

ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija - Upravljanje spisima - 1. dio: Općenito  
Prijevod za internu upotrebu

## Predgovor

ISO (Međunarodna organizacija za normizaciju) svjetski je savez nacionalnih normiranih ustanova (ustanova članica ISO-a). Međunarodne norme obično pripremaju tehnički odbori ISO-a. Svaka ustanova članica zainteresirana za područje za koje je osnovan tehnički odbor ima pravo biti zastupljena u tom odboru. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, povezane s ISO-om sudjeluju također u tom radu. Na svim pitanjima koja se tiču elektrotehničke normizacije ISO tijesno surađuje s Međunarodnim elektrotehničkim povjerenstvom (IEC).

Međunarodni standardi se izrađuju prema pravilima koje donosi ISO/IEC Uredba, Dio 3.

Glavni zadatak tehničkih odbora jest priprema međunarodnih normi. Nacrti međunarodnih normi koje su prihvatili tehnički odbori razasliju se ustanovama članicama na glasovanje. Da bi te norme bile objavljene kao međunarodne norme, potrebno je da ih odobri najmanje 75% ustanova članica koje glasuju.

Skreće se pažnja na to da neke elemente ovog dijela ISO 15489 primjenjuju patentna prava. ISO ne treba držati odgovornim za identificiranje bilo kojeg ili svih takvih patentnih prava.

ISO 15489-1 pripremio je tehnički odbor ISO/TC 46, *Informacije i dokumentacija*, pododbor SC 11 *Upravljanje arhivskim gradivom/spisima*.

ISO 15489 se sastoji iz sljedećih dijelova, pod općim nazivom *Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima*:

- *Dio 1: Općenito*
- *Dio 2: Smjernice* [tehničko izvješće]

## Uvod

Normizacija postupaka i politike upravljanja spisima osigurava da se svim spisima posvete primjerena pozornost i zaštita te da se dokazna vrijednost i informacije koje oni sadrže mogu uspješno i učinkovito dohvatiti, koristeći standardne postupke i procedure.

Ovaj dio ISO 15489 je razvijen kao odgovor na suglasnost među zemljama članicama ISO koje su sudjelovale da normiraju najbolje međunarodne postupke u upravljanju spisima, koristeći Australijski standard AS 4390 *Records management* kao polaznu točku.

Ovu međunarodnu normu prati tehničko izvješće (ISO/TR 15489-2) čija se uporaba sa standardom preporuča. ISO/TR 15489-2 donosi dodatna objašnjenja i opcije za primjenu kako bi se postigli ciljevi ove međunarodne norme. Također sadrži i bibliografiju.

## Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima

### Dio 1:

#### Općenito

##### 1. Svrha

Ovaj dio ISO 15489 donosi smjernice za upravljanje spisima<sup>1</sup> organizacija stvaratelja spisa, javnih i privatnih, za unutarne i vanjske korisnike.

Da bi se osiguralo da nastanu, budu prihvaćeni i u sustav upravljanja uključeni primjereni dokumenti, preporučaju se svi elementi naznačeni u ovom dijelu ISO 15489. Postupci koji pomažu da se osigura upravljanje spisima sukladno načelima i elementima koji su naznačeni u ovom dijelu ISO 15489 nalaze se u ISO/TR 15489-2 (Smjernice).

Ovaj dio ISO 15489

- odnosi se na upravljanje spisima, u svim formatima i medijima, koji su nastali ili zaprimljeni od strane javne ili privatne organizacije u obavljanju njezine djelatnosti, odnosno bilo kojeg pojedinca koji je dužan stvarati i čuvati spise,
- daje smjernice o tome kako odrediti odgovornosti organizacija za spise i politiku, postupke, sustave i procese koji se odnose na spise,
- daje smjernice za upravljanje spisima kao potporu okviru za kakvoću procesa radi usklađenosti s ISO 9001 i ISO 14001,
- daje smjernice za oblikovanje i izgradnju sustava za upravljanje spisima, ali
- ne obuhvaća upravljanje arhivskim spisima u arhivskim ustanovama.

Ovaj dio ISO 15489 je namijenjen

- poslovodstvu organizacija,
- stručnjacima za upravljanje spisima, informacijama i tehnologijom,
- svom ostalom osoblju u organizacijama, i
- ostalim pojedincima koji su dužni stvarati i čuvati spise.

##### 2. Upućivanje na druge norme

Niže navedene norme sadrže odredbe koje putem upućivanja u ovom tekstu postaju odredbe ovog dijela ISO 15489. Za datirana upućivanja ne primjenjuju se naknadna poboljšanja ili ispravci bilo koje od tih publikacija. Ipak, strane koje se suglase u svezi s ovim dijelom ISO 15489 ohrabruju se da istraže mogućnost da primijene najnovija izdanja niže navedenih normi. Za nedatirana upućivanja primjenjuje se zadnje izdanje navedene norme. Članice ISO i IEC održavaju popise trenutno važećih međunarodnih normi.

ISO 5127:-<sup>2</sup>, *Informacije i dokumentacija – Riječnik*

---

<sup>1</sup> U nekim se zemljama upravljanje spisima primjenjuje i na upravljanje arhivskim gradivom. Ovaj dio ISO 15489 se ne odnosi na upravljanje arhivskim gradivom.

ISO 9001, *Sustavi upravljanja kakvoćom – Zahtjevi*

ISO 14001, *Sustavi upravljanja okolinom – Specifikacija sa smjernicama za primjenu*

### 3. Pojmovi i definicije

Za potrebe ovog dijela ISO 15489 važe sljedeći pojmovi i definicije. Za pojmove koji ovdje nisu uključeni, vidi ISO 5127.

#### 3.1.

pristup

pravo, mogućnost, sredstvo za pronalaženje, korištenje ili dohvat informacija

#### 3.2.

odgovornost

načelo da su pojedinci, organizacije i zajednica odgovorni za svoje postupke i da se od njih može tražiti da ih obrazlože drugima

#### 3.3.

praćenje aktivnosti

proces u kojem se nadziru vremenska ograničenja aktivnosti i u kojem su ta ograničenja nametnuta onima koji obavljaju posao

#### 3.4.

nadležno arhivsko tijelo

arhivska ured

arhivska ustanova

arhivski program

ured ili program odgovoran za odabir, prikupljanje i čuvanje arhivskog gradiva, osiguranje njegove dostupnosti te za izdavanje suglasnosti za uništenje ostalih spisa

#### 3.5.

klasifikacija

sustavno identificiranje i razvrstavanje poslovnih aktivnosti i/ili spisa u kategorije prema logički strukturiranim konvencijama, postupcima i proceduralnim pravilima koji su predstavljani u klasifikacijskom sustavu

#### 3.6.

klasifikacijski sustav

VIDI klasifikacija (3.5)

#### 3.7.

konverzija

postupak kojim se zapis mijenja prenošenjem s jednog medija na drugi ili iz jednog formata u drugi

VIDI migracija (3.13)

---

<sup>2</sup> U pripremi za izdavanje (revizija svih ranijih dijelova ISO 5127)

3.8

uništenje

postupak uklanjanja ili uništenja spisa na način da nikakva rekonstrukcija nije moguća

3.9

stavljanje na raspolaganje

skup postupaka koji su povezani s primjenom odluka o čuvanju, uništenju ili predaji spisa, a dokumentirani su ispravama o stavljanju na raspolaganje ili drugim dokumentima

