



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran
سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۷۴۲۱

چاپ اول

۱۳۹۲

INSO

17421

1st. Edition

2014

اطلاعات و اسناد - سامانه‌های مدیریت برای
سوابق - اصول و واژگان

**Information and documentation - Management
systems for records - Fundamentals and
vocabulary**

ICS:01.040.01;01.140.20

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۰/۰۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیشنهادها و پیشنویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادها در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیشنویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که براساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)^۱ کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفتهای علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، سازمان استاندارد اینگونه سازمان‌ها و مؤسسات را براساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International organization for Standardization

2- International Electro technical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organization International de Metrology Legal)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

« اطلاعات و اسناد - سامانه‌های مدیریت برای سوابق - اصول و واژگان »

رئیس:

ارسلان، علیرضا

(فوق لیسانس EMBA)

دبیر:

جعفری ندوشن، زهرا

(فوق لیسانس مدیریت صنعتی)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

احمدی ندوشن، علیرضا

(فوق لیسانس مدیریت اجرایی)

کارشناس استاندارد

مسئول کنترل کیفیت شرکت کنتورسازی نیک تراز یزد

دهقان، طیبه

(لیسانس الکترونیک)

کارشناس اداره کل استاندارد استان یزد

زحمتکش، مرضیه

(لیسانس مدیریت صنعتی)

نماینده شرکت پارس معیار سنجش ایساتیس

سجادی، نرگس السادات

(لیسانس کتابداری)

کارشناس اداره کل استاندارد استان یزد

ماندگاری، مریم

(فوق لیسانس مدیریت سیستم و بهره‌وری)

مدیرعامل شرکت رهپویان کیفیت

موسوی، سید محمودرضا

(لیسانس مهندسی صنایع)

کارشناس اداره کل استاندارد استان یزد

میرشمسی، فاطمه

(لیسانس حقوق)

کارشناس اداره کل دارایی استان یزد

هادیان، الهام

(فوق لیسانس مدیریت بازرگانی)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
و	پیش گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ اصول سامانه مدیریت سوابق
۹	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۶	پیوست الف (اطلاعاتی) روش مورد استفاده در توسعه واژگان

پیش گفتار

استاندارد « اطلاعات و اسناد- سامانه‌های مدیریت برای سوابق- اصول و واژگان » که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده و در یکصد و سی و یکمین اجلاس کمیته ملی اسناد و تجهیزات اداری و آموزشی مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۱۱ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بندیک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 30300:2011, Information and documentation- Management systems for records - Fundamentals and vocabulary

اطلاعات و اسناد - سامانه‌های مدیریت برای سوابق - اصول و واژگان

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین اصطلاحات و تعاریف کاربردی برای استانداردهای سامانه مدیریت سوابق است. این استاندارد، همچنین اهداف استفاده از سامانه مدیریت سوابق را بیان کرده و اصولی را برای آن فراهم می‌کند، رویکرد فرایندی را توصیف کرده و نقشی را برای مدیریت سطح عالی تعیین می‌کند.

این استاندارد، برای هر نوع سازمانی که بخواهد موارد ذیل را انجام دهد، کاربرد دارد:

۱-۱ سامانه مدیریت سوابقی را برای پشتیبانی از کسب و کار خود ایجاد کرده، اجرا و حفظ نموده و آن را بهبود دهد؛

۲-۱ انطباق خود را با خط مشی بیان شده سوابق تضمین کند؛

۳-۱ انطباق با این استاندارد را از روش‌های زیر اثبات کند:

۱-۳-۱ تعهد به انجام یک خودارزیابی یا خوداظهاری، یا

۲-۳-۱ پیگیری تأیید خوداظهاری آن‌ها توسط شخص بیرون سازمانی یا

۲-۳-۱ پیگیری تأیید سامانه مدیریت سوابق آن‌ها توسط یک شخص بیرونی.

۲ اصول سامانه مدیریت سوابق

۱-۲ ارتباط بین سامانه مدیریت سوابق و سامانه مدیریت

همه سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف سازمان، سوابق را به عنوان خروجی انجام فعالیت‌های خود، ایجاد و کنترل می‌کنند.

سامانه مدیریت سوابق، خط مشی، اهداف و چارچوب رهنمودهایی را برای کنترل سوابق سازمان در سامانه سوابق ایجاد نموده و اطمینان می‌دهد که سامانه سوابق، الزامات سازمان را برآورده می‌کند.

به منظور برآورده نمودن خط مشی، اهداف و رهنمودها لازم است در چارچوب سامانه مدیریت سوابق، کنترل‌ها و فرایندهای سوابق، طراحی، اجرا و پایش شود. این کار، تعیین چگونگی مدیریت کنترل‌ها و فرایندهای سوابق توسط سامانه‌های سوابق و چگونگی ارتباط سوابق با همه سامانه‌های مدیریت، به عنوان شواهد عینی نتایج برای مقاصد ارزیابی، را در بر می‌گیرد.

سامانه‌های مدیریت، خود شامل سامانه مدیریت سوابق بوده و سوابق را ایجاد می‌کنند. سامانه‌های مدیریت در حقیقت، سوابق و روش‌هایی که مدیریت می‌شوند را به فعالیت‌های جدید سازمانی نظیر توسعه محصولات یا خدمات جدید بازخورد می‌دهند. سوابق همچنین می‌تواند برای پایش عملیات سامانه‌های مدیریت و این که چطور به درستی آن سامانه‌ها و فعالیت‌ها، الزامات سازمانی را برآورده می‌کنند، استفاده شود. در این روش، سامانه مدیریت سوابق، الزامات سوابق سایر سامانه‌های مدیریتی را به خوبی، پوشش می‌دهد.

۲-۲ زمینه کاری سازمان

یک سازمان یا گروهی از سازمان‌ها می‌توانند براساس زمینه کسب و کار و الزامات خود از همه یا بخشی از استانداردهای (MSR)^۱ استفاده کنند. این زمینه‌ها عبارتند از:

الف- اندازه و پیچیدگی سازمان یا سازمان‌ها، یا فرایندهای الزام کننده کنترل سوابق؛

ب- سطح مخاطرات کسب و کار به دست آمده به علت نداشتن کنترل سوابق کافی؛

پ- حرکت به سمت بهبود داخلی برای برآورده نمودن تقاضای ذی‌نفعان فعلی یا بالقوه آینده؛

ت- تقاضا یا انتظارات ذی‌نفعان خاص؛

استانداردهای سامانه مدیریت سوابق می‌تواند در موارد ذیل مورد استفاده قرار گیرد:

۱- برای یک یا چند فرایند خاص درون یک سازمان؛

۲- در سرتاسر یک سازمان کامل شامل همه فرایندهای کسب و کار؛

۳- برای تعدادی از سازمان‌ها با فرایندهای کسب و کار مشترک، به طور مثال، سرتاسر یک بخش خاص، شرکای تجاری یا یک سهام‌دار مشترک؛

یک سازمان هنگام به کارگیری استانداردهای سامانه مدیریت سوابق، باید الزامات و راهنمایی‌های استانداردها، آیین‌نامه‌ها و قوانین ملی که در حوزه قلمرو مربوطه به کار می‌روند را مد نظر قرار دهد.

