



МЕЃУНАРОДЕН СТАНДАРД

ISO 15489-1

Информации и документација – Канцелариско работење:

1 дел: Општо

Прво издание
15.09.2001

СОДРЖИНА

Предговор
Вовед

1. Опсег
2. Нормативни референци
3. Термини и дефиниции
4. Придобивки од канцелариското работење
5. Регулаторна средина
6. Политики и обврски
 - 6.1. Општо
 - 6.2. Стратегија
 - 6.3. Обврски
7. Барања за канцелариско работење
 - 7.1. Принципи на програми за канцелариско работење
 - 7.2. Карактеристики на еден документ
 - 7.2.1. Општо
 - 7.2.2. Автентичност
 - 7.2.3. Сигурност
 - 7.2.4. Интегритет
 - 7.2.5. Употребливост
8. Дизајн и имплементација на систем за документирање
 - 8.1. Општо
 - 8.2. Карактеристики на системи за документирање
 - 8.2.1. Вовед
 - 8.2.2. Веродостојност
 - 8.2.3. Интегритет
 - 8.2.4. Усогласеност
 - 8.2.5. Сеопфатност
 - 8.2.6. Систематичност
 - 8.3. Дизајнирање и имплементирање на системи за документирање
 - 8.3.1. Општо
 - 8.3.2. Документирање на трансакциите на записи
 - 8.3.3. Физички медиум за сместување и заштита
 - 8.3.4. Поделено управување
 - 8.3.5. Конверзија и миграција
 - 8.3.6. Пристап, прибирање и употреба
 - 8.3.7. Чување и распоредување
 - 8.4. Дизајн и имплементирачки методи
 - 8.5. Прекинување на системите
9. Процеси за канцелариско работење и контроли
 - 9.1. Одредување кои документи ќе бидат сместени во системот
 - 9.2. Одредување колку долго да се чуваат записите
 - 9.3. Снимање на записи
 - 9.4. Регистрација
 - 9.5. Класификација
 - 9.5.1. Класификација на работните активности
 - 9.5.2. Класификациони системи
 - 9.5.3. Контроли на речник
 - 9.5.4. Индексирање
 - 9.5.5. Распределување на броеви и кодови

9.6 Чување и ракување

9.7 Пристап

9.8 Следење

9.8.1 Општо

9.8.2 Активност – следење

9.8.3 Активност – лоцирање

9.9 Имплементација на распоредување

9.10 Документирање на процесите за канцелариско работење

10 Мониторинг и ревизија

11 Обука

Индекс

ПРЕДГОВОР

ISO (Меѓународната организација за стандардизација) е светска федерација од органи за национални стандарди (ISO органи - членови). Работата во подготвувањето на Меѓународните стандарди нормално се врши преку ISO техничките комисији. Секоја орган - член кој е заинтересиран за предмет за кој е формирана техничка комисија има право да биде застапуван на таа комисија. Меѓународните организации, владините и невладините, поврзани со ISO, исто така учествуваат во работата. ISO соработува и со Меѓународната Електротехничка комисија (IEC) за сите работи поврзани со електротехничката стандардизација.

Меѓународните стандарди се изготвуваат во согласност со правилата во ISO/IEC Директивите, Дел 3.

Главната задача на техничките комисији е да ги подготват Меѓународните Стандарди. Предложените Меѓународни Стандарди усвоени од страна на техничките комисији се предаваат за гласање до органите-членови. Публикација како што е Меѓународен Стандард бара одобрување од најмалку 75% од органите-членови.

Се обрнува внимание на можноста некои од елементите од овој дел на ISO 15489 да може да бидат предмет на право на патент. ISO нема да се смета за одговорен за идентификување на дел или на сите права на патенти.

ISO 15489-1 беше подготвен од страна на Техничката Комисија ISO/TC 46, Информации и документација, Поткомитетот SC 11, Архивско/канцелариско работење

ISO 15489 се состои од следните делови, под општиот наслов Информации и документација – Канцелариско работење:

- 1 дел: Општо
- 2 дел: Насоки (Технички извештај)

ВОВЕД

Стандардизацијата на полисите и процедурите за канцелариско работење осигурува дека на сите записи им е посветено соодветно внимание и заштита, и доказот и информациите што ги содржат може да бидат поефикасни со користењето на стандардни практики и процедури.

Овој дел од ISO 15489 беше развиен како одговор на консензусот меѓу учесниците земји членки на ISO за да се стандардизира интернационалната најдобра пракса во канцелариското работење со користење на Австралискиот стандард AS 4390, Records Management како своја појдовна точка.

Овој Меѓународен стандард е придружуван заедно со Технички Извештај (ISO/TR 15489-2) кој се препорачува да се користи заедно со него. ISO/TR 15489-2 обезбедува дополнително објаснување и опции за имплементација при постигнување на резултатите од овој Меѓународен Стандард. Исто така вклучена е и библиографија.

ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТАЦИЈА – КАНЦЕЛАРИСКО РАБОТЕЊЕ:

1 дел: Општо

1 Опсег

Овој дел од ISO 15489 обезбедува насоки за канцелариско работење во јавните или приватните организации за внатрешни и надворешни клиенти.

Сите елементи кои се наведени во овој дел на ISO 15489 се препорачуваат за да обезбедат дека се создадени соодветни записи. Процесурите кои помагаат да се обезбеди управувањето со записи согласно принципите и наведените елементи во овој дел на ISO 15489 се обезбедени од ISO/TR 15489-2 (Насоки).

Овој дел од ISO 15489:

- се однесува на управувањето со записи, во сите форми или медиуми, создадени или добиени од било која јавна или приватна организација при извршувањето на своите активности, или било кое индивидуално лице кое има задача да создава и одржува записи,
- обезбедува насоки за одредување на обврските на организациите со записи и полиси за записи, процедури, системи и процеси,
- обезбедува насоки за канцелариско работење во поддршка на квалитетна процесна рамка во согласност со ISO 9001 и ISO 14001,
- обезбедува насоки за дизајн и имплементација на системи за записи, но
- не го вклучува управувањето со архивските записи (архивското работење) во рамки на архивските институции

Овој дел од ISO 15489 е наменет за употреба од страна на

- менаџерите на организациите,
- експертите од доменот на записите, информациите и технологијата за управување
- за останатиот персонал во организациите, и
- други индивидуални лица кои имаат задача да создаваат и одржуваат записи.

2 Нормативни референци

Следните нормативни документи содржат одредби кои, преку референцата во овој текст, ги претставуваат одредбите од овој дел на **ISO 15489**. За референците со датум, последователните измени, или ревизии на некоја од овие публикации не се применуваат. Во секој случај, делови од договорите засновани на овој дел од **ISO 15489**, се охрабруваат да ја истражат можноста на примена на најновите изданија од нормативните документи наведени подолу. За недатирани референци важи последното издание од нормативниот документ. Членовите на **ISO** и **IEC** одржуваат регистри од тековно валидните Интернационални Стандарди.

ISO 5127: Information and documentation – Vocabulary

ISO 9001, Quality management systems – Requirements

ISO 14001, Environmental management systems – Specification with guidance for use

3 Термини и дефиниции

За целите на овој дел од **ISO 15489** се користат следните термини и дефиниции. За термините кои не се вклучени тука, видете во **ISO 5127**.