3.10

dokument

zapisana informacija ili objekt s kojim se može postupati kao s jedinicom

3.11

indeksiranje

postupak izrade pristupnica radi olakšavanja pronalaženja spisa i/ili informacija

3.12

metapodaci

podaci koji opisuju kontekst, sadržaj i strukturu zapisa i upravljanje njima tijekom vremena

3.13

migracija

čin kojim se spisi premještaju iz jednog sustava u drugi, uz očuvanje autentičnosti, integriteta, pouzdanosti i iskoristivosti spisa

VIDI konverzija (3.7)

3.14

zaštita

postupci i radnje uključeni u osiguranje tehničkog i intelektualnog opstanka autentičnih spisa tijekom vremena

3.15

spisi

informacije koje, kao dokazno sredstvo i informaciju, stvara, zaprima i čuva neka organizacija ili osoba u izvršenju svojih pravnih zadaća ili u obavljanju posla

3.16

upravljanje spisima

područje upravljanja odgovorno za učinkovit i sustavan nadzor nad stvaranjem, zaprimanjem, čuvanjem, korištenjem i stavljanjem na raspolaganje spisa, uključujući postupke za bilježenje i čuvanje dokaznog sredstva i informacija o poslovnim aktivnostima i transakcijama, u obliku spisa

3.17

sustav za upravljanje spisima

informacijski sustav koji prihvaća, upravlja i omogućuje pristup spisima tijekom vremena

3.18

registracija

čin kojim se spisu pri njegovu ulasku u sustav daje jedinstveni identifikator

3.19

praćenje

stvaranje, prihvaćanje i čuvanje informacija o kretanju i korištenju spisa

3.20

predaja

<skrbništvo> promjena skrbništva, vlasništva i/ili odgovornosti za spise

3.21

predaja

<premještaj> premiještanje spisa s jedne lokacije na drugu

#### **4. Koristi od upravljanja spisima**

Upravljanje spisima rukovodi postupcima i spisovoditelja i svake osobe koja tijekom svojih poslovnih aktivnosti stvara ili koristi spise. Upravljanje spisima u nekoj organizaciji uključuje:

- a) donošenje politike i normi,
- b) raspodjelu odgovornosti i nadležnosti,
- c) uspostavu i objavljivanje postupaka i smjernica,
- d) pružanje niza usluga koje se odnose na upravljanje i korištenje spisa,
- e) oblikovanje, primjenu i upravljanje specijaliziranim sustavima za upravljanje spisima, i
- f) integriranje upravljanja spisima u poslovne sustave i procese.

Spisi sadrže informacije koje su vrijedan resurs i važan poslovni imovina. Sustavan pristup upravljanju spisima je za organizacije i društvo bitno u zaštiti i čuvanju spisa kao dokaznog sredstva o postupcima. Sustav upravljanja spisima čini izvor informacija o poslovnim aktivnostima koji mogu poslužiti kao potpora narednim aktivnostima i poslovnim odlukama, a isto tako i osigurati odgovornost prema sadašnjim i budućim zainteresiranim stranama\*. Organizacijama spisi omogućuju da:

- obavljaju posao na uredan, učinkovit i odgovoran način,
- pružaju usluge na dosljedan i ujednačen način,
- podrže i dokumentiraju oblikovanje politike i donošenje odluka u upravljanju,
- ostvare dosljednost, kontinuitet i produktivnost u rukovođenju i upravljanju,
- olakšaju učinkovito obavljanje aktivnosti unutar organizacije,
- ostvare kontinuitet u slučaju nesreće,
- udovolje pravnim i normativnim zahtjevima, uključujući i aktivnosti koje se odnose na arhivsko gradivo, provjeru i nadzor,
- ostvare zaštitu i podršku u sporovima, uključujući i upravljanje rizicima koji su vezani uz postojanje ili nedostatak dokaza o aktivnostima u organizaciji,

- zaštite interese organizacije i prava zaposlenika, stranaka i sadašnjih i budućih zainteresiranih strana\*,
- podupru i dokumentiraju sadašnje i buduće aktivnosti na istraživanju i razvoju, napredak i postignuća, isto tako i povijesno istraživanje,
- ostave dokaz o poslovnim, osobnim i kulturnim aktivnostima,
- uspostave poslovni, osobni i kulturni identitet, i
- očuvaju korporativno, osobno i kolektivno pamćenje.

## 5. Normativno okruženje

Svaka organizacija treba identificirati normativno okruženje koje utječe na njezine aktivnosti i zahtjeve za dokumentiranje tih aktivnosti. Politika i postupci organizacija trebaju odražavati primjenu normativnog okruženja na njihove poslovne procese. U spisima o svojim aktivnostima organizacija treba pružiti primjeren dokaz o svojoj sukladnosti s normativnim okruženjem.

Normativno okruženje čine:

- a) statut i predmetni zakoni, propisi koji uređuju poslovno okruženje, opće i specifično za djelatnost, uključujući i zakone i propise koji se odnose posebno na spise, arhivsko gradivo, dostupnost, privatnost, dokazno sredstvo, elektroničku trgovinu, zaštitu podataka i informacija,
- b) obvezujući standardi i postupci,
- c) dobrovoljno prihvaćene smjernice,
- d) dobrovoljno usvojena pravila ponašanja i etika, te
- e) očekivanja u svezi s tim što za neko područje ili organizaciju čini prihvatljivo ponašanje, za koja se može utvrditi da ih zajednica ima.

Koji su od ovih normativnih elemenata (zasebno ili u kombinaciji) najviše primjenljivi na zahtjeve za upravljanje spisima u organizaciji, određivat će priroda organizacije i područja kojemu pripada.

## 6. Politika i odgovornosti

### 6.1 Općenito

Organizacija koja želi postići usklađenost s ovim dijelom ISO 15489, treba utvrditi, dokumentirati, održavati i objaviti politiku, procedure i postupke u upravljanju spisima kako bi osigurala da je udovoljeno njezinim poslovnim potrebama za dokaznim sredstvom, odgovornošću i informacijama o njezinim aktivnostima.

### 6.2. Politika

Organizacije trebaju utvrditi i dokumentirati politiku za upravljanje spisima. Svrha ove politike treba biti stvaranje i upravljanje autentičnim, pouzdanim i iskoristivim spisima koji mogu podržavati poslovne funkcije i aktivnosti tako dugo dok je to potrebno. Organizacije trebaju osigurati da ta politika bude priopćena i primijenjena na svim razinama u organizaciji.



Ovu politiku treba prihvatiti i podržati najviša razina odlučivanja i objaviti je unutar organizacije. Treba odrediti odgovornost za usklađenost.

Ovu politiku treba izvesti iz analize poslovnih aktivnosti. Ona treba utvrditi najvažnija područja u kojima se zakonodavstvo, propisi, ostali standardi i smjernice primjenjuju u stvaranju spisa koji su povezani s poslovnim aktivnostima. Organizacije pri tome trebaju uzeti u obzir svoje organizacijsko okruženje i gospodarske razloge. Da bi se osiguralo da odražava trenutne poslovne potrebe, ovu politiku treba redovito provjeravati.