۲-۳ نیاز برای یک سامانه مدیریت سوابق

۲-۳-۱ هدف

همه سازمان‌ها، صرف‌نظر از اندازه یا ماهیت کسب و کارشان، اطلاعاتی را از فرایندهای کاری خود تولید می‌کنند. سوابق به عنوان یک نوع منبع اطلاعاتی، بخشی از سرمایه واقعی و از این جهت دارایی‌های سازمان محسوب می‌شود.

هدف از اجرای MSR، مدیریت نظام‌مند اطلاعات به عنوان سوابق فعالیت‌های کسب و کار است. چنین سوابقی از تصمیمات جاری کسب و کار و فعالیت‌های متعاقب آن پشتیبانی و جوابگویی به نیازهای حال و آینده سازمان را تضمین می‌کند.

هدف از اجرای سامانه مدیریت سوابق، ایجاد و کنترل سوابق در یک روش نظام‌مند و قابل تصدیق به منظورهای زیر است:

الف- خدمات تحویل و کسب و کار را به طور مؤثر هدایت کند؛

ب- الزامات پاسخگویی، قانونی و آیین‌نامه‌ای را برآورده کند؛

پ- تصمیم‌گیری، ثبات عملیاتی و تداوم سازمان را بهینه کند؛

ت- در هنگام وقوع فاجعه، عملیات اثربخش سازمان را تسهیل کند؛

ث- با ارائه مدارکی از موجودیت یا فقدان فعالیت سازمانی، حمایت و پشتیبانی را در محاکم قضایی، فراهم کند.

ج- از منافع سازمان و حقوق کارکنان، مشتریان و ذی‌نفعان حال و آینده سازمان حمایت کند؛

- چ- از فعالیت‌های تحقیق و توسعه پشتیبانی کند؛
- ح- از فعالیت‌های پیشرفت سازمان پشتیبانی کند و
- خ- یادبودهای^۱ شرکت یا مجموعه را حفظ کرده و از مسئولیت اجتماعی پشتیبانی کند.

۲-۳-۲ سوابق قابل استفاده، موثق^۲ و قابل اعتماد^۳

۱-۲-۳-۲ کلیات

هرسازمان اجراکننده سامانه مدیریت سوابق، خط‌مشی و اهداف سوابق خود را منطبق با زمینه کاری سازمان تنظیم می‌کند. اجرای سامانه مدیریت سوابق، ایجاد و کنترل سوابقی را تضمین می‌کند که برای دوره زمانی لازم از نیازهای سازمان و جامعه پشتیبانی می‌کند. همان‌طور که در بندهای ۲-۲-۳-۲ تا ۵-۲-۳-۲ آمده، دستیابی موفق به اهداف سوابق، ناشی از ایجاد و کنترل سوابقی است که، معتبر، موثق، یکپارچه و قابل استفاده باشند.

۲-۲-۳-۲ قابل اعتماد

یک سابقه معتبر، سابقه‌ای است که بتوان به محتویات آن به عنوان یک نماینده کامل و دقیق از تعاملات، فعالیت‌ها یا واقعیاتی که آنها گواهی می‌کنند، اعتماد کرد و اینکه بتواند وابسته به دوره تعاملات یا فعالیت‌های بعدی باشد. سوابق باید در زمانی که تعامل یا رویدادی رخ می‌دهد را یا بلافاصله پس از آن، توسط افرادی که دارای دانش مستقیم از واقعیات هستند یا توسط ابزاری که به طور معمول در کسب و کار به منظور هدایت تعاملات استفاده می‌شوند، ایجاد شوند.

۳-۲-۳-۲ موثق

یک سابقه موثق، سابقه‌ای است که بتوان اثبات کرد که:

- آنچه که اذعان می‌دارد هست،

- توسط اشخاصی ایجاد یا فرستاده شده که اذعان می‌دارند آن را ایجاد نموده یا فرستاده‌اند و

- در زمان اذعان شده، ایجاد یا ارسال شود.

برای اطمینان از اعتبار سوابق، سازمان‌ها باید خط‌مشی و رویه‌هایی را اجرا کرده و مستند کنند که ایجاد، دریافت، ارسال، نگهداری و امحای سوابق را کنترل می‌کند. این کار تضمین می‌کند که ایجادکنندگان سوابق افراد مجاز و با هویت معین بوده و این‌که سوابق در مقابل اضافه‌نمودن، حذف، تغییر، استفاده و پنهان نمودن غیر مجاز حفاظت می‌شوند.

۴-۲-۳-۲ یکپارچگی^۴

یکپارچگی یک سابقه، به کامل و غیر قابل تغییر بودن آن اشاره دارد.

ضروری است یک سابقه در مقابل تغییرات غیرمجاز حفظ شود. خط‌مشی‌ها و رویه‌های مدیریت سوابق باید تعیین کند که چه ضامائم یا تفاسیری می‌تواند بعد از ایجاد یک سابقه به وجود آید، ضامائم یا تفاسیرها تحت

1 - Memory
2- Authentic
3- Reliable
4 - Integrity

چه شرایطی می‌تواند مجاز شود و چه کسی مجاز به ایجاد آن‌هاست. هرگونه یادداشت، اضافه نمودن یا حذف یک سابقه باید به طور شفاف مستند شده و قابل ردیابی باشد.

۲-۳-۵ قابل استفاده

یک سابقه قابل استفاده، سابقه‌ای است که بتواند ایجاد، بازنگری، ارائه و تفسیر شود. چنانچه سابقه به طور مستقیم به فعالیت یا تعامل کسب و کاری که آن را تولید کرده، متصل می‌شود، باید توانایی ارائه سوابق بعدی را داشته باشد. ارتباطات به هم وابسته^۱ (نزدیک) سوابق باید اطلاعات مورد نیاز برای فهمیدن تعاملاتی که ایجاد و استفاده می‌شود را انتقال دهد. هم‌چنین باید بتواند یک سابقه را از درون محدوده وسیع‌تر فعالیت‌ها و وظایف، شناسایی کند. ارتباطات بین سوابقی که یک توالی از فعالیت‌ها را مستند می‌کنند، باید حفظ شود.