3.1.

access

право, можност, знаци за пронаоѓање, или прибирање информации

3.2.

accountability

принцип според кој индивидуалците, организациите и заедницата се одговорни за своите постапки и од кои можеби ќе биде побарано да ги објаснат пред останатите

3.3.

action tracking

процес, во кој временските ограничувања се следат и пропишуваат, за оние кои управуваат со работата

3.4.

archival authority

архивска агенција
архивска институција
архивска програма

агенција или програма која е одговорна за одбирање, стекнување и чување на архивската граѓа, правејќи ги достапни и одобрување за уништување на друга документација

3.5.

classification

систематска идентификација и уредување на работните активности и/или документи во категории согласно со логички структурираните конвенции, методи и процедурални прописи презентирани во класификациониот систем

3.6.

classification system

ВИДИ **classification (3.5)**

3.7

conversion

процес на пренос на документи од еден медиум на друг или од една форма во друга

3.8.

destruction

процес на елиминација или шкартирање на документи

3.9

disposition

број на процеси поврзани со имплементацијата на одлуките за задржување, уништување или пренос на документи, документирани во одредените органи или други инструменти

3.10

document, noun

запишана информација или предмет кој може да се третира како единица

3.11

indexing

процес на создавање на пристапници за да се олесни пребарувањето на документите и/или другите информации

3.12

metadata

податоци кои ги опишуваат контекстот, содржината и структурата на документите и нивното управување во текот на времето

3.13

migration

Чин со кој се врши пренос на документи од еден систем во друг, истовремено одржувајќи ги нивната автентичност, интегритет, сигурност и употребливост

3.14

preservation

процеси и постапки вклучени во обезбедувањето на техничкото и интелектуалното преживување на автентичните записи низ времето

3.15

records

информација која е создадена, примена и одржувана како доказ и информација од страна на организација или лице, во согласност со правните обврски или во текот на трансакциите на работата

3.16

records management

Домен на управување кој е одговорен за ефикасна и систематска контрола на создавањето, приемот, одржувањето, употребата и распоредувањето на документите, вклучувајќи го и процесот на снимање и одржување на доказите и информациите за работните активности и трансакции во форма на документи

3.17

records system

Информациони систем кој ги прифаќа, управува и обезбедува пристап до документите во текот на времето

3.18

registration

чин на давање на документот единствен идентификатор при неговиот внес во системот

3.19

tracking

создавање, прифаќање и одржување на информациите за движењето и користењето на документите

3.20

transfer

(надзор) промена на надзорот, сопственост и/или одговорност за документите

3.21

transfer

(пренос) пренос на документите од една локација на друга

4. Придобивки од канцелариското работење

Канцелариското работење управува со практиката и на оние кои управуваат со документите и на кое било лице кое создава или употребува документи записите во текот на нивните работни активности. Канцелариското работење во една организација вклучува

- а) поставување политики и стандарди,
- б) доделување на одговорности и овластувања,
- в) создавање и промовирање на процедури и упатства
- г) обезбедување на опсегот на услугите што се однесуваат на управувањето и користењето на документи
- д) дизајнирање, имплементирање и администрирање на специјализираните системи за канцелариско работење, и
- ѓ) интегрирање на канцелариското работење во работните системи и процеси.

Документите содржат информации кои се вредни извори и исто така важни работни средства. Систематскиот пристап кон управувањето со документи е од суштинско значење за организациите и општеството за заштита и зачувување на документите како доказ за активностите. Системот за канцелариско работење резултира во извор на информации за работните дејства кои може да ги поддржат последователните активности и работни одлуки, како и осигурување одговорност за сегашните и идните чинители. Документите им овозможуваат на организациите да

- води бизнис на еден уреден, ефикасен и одговорен начин,
- дава услуги на ускладен и рамноправен начин,
- го поддржува и документира формирањето политика и менаџерски одлуки,
- обезбедува конзистентност, континуитет и продуктивност во управувањето и администрирањето,
- олесни ефикасната изведба на активностите во текот на една организација,
- обезбеди континуитет во случај на катастрофа,
- исполнува законски и регулаторни барања вклучувајќи архивски, ревизиски и активности за надзор,
- обезбедува заштита и поддршка во судските спорови вклучувајќи го и управувањето со ризиците поврзани со постоењето или недостатокот на докази за работата на организацијата,
- ги штити интересите на организацијата и правата на вработените, клиентите и сегашните и идните чинители,
- ги поддржи и документира тековните и идните истражувачки активности за развој, случувања и достигнувања, како и историски истражувања,
- обезбеди доказ за работна, лична и културна дејност,
- создаде работен, личен и културен идентитет,
- ја одржува заедничката, личната или колективната меморија.

5 Регулаторна средина

Сите организации треба да ја идентификуваат регулаторната средина која влијае на нивните активности и барања за да се документира нивната работа. Политиките и процедурите на организациите треба да ја одразат примената на регулаторната средина на нивните работни процеси. Организацијата треба да обезбеди соодветена евиденција за нејзината согласност со регулаторната средина во евиденцијата на своите активности.

Регулаторната средина се состои од:

а) статут, закони и регулативи кои ги контролираат посебно секторот и општо работната средина, вклучувајќи закони и регулативи кои се однесуваат специјално на документите, архивската граѓа, пристапот, приватноста, евиденцијата, електронската размена, заштитата на податоци и информации.

б) задолжителни стандарди од пракса,

в) доброволни кодекси на најдобра пракса,

г) доброволни кодекси на однесување и етика,

д) идентификувачки очекувања од заедницата во врска со тоа што е прифатливо однесување за специфичен сектор или организација

Природата на организацијата и секторот на кој припаѓа ќе одреди кои од овие регулаторни елементи (индивидуално или во комбинација) најмногу одговараат на барањата на канцелариското работење на таа организација.

6 Политики и обврски

6.1. Општо

Организацијата сакајќи да го потврди овој дел од ISO 15489 треба да создаде, документира, одржи и промовира политики, процедури и практики за канцелариско работење за да осигура дека својата работа е неопходна за евиденција, одговорност и информации за нејзините активности кои се исполнети.

6.2. Стратегија

Организациите треба да дефинираат и документираат стратегија за канцелариско работење. Целта на стратегијата треба да биде создавање и управување со автентични, сигурни и употребливи документи, способни за поддршка на работните функции и активности за онолку колку што од нив се бара. Организациите треба да обезбедат дека стратегијата е дефинирана и имплементирана на сите нивоа во организацијата.

Стратегијата треба да биде прифатена и одобрена на највисоко ниво на донесување одлуки и промовирана во рамки на организацијата. Треба да се додели одговорност за усогласеност.

Стратегијата треба изведена како резултат на анализата на работните активности. Треба да ги дефинира областите каде што легислативата, регулативите, другите стандарди и најдобрата пракса имаат најголема примена во создавањето на документите поврзани со работните активности. Притоа, организациите треба да ја имаат во предвид нивната организациона средина и економските фактори. Стратегиите треба редовно да се разгледуваат за да осигура дека тие ги изразуваат тековните работни потреби.