### 6.3. Odgovornosti

Odgovornosti i nadležnosti u upravljanju spisima treba odrediti, dodijeliti i objaviti unutar organizacije na takav način da je jasno tko je odgovoran za poduzimanje nužne radnje ondje gdje je prepoznata određena potreba za stvaranjem i prihvaćanjem spisa. Ove odgovornosti treba dodijeliti svim zaposlenicima u organizaciji, uključujući spisovoditelje, srodne informacijske stručnjake, izvršnu uprjavu, voditelje poslovnih jedinica, systemske administratore i druge u čiji posao spada i stvaranje spisa. One se trebaju odraziti i na opis radnog mjesta i slične odredbe. Posebnu vodeću odgovornost i nadležnost za upravljanje spisima treba dodijeliti osobi koja u organizaciji ima za to primjeren položaj. Imenovanje odgovornih osoba može se izvoditi na temelju zakona.

Ove odgovornosti uključuju odredbe kao što su sljedeće.

- a) Stručnjaci za upravljanje spisima odgovorni su za sve aspekte upravljanja spisima, uključujući oblikovanje, uvođenje i održavanje spisovodstvenih sustava, njihovo funkcioniranje i osposobljavanje korisnika za upravljanje spisima i funkcioniranje spisovodstvenih sustava, s obzirom na njihov utjecaj na individualne postupke.
- b) Odgovornost izvršne uprave je u tome da pruži podršku primjeni politike za upravljanje spisima unutar organizacije.
- c) Odgovornost systemskih administratora je u tome da osiguraju da sva dokumentacija bude valjana, dostupna i čitljiva osoblju, kad gode je to potrebno.
- d) Svi zaposlenici su dužni i odgovorni za to da čuvaju valjane i cjelovite spise o svojim aktivnostima.

U procesu planiranja i uvođenja politike i postupaka za upravljanje spisima mogu sudjelovati nadležna arhivska tijela.

## 7. Zahtjevi za upravljanje spisima

### 7.1 Načela programa za upravljanje spisima

Spisi nastaju, zaprimaju se i koriste tijekom obavljanja poslovnih aktivnosti.<sup>3</sup> Da bi poduprijele trajno obavljanje djelatnosti, postigle usklađenost s normativnim okruženjem i pokazale odgovornost koja je nužna, organizacije trebaju stvarati i čuvati autentične, pouzdane i iskoristive spise i zaštititi njihov integritet onoliko dugo koliko je potrebno. Da bi to postigle, trebaju uspostaviti i provoditi obuhvatan program upravljanja spisima koji uključuje:

---

<sup>3</sup> U ovom dijelu ISO15489 pojam *poslovna aktivnost* se koristi u širem značenju. Nije ograničen na gospodarsku aktivnost, nego obuhvaća i javnu upravu, neprofitne i druge aktivnosti.

- a) utvrditi koji spisi trebaju nastati u pojedinom poslovnom procesu i koje informacije trebaju sadržavati,
- b) odlučiti u kojem obliku i strukturi spise treba stvarati i prihvaćati i koje tehnologije koristiti,
- c) utvrditi koji metapodaci trebaju nastati sa spisom i tijekom spisovodstvenih postupaka te kako ih treba trajno povezati i upravljati njima,
- d) utvrditi zahtjeve za pronalaženje, korištenje i prosljeđivanje spisa među poslovnim procesima i drugim korisnicima i kako ih dugo treba čuvati da bi se udovoljilo tim zahtjevima,
- e) odlučiti kako spise organizirati da bi se udovoljilo zahtjevima za korištenjem,
- f) procijeniti opasnosti koje bi nastale kada ne bi bilo spisa koji su mjerodavni za aktivnosti,
- g) čuvati spise i učiniti ih dostupnima tijekom vremena radi udovoljenja poslovnim zahtjevima i očekivanjima zajednice,
- h) postići sukladnost s pravnim i normativnim zahtjevima, primjenljivim normama i politikom organizacije,
- i) osigurati da se spisi čuvaju u neškodljivom i sigurnom okruženju,
- j) osigurati da se spisi čuvaju samo tako dugo koliko se traži i zahtijeva, i
- k) identificirati i procijeniti mogućnosti da se poboljša djelotvornost, učinkovitost ili kvaliteta procesa, odluka i aktivnosti u upravljanju spisima koji mogu unaprijediti stvaranje i upravljanje spisima.

Pravila za stvaranje i prihvaćanje spisa i metapodataka o njima trebaju biti uključena u postupke koji upravljaju svim poslovnim procesima u kojima postoji zahtjev za dokaznim sredstvom o aktivnostima.

Planiranje kontinuiteta poslovanja i kontingentnih mjera treba osigurati da su kao dio analize rizika identificirani spisi koji su vitalni za nastavak djelovanja organizacije te da su zaštićeni i dostupni kada je to potrebno.

## 7.2 Osobine spisa

### 7.2.1 Općenito

Spis treba ispravno prenijeti poruku ili odluku o aktivnosti koja je nastupila. Treba biti u stanju poduprijeti potrebe posla na koji se odnosi i biti iskoristiv za utvrđivanje odgovornosti.

Pored sadržaja, spis treba obuhvatiti ili biti trajno povezan ili pridružen metapodacima koji su potrebni za dokumentiranje transakcije, kako slijedi:

- a) struktura spisa, odnosno oblik i veze među elementima koji čine spis trebaju ostati nedirnuti,
- b) iz spisa treba biti razvidan poslovni kontekst u kojem je spis nastao, zaprimljen i korišten (uključujući poslovni proces čiji je transakcija dio, datum i vrijeme transakcije i sudionike u transakciji),
- c) veze među dokumentima, koji se drže odvojeno ali zajedno čine spis, trebaju biti vidljive.

Politika, postupci i praksa u upravljanju spisima trebaju voditi stvaranju autoritativnih spisa koji imaju osobine navedene u 7.2.2 do 7.2.5.

### 7.2.2 Autentičnost

Autentičan je onaj spis za koji se može dokazati:

- a) da je ono što tvrdi da jest,
- b) da ga je izradila ili odaslala osoba za koju se tvrdi da ga je izradila ili poslala, i
- c) da je izrađen ili odaslan u vrijeme za koje se to tvrdi.

Da bi osigurala autentičnost spisa organizacija treba primijeniti i dokumentirati politiku i postupke koji upravljaju stvaranjem, zaprimanjem, prosljeđivanjem, čuvanjem i stavljanjem na raspolaganje spisa, kako bi se osiguralo da su stvaratelji spisa ovlašteni za to i identificirani te da su spisi zaštićeni od neovlaštenog dodavanja, brisanja, mijenjanja, korištenja i uništenja.

### 7.2.3 Pouzdanost

Pouzdan je onaj spis za čiji se sadržaj može vjerovati da potpuno i točno predstavlja transakcije, aktivnosti ili činjenice koje potvrđuje i o kojima može biti ovisan tijekom sljedećih transakcija i aktivnosti. Spisi trebaju nastati u vrijeme transakcije ili događaja na koji se odnose, ili kratko nakon toga, trebaju ih stvarati pojedinci koji izravno poznaju činjenice ili uređaji koji se u poslovanju rutinski koriste za obavljanje transakcija.

### 7.2.4 Integritet

Integritet spisa se odnosi na to da je potpun i neizmijenjen.

Spis je nužno zaštititi od neovlaštena mijenjanja. Politikom i postupcima u upravljanju spisima treba biti određeno koji se dodaci i bilješke mogu dodati spisu nakon što je nastao, pod kojim se uvjetima dodaci i bilješke autoriziraju i tko je ovlašten da ih dodaje. Svaka autorizirana bilješka, dodatak ili brisanje trebaju biti eksplicitno naznačeni i provjerljivi.