۲-۳-۳ ایجاد سامانه‌های سوابق

۲-۳-۳-۱ کلیات

اهداف سوابق یک سامانه مدیریت سوابق، توسط برقراری سامانه یا سامانه‌های سوابق به منظور دربرگرفتن و کنترل سوابقی که قابل اعتماد، مطمئن^۲، قابل قبول، جامع و نظام‌مند هستند به دست می‌آید. مثال‌هایی از این مورد در بندهای ۲-۳-۳-۲ تا ۲-۳-۳-۶ آمده است:

۲-۳-۳-۲ قابل اعتماد

سامانه‌های سوابق معتبر:

الف- به طور معمول، همه سوابق را در محدوده فعالیت‌های کسب و کار خود، دربر می‌گیرند؛

ب- سوابق را به روشی که فرایندهای کسب و کار را منعکس کند، سازماندهی می‌کنند؛

پ- سوابق را از تغییر یا امحای غیرمجاز حفظ می‌کنند؛

ت- به طور معمول، به عنوان منبع اولیه اطلاعات در رابطه با اقدامات مستند شده در سوابق عمل می‌کنند.

ث- در هنگام نیاز، دسترسی راحت به همه سوابق را فراهم می‌کند؛

ج- اطلاعاتی درباره بازنگری، استفاده و امحای سوابقی که آن‌ها مدیریت می‌کنند را در بر می‌گیرد؛

چ- توانایی اداره کردن منظم و پیوسته را دارا می‌باشد.

سامانه سوابق قابل اطمینان، پیوستگی کسب و کار را مقدر ساخته و از مدیریت خطر پشتیبانی می‌کند.

۲-۳-۳-۲ مطمئن

سامانه‌های سوابق ایمن، معیارهای کنترل کافی برای پیشگیری از اقدامات غیرمجاز (دسترسی، امحاء، تغییر یا حذف سوابق) را به کار می‌گیرد. سامانه‌های سوابق ایمن از جوابگویی سازمانی و مدیریت خطر پشتیبانی می‌کند.

1- Contextual

2 - Secure

۴-۳-۳-۲ قابل قبول

سامانه‌های سوابق قابل قبول، سامانه‌هایی هستند که به گونه‌ای مدیریت می‌شوند که همه الزامات ناشی از انتظارات کسب و کار و ذی‌نفعان جاری و محیط قانونی که سازمان کار می‌کند را برآورده کنند. سامانه‌ها می‌توانند برای تطبیق خود با توجه به این الزامات، به عنوان بخشی از فرایندهای بهبود و نگهداری سامانه مدیریت سوابق، ارزیابی شوند. سامانه‌های سوابق قابل قبول، جوابگویی سازمانی، حکمرانی خوب و مدیریت خطر را تضمین می‌کنند.

۵-۳-۳-۲ جامع

سامانه‌های سوابق جامع، سوابق ناشی از دامنه کامل فعالیت‌های کسب و کار برای سازمان، گروهی از سازمان‌ها یا بخشی از سازمان که از سوابق استفاده می‌کنند را مدیریت می‌کند. سامانه‌های سوابق جامع، کسب و کار را کارا و اثربخش می‌سازد.

۶-۳-۳-۲ نظام‌مند

فرایندهای ایجاد و مدیریت سوابق، از طریق طراحی و به کارگیری سامانه‌های سوابق و سامانه‌های کسب و کار براساس خط مشی‌های مستند شده، پاسخگویی‌های محول شده و روش‌شناسی‌های رسمی، نظام‌مند می‌شود. این کار به هدایت مؤثر کسب و کار و مدیریت خطر کمک می‌کند.

۴-۲ اصول سامانه مدیریت سوابق

۱-۴-۲ کلیات

اجرای موفق سامانه مدیریت سوابق بر مبنای به کارگیری اصول مندرج در بندهای ۲-۴-۲ تا ۸-۴-۲ می‌باشد.

۲-۴-۲ تمرکز بر روی مشتری و سایر ذی‌نفعان

تمرکز بر روی نیازهای حال و آینده مشتریان سازمان و انتظارات سایر ذی‌نفعان آن، که در حقیقت یکپارچه با الزامات سامانه‌های سوابق هستند، با به کارگیری سامانه مدیریت سوابق، برقرار می‌شود.

۳-۴-۲ رهبری و پاسخگویی

رهبری، هدف، جهت و آیین حکمرانی سازمان را در محیطی برقرار می‌کند که مردم می‌فهمند و تشویق می‌شوند تا به رویه‌های مدیریت سوابق خوب به منظور برآورده نمودن اهداف سازمانی و الزامات پاسخگویی دست یابند.

۴-۴-۲ تصمیم‌گیری بر مبنای شواهد

برقراری سامانه مدیریت سوابق، ایجاد، در برگیری و کنترل سرمایه‌های اطلاعاتی سازمان را به شکل سوابق موثق و قابل اعتماد مقدور می‌سازد تا از تصمیم‌گیری بر مبنای مدرک در سرتاسر سازمان، پشتیبانی کند.

۵-۴-۲ دخیل بودن افراد

مسئولیت‌ها و آموزش مناسب برای همه کارکنان سازمان که سوابق را ایجاد کرده، به کار می‌برند یا از آن استفاده می‌کنند باید به طور شفاف تعیین شود. این امر برای پیمان‌کاران، سایر ذی‌نفعان و کارکنان دیگر

سازمان‌ها که در فرایندهای کسب و کار و سوابق بعدی سهیم هستند به کار می‌رود. آگاهی از سوابق در سرتاسر سازمان، مبنای اطلاعاتی آن را بهبود داده و تصمیم‌گیری اثربخش را افزایش می‌دهد.

۲-۴-۶ رویکرد فرایندی

مدیریت فرایندی فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان، در جایی که ایجاد سوابق و فعالیت‌های کسب و کار یکپارچه می‌شوند، منجر به حصول کارایی، برای سوابق و برای فعالیت‌های کسب و کار می‌شود.

۲-۴-۷ رویکرد سیستمی به مدیریت

یکپارچگی مدیریت سوابق با فعالیت‌های کسب و کار در زمینه وسیع‌تر از یک سامانه مدیریت، شامل تحلیل الزامات و طرح‌ها، همچنین اجرا، بازنگری و بهبود خط‌مشی‌ها و رویه‌ها در سرتاسر سازمان بر یک مبنای منظم می‌شود.

۲-۴-۸ بهبود مستمر

بازنگری و پایش منظم و بهبود مستمر عملکرد کلی سامانه مدیریت سوابق، به بازنگری و بهبود مستمر سامانه مدیریت عمومی سازمان کمک می‌کند.