6.3. Обврски

Обврските и надлежностите на канцелариското работење треба да бидат дефинирани, доделени и промовирани во рамки на организацијата така што каде што

е идентификувана посебна потреба да се создадат и прифатат документи, треба да биде јасно кој е одговорен за преземање на потребните активности. Овие одговорности треба да им бидат доделени на сите вработени во организацијата, вклучувајќи ги и оние кои управуваат со документите, сродните информациски експерти, директори, бизнисмени, систем администратори и други кои создаваат документација како дел од нивната работа и треба да бидат истакнати во описот на работата и слични извештаи. Специфичното раководство за одговорност и надлежност за канцелариското работење треба да биде доделено на лице со соодветно овластување во рамки на организацијата. Називите на одговорните индивидуални лица може да бидат доделени со закон.

Вакви обврски треба да вклучуваат изјави како што се следните

а) Експертите за канцелариско работење се одговорни за сите аспекти од канцелариското управување, вклучувајќи ги дизајнот, имплементацијата и одржувањето на системите со записи и нивната работа, како и за обука на вработените кои ќе го извршуваат канцелариското работење и работата на електронските системи за записи и како тие влијаат на праксата на индивидуалните лица.

б) Директорите се одговорни за поддршка на апликацијата на стратегијата за канцелариско работење во рамки на организацијата

в) Систем администраторите имаат обврска да осигураат дека целата документација е уредна, достапна и читлива за персоналот кога е потребно.

г) Сите вработени се должни и одговорни за чување на уредни и комплетни документи од својата работа.

Архивските органи може да бидат вклучени во процесот на планирање и имплементирање на стратегијата и процедурите за канцелариско работење.

7 Барања за канцелариско работење

7.1. Принципи на програмата за канцелариско работење

Документите се создаваат, примаат и користат во текот на изведувањето на работните активности. За поддршка на континуираното управување со работата, во согласност со регулаторната средина, и обезбедувањето неопходна одговорност, организациите треба да ги создадат и одржат автентични, сигурни и употребливи документите, и да го чуваат интегритетот на документите колку што е потребно. За да се направи тоа, организациите треба да воспостават и изведат сеопфатна програма за канцелариско работење која вклучува

а) утврдување кои документи треба да бидат создадени во секој работен процес и кои информации треба да бидат вклучени во документите,

б) одлучување во која форма и структура документите треба да бидат создадени и прифатени, и кои технологии да се користат,

в) утврдување кои метаподатоци треба да бидат создадени заедно со документот и во текот на процесот на документите и како метаподатоците ќе треба постојано да се поврзуваат и управуваат,

г) одредување барања за прибирање, користење и пренесување документи меѓу работните процеси и другите корисници и колку долго ќе треба да се чуваат за да ги задоволат тие барања,

- е) одлучување како да се организираат документите за да се исполнат барањата за употреба,
- ж) оценување на ризиците кои ќе бидат предизвикани од страна на неуспехот да се поседуваат авторитетни документи за дејност,
- з) усогласување со правните и регулаторните барања, применливите стандарди и организационата политика
- с) обезбедување дека документите се одржуваат на сигурно и безбедно место,
- и) обезбедување дека документите се задржуваат само онолку колку што е потребно или онолку колку што се бара, и
- ј) идентификување и евалуација на можностите за подобрување на ефикасноста, ефикасноста и квалитетот на своите процеси, одлуки и активности кои може да бидат резултат на подобро создавање или управување со документи.

Прописите за создавање и прифаќање на документите и метаподатоците за документите треба да бидат инкорпорирани во процедурите со кои се управуваат сите работни процеси за кои постои барање за евиденција на активността.

Работното континуирано планирање и непредвидените мерки треба да обезбедат документите кои се од витално значење за непрекинато функционирање на организацијата се идентификуваат како дел од ризична анализа, заштитени и обновувани штом ќе биде потребно.

7.2. Карактеристики на документот

7.2.1 Општо

Документот треба да одрази за што се комуницирало или решило или каква акција била преземена. Треба да биде во можност да се поддржат потребите на работата на која се однесува и да се употребува за одговорни цели.

Покрај содржината, документот треба да содржи, или постојано да биде поврзан со метаподатоците кои се неопходни за да се документира една трансакција, како што следува:

- а) структурата на еден документ, неговиот формат и односите меѓу елементите од кои се состои документот, треба да останат непроменети;
- б) работниот контекст, во кој бил создаден, примен или употребен документот, треба да биде очигледно во записот (вклучувајќи го работниот процес чиј дел е трансакцијата, датумот и времето на трансакцијата и учесниците во трансакцијата);
- в) врските меѓу документите кои се чуваат одделно но со комбинирање може да се создаде запис треба да се претстават.

Стратегиите, процедурите и праксите за канцелариско работење треба да водат кон авторитетни документи кои ги поседуваат карактеристиките дадени во 7.2.2 до 7.2.5.

7.2.2 Автентичност

Автентичен документ е оној документ кој може да се докаже

- а) дека е тоа што настојува да биде
- б) дека е создаден или испратен од страна на лицето кое наводно го создало или испратило, и
- в) дека е создаден или испратен во одредено време

7.2.3 Сигурност

Сигурен документ е оној чија содржина е доверлива, како целосна и точна застапеност на трансакциите, активностите или фактите кои ги потврдуваат во текот на последователните трансакции или активности. Документите треба да се создаваат во времето на трансакцијата или инцидентот на кој тие се однесуваат, или набргу потоа, од индивидуалци кои имаат директно знаење за фактите или со инструменти кои се користат рутински во рамки на работата за спроведување на трансакцијата.

7.2.4 Интегритет

Интегритетот на документот се однесува на неговата комплетност и непроменетост.

Неопходно е документот да биде заштитен од неовластено менување. Стратегијата и процедурите за канцелариско работење треба да специфицираат кои дополнувања или приклучоци може да се прават на документот откако бил создаден, под кои услови дополнувањата или приклучоците може да се дозволат и кој е задолжен да ги прави истите. Секоја дозволена приклучоци, дополнување или бришење на документот треба да бидат експлицитно наведени и следени.

7.2.5 Употребливост

Употреблив документ е оној кој може да биде лоциран, преземен, претставен и интерпретиран. Треба да биде способен за последователна презентација како директно поврзан за работната дејност или трансакцијата што ја произведува. Контекстуалните врски на документите треба да ги пренесат потребните информации за разбирање на трансакциите. Треба да биде можно да се идентификува документ во рамки на контекстот на пошироката дејност или пошироките деловни активности и функции. Врските меѓу записите кои документираат низа активности треба да се одржуваат.

8 Дизајн и имплементација на систем за документирање

8.1 Општо

Стратегиите за канцелариско работење се засноваат на развојот и прифаќањето на политиките, процедурите и праксите, и дизајнирањето и имплементирањето на системи на начини кои ги исполнуваат оперативните потреби на организацијата и согласно со регулаторната средина.

Стратегиите усвоени од страна на една организација за документирање на нејзината работна активност треба да одредат кои документи се бараат и кога, како и каде тие треба да бидат сместени во системите за документирање.

Стратегиите за имплементација на соодветни системи за документирање може да вклучуваат:

- а) дизајнирање на системите за документирање
- б) документирање на системите за документирање
- в) обука на персоналот
- г) конвертирање на записите во нови системи за документирање, формати и контроли
- д) поставување стандарди и мерење на усогласеноста и перформансите

ѓ) одредува периоди на задржување и донесување одлуки за документите кои се со продолжена вредност, во согласност со регулаторната средина.