### 7.2.5 Iskoristivost

Iskoristiv je onaj spis kojemu je moguće utvrditi smještaj, dohvatiti ga, predočiti i interpretirati. Treba biti moguće predočiti ga naknadno, u izravnoj svezi s poslovnom aktivnošću ili transakcijom koja ga je proizvela. Kontekstualne veze spisa trebaju sadržavati informacije koje su potrebne za razumijevanje transakcija koje su ih proizvele ili koristile. Spis treba biti moguće identificirati u kontekstu širih poslovnih aktivnosti i funkcija. Treba očuvati veze među spisima koji dokumentiraju slijed aktivnosti.

## **8. Oblikovanje i uvođenje spisovodstvenog sustava**

### 8.1 Općenito

Strategije u upravljanju spisima zasnivaju se na razvoju i usvajanju politike, postupaka i prakse te oblikovanju i uvođenju sustava na način koji udovoljava operativnim potrebama organizacije i u skladu je s normativnim okruženjem.

Strategija koju je neka organizacija usvojila za dokumentiranje svojih poslovnih aktivnosti treba utvrditi koji su spisi potrebni i kada, kako i gdje ih treba prihvatiti u spisovodstveni sustav.

Strategija uvođenja usklađenog spisovodstvenog sustava može obuhvaćati:

- a) oblikovanje spisovodstvenog sustava,
- b) dokumentiranje spisovodstvenog sustava,
- c) osposobljavanje djelatnika koji rade sa spisima i ostalog osoblja,
- d) konverziju spisa u nove spisovodstvene sustave, formate i kontrolno okruženje,
- e) donošenje normi i mjerenje usklađenosti i učinkovitosti prema tim normama, i
- f) određivanje rokova čuvanja i donošenje odluke o spisima koji imaju trajnu vrijednost, zadržavajući usklađenost s normativnim okruženjem.

Strategiju za upravljanje spisima treba dokumentirati u strateškom planu, kao što je strateški plan za upravljanje informacijama, kojeg treba uvrstiti u plansku dokumentaciju na razini čitave organizacije.

Informacijske sustave, poslovne aplikacije i komunikacijske sustave, te poslovne procese koje oni podržavaju, treba oblikovati, mijenjati i preoblikovati tako da je odgovarajuće spise moguće izrađiti i prihvatiti kao rutinski dio obavljanja poslovnih aktivnosti.

## 8.2 Osobine spisovodstvenih sustava

### 8.2.1 Uvod

Spisovodstveni sustavi trebaju podržavati spise koji sadrže osobine navedene u točkii 7.2. Sustavi trebaju posjedovati svojstva opisana u točkama 8.2.2 do 8.2.6.

### 8.2.2 Pouzdanost

Svaki sustav koji se koristi za upravljanje spisima treba biti u stanju trajno i redovno funkcionirati u skladu s odgovarajućim procedurama.

Spisovodstveni sustav treba:

- a) rutinski prihvaćati sve spise u području poslovnih aktivnosti koje pokriva,
- b) spise rasporediti na način koji odražava poslovne procese stvaratelja spisa,
- c) spise zaštititi od neovlaštena mijenjanja ili stavljanja na raspolaganje,
- d) rutinski djelovati kao primarni izvor informacija o aktivnostima koje su dokumentirane u spisima, i
- e) osigurati pristup svim relevantnim spisima i metapodacima koji se na njih odnose.

Pouzdanost sustava treba dokumentirati tako da se stvaraju i čuvaju spisi o djelovanju sustava. Ovi spisi trebaju pokazati da sustav udovoljava gore navedenim kriterijima.

Spisovodstveni sustav treba odgovarati na promjene u poslovnim potrebama, ali niti jedna promjena u sustavu ne smije utjecati na osobine spisa u sustavu. Isto tako, kada se spisi

prenose iz jednog spisivoedstvenog sustava u drugi, prijenos treba obaviti tako da ne utječe štetno na osobine spisa.

### 8.2.3 Integritet

Da bi se spriječio neovlašteni pristup, uništenje, izmjena ili uklanjanje spisa, treba primijeniti kontrolne mjere, kao što su nadzor pristupa, verifikacija korisnika, dopuštenje za uništenje i sigurnost. Ove nadzorne mjere mogu biti smještene unutar spisovodstvenog sustava ili izvan pojedinog sustava. U slučaju elektroničkih spisa, organizacija treba dokazati da niti jedna pogreška u sustavu, nadogradnja ili redovito održavanje ne utječe na integritet spisa.

### 8.2.4 Sukladnost

Spisovodstvenim sustavima treba upravljati sukladno svim zahtjevima koji potječu iz tekućeg poslovanja, normativnog okruženja i očekivanja zajednice u kojoj organizacija djeluje. Osoblje koje stvara spise treba razumjeti na koji način ti zahtjevi utječu na poslovne aktivnosti koje obavljaju. Sukladnost spisovodstvenog sustava s takvim zahtjevima treba redovito provjeravati, a spise o ovim provjerama čuvati kao dokazno sredstvo.

### 8.2.5 Cjelovitost

Spisovodstveni sustavi trebaju upravljati spisima koji nastaju u cjelovitom nizu poslovnih aktivnosti organizacije ili njezinog dijela, u kojem djeluju.

### 8.2.6

Sustavnost

Spise treba stvarati, čuvati i njima upravljati sustavno. Postupke za stvaranje i čuvanje spisa treba sistematizirati u oblikovanju i radu i spisovodstvenih i poslovnih sustava.

Politika koja se odnosi na spisovodstveni sustav treba biti valjano dokumentirana, odgovornosti raspodijeljene, te treba postojati formalno utvrđena metodologija upravljanja spisovodstvenim sustavom.

## 8.3 Oblikovanje i primjena spisovodstvenih sustava

### 8.3.1 Općenito

Funkcije spisovodstvenog sustava trebaju mu omogućiti da izvrši i podrži procese upravljanja spisima koji su opisani u točki 9.

Odluke o oblikovanju i primjeni spisovodstvenih sustava i o procesima koje oni podržavaju treba razmotriti u odnosu na postojeće sustave u organizaciji.

### 8.3.2 Dokumentiranje radnji sa spisima

Spisovodstveni sustavi trebaju sadržavati potpune i valjane prikaze svih radnji u svezi s određenim spisom. To uključuje i procese vezane s pojedinim spisima. Takve se pojedinosti može dokumentirati u okviru metapodataka koji su ugrađeni u određeni spis ili su mu pripojeni ili pridruženi. Kao druga mogućnost, mogu biti zapisani u obliku zapisa za praćenje

i provjeru aktivnosti, koje treba čuvati barem toliko dugo koliko i dokument na koji se odnose.

### 8.3.3 Fizički medij za pohranu i zaštita

Pri oblikovanju spisovodstvenog sustava treba razmotriti prikladno okruženje i medije za pohranu, zaštitne materijale, postupke rukovanja i sustave za pohranu. Odluka o mediju za pohranu ovisit će o tome kako dugo spise treba držati i čuvati. Spisovodstveni sustav treba imati u vidu pripremljenost za slučaj nesreće kako bi se osiguralo da su rizici prepoznati i ublaženi. Za vrijeme i nakon oporavka od nesreće treba očuvati i moći dokazati integritet.