۲-۵ رویکرد فرایندی به سامانه مدیریت سوابق

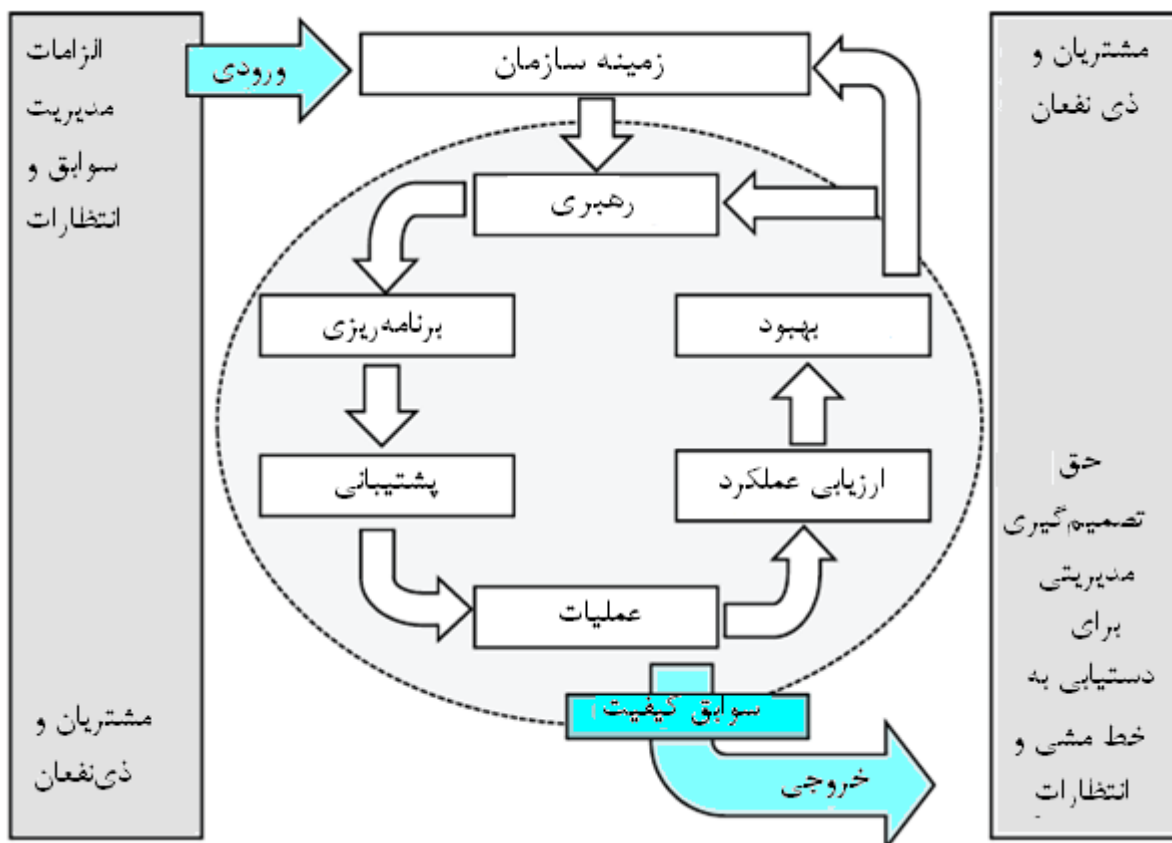
همه سازمان‌ها صرف‌نظر از اندازه و ماهیتشان، برای دستیابی به اهداف خود، فرایندهای کاری مناسب را تعیین کرده و به کار خواهند گرفت. این استاندارد، بر کاربرد آگاهانه یک سامانه برای همه فرایندهای یک سازمان تأکید دارد، به طوری که ماهیت پویایی فرایندها و ارتباطات آن‌ها سازماندهی و مدیریت شود. رویکرد فرایندی به یک سامانه مدیریت سوابق بر موارد ذیل تأکید دارد:

الف- شناسایی الزامات سوابق سازمان، شامل نیازها و انتظارات ذی‌نفعان، و ایجاد خط‌مشی و اهداف برای سوابق؛

ب- اجرا و عملیاتی نمودن کنترل‌هایی برای مدیریت سوابق خطرات سازمان، در زمینه خطرات کلی کسب و کار آن؛

پ- بهبود مداوم بر مبنای اندازه‌گیری هدف.

شکل ۲ توضیح می‌دهد که چطور سامانه مدیریت سوابق، الزامات و انتظارات مدیریت سوابق طرف‌های ذی‌نفع (مشتریان و ذی‌نفعان) را تعیین می‌کند و در سرتاسر فرایندهای ضروری، سوابق خروجی را به گونه‌ای ارائه می‌دهد که آن الزامات و انتظارات را برآورده سازد.



شکل ۲- ساختار سامانه مدیریت سوابق

این رویکرد می تواند در یک روش مقیاس بندی شده، متناسب با نیازهای یک سازمان، اعم از کوچک، متوسط یا بزرگ اعمال شود. این بدین معنی است که سطح جزئیات و پیچیدگی سامانه مدیریت سوابق، و مقدار منابع صرف شده، وابسته به عواملی نظیر محدوده سامانه و اندازه و ماهیت فعالیت ها، محصولات و خدمات سازمان می باشد.

۶-۲ نقش مدیریت ارشد

مدیریت ارشد، مسئول جهت دهی سازمان و برقراری اولویت های ارتباطی آن با کارکنان و ذی نفعان است، که این امر، ارتباط دادن سامانه مدیریت سوابق با الزامات و اهداف سازمان و فهمیدن خطرات مرتبط با مدیریت سوابق ناکافی را در بر می گیرد. به دلایل زیر، جهت دهی خط مشی توسط مدیریت سطح عالی انجام می شود:

- الف- سازگاری^۱ اقدامات را در سرتاسر سازمان به دست آورد؛
- ب- متعهد به قبول الزامات سامانه مدیریت سوابق توسط کارکنان شود؛
- پ- تضمین کند که فرایندهای کسب و کار، شفاف و قابل درک هستند؛
- ت- به سهامداران، هیأت مدیره، تنظیم کنندگان قوانین، ممیزان و سایر ذی نفعان اطمینان دهد که سوابق به طور مناسب مدیریت می شوند.

1- Consistency

به واسطه جواب‌گویی و رهبری قابل رؤیت، مدیریت سطح عالی، محیطی ایجاد می‌کند که سامانه مدیریت سوابق بتواند به طور مؤثر عمل کند. مدیریت سطح عالی از اصول سامانه مدیریت سوابق به عنوان مبنایی برای وظایف خود عمل می‌کند، برای این‌که:

۱- خط مشی و اهداف مدیریت سوابق را به منظور افزایش آگاهی، انگیزش و انطباق سازمانی، ایجاد نموده، حفظ کرده و ارتقاء دهد.

۲- اطمینان دهد که مسئولیت‌ها و افراد مجاز مدیریت سوابق، معین شده، وظایف به آن‌ها محول و در سرتاسر سازمان با یکدیگر مرتبط می‌شوند.

۳- اطمینان دهد که یک سامانه مدیریت سوابق مؤثر و کارآمد برای دستیابی به اهداف سازمان، برقرار، اجرا و حفظ می‌شود.

۴- اطمینان دهد که دسترسی به منابع ضروری و شایستگی‌ها برای پشتیبانی و مراقبت از سامانه مدیریت سوابق، وجود دارد.

۵- سامانه مدیریت سوابق را به صورت دوره‌ای بازنگری کند؛

۶- در مورد اقدامات برای بهبود سامانه مدیریت سوابق تصمیم‌گیری نماید.

۲-۷ ارتباط با سایر سامانه‌های مدیریتی

سامانه‌های مدیریت بر دستیابی به نتایج و مدیریت خطرات تمرکز دارند، بدین منظور که اهداف کسب و کار، الزامات جوابگویی و انتظارات ذی‌نفعان را برآورده نمایند.