Стратегиите за канцелариско работење треба да бидат документирани во стратешки план, како што е Стратешкиот план за канцелариско работење кој треба да биде вграден во организацијата на ниво на планирање на документацијата.

Информациските системи, бизнис апликациите и комуникациските системи, и работните процеси кои ги поддржуваат, треба да бидат дизајнирани, изменети или редизајнирани така што соодветни документи треба да бидат создадени и прифатени како рутински дел од друштвото за деловни активности.

8.2 Карактеристики на системи за документирање

8.2.1 Вовед

Системите за документирање треба да ги поддржат документите кои ги содржат карактеристиките наведени во 7.2. Системите треба да ги поседуваат карактеристиките опишани во 8.2.2 до 8.2.6.

8.2.2 Веродостојност

Секој систем распореден да управува со записите треба да се способни за континуирано и редовно работење во согласност со одговорните процедури.

Системот за документирање треба

- а) рутински да ги прифаќа сите документи во рамки на работните активности кои ги покрива
- б) да ги организира документите на начин кој ги рефлектира работните процеси на создавачот на документите
- в) да ги чува документите од неавторизирано менување или диспозиционирање
- г) рутински да функционираат како примарен извор на информации за активностите кои се документирани во записите, и
- д) да обезбедат подготвен пристап до сите релевантни записи и поврзани метаподатоци.

Сигурноста на системот треба да биде документирана преку создавање и одржување на записите во работните системи. Овие записи треба да демонстрираат дека системоте ги задоволува критериумите наведени погоре.

Системот за документирање треба да биде одговорен за менување на работните потреби но секои промени во системот не би требало да влијаат на карактеристиките на записите во системот. Слично, кога записите се пренесуваат од еден систем во друг, преносот треба да биде изведен на начин да не влијае негативно врз карактеристиките на записите.

8.2.3 Интегритет

Мерки за контрола како што се мониторинг на пристапот, корисничка верификација, овластено уништување и безбедност треба да бидат имплементирани за да се спречи неовластен пристап, уништување, промена или отстранување на документи. Овие контроли може да постојат во рамки на системот или да биде надвор од специфичниот систем. За електронските записи, организацијата може ќе треба да

докажет дека било каков дефект на системот, надградба или редовно одржување нема да влијае на интегритетот на записите.

8.2.4 Усогласеност

Системите треба да се управуваат во согласност со сите барања кои произлегуваат од тековното работење, регулаторната средина и очекувањата на заедницата во која организацијата работи. Со создавањето на кадровските записи треба да се сфати како овие барања влијаат на работните активности кои што ги изведуваат. Усогласеноста на системот со овие барања треба редовно да се оценуваат и записите на овие проценки остануваат за доказни цели.

8.2.5 Сеопфатност

Системите треба да управуваат со записите кои резултираат од комплетниот домен на работните активности за организацијата, или одделот од организацијата, во кои тие работат.

8.2.6 Систематичност

Записите треба систематски да се создаваат, одржуваат и управуваат. Создавањето на записи и одржување на праксата треба да биде систематизирано преку дизајнирање и работа и на системите за документирање и на работните системи.

Системот за документирање треба прецизно да ги документира политиките, доделените обврски и формалната методологија за негово управување.

8.3. Дизајнирање и имплементирање на системи за документирање

8.3.1 Општо

Системот за документирање треба да поседува функционалност која ќе му овозможи да ги врши и поддржува процесите на канцелариското работење опишани во клаузурата 9.

Одлуките за дизајнот и имплементацијата на системите за документирање и процесот што го поддржуваат треба да се земе во предвид во однос на постоењето на организациски системи.

8.3.2 Документирање на трансакциите на записи

Системите треба да содржат целосна и точна застапеност на сите трансакции што се случуваат во однос на одреден запис. Тука спаѓаат и процесите кои се поврзани со индивидуалните записи. Вакви детали може да бидат документирани како дел од метаподатоците вградени во или поврзани со одреден запис. Алтернативно, тие може да бидат снимени како траги кои треба да се чуваат се додека документот на кој тие се однесуваат се чува.

8.3.3 Физички медиум за смесување и заштита

Соодветна средина и медиум за сместување, физички заштитни материјали, ракување со процедурите и системите за сместување треба да се земат во предвид при дизајнирањето на систем за документирање. Знаејќи колку долго записите ќе треба да се чуваат и одржуваат ќе влијае на одлуките за медиумите за сместување. Системите за документирање треба да ја посочи подготвеноста при катастрофи за да

се осигура дека ризиците се идентификувани и ублажени. Интегритетот треба да биде јасно одржан за време и после опоравувањето од катастрофата.

8.3.4 Поделено управување

Системите треба да бидат оспособени да ги поддржат алтернативните опции за локација на записите. Во некои случаи, каде што правната и регулаторната средина го дозволува ова, записите може физички да бидат сместени со една организација, но одговорноста и контролата за управување остануваат или со организацијата што ги создава или друга организација со соодветна власт. Вакви распоредувања, разлики помеѓу сместувањето, сопственост и одговорност за записите, се од особена важност за записите во електронските системи. Варијациите во овие распоредувања може да се случат во било кое време во постоењето на системот, и секои промени на овие распоредувања треба да се следат и документираат.

8.3.5 Конверзија и миграција

Системите треба да бидат дизајнирани така што записите ќе останат автентични, безбедни и употребливи во текот на секоја промена во системот, вклучувајќи конвертирање на форматот, миграција меѓу хардверот и оперативниот систем или специфични софтверски апликации, за целиот период на чување.

8.3.6 Пристап, прибирање и употреба

Системите треба да обезбедат навремен и ефикасен пристап и прибирање на записите потребни во континуираното управување со работата и задоволување на соодветните барања за одговорност.

Системите треба да вклучуваат и да применуваат контроли за пристап за интегритетот на записите да остане некомпромитиран. Тие треба да обезбедат и да оддржуваат ревизија и други методи со кои ќе демонстрираат дека записите биле ефикасно заштитени од неовластена употреба, менување или убиштување.

8.3.7 Чување и распоредување

Системите треба да се способни за олеснување и спроведување на одлуките за чување или распоредување на записите. Треба да биде овозможено овие одлуки да се донесат во секое време во постоењето на записи, вклучувајќи и за време на стадиумот на дизајнирање на системите. Исто така треба да биде можно и одлагањето да се активира автоматски.

8.4. Дизајн и имплементирачки методи

Со цел да се дизајнира и имплементира соодветен систем дизајнот и имплементирачките методи се од големо значење.

Методите прикажани во единиците а) до ж) не се дизајнирани да бидат линеарни. Задачите треба да се преземат во различни фази, повторливо, делумно или постепено, во согласност со потребите на организациите, формалните барања и промените во организационата средина и во канцелариското работење.

а) **Прелиминарно истражување.** Да се соберат информации од документарни извори и преку интервјуа; да се идентификува и документира улогата и целта на организацијата, нејзината структура, нејзината правна,

регулаторна, работна и политичка средина, критичните фактори и критичните слабости поврзани со канцелариското работење.

б) Анализа на работната активност. Да се соберат информации од документарни извори и преку интервјуа; да се идентификува и документира секоја работна функција, активност и трансакција и воспоставување на хиерархија, тоа е, работен класификациски систем и идентификување и документирање на протокот на работните процеси и трансакциите кои ги опфаќаат.