### 8.3.4 Raspodijeljeno upravljanje

Spisovodstveni sustav treba podržavati alternativne mogućnosti za smještaj spisa. U nekim slučajevima, gdje pravno i normativno okruženje to dopuštaju, spise je moguće fizički pohraniti u jednoj organizaciji, dok odgovornosti i upravni nadzor ima bilo organizacija stvaratelj, bilo neko drugo nadležno tijelo. Takva rješenja, u kojima se razlikuju smještaj, vlasništvo i odgovornost za spise, osobito su važna za spise u elektroničkim spisovodstvenim sustavima. U bilo kojem razdoblju postojanja sustava moguće su promjene tih rješenja te svaku njihovu promjenu treba dokumentirati i omogućiti njezino praćenje i provjeru.

### 8.3.5 Konverzija i migracija

Spisovodstvene sustave treba oblikovati tako da spisi ostanu autentični, pouzdani i iskoristivi bez obzira na to kako se sustav mijenja, uključujući konverziju formata, migraciju hardvera, operativnog sustava ili neke određene softverske aplikacije, i to u čitavom razdoblju u kojem se spisi čuvaju (vidi 8.5).

### 8.3.6 Pristup, dohvat i korištenje

Spisovodstveni sustavi trebaju omogućiti pravovremen i učinkovit pristup i dohvat spisa koji su potrebni tijekom poslovanja ili iz razloga koji se odnose na praćenje odgovornosti.

Sustavi trebaju sadržavati i primjenjivati nadzor nad pristupom kako bi se zaštitio integritet spisa. Trebaju osigurati i čuvati kontrolne zapise o radnjama, odnosno na neki drugi način dokazati da su spisi učinkovito zaštićeni od neovlaštena pristupa, izmjene i uništenja.

### 8.3.7 Čuvanje i stavljanje na raspolaganje

Spisovodstveni sustavi trebaju biti u stanju poduprijeti i provoditi odluke o čuvanju spisa ili njihovu stavljanju na raspolaganje. Te odluke treba biti moguće donijeti u bilo kojem trenutku postojanja spisa, uključujući i razdoblje oblikovanja spisovodstvenog sustava. Gdje je to prikladno, treba omogućiti da se stavljanje na raspolaganje obavi automatski. Sustav treba osigurati kontrolne zapise o radnjama, odnosno neko drugo sredstvo za provjeru završenih radnji stavljanja na raspolaganje.

## 8.4 Metodologija oblikovanja i uvođenja

Ključnu ulogu u oblikovanju održivog spisovodstvenog sustava ima metodologija oblikovanja i uvođenja.

Metodologiju koja je navedena u točkama a) do h) nije zamišljena linearno. Navedeni zadaci se mogu obaviti u različitom redoslijedu, iterativno, djelomično ili postupno, u skladu s potrebama organizacije, zahtjevima za formalnom sukladnošću i promjenama okruženja u organizaciji i upravljanju spisima.

- a) **Prethodno istraživanje.** Prikupite informacije iz dokumentacijskih izvora i razgovorima; uočite i dokumentirajte ulogu i cilj organizacije, njezinu strukturu, pravno, normativno, poslovno i političko okruženje, ključne čimbenike i ključne slabosti u upravljanju spisima.
- b) **Analiza poslovnih aktivnosti.** Prikupite informacije iz dokumentacijskih izvora i razgovorima; uočite i dokumentirajte svaku poslovnu funkciju, aktivnost i transakciju i uspostavite njihovu hijerarhiju, odnosno poslovni klasifikacijski sustav, uočite i dokumentirajte tijek poslovnih procesa i transakcija od kojih se sastoje.
- c) **Identifikacija zahtjeva za spisima.** Prikupite informacije iz dokumentacijskih izvora i razgovorima; uočite zahtjeve za dokaznim sredstvom i informacijama o svakoj poslovnoj funkciji, aktivnosti i transakciji kojima treba udovoljiti putem spisa. Ove zahtjeve je moguće utvrditi analizom normativnog okruženja organizacije (vidi točku 5) i rizika koji bi nastali ako se spisi ne stvaraju i ne čuvaju. Utvrdite kako se u postupcima upravljanja spisima može udovoljiti pojedinom zahtjevu, izrazite i dokumentirajte zahtjeve za spisima. Odaberite prikladnu strukturu spisa koja najbolje odgovara svakoj pojedinoj poslovnoj funkciji, aktivnosti i transakciji.
- d) **Analiza postojećih sustava.** Uočite i analizirajte postojeće spisovodstvene sustave i druge informacijske sustave i ispitajte koliko odgovaraju zahtjevima za spisima.
- e) **Identifikacija strategija za udovoljenje zahtjevima za spisima.** Identificirajte strategije za udovoljenje zahtjevima za spisima, što može uključivati: usvajanje politike, normi, postupaka i prakse, oblikovanje novog sustava i primjenu sustava na način koji udovoljava zahtjevima za spisima. Strategije se mogu primjenjivati na svaki zahtjev za spisima zasebno ili u kombinaciji. Strategije treba odabrati prema tome koliko bi bilo rizično ne udovoljiti određenom zahtjevu, bilo u okviru poslovne funkcije koju spisovodstveni sustav treba podržavati, u okviru postojećeg okruženja sustava, ili s obzirom na organizacijsku kulturu u kojoj strategija treba polučiti rezultat (vidi točku 7).
- f) **Oblikovanje spisovodstvenog sustava.** Oblikujte spisovodstveni sustav koji sadrži strategije, procese i postupke opisane u ovom dijelu ISO 15489; osigurajte da spisovodstveni sustav podupire, a ne ometa poslovne procese; ispitajte i po potrebi preoblikujte poslovne procese i poslovne i komunikacijske sustave koji se koriste kako bi sadržavali i upravljanje spisima.
- g) **Uvođenje spisovodstvenog sustava.** Spisovodstveni sustav treba uvesti sustavno, koristeći planiranje projekta i metodologije koji odgovaraju situaciji i imajući u vidu integraciju rada spisovodstvenog sustava s poslovnim procesima i odgovarajućim sustavima.
- h) **Provjera nakon uvođenja.** Prikupljajte informacije o učinkovitosti spisovodstvenog sustava i to neka bude zaokružen i trajan zadatak. To se može učiniti kroz razgovore s članovima uprave i ključnim zaposlenicima, korištenjem upitnika, promatranjem sustava u radu, analizom priručnika za rad, obrazovnih materijala i druge dokumentacije i provodeći nasumične provjere kakvoće spisa i nadzornih mjera. Provjerite i ispitajte učinkovitost sustava, potaknite i nadzirite ispravke te uspostavite sustav trajnog praćenja i redovitog vrednovanja.

## 8.5 Diskontinuirani spisovodstveni sustavi

Kada spisovodstveni sustav izgubi kontinuitet ili prestane djelovati kao takav, spisi mu se više ne mogu dodavati, iako i dalje trebaju biti dostupni. Spise se iz sustava može ukloniti u skladu s važećim smjernicama za čuvanje i stavljanje na raspolaganje ili strategijama za konverziju i migraciju. Rad diskontinuiranih sustava treba dokumentirati jer će takve pojedinosti biti potrebne da bi se očuvale autentičnost, pouzdanost, iskoristivost i integritet spisa koji se još nalaze u tom sustavu. Ovo se odnosi i na planove za konverziju i mapiranje podataka (vidi 7.2).

