tiêu chuẩn chung]	
Điều	Mô tả	Điều	Mô tả
6	<i>Đào tạo</i>	11	<i>Đào tạo</i> Lưu ý tới các yêu cầu
6.1	<i>Giới thiệu.</i> Lưu ý mục đích của chương trình đào tạo		
6.2	<i>Các yêu cầu của chương trình đào tạo</i> Lưu ý các cách thức quản lý một chương trình đào tạo		
6.3	<i>Các đối tượng cần được đào tạo</i> Danh mục danh sách nhân viên		
6.4	<i>Đào tạo chuyên gia quản lý hồ sơ</i> Lưu ý các nhiệm vụ và kỹ năng cần thiết của một chuyên gia tốt		
6.4.2	<i>Phương pháp đào tạo</i> Danh mục các phương pháp		
6.5	<i>Đánh giá và xem xét việc đào tạo</i> Lưu ý phương pháp và lợi ích		
–	Thư mục tài liệu tham khảo Danh mục các ấn phẩm được đề cập đến trong hồ sơ.	2	<i>Tài liệu tham khảo</i> Danh mục các tiêu chuẩn viện dẫn trong TCVN 7420-1 (ISO 15489 - 1)
–	Lưu ý rằng các điều và điều nhỏ sau đây có lời văn trong TCVN 7420-1 (ISO 15489-1) nhưng không có các điều và điều nhỏ tương ứng trong hướng dẫn	3	<i>Thuật ngữ và định nghĩa</i>
		4	<i>Những lợi ích của việc quản lý hồ sơ</i>
		5	<i>Môi trường chế định</i>
		7	<i>Yêu cầu quản lý hồ sơ</i>
		8	<i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i>
		8.1	<i>Yêu cầu chung</i>
		8.2	<i>Đặc tính của hệ thống hồ sơ</i>
		8.3	<i>Thiết kế và thực hiện hệ thống hồ sơ</i>
		8.5	<i>Hệ thống hồ sơ gián đoạn</i>
	9.5.5	<i>Cấp số hiệu và mã hiệu</i>	

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] ISO 690-2, Information and documentation – Bibliographic references – Part 2: Electronic documents or parts thereof
 - [2] ISO 2788, Documentation – Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri
 - [3] TCVN 7420-1 (ISO 15489-1), Thông tin và tư liệu - Quản lý hồ sơ - Phần 1: Yêu cầu chung
-