в) Идентификација на барања за записи. Да се соберат информации од документарни извори и преку интервјуа; да се идентификуваат барањата за доказ и информации за секоја работна функција, активност и трансакција кои треба да бидат задоволени преку записите. Барањата може да се изведат од една анализа на организационата регулаторна средина (види клаузула 5) и ризикот од несоздавање и неодржување на записите. Да се одреди како секое барање може да биде задоволено преку процесите на канцелариско работење, и да ги состават и документираат барањата за записите. Да се избере соодветната структура на записите која најдобро ги задоволува сите работни функции, активности или трансакции.

г) Процена на постоечките системи. Да се идентификуваат и анализираат постоечките системи и други информациски системи за мерење на нивните перформанси против барањата за записите.

д) Идентификација на стратегиите за задоволување на барањата за записи. Да се идентификуваат стратегиите за задоволување на барањата за записи, кои може да ги вклучуваат усвоените политики, стандарди, процедури и практики, дизајнирање нови системи и имплементирање на системи на начин на кој се задоволува барањето за записи. Стратегиите може да се применат за секое барање за записи одделно или во комбинација. Стратегиите треба да бидат селектирани врз основа на степенот на ризик преку неуспехот да се задоволи барањето, или во рамките на работната функција која е наменета за системот, постоечките системски средини или корпоративната култура во која стратегијата треба да успее.

ѓ) Дизајн на систем. Дизајнот на систем кој ги вклучува стратегиите, процесите и практиките опишани во овој дел на ISO 15489; да се осигура дека системот ги поддржува и не ги попречува работните процеси, оцени и доколку е можно редизајнирање на работните процеси и оперативните работи и комуникациските системи за да го вклучат канцелариското работење.

е) Имплементација на систем. Имплементацијата на еден систем треба систематски да биде преземена со употреба на проект-план и методи соодветни за ситуацијата и со поглед на интеграцијата на работата на системите со работните процеси и соодветните системи.

ж) Преглед за пост-имплементација. Да се соберат информации за перформансата на системот како интегрален и постојан процес. Ова може да биде преземено од страна на членовите интервјуирани за управувањето и клучните вработени, преку поставување прашања, набљудувјќи го системот во работа, испитување на процедуралните упатства, материјали за обука и друга документација, и вршење на случајни проверки на квалитетот на записите и контролните мерки. Прегледување и оценување на перформансите на системот, да се иницираат и надгледуваат корективните активности и воспоставување на режим за континуиран мониторинг и регулаторна средина.

8.5. Прекинување на системите

Кога еден систем е прекинат илли деактивиран, не може да се додаваат други записи во системот и покрај тоа што тие треба да продолжат да бидат досапни. Записите може да бидат преместени од системот во согласност со насоките кои се во сила за чување и распоредување или со помош на стратегии за конвертирање и миграција. Процесот на прекинување на системите треба да се документира, како што овој детал ќе се бара за да ја одржи автентичноста, сигурноста, употребливоста и интегритетот на записите кои се уште се наоѓаат во тој систем, вклучувајќи план за конвертирање или мапирање на податоци.

9 Процеси за канцелариско работење и контроли

9.1 Одредување кои документи ќе бидат сместени во системот

Одредувањето кои документи ќе бидат сместени во системот е засновано на анализите на регулаторната средина, на барањата за работата и одговорноста и ризикот од не-сместување на записите. Барањето е веројатно да се разликуваат во зависност од видот на организацијата и правниот и социјалниот контекст во кој таа дејствува.

Документите се создаваат и примаат на различни медиуми со користење на технологијата која константно се менува. Примарната карактеристика на документите е нивната динамична природа. Тие може да бидат креирани од повеќе создавачи, да постојат во повеќе верзии и да постојат во почетни стадиуми за различни временски периоди.

Работните или личните активности треба да бидат сместени како записи и да се поврзат со метаподатоците што го карактеризираат нивниот специфичен работен контекст, кога тие се обврзуваат на една организација или поединец за активност, одговорен го прави една организација или поединец, или документирање дејствие, решение или процесот на донесување одлуки.

9.2 Одредување колку долго да се чуваат записите

Одлуките колку долго треба да се одржуваат записите во рамки на системот се донесуваат врз основа на оценувањето на регулаторната средина, работните и барањата за одговорност и ризик. Во почетокот вакви одлуки треба да вклучува единица за администрирање на специфичните работни активности, назначените менаџери и други ако треба, во согласност со надворешните и внатрешните политики за канцелариско работење ил стандарди и барањата за записите поврзани со специфичните работни активности. Законски или други регулаторни барања може да побараат минимум периоди на чување или поднесување до овластено тело како што е архивската управа или ревизори за сите потребни одобренија. Правата и интересите на акционерите треба да се земат во предвид кога се одлучува колку долго ќе се одржуваат записите. Одлуките не треба да се донесуваат со намера да се заобиколи правото на пристап.

Чувањето на записите треба да биде управувано за:

а) да ги задоволи тековните и идните работни потреби со

1) задржување на информациите поврзани со минатите и сегашните одлуки и активности како дел од корпоративната меморија за известување за одлуките и активностите во сегашноста и иднината.

2) Задржување на докази за минатите и сегашните активности за задоволување на обврските за одговорност

3) Елиминирање на овластен и систематички начин на записите кои повеќе не се бараат и колку што е можно поскоро

4) Задржување на контекстот на записот кој ќе им овозможи на идните корисници да ја проценат автентичноста и сигурноста на записите, дури и во случаи каде што системите во кои тие се чуваат се затворени или биле подложени на значајни промени.

б) да се усогласи со правните барања преку осигурување дека регулаторната средина која е применлива за канцелариско работење за специфични работни активности е документирана, разбрана и имплементирана.

в) ги исполнува сегашните и идните потреби на внатрешните и надворешните акционери преку:

1) идентификување на извршни или правни интереси што акционерите може да ги имаат во чувањето на записите на подолг период од потребниот од страна на самата организација; тие може да вклучуваат акционери како што се бизнис партнери, клиенти и други луѓе кои се погодени од одлуките на организацијата, и други на кои организацијата треба да ги направи своите записи достапни за да ги исполни барањата за способност., како што се ревизорите, регулаторните власти и истражни органи, архивските власти или истражувачите.

2) Идентификување и оценување на правните, финансиските, политичките, социјалните или други позитивни придобивки од чувањето на записите што им служи на интересите на истражување и општеството како целина

3) Следење на регулативите за соодветната архивска управа каде што се применливи.

Записите идентификувани за продолжено чување веројатно ќе бидат оние кои

- ќе обезбедат доказ и информации за политиките и активностите на организацијата

- ќе обезбедат доказ и информации за интеракцијата на организацијата со заедницата клиент на која и служи

- ќе ги документаат правата и должностите на индивидуалците и организациите

- ќе придонесат за градење на меморијата на организацијата за научни, културни или историски цели, и

- ќе содржат доказ и информации за активностите на внатрешните и надворешните акционери.

9.3 Снимање на записи

Целта на снимањето на записите во системите е да

- воспостави врска меѓу записот, создавачот и работниот контекст од кој потекнува
- го постави записот и неговата врска во рамки на системот
- го поврзе со другите записи.