## 9. Procesi i kontrole u upravljanju spisima

### 9.1 Određivanje koje dokumente treba prihvatiti spisovodstvenim sustavom

Određivanje koje dokumente treba prihvatiti spisovodstvenim sustavom zasniva se na analizi normativnog okruženja, poslovnih zahtjeva i onih koji se odnose na odgovornost, te na analizi rizika ako spisi ne bi bili prihvaćeni. Zahtjevi će se vjerojatno razlikovati ovisno o vrsti organizacije i o pravnom i društvenom okruženju u kojem djeluje.

Dokumenti nastaju i zaprimaju se na raznovrsnim medijima korištenjem tehnologije koja se stalno mijenja. Primarno svojstvo dokumenta je njegova dinamička narav. Dokument može izraditi veći broj stvaratelja, može postojati u više verzija i u različitim stupnjevima izrade u različitim odsječcima vremena.

Poslovne i osobne aktivnosti treba prihvatiti kao spise i povezati ih s metapodacima koji obilježavaju njihov specifični poslovni kontekst onda kada uvjetuju da organizacija ili pojedinac djeluju, čine ih odgovornima, ili kada dokumentiraju aktivnost, odluku ili proces donošenja odluke.

### 9.2 Određivanje kako dugo držati spise

Odluka o tome kako dugo držati spise u spisovodstvenom sustavu zasniva se na analizi normativnog okruženja, poslovnih i zahtjeva koji se odnose na odgovornost te rizika. Takve odluke, za početak, trebaju uključiti jedinicu koja upravlja odgovarajućom poslovnom aktivnošću, nadležnog spisovoditelja i ostale koji su tu potrebni, u skladu s vanjskim i vlastitim normama i politikom upravljanja spisima i zahtjevima za spisima koji su vezani uz određenu poslovnu aktivnost. Statut ili neki drugi normativni zahtjevi mogu odrediti najmanji rok čuvanja ili predočenje nadležnome tijelu, kao što je nadležno arhivsko tijelo ili revizor, radi odobrenja koje može biti potrebno. kada se određuje kako dugo držati spise, treba imati u vidu prava i interese svih zainteresiranih strana\*. Ove se odluke ne smiju donositi s namjerom da se zaobiđe bilo kakvo pravo pristupa.

Ciljevi upravljanja držanjem spisa su:

- a) udovoljiti trenutnim i budućim poslovnim potrebama tako da se
  - 1) sačuvaju informacije koje se odnose na prošle i sadašnje odluke i aktivnosti kao dio pamćenja organizacije, radi oblikovanja sadašnjih i budućih odluka i aktivnosti,



- 2) sačuvaju dokazi o prošlim i sadašnjim aktivnostima kako bi se udovoljilo obvezama u svezi s utvrđivanjem odgovornosti,
  - 3) što je prije moguće na propisan i sustavan način uklone spisi koji više nisu potrebni, i
  - 4) sačuva kontekst spisa koji će budućim korisnicima omogućiti da procijene autentičnost i pouzdanost spisa, čak i u slučajevima kada su spisovodstveni sustavi u kojima su držani zatvoreni ili su doživjeli znatnije izmjene,
- b) postići usklađenost s pravnim zahtjevima tako da se osigura da je normativno okruženje, koje se odnosi na upravljanje spisima određene poslovne aktivnosti, dokumentirano, shvaćeno i primijenjeno, i
- c) udovoljiti trenutnim i budućim potrebama unutarnjih i vanjskih zainteresiranih strana\* tako da se:
- 1) uoči obvezujući i legitiman interes zainteresiranih strana\* da se spisi čuvaju dulje nego je to potrebno samoj organizaciji; to mogu biti zainteresirane strane\* kao što su poslovni partneri, stranke i druge osobe kojih se tiču odluke i aktivnosti organizacije, ostali kojima organizacija treba omogućiti pristup svojim spisima kako bi udovoljila zahtjevima koji se odnose na odgovornost, kao što su revizori, nadzorna tijela, istražna tijela, nadležna arhivska tijela ili istraživači,
  - 2) uoče i procijene pravni, financijski, politički, društveni i drugi dobici koji se mogu postići ako se spisi čuvaju da bi poslužili istraživačima i društvu u cjelini, i
  - 3) postupaju po odredbama nadležnog arhivskog tijela, gdje to može biti slučaj.

Spisi koji će se trajno čuvati najvjerojatnije su oni koji:

- pružaju dokaze i informacije o politici i djelovanju organizacije,
- pružaju dokaze i informacije o interakciji organizacije sa strankama kojima služi,
- dokumentiraju prava i obveze pojedinaca i organizacija,
- doprinose izgradnji pamćenja organizacije, za znanstvene, kulturne i historiografske svrhe, i
- sadrže dokaze i informacije o aktivnostima od značaja za unutarnje ili vanjske zainteresirane strane\*.

### 9.3 Prihvatanje spisa

Prihvatanje spisa u spisovodstveni sustav ima za svrhu:

- uspostaviti odnos između spisa, stvaratelja i poslovnog konteksta koji ga je proizveo,
- smjestiti spis i njegove odnose u spisovodstveni sustav, i
- povezati ga s drugim spisima.

Ovaj postupak se može izvršiti postavljanjem eksplicitnih metapodataka koji su ugrađeni u određeni spis, neovisno o njegovu formatu, ili su mu pripojeni, odnosno pridruženi. Ovo treba biti jedna od procedura u samome spisovodstvenom sustavu. Ovi metapodaci imaju ključnu ulogu za pouzdano isčitavanje statusa, strukture i integriteta spisa u bilo kojem trenutku i za pokazivanje njegovih odnosa s drugim spisima.

Tehnike koje osiguravaju da spisi budu prihvaćeni mogu biti:

- a) klasifikacija i indeksiranje koji omogućuju odgovarajuće povezivanje, grupiranje, imenovanje, sigurnost, korisničke ovlasti i dohvat, stavljanje na raspolaganje i identifikaciju vitalnih spisa,
- b) raspoređivanje u logičke strukture i nizove, bilo u fizičke omote ili u elektroničke direktorije, koji olakšavaju kasnije korištenje i upućivanje,
- c) registracija koja pruža dokaz o postojanju spisa u spisovodstvenom sustavu, i
- d) sustavi s uzorcima i obrascima aktivnosti tijekom poslovanja koji
  - 1) donose metapodatke koji opisuju poslovni kontekst,
  - 2) pružaju dokaz o smještaju spisa,
  - 3) identificiraju neizvršenu aktivnost,
  - 4) identificiraju tko je pristupio spisu,
  - 5) identificiraju kada se to desilo, i
  - 6) pružaju dokaz o radnjama koje su izvršene na spisu.

## 9.4 Registriranje

U spisovodstvenom sustavu koji koristi postupak registriranja:

- a) spis je registriran u trenutku kada je prihvaćen u spisovodstveni sustav;
- b) dok se ne završi registriranje, ne može se izvršiti niti jedna radnja koja utječe na spis.

Glavna je svrha registriranja osigurati dokaz da je spis nastao ili prihvaćen u spisovodstvenom sustavu, a dodatna je korist to da olakšava pronalaženje. Uključuje zapisivanje kratke opisne informacije ili metapodataka o spisu i dodjeljivanje identifikatora koji je jedinstven u sustavu. Registriranje je formalni oblik prihvaćanja spisa u spisovodstveni sustav.