یکپارچگی سامانه مدیریت سوابق با سامانه مدیریت کلی سازمان بدین مقصود انجام می‌شود که:

الف- فرایندها و منابع را از طریق یکپارچه نمودن فرایندهای سوابق با سایر فعالیت‌ها بهینه کند؛

ب- از تصمیم‌گیری بر مبنای شواهد پشتیبانی کند؛

پ- سازگاری بین سامانه‌های مدیریت را افزایش دهد.

ت- مدارکی مبنی بر برآورده کردن و انطباق با الزامات را ارائه کند.

اجرای استانداردهای سامانه مدیریت سوابق که در این استاندارد آمده، به سازمان کمک می‌کند تا اهداف سایر سامانه‌های مدیریت نظیر کیفیت، مدیریت مخاطرات، انطباق و امنیت، را برآورده نماید و بدین ترتیب به سازمان برای دستیابی به اهداف کسب و کار خود، کمک خواهد کرد. این کار به روش‌های زیر انجام می‌شود:

۱- اطمینان دادن به این که اطلاعات موثق و قابل اعتماد درباره سامانه مدیریت و مدارکی از انجام

فعالیت‌های کسب و کار متقبل شده در آن سامانه، ایجاد و مدیریت می‌شوند و در دوره زمانی مورد

نیاز برای کسانی که به آن‌ها نیاز دارند، در دسترس هستند؛

۲- ایجاد یک رویکرد نظام‌مند و قابل تصدیق به مدیریت سوابق و مستندسازی فرایندهای مرتبط با

فعالیت‌های سایر سامانه‌های مدیریت؛

۳- ایجاد یک چارچوب ارزیابی برای سوابق و مستندسازی فرایندها و رویه‌ها در سایر سامانه‌های مدیریتی؛

۴- همکاری (سهیم بودن) در بهبود مداوم عملکرد سازمان از طریق سامانه‌های مدیریت یکپارچه آن.

یکپارچگی سامانه مدیریت سوابق با سامانه‌های اتوماسیون و ممیزی، عملکرد و انطباق، ساختاری ارائه می‌دهد که از کیفیت محصول و رضایت مشتری پشتیبانی می‌کند.

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۳-۱ اصطلاحات و تعاریف مربوط به سوابق

۳-۱-۱

بایگانی^۱

سوابق دائمی

سوابقی که به منظور استفاده مداوم، حفظ می‌شوند.

یادآوری ۱- بایگانی می‌تواند مکانی باشد که موضوعات بایگانی حفظ شده و برای هم‌فکری در دسترس باشند، که به آن مخزن بایگانی نیز گفته می‌شود.

یادآوری ۲- بایگان می‌تواند یک سازمان، بنگاه یا مسئول برنامه برای انتخاب، دستیابی، نگهداری و در دسترس قراردادن بایگانی‌ها باشد. همچنین به آن بنگاه بایگانی، مؤسسه بایگانی یا برنامه بایگانی گفته می‌شود.

۳-۱-۲

دارایی^۲

هر چیزی که برای سازمان دارای ارزش باشد.

یادآوری - انواع دارایی‌ها شامل موارد زیر وجود دارند:

الف- اطلاعات؛

ب- نرم افزار، نظیر یک برنامه رایانه‌ای؛

پ- فیزیکی نظیر یک رایانه؛

ت- خدمات؛

ث- افراد، صلاحیت، مهارت و تجربه آن‌ها و

ج- موارد نامحسوس نظیر شهرت و تصور از سازمان.

[ISO/IEC 27000:2009]

۳-۱-۳

سند^۳

اطلاعات ثبت شده یا موضوعی که تحت عنوان یک واحد تلقی شود.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷ سال ۱۳۸۶]

1- Archive(s)
2- Asset
3- Document

۴-۱-۳

مستندسازی^۱

به مجموعه مستندات توصیف کننده عملیات، دستور کارها، تصمیمات، رویه‌ها و قواعد کسب و کار مربوط به یک وظیفه، فرایند یا تعامل معین گویند.

[ISO/TR 26122: 2008]

۵-۱-۳

شواهد^۲

به مستندات یک تعامل گویند.

یادآوری- مدرکی که نشان می‌دهد یک تعامل کسب و کار در جریان معمول فعالیت کسب و کار، به طور کامل و معتبر^۳، ایجاد شده است. این تعریف محدود به مضمون قانونی اصطلاح نمی‌باشد.

۶-۱-۳

فراداده^۴

داده‌هایی که مضمون، محتوا و ساختار سوابق و مدیریت آن‌ها را در طول زمان، توصیف می‌کند.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

۷-۱-۳

سابقه (سوابق)^۵

اطلاعاتی که توسط یک سازمان یا شخص، به موجب الزام قانونی یا در تعاملات کسب و کار به عنوان شاهد و اطلاعات بارززش، ایجاد، دریافت و نگهداری می‌شود.

یادآوری ۱- اصطلاح «شاهد» محدود به مضمون قانونی محدود نمی‌شود (به بند ۳-۱-۵ رجوع شود).

یادآوری ۲- این تعریف برای هر نوع اطلاعات در هر رسانه، شکل یا قالبی به کار می‌رود.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

۲-۳ اصطلاحات و تعاریف مربوط به مدیریت

۱-۲-۳

پاسخ‌گویی^۶

اصلی که بر اساس آن، افراد، سازمان‌ها و جامعه مسئول اقدامات خود بوده و ممکن است لازم باشد در مورد آن به دیگران توضیح دهند.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

-
- 1- Documentation
 - 2- Evidence
 - 3- Inviolable
 - 4- Metadata
 - 5- Record(s)
 - 6- Archive(s)

۲-۲-۳

عدم انطباق^۱

عدم تحقق کامل یک الزام است.

[ISO/TMB/TAG13-JTCG]

۳-۲-۳

سازمان

فرد یا گروهی از افراد که دارای وظایفی همراه با مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط برای دستیابی به اهداف مشترک باشند.

یادآوری - مفهوم سازمان شامل مواردی چون بازرگان عمده^۲، شرکت، بنگاه، تجارت‌خانه، تشکیلات اقتصادی، مقام مجاز، شرکاء، مرکز نیکوکاری، مؤسسه، یا بخش یا ترکیبی از این موارد، اعم از اینکه ثبت شده یا نشده و عمومی یا خصوصی، است. اما تنها به این موارد محدود نمی‌شود.

[ISO/TMB/TAG13-JTCG]

۴-۲-۳

خط مشی سوابق^۳

جهت‌گیری سازمان در ارتباط با سامانه‌های مدیریت برای سوابق است، که رسماً توسط مدیریت ارشد بیان می‌شود.

۵-۲-۳

مدیریت ارشد^۴

فرد یا گروهی از افراد که سازمان را در سطوح عالی هدایت و کنترل می‌کند.