Овој процес може да биде преземен со алокација на експлицитни метаподатоци, вградени, атачирано ичи поврзани со специфичен запис без оглед на неговиот формат. Ова треба да биде дизајнирано во процедурите на еден систем. Овие метаподатоци се важни за реконструирање, со овластување, на статусот, структурата и интегритетот на записот во било кое време и демонстрирање на неговите врски со другите записи.

Техниките за обезбедување на снимање на записите може да вклучуваат

а) класификација и индексирање кое дозволува соодветно поврзување, групирање, именување, обезбедување, кориснички дозволи и прибирањето, распоредувањето и идентификување на виталните записи.

б) средување во логичка структура и редослед, без разлика дали е физички документ или електронски директориум, кој го овозможува последователното користење и референци,

в) регистрација која овозможува доказ на постоењето на записи во системот, и

г) системи кои ги опишуваат или обликуваат преземените активности во текот на работата, кои

- 1) обезбедуваат метаподатоци кои го опишуваат работниот контекст,
- 2) обезбедува доказ за тоа каде се наоѓа записот,
- 3) ја идентификува активноста која не е покриена,
- 4) идентификува кој пристапува до записот,
- 5) идентификува кога ваков пристап ќе биде направен, и
- 6) обезбедува доказ за трансакциите кои се извршиле на записот.

9.4 Регистрација

Во системот во кој се употребува процесот на регистрација:

- а) записот е регистриран штом е снимен во системот;
- б) никакви понатамошни процеси кои влијаат на записот нема да може да се изведуваат се до неговата комплетна регистрација.

Примарната цел на регистрацијата е да обезбеди доказ дека еден запис е создаден или снимен во системот, и дополнителен бенефит е тоа што го олеснува прибирањето. Вклучува кратки описни информации или метаподатоци за записот и доделување на идентификациски број, единствен во системот. Регистрацијата го формализира снимањето на записот во системот.

Записите може да бидат регистрирани на повеќе од едно ниво или собир во рамки на системот. Во електронската средина, системите може да бидат дизајнирани

да ги регистрираат записите автоматски, транспарентни за корисникот на работниот систем од кој се снимени и без интервенција на менаџерот со записи.

9.5 Класификација

9.5.1 Класификација на работните активности

Класификацијата на работните активности дејствува како моќна алатка за асистирање при однесувањето на работата и во многу процеси вклучени во управувањето записи вклучувајќи

- а) обезбедување на врски меѓу индивидуалните записи кои се собираат за да се обезбеди континуирана активност на записот
- б) обезбедување дека записите се именуваат на доследен начин со текот на времето
- в) асистирање во прибирањето на сите записи кои се однесуваат на одредена функција или активност
- г) одредување на безбедносна заштита и пристап соодветни за воспоставување на записи
- д) алоцирање на корисничките дозволи за пристап или дејствување на одредена група записи
- ѓ) распоредувањето на одговорноста за управување со одреден збир на записи
- е) распоредување на записите за работа, и
- ж) одредување на соодветни периоди за чување и распоредување на активностите за записите.

9.5.2 Класификациони системи

Класификационите системи ја одразуваат работата на организацијата од која тие произлегуваат и вообичаено се основаат на анализите на работните активности на организацијата. Системот може да се користи за поддршка на различни процеси на канцелариско работење. Организациите треба да го одредат степенот на контрола на класификацијата која ја бараат за своите работни цели.

9.5.3 Контроли на речник

Класификационите системи и индексите може да бидат поддржани од контролите на речникот кои се прилагодени на комплексноста на записите од една организација. Вакви контроли на речник треба да ги објаснат специфичните дефиниции на организацијата или користење на поими.

9.5.4 Индексирање

Индексирањето може да се направи рачно или да се изгенерира автоматски. Тоа може да се појави на различни нивоа на агрегација во рамки на системот.

Упатство за индексирање може да се наајде во **ISO 5963, Documentation – Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms.**

9.5.5 Распределување на броеви и кодови

Стенографски методи за прегледување на записите покрај насловот се најчесто користени. Распределувањето на броевите или кодовите најчесто се прави за групирање на записите.

Целта на кодирањето е поврзано со локацијата, каде што бројот или кодот ја означува “адресата” на записот, така што записот може да се преземе со специфирање на престојот во рамки на системот.

9.6 Чување и ракување

Записите треба да се чуваат на медиуми кои ќе обезбедат нивна употребливост, сигурност, автентичност и заштита колку што е потребно (види 8.2). Прашањата кои се однесуваат на одржувањето, ракувањето и чувањето на записите кои се јавуваат во текот на нивното постоење, не само кога ќе станат неактивни.

Записите бараат услови за чување и процеси на ракување кои во предвид ќе се земат нивните специфични физички и хемиски својства. Записите со продолжена вредност, без разлика на форматот, бараат повисок квалитет на чување и ракување за заштита онолку долго колку што постои. Условите за чување и процесите за ракување треба да се дизајнираат за да се заштитат записите од неовластен пристап, губење или уништување, како и од крадење и од катастрофи.

Организациите треба да имаат политики и упатства за конвертирање или миграција на записите од еден систем во друг.

Системите за електронските записи треба да бидат дизајнирани така што записите да останат пристапни, автентични, сигурни и употребливи преку било која промена на системот, во текот на целиот период на чување. Ова може да вклучува миграција на различен софтвер, репрезентација во нови формати или на други начини на репрезентација на записи. Каде што овие процеси ќе се појават, доказот за истите треба да се чува, заедно со други детали за било какви промени во дизајнот и форматот на документите.

9.7 Пристап

Организациите треба да имаат формална упатства со кои ќе се регулираат кој има дозвола за пристап до записите и во кои услови.

Регулаторната средина, во која организацијата дејствува, утврдување општи принципи за правата за пристап, условите или ограничувањата кои треба да бидат инкорпорираны во дејствувањето на системите. Може да има посебен закон кој ги покрива домените на приватност, безбедност, слобода на информации и архиви. Записите може да содржат лични, комерцијални ил оперативно чувствителни информации. Во некои случаи, пристапот до записите или информациите за истите, треба да се забрани.

Ограничувањата на пристап може да се применат и во рамки на организацијата и за надворешните корисници. Ограничените записи треба да се идентификуваат само таму каде што конкретно се бара од работните потреби или регулаторната средина. Ограничувањата треба да им се изречат за наведениот период, да осигураат дека потребно е дополнително надгледување на овие записи подолго отколку што е потребно. Потребата да се одржи ограничувањето за пристапност може да се смени со тек на време.

Обезбедувањето на соодветни контроли за пристап се врши со давање пристапен статус и до записите и за индивидуалците.

Управувањето со процесот на пристап вклучува обезбедување дека

а) записите се категоризираат според нивниот пристапен статус во одредено време

б) записите се реализирани само на оние кои имаат дозвола да ги видат

в) шифрираните записи може да се читаат со дозвола и овластување

г) процесите и трансакциите на записите се преземаат само од оние кои се овластени да ги изведуваат, и

д) делови од организацијата со одговорност за одредени работни функции со наведени дозволи за пристап до записите кои се поврзани со нивниот домен на одговорност

Мониторингот и мапирањето на корисничките дозволи и функционалните работни задолженија е континуиран процес кој се јавува во сите системи, без разлика на форматот. Електронските системи, особено оние кои се достапни во географски распоредените системи, може да ги наследат корисничките идентификациски протоколи од други апликации.