Spisi se mogu registrirati na više razina ili slojeva udruživanja unutar spisovodstvenog sustava. Spisovodstveni se sustavi u elektroničkom okruženju mogu oblikovati tako da automatski registriraju spise, nevidljivo korisniku poslovnog sustava iz kojeg je spis prihvaćen i bez posredovanja spisovoditelja.

## 9.5 Klasifikacija

### 9.5.1 Klasifikacija poslovnih aktivnosti

Klasifikacija poslovnih aktivnosti je snažno sredstvo koje podupire tijek poslovanja i mnoge radnje u okviru upravljanja spisima, uključujući:

- a) pokazuje veze među pojedinačnim spisima koji se sabiru da bi pružili kontinuiran zapis o aktivnosti,
- b) osigurava da se spisima daju nazivi konzistentno tijekom vremena,
- c) pomaže u pronalaženju svih spisa koji se odnose na određenu funkciju ili aktivnost,
- d) određuje zaštitu i pristup koji su primjereni skupovima spisa,
- e) određuje prava korisnika da pristupaju određenoj grupi spisa ili da vrše aktivnosti nad spisima u grupi,
- f) raspodjeljuje odgovornost za upravljanje određenim skupom spisa,
- g) raspoređuje spise za aktivnosti, i
- h) određuje primjerene rokove čuvanja i postupke po stavljanju spisa na raspolaganje.

### 9.5.2 Klasifikacijski sustavi

Klasifikacijski sustavi odražavaju poslovanje organizacije iz kojeg se izvode i obično se zasnivaju na analizi poslovnih aktivnosti organizacije. Ovi se sustavi mogu koristiti kao potpora raznim postupcima u upravljanju spisima. Organizacije trebaju utvrditi razinu kontrole putem klasifikacije koja im je potrebna iz poslovnih razloga.

### 9.5.3 Kontrolirani riječnici

Klasifikacijske sustave i indekse može se podržati kontroliranim riječnicima koji su prilagođeni složenosti spisa određene organizacije. Kod ovakvih kontroliranih riječnika treba obrazložiti definicije i korištenje pojmova koji su specifični za organizaciju.

### 9.5.4 Indeksiranje

Indeksiranje se može vršiti ručno ili automatski. Može se koristiti na različitim razinama združivanja unutar spisovodstvenog sustava.

Smjernice za indeksiranje mogu se naći u ISO 5963, Dokumentacija – Metode za analizu dokumenata, utvrđivanje njihova predmeta i odabir indeksnih pojmova.

### 9.5.5 Dodjeljivanje brojeva i oznaka

U općoj je uporabi upućivanje na spise skraćenim načinom, ne putem naziva, nego drugim sredstvima. Brojevi i oznake obično se dodjeljuju jedinici nastaloj združivanjem spisa.

Svrha označavanja je povezana sa smještajem pri čemu broj ili oznaka označava "adresu" spisa, tako da ga se može pronaći navodeći mjesto unutar spisovodstvenog sustava.

## 9.6 Pohrana i rukovanje

Spise treba pohraniti na medije koji osiguravaju njihovu iskoristivost, pouzdanost, autentičnost i zaštitu tako dugo dok je potrebno (vidi 8.2). Problemi vezani uz održavanje, rukovanje i pohranu spisa pojavljuju se tijekom čitava njihova postojanja, a ne samo kada postanu neaktivni.

Spisi traže takve uvjete pohrane i postupke rukovanja koji uzimaju u obzir njihove fizičke posebnosti i kemijska svojstva. Spisi trajne vrijednosti, bez obzira na format, traže kvalitetniju pohranu i rukovanje kako bi ih se sačuvalo tako dugo dok ta vrijednost postoji. Treba osigurati takve uvjete pohrane i postupke rukovanja koji mogu spriječiti neovlašten pristup, gubitak ili uništenje i spise zaštititi od krađe i nesreće.

Organizacije trebaju usvojiti politiku i smjernice za konverziju i migraciju spisa iz jednog spisovodstvenog sustava u drugi.

Sustavne za elektroničke spise treba oblikovati tako da spisi ostanu dostupni, autentični, pouzdani i iskoristivi, bez obzira na promjene bilo koje vrste u sustavu, tijekom čitava razdoblja njihova čuvanja. To može uključivati migraciju u različit softver, predočavanje u emuliranom formatu i bilo koji drugi budući način predočavanja spisa. Za svaki takav

postupak treba sačuvati dokaz o tome, zajedno s pojedinostima o bilo kojoj promjeni u obliku i formatu spisa.

## 9.7 Pristup

Organizacije trebaju posjedovati formalne smjernice koje uređuju tko ima pravo pristupa spisima i pod kojim uvjetima.

Okvirna načela o pravima pristupa, uvjetima i ograničenjima, koje treba ugraditi u rad spisovodstvenih sustava, postavlja pravno okruženje u kojem organizacija djeluje. Može postojati posebno zakonodavstvo koje pokriva područja kao što su privatnost, sigurnost, sloboda pristupa informacijama i arhivima. Spisi mogu sadržavati osjetljive osobne, gospodarske ili poslovne informacije. U nekim se slučajevima ne smije dopustiti pristup spisima ili informacijama o njima.

Ograničenje pristupa može se odnositi i na osoblje u organizaciji i na vanjske korisnike. Ograničiti pristup spisima treba samo ondje gdje je to točno određeno poslovnim potrebama i normativnim okruženjem. Ograničenje treba vrijediti za određeno razdoblje kako bi se osiguralo da dodatni nadzor koji ovakvi spisi traže neće biti nametnut duže negoli je potrebno. Potreba za ograničavanjem pristupa može se s vremenom mijenjati.

Primjeren se nadzor nad pristupom osigurava dodjelom statusa pristupa i spisima i pojedincima.

U upravljanju procesom pristupa treba osigurati:

- a) da su spisi kategorizirani prema statusu pristupa koji u određenom trenutku imaju,
- b) da se spisi izdaju samo onima koji su ovlašteni da ih vide,
- c) da se kriptirani spisi mogu pročitati kada je to potrebno i dopušteno,
- d) da spisovodstvene procese i transakcije izvode samo osobe koje su za to ovlaštene, i
- e) da jedinica u organizaciji koja je nadležna za neku poslovnu funkciju odredi prava pristupa spisima koji se odnose na njezino područje nadležnosti.

Nadzor i mapiranje korisničkih prava i funkcionalne nadležnosti za posao jest trajan proces u svim spisovodstvenim sustavima, bez obzira na format. Elektronički spisovodstveni sustavi, naročito oni kojima se može pristupiti iz različitih mjesta, mogu od drugih aplikacija preuzeti protokole identifikacije korisnika.

## 9.8 Praćenje

### 9.8.1 Općenito

Svrha praćenja kretanja i korištenja spisa u spisovodstvenom sustavu je:

- a) identificirati predstojeću aktivnost koja se zahtijeva,
- b) omogućiti da se spis dohvati,
- c) spriječiti gubitak spisa,
- d) nadzirati korištenje radi održavanja sustava i sigurnosti, sačuvati provjerljiv trag radnji sa spisima (t.j. prihvatanja ili registriranja, klasifikacije, indeksiranja, pohrane, pristupa i korištenja, migracije i stavljanja na raspolaganje), i

- e) sačuvati sposobnost da se identificira operativno porijeklo pojedinih spisa, ako je došlo do spajanja ili migracije sustava.