یادآوری ۱ - مدیریت ارشد دارای توانایی تفویض اختیار و فراهم نمودن منابع داخل سازمان است.

یادآوری ۲ - یک سازمان می‌تواند برای این منظور با رجوع به دامنه اجرای سامانه مدیریت، مشخص شود.

[ISO/TMB/TAG13-JTCG]

۳-۳ اصطلاحات مربوط به فرایندهای مدیریت سوابق

۱-۳-۳

دسترسی^۵

حق، فرصت، وسیله پیدا کردن، استفاده یا بازیابی اطلاعات، است.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷ سال ۱۳۸۶]

-
- 1- Archive(s)
 - 2- Sole trader
 - 3- Records Policy
 - 4- Top Management
 - 5- Access

۲-۳-۳

طبقه‌بندی کردن^۱

شناسایی و مرتب‌کردن نظام یافته فعالیت‌ها و سوابق کسب‌وکار در دسته‌های مشخص طبق پیمان‌ها، روش‌ها و قواعد دارای ساختار منطقی است، که در ارتباط با یک سامانه طبقه‌بندی شده موضوعیت دارند.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱۳۸۶ سال ۱۳۸۶]

۳-۳-۳

تبدیل کردن^۲

فرایند تغییر سوابق از یک شکل به شکل دیگر است.

مثال: اسکن مستندات کاغذی برای ایجاد تصاویر دیجیتالی (TIFF, JPEG, etc.)، تبدیل مستندات تحت پردازشگر word به قالب pdf، یا فایل متنی UNIX با یک فایل متنی میکروسافت، به روز کردن فایل‌های میکروسافت word از ویرایش ۱ به ویرایش ۲.

۴-۳-۳

امحاء^۳

فرآیند از بین بردن یا حذف سوابق، به گونه‌ای که، امکان بازسازی دوباره نباشد.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱۳۸۶ سال ۱۳۸۶]

۵-۳-۳

تعیین تکلیف^۴

دامنه‌ای از فرآیندهای مرتبط با به اجرا درآوردن تصمیماتی در مورد نگه داری، انتقال یا امحای سوابق است، که نزد مقام مسئول تعیین تکلیف یا به ترتیب دیگری، مستند می‌شوند.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱۳۸۶ سال ۱۳۸۶]

۶-۳-۳

مستند کردن^۵

سابقه فیزیکی یا نوشتاری برای بازیابی بعدی است.

۷-۳-۳

نمایه سازی^۶

فرآیند ایجاد نقاط دسترسی به منظور تسهیل در بازیابی سوابق و یا اطلاعات، است.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱۳۸۶ سال ۱۳۸۶]

-
- 1- Classification
 - 2- Classification
 - 3- Destruction
 - 4- Disposition
 - 5- Document
 - 6- Indexing

۸-۳-۳

جابجایی^۱

عمل جابجا کردن سوابق از یک نوع نرم‌افزار یا سخت‌افزار به نوع دیگر بدون تغییر در شکل آن است. مثال: جابجایی داده‌ها از دیسک مغناطیسی به نوار مغناطیسی، انتقال فایل‌های بانک اطلاعاتی از اوراکل به SQL سرور.

۹-۳-۳

محافظت^۲

فرآیندها و عملیاتی که برای تضمین بقای فنی و معنوی سوابق قابل اعتماد در طول زمان، انجام می‌گیرد. [استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

۱۰-۳-۳

ثبت^۳

دادن یک شناسه منحصر به فرد به یک سابقه در هنگام ورود آن به یک سامانه، است. [استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

۱۱-۳-۳

ردگیری^۴

ایجاد، در اختیار گرفتن و نگه داری اطلاعات در مورد جابجا کردن و استفاده از سوابق در سامانه، است. [استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

۱۲-۳-۳

انتقال^۵

تغییر در مسؤولیت نگه‌داری، مالکیت و یا مسؤولیت سوابق، است. یادآوری ۱- انتقال شامل جابجا کردن سوابق از یک محل به محل دیگر است.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷-۱ سال ۱۳۸۶]

۴-۳ اصطلاحات مربوط به MSR

۱-۴-۳

سامانه مدیریت^۶

مجموعه‌ای از عناصر دارای تعامل یا ارتباط درونی در یک سازمان، برای ایجاد خط مشی و اهداف و فرایندهایی برای رسیدن به آن اهداف است.

-
- 1- Migration
 - 2- Pre
 - 3- Registration
 - 4- Tracking
 - 5- Transfer
 - 6 - Management System

یادآوری ۱- یک سامانه مدیریت می‌تواند یک ترتیب منفرد یا مجموعه‌ای از ترتیبات را نشان دهد.

یادآوری ۲- عناصر سامانه شامل ساختار سازمان، قواعد و مسئولیت‌ها، برنامه‌ریزی، اجرا و ... است.

یادآوری ۳- دامنه سامانه مدیریت می‌تواند شامل کل سازمان، وظایف معین و مشخص سازمان، بخش‌های معین و مشخص سازمان و یا یک یا چند وظیفه در سرتاسر یک گروه از سازمان باشد.

[ISO/TMB/TAG13-JTCG]

۲-۴-۳

سامانه برای سوابق

سامانه مدیریت برای هدایت و کنترل یک سازمان با توجه به سوابق است.

۳-۴-۳

مدیریت سوابق

زمینه‌ای از مدیریت که مسئول کنترل کارا و نظام یافته ایجاد، دریافت، نگهداری، استفاده و تعیین تکلیف سوابق، می‌شود. این کار شامل فرآیندهای در اختیار گرفتن و نگهداری شواهد و اطلاعات مربوط به فعالیت‌ها و تعاملات کسب‌وکار در قالب سوابق است.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷ سال ۱۳۸۶]

یادآوری - به آن نگهداری سابقه^۱ نیز گویند.

۴-۴-۳

سامانه سوابق

سامانه اطلاعاتی که در طول زمان، سوابق را در اختیار می‌گیرد، مدیریت کرده و دسترسی به آن‌ها را امکان‌پذیر می‌سازد.

[استاندارد ملی ایران شماره ۱-۱۰۰۴۷ سال ۱۳۸۶]

۵-۴-۳

سامانه

مجموعه عناصر دارای ارتباط درونی یا دارای تعامل است.

[استاندارد ملی ایران شماره ۹۰۰۰ سال ۱۳۸۰]

پیوست الف

(اطلاعاتی)

روش مورد استفاده در توسعه واژگان

الف-۱ کلیات

فراگیر شدن کاربرد استانداردهای سامانه مدیریت سوابق، استفاده از موارد زیر را الزام می‌کند:

الف- یک توصیف فنی، بدون استفاده از زبان فنی و

ب- واژگان یکنواخت و منسجم که به آسانی توسط همه کاربران استانداردهای سامانه مدیریت سوابق، قابل فهم باشد.