9.8 Следење

9.8.1 Општо

Следење на движењето и користењето на записите во рамки на системот е потребно за

а) идентификување на нерешената активност

б) овозможување на барање на записот

в) превентива од губење на записи

г) надгледување на користењето за одржување и безбедност на системот и одржување на надзорот на трансакциите на записите (на пр. снимање на регистрација, класификација, индексирање, чување, пристап и употреба, миграција и распоредување)

д) одржување на капацитетот за идентификување на оперативното потекло на индивидуалните записи каде што системите биле споени или мигрирани.

9.8.2 Активност – следење

Следењето може да се имплементира во системот за процесите каде што временските граници за активностите се наметнати од страна или од организацијата. Следењето:

а) распределува кои чекори да се преземат како одговор на одлуките или трансакциите документирани во записот,

б) доделува одговорност за активност на одредено лице, и

в) датуми на записите според кои предефинираната активност треба да се преземе и датуми кога тие активности се јавуваат.

Следењето може ефикасно да се имплементира ако материјалот е регистриран во системот пред испраќањето до одредените лица.

9.8.3 Активност - лоцирање

Движењето на записите треба да се документира за да се осигура дека единиците може секогаш да се лоцираат коога е потребно. Механизмите за следење може да го снимат идентификаторот на единицата, лицето или единица што ги поседува и вренето/датумот на движење.

Системот треба да ги следи прашањето, преносот меѓу лицата, и враќањето на записите на нивната “домашна” локација или чување, како и нивното диспозиционирање или пренос на било која друга авторизирана надворешна организација вклучувајќи ја архивската управа.

9.9 Имплементација на распоредување

Распоредувањето на органите кои го управуваат отстранувањето на записите од оперативните записи треба да се воведат за записите на систематска и рутинска основа, во текот на нормалната работна активност. Никакво распоредување на активности не треба да се преземе без да се осигура дека записот веќе не е потребен, дека ниедна работа не е решена и дека во тек или во очекување не се судски спорови или истраги што би вклучувало сметање на записот како доказ.

Распоредувањето на активностите може да вклучи:

- а) непосредно физичко уништување, вклучувајќи overwriting и бришење,
- б) чување на подолг период во рамки на работната единица,
- в) пренос во соодветен простор за чување или медиум под контрола на организацијата,
- г) пренос во друга организација што ја презема одговорноста за работните активности преку реструктуирање, продажба или приватизација
- д) пренос во простор за чување управувани во име на организацијата од страна на независен провајдер со кого биле воспоставени соодветни договорни аранжмани,
- ѓ) пренос на одговорноста за управување на соодветна управа додека физичкото чување на записот му припаѓа на организацијата која го создава,
- е) трансфер во архивата на организацијата,
- ж) пренос во надворешна архивска управа.

Следните принципи треба да го управуваат физичкото уништување на записите.

- Уништувањето секогаш треба да биде овластено.
- Записите кои се однесуваат на идните или актуелните судски спорови не треба да се уништуваат.
- Уништувањето на записите треба да се изведува на начин со кој ќе се зачува доверливоста на сите информации што ги содржат.
- Сите копии од записите кои се наменети за уништување, вклучувајќи ги и безбедносните копии, копии за зачувување и backup копии, треба да се уништат.

9.10 Документирање на процесите за канцелариско работење

Документацијата која ги опишува процесите за канцелариско работење и системите треба да се однесуваат на правните, организационите и техничките барања. Треба да се наведе надлежноста за процесот за канцелариско работење, како што е класификацијата, индексирањето, прегледот и распоредувањето на записите.

Релевантното законодавство, стандардите и политиките треба да се снимаат, да се одредат барањата за практиките, прегледот, отчетот и тестирањето на процесот на канцелариско работење. Посебно внимание треба да се посвети на други информациски системи и политики во употреба во рамки на организацијата за одржување на корпоративниот интегритет на управувањето со информациите.

Сите решенија за тоа кои записи треба да се прифаќаат и колку долго записите да се одржуваат треба јасно да бидат документирани и задржани. Одлуките може да бидат презентирани како надлежност за распоредување. Треба да се подготви и поднесе официјална документација за анализите или друго оценување кое резултира со одлуки за прифаќање и чување на записите до повисокото раководство за одобрување. Документацијата треба да содржи детали за работните активности и записите кои произлегуваат од секоја работна организација, и јасно и недвосмислено да се специфицира нивниот период на чување и активностите за распоредување. Активностите кои го активираат или овозможуваат распоредувањето на активностите треба јасно да биде дефинирано. Инструкциите за трансферот на записи на алтернативни форми за чување (на пр. off-line или off-site чување) треба да бидат вклучени. Каде што е неопходно, ваква документација треба да се поднесува до надворешно овластено тело, како што е архивска управа, ревизори, итн. за потребно одобрение. Треба да се одржуваат записи за активностите за распоредување што еднаш ќе бидат извршени.

10 Мониторинг и ревизија

Усогласеност на мониторингот треба правилно да се преземат за да се осигура дека процедурите и процесите за системите се имплементирани согласно со политиките и барањата на организацијата и да се исполнат очекуваните резултати. Вакви прегледи треба да ги испитуваат перформансите на организацијата и задоволството на корисниците од системот.

Регулаторната средина може да побара надворешни тела да го преземат мониторингот и ревизијата.

Модификацијата на системите и процесите за канцелариско работење треба да се направи доколку се утврди дека се несоодветни или неефикасни.

Усогласеноста на системот и мониторингот треба да се документираат и да се прават извештаи.

11 Обука

Организацијата сакајќи да го потврди овој дел на ISO 15489 треба да воспостави тековна програма за обука. Програмите за обука во однос на барањата за канцелариско работење и специфичните практики треба да ги прифати улогите и одговорностите и наменети за сите членови во управувањето, вработените, изведувачите, волонтерите и други индивидуални лица одговорни за целата или дел од работната активност на една организација во создавањето записи за време на нивната работа и во прифаќањето на оние записи во системите. Програмите за обука може да бидат дизајнирани и поставени во соработка со надворешни организации.