### 9.8.2 Praćenje aktivnosti

Praćenje aktivnosti se može ugraditi u spisovodstveni sustav za one procese gdje je organizacija odredila, ili su joj određena vremenska ograničenja za aktivnosti. Praćenje aktivnosti:

- a) određivanje koraka koje treba poduzeti kao odgovor na odluke ili transakcije koje su dokumentirane u spisima,
- b) određenoj osobi dodjeljuje odgovornost za aktivnost, i
- c) bilježi datume do kojih je određenu aktivnost trebalo poduzeti i datume kada su se te aktivnosti desile.

Praćenje aktivnosti je moguće djelotvorno primijeniti ako je predmet\* zabilježen u spisovodstvenom sustavu prije nego je proslijeđen određenoj osobi.

### 9.8.3 Praćenje mjesta

Kretanje spisa treba dokumentirati zato da bi se osiguralo da se jedinice mogu locirati uvijek kada je to potrebno. Mehanizam za praćenje može zabilježiti identifikator jedinice, naslov, osobu ili organizacijsku jedinicu u posjedu jedinice i vrijeme/datum kretanja.

Sustav treba pratiti predmet, prosljeđivanje među osobama i povratak spisa na stalnu lokaciju ili mjesto pohrane, a isto tako i stavljanje na raspolaganje, odnosno predaju oblaštenoj vanjskoj organizaciji, uključujući i nadležno arhivsko tijelo.

### 9.9 Provođenje stavljanja na raspolaganje

Instrumente o stavljanju na raspolaganje, koji rukovode uklanjanjem spisa iz operativnog sustava, treba na spise primjenjivati sustavno i rutinski, tijekom uobičajene poslovne aktivnosti. Ne smije se provoditi nikakva aktivnost stavljanja na raspolaganje ako nije sigurno da spis više nije potreban, da više nema posla koji treba obaviti i da nije u tijeku, i ne očekuje se, spor ili istraga u kojoj bi spis bio potreban kao dokaz.

Aktivnost stavljanja na raspolaganje može obuhvatiti:

- a) neposredno fizičko uništenje, uključujući pisanje preko zapisa i brisanje,
- b) čuvanje u poslovnoj jedinici još neko razdoblje,
- c) predaju u prikladan prostor za pohranu ili na prikladan medij, pod nadzorom organizacije,
- d) predaju drugoj organizaciji koja je preuzela odgovornost za poslovnu aktivnost, kroz restrukturiranje, prodaju ili privatizaciju,
- e) predaju u prostor za pohranu kojim u ime organizacije upravlja neovisni ponuđač usluga s kojim je sklopljen odgovarajući ugovor,
- f) predaju odgovornosti za upravljanje odgovarajućem tijelu, dok je organizacija stvaratelj zadržala fizički smještaj spisa,
- g) predaju arhivu unutar organizacije, i
- h) predaju vanjskom nadležnom arhivskom tijelu.

Fizičkim uništenjem spisa rukovode sljedeća načela:

- Uništenje uvijek mora biti odobreno.
- Ne smije se uništiti spise koji se tiču mogućeg ili stvarnog spora ili istrage.
- Uništenje spisa treba provoditi tako da se sačuva povjerljivost svih informacija koje sadrže.
- Treba uništiti sve kopije spisa čije je uništenje odobreno, uključujući sigurnosne, zaštitne i backup kopije.

#### 9.10 Dokumentiranje postupaka u upravljanju spisima

Dokumentacija koja opisuje postupke u upravljanju spisima i spisovodstvenim sustavima treba udovoljiti pravnim, organizacijskih i tehničkim zahtjevima. Treba jasno utvrditi ovlasti za postupke u upravljanju spisima, kao što su klasifikacija, indeksiranje, pregled i stavljanje na raspolaganje.

Treba zapisati relevantne pravne propise, norme i politiku kako bi se utvrdili zahtjevi koji se odnose na postupanje, pregled, provjeru i testiranje postupaka u upravljanju spisima. Da bi se očuvala cjelovitost okruženja u kojem se u organizaciji upravlja informacijama, treba obratiti pažnju na politiku i ostale informacijske sustave koje organizacija koristi.

Treba jasno dokumentirati i sačuvati sve odluke o tome koje spise treba obuhvatiti i kako ih dugo treba čuvati. Odluke mogu biti zabilježene u obliku instrumenta o stavljanju na raspolaganje. Treba pripremiti formalnu dokumentaciju o analizi ili nekoj drugoj procjeni, čiji su rezultat odluke o tome da se obuhvate i sačuvaju spisi, i podastrijeti je upravi na odobrenje. Dokumentacija treba sadržavati pojedinosti o poslovnim aktivnostima i spisima koji nastaju u svakoj od njih te jasno i nedvosmisleno odrediti rokove čuvanja spisa i postupak stavljanja na raspolaganje. Treba jasno identificirati događaje koji pokreću ili omogućuju postupak stavljanja na raspolaganje. Uključeni trebaju biti i naputci za prijenos spisa u alternativni oblik pohrane (npr. off-line ili off-site pohrana). Ako je potrebno, tu dokumentaciju treba predložiti vanjskom tijelu koje izdaje odobrenje, kao što je nadležno arhivsko tijelo, revizori itd. radi odobrenja. Kada je završen postupak stavljanja na raspolaganje, treba sačuvati spis o tome.

## 10 Nadzor i provjera

Da bi se osiguralo da su spisovodstveni postupci i procesi obavljani u skladu s politikom i zahtjevima organizacije i da ostvaruju pretpostavljene ciljeve, treba redovito provoditi nadzor usklađenosti. Ovakvom provjerom treba ispitati koliko je organizacija učinkovita i koliko su korisnici zadovoljni sustavom.

Normativno okruženje može zahtijevati da nadzor i provjeru izvrše vanjska tijela.

Ako se utvrdi da su spisovodstveni sustavi i postupci u upravljanju spisima neprikladni i neučinkoviti, treba izvršiti izmjene.

Treba dokumentirati usklađenost sustava i nadzor i sačuvati izvješća o tome.

## **11. Osposobljavanje**

Organizacija koja želi postići usklađenost s ovim dijelom ISO 15489 treba organizirati stalni program osposobljavanja za spisovodstvo. Programi osposobljavanja za zahtjeve u upravljanju spisima i pripadajuće specifične poslove trebaju obuhvatiti uloge i odgovornosti, i biti namijenjeni svim članovima uprave, zaposlenicima, ugovornim suradnicima, volonterima i svim ostalim pojedincima koji su odgovorni za dio ili čitavu poslovnu aktivnost organizacije, stvarajući u svome radu spise i uključujući te spise u spisovodstveni sustav. Programe osposobljavanja se može oblikovati i postaviti u suradnji s vanjskim organizacijama.

# ISO 15489-2: Informacije i dokumentacija - Upravljanje spisima - 2. dio: Smjernice

Prijevod za internu uporabu



## Predgovor

ISO (Međunarodna organizacija za normizaciju) svjetski je savez nacionalnih normiranih ustanova (ustanova članica ISO-a). Međunarodne norme obično pripremaju tehnički odbori ISO-a. Svaka ustanova članica zainteresirana za područje za koje je osnovan tehnički odbor ima pravo biti zastupljena u tom odboru. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, povezane s ISO-om sudjeluju