مفاهیم، مستقل از یکدیگر نیستند و تحلیلی از ارتباط بین مفاهیم در زمینه سامانه مدیریت سوابق و مرتب‌سازی آن‌ها به سامانه‌های مفهومی، پیش‌نیاز واژگان منسجم است. از چنین تحلیلی، در توسعه واژگان مشخص شده در این استاندارد ملی، استفاده شده است. از آنجایی که نمودارهای مفهومی به کار رفته در طی فرایند توسعه، می‌تواند از جهت مفهومی مفید باشد، مجدداً در بند الف-۳ ارائه می‌شود.

الف-۲ روابط مفاهیم و ارائه نموداری آن‌ها

در این پیوست، چهارشکل اولیه از ارتباطات مفاهیم که، براساس استاندارد ISO 704، با ارجاع به استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۰ و استاندارد GB-T 19100، نشان داده شده، وجود دارند.

الف- انجمنی (با پیکان^۱ / فلش) (استاندارد ایران-ایزو ۹۰۰۰ و ISO704)

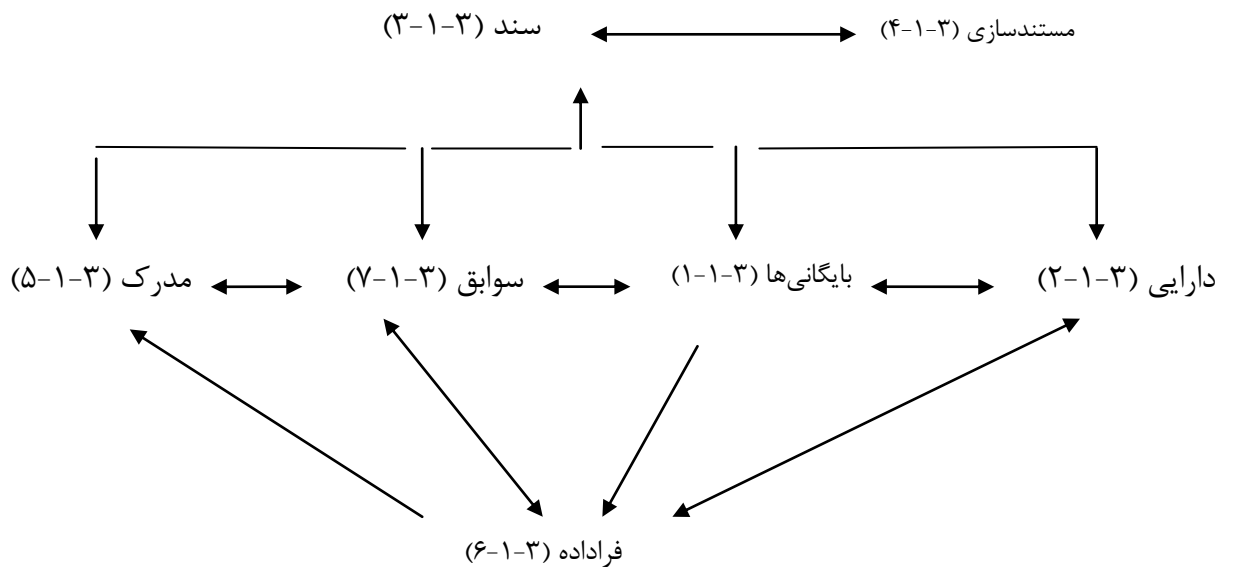
ب- رایج یک‌طرفه (با پیکان) (GB-T 19100-2003, A-2-2-2)

پ- تفکیکی (بند ۳-۳ الف استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ سال ۲۰۰۵ و بند ۵-۵-۲-۳ از ISO 704: 2009)

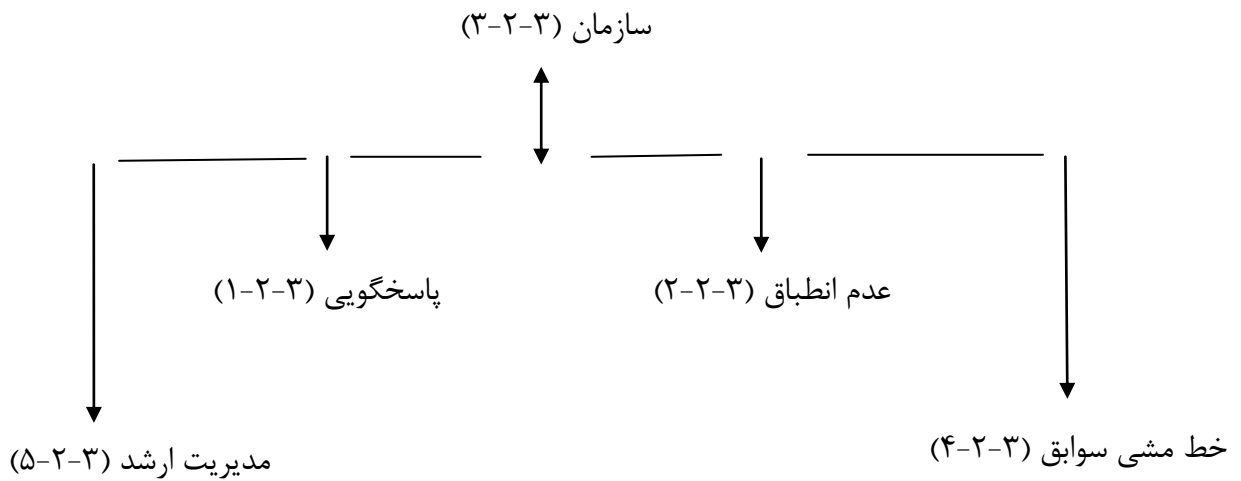
ت- عمومی (بند ۳-۲ الف استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۰ سال ۲۰۰۵ و بند ۵-۵-۲-۲ از ISO 704: 2009)