ИНДЕКС

Access,	Пристап	3.1, 8.3.6, 9.7
Accountability definition,	Одговорност дефиниција	3.2
Action tracking, definition, management,	Активност следење дефиниција, управување,	3.3 3.3
Alteration of records,	Промена на записи	7.2.4
Archival authority definition,	Архивска управа дефиниција,	3.4
Archival records, not included, clause 1	Архивски записи, не се влучени, клаузула 1	
Arrangement See classification	Средување Види класификација	
Assessment of existing systems,	Оценување на постоечките системи,	8.4 г)
Audit trails,	Ревизија	8.3.2
Auditing, clause 10	Ревизија, клаузула 10	
Authenticity of records,	Автентичност на записи	7.2.2
Business activities Analysis, Classification Definition,	Работни активности, Анализа, Класификација, Дефиниција,	8.4 б) 9.5.1 7.1
Capture See records capture	Прифаќање Види прифаќање записи	
Classification, See also indexing: numbers and codes; vocabulary controls Business activities, Definition, Records capture, Systems,	Класификација Види во индекс: броеви и кодови; контрола на речник Работни активности, Дефиниција, Прифаќање на записи, Системи,	9.5 9.5.1 3.5 9.3 9.5.2
Codes See numbers and codes	Кодови Види броеви и кодови	
Compliance Design and implementation, Monitoring, clause 10 Comprehensiveness of records systems,	Усогласеност Дизајн и имплементација, Мониторинг, клаузула 10 Сеопфатност на системите,	8.2.4 8.2.5
Controls See processes and controls	Контроли Види процеси и контроли	
Conversion See also migration Definition, Designing and implementing,	Конверзија Види миграција Дефиниција, Дизајнирање и имплементирање,	3.7 8.3.5
Custody See transfer (custody)	Старателство Види пренос (старателство)	

Decommissioning records systems	Собирање на систем	8.5
Definitions, clause 3	Дефиниции, клаузула 3	
Design methodology,	Методологија на дизајн	8.4
Destruction Definition, Processes,	Уништување Дефиниција, Процеси,	3.8 9.9
Discontinuing records systems	Прекинување на систем	8.5
Disposition See also destruction;retention;transfer Definition, Processes, Systems design,	Распоредување Види уништување;чување;пренос Дефиниција, Процеси, Дизајн на системи,	3.9 9.9 8.3.7
Distributed management,	Поделба на управувањето	8.3.4
Documents Definition, Determining which to capture,	Документи Дефиниција, Одредување што да се сними (прифати)	3.10 9.1
Documentation of policies, of processes, of transactions,	Документација за политики, за процеси, за трансакции,	8.2.6 9.10 8.3.2

Electronic records Access, Storage and handling,	Електронски записи Пристап, Чување и управување	9.7 9.6
---	--	--------------------------

Finding aids See access	Помошни средства Види пристап	
-----------------------------------	---	--

Handling	Управување	9.6
-----------------	-------------------	------------

Identification See classification; registration	Идентификација Види класификација; регистрација	
Implementation methodology,	Имплементација на методологија,	8.4
Indexing, Definition, Processes, Records capture, Vocabulary controls,	Индексирање, Дефиниција, Процеси, Прифаќање на записи, Контроли на речник,	3.11 9.5.4 9.3 9.5.3
Integrity of records,	Интегритет на записи,	7.2.4
Integrity of records systems,	Интегритет на системи,	8.2.3
International Standards: normative references, clause 2	Меѓународни стандарди: нормативни референци, клаузула 2	

Location tracking,	Следење на локација,	9.8.3
---------------------------	-----------------------------	--------------

Media See storage	Медиум Види чување	
Metadata, Business context, Definition, Documenting transactions, Records capture,	Метаподатоци, Работна содржина, Дефиниција, Документирање на транзакции, Прифаќање на записи,	9.1 3.12 8.3.2 9.3
Methodology of design and implementation	Методи на дизајн и имплементација	8.4
Migration, See also conversion Definition, Electronic records, Systems design and implementation,	Миграција, Види конвертирање Дефиниција, Електронски записи, Дизајн на системи и имплементација	3.13 9.6 8.3.5
Monitoring, clause 10	Мониторинг, клаузула 10	
Movement See location tracking; transfer	Движење Види следење на локација; пренос	

Non-profit activities See business activities	Непрофитни активности Види работни активности	
Normative references, clause 2	Нормативни референци, клаузула 2	
Numbers and codes,	Броеви и кодови,	9.5.5

Physical storage,	Физичко чување,	8.3.3
Policies, Documentation,	Политики, Документација,	6.2 8.2.6
Post-implementation review,	Пост-имплементациски преглед,	8.4 ж)
Preliminary investigation	Прелиминарна истрага	8.4 а)
Preservation, Definition,	Чување, дефиниција	3.14
Processes and controls, clause 9 See also disposition; preservation documenting,	Процеси и контроли, клаузула 9 Види исто и распоредување; чување на документацијата	9.10
Protection See physical storage and protection	Заштита Види физичко чување и заштита	
Public administration See business activities,	Јавна администрација Види работни активности	

Quality process framework, clause 1	Квалитет на рамковниот процес, клаузула 1	
--	--	--

Records, Characteristics,	Записи, Карактеристики,	7.2
-------------------------------------	-----------------------------------	------------

Definition,	Дефиниции,	3.15
Records capture, Determining what to capture, Purpose and techniques,	Снимање на записи, Одредување што да се снимиме, Цели и техники,	9.1 9.3
Records management Application of this part of ISO 15489, clause 1 Benefits, clause 4 Definition, Requirements, clause 7 Systems included, clause 4	Канцелариско работење Примена на овој дел од ISO 15489, клаузула 1 Бенефиции, клаузула 4 Дефиниција, Барања, клаузула 7 Вклучени системи, клаузула 4	3.16
Records management programmes,	Програми за канцелариско работење	7.1
Records management processes See processes and controls	Процес на канцелариско работење Види процеси и контроли	
Records system, Characteristics, Definition, Design and implementation, clause 8 Discontinuing,	Системи, Карактеристики, Дефиниција, Дизајн и имплементација, клаузула 8 Прекинување,	8.2 3.17 8.5
Records transactions, documenting,	Трансакција на записи, документирање,	8.3.2
Registration, Definition, Processes, Records capture,	Регистрирање, Дефиниција, Процеси, Снимање на записи,	3.18 9.4 9.3
Regulatory environment, clause 5 Access rights,	Регулаторна средина, клаузула 5 Право на пристап	9.7
Reliable records,	Сигурни записи,	7.2.3
Reliable records systems,	Сигурни системи,	8.2.2
Requirements for records Identification, Strategies for satisfying,	Барања за записи, Идентификација, Стратегии за задоволување	8.4 в) 8.4 д)
Responsibilities, Accountability, Application of this part of ISO 15489, clause 1	Обврски, Одговорност, Примена на овој дел од ISO 15489, клаузула 1	6.3 3.2
Retention Design and implementation, Periods, Processes,	Чување, Дизајн и имплементација, Периоди, Процеси,	8.3.7 9.2 9.9
Retrieval,	Пронаоѓање,	8.3.6

See also access; indexing	Види исто пристап; индексирање	
Rights See access	Права Види пристап	
Storage Processes and controls, Physical,	Чување, Процеси и контроли, Физички,	9.6 8.3.3
Systematic management practices,	Систематички практики за управување	8.2.6
Terms defined, clause 3	Дефинирани термини, клаузула 3	
Time limits for actions see action tracking for retention,	Временски ограничувања, за активности види следење на активности за чување,	9.2.
Tracking See also action tracking; location tracking Definition, Management,	Следење, Види исто следење на активности; следење на локација Дефиниција, Управување,	3.19 9.8
Training, clause 11	Обука, клаузула 11	
Transactions, documenting,	Трансакции, документирање,	8.3.2
Transfer (custody) Definition, Processes,	Пренос (старателство) Дефиниција, Процеси,	3.20 9.9
Transfer (movement) Definition, Processes,	Пренос (движење) Дефиниција, Процеси,	3.21 9.9
Unique identifiers, See registration	Единствени идентификатори, Види регистрирање	
Use of records systems,	Користење на системи	8.3.6
Useability of records, See also access	Употребливост на записи, Види исто пристап	7.2.5
Vocabulary controls,	Контроли на речник,	9.5.3