الف-۳ نمودارهای مفهومی

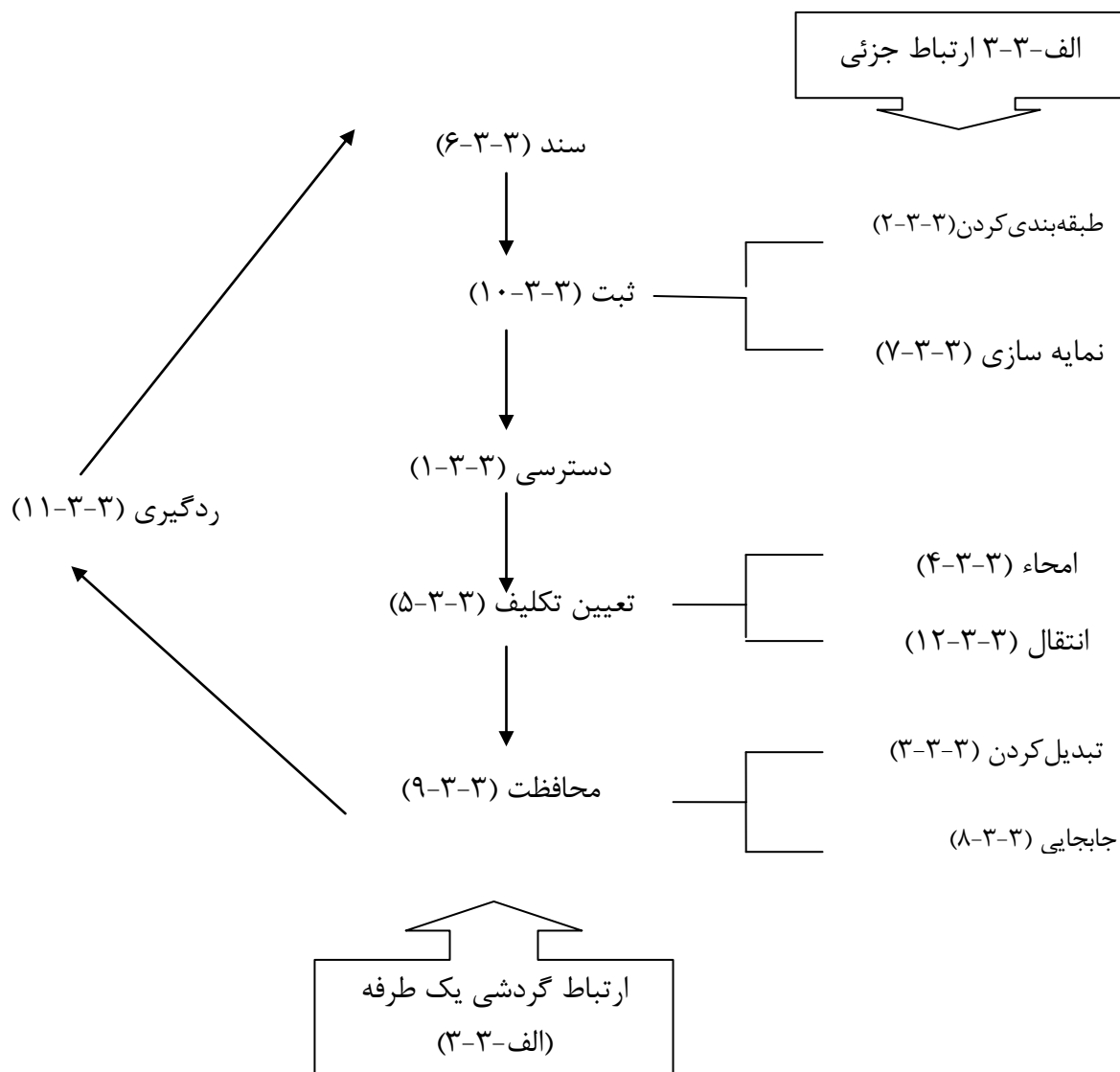
شکل‌های الف-۳-۱ تا الف-۳-۴، نمودارهای مفهومی را بر مبنای گروه‌بندی موضوعی بند ۳، نشان می‌دهد. چنین اصطلاحاتی بدون هرگونه تعریف و توضیحی، تکرار می‌شوند. توصیه می‌شود برای واکاوی این عناصر به بند ۳ رجوع شود.



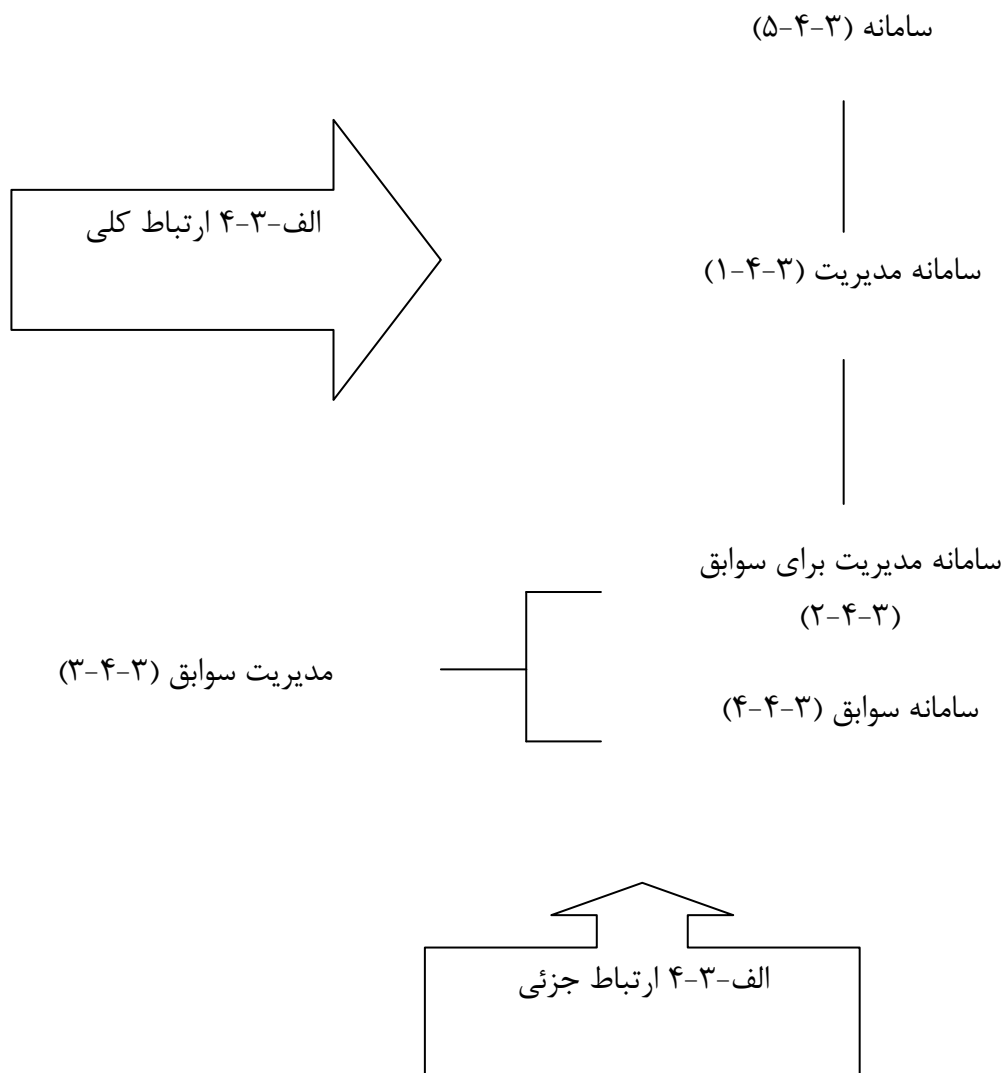
شکل الف-۱- مفاهيم مربوط به سوابق (۱-۳)



شکل الف-۲- مفاهيم مربوط به مدیریت (۲-۳)



شکل الف-۳- مفاهیم مرتبط با فرایندهای مدیریت سوابق (۳-۳)



شکل الف-۴- مفاهیم مرتبط با سامانه‌های مدیریت برای سوابق (۴-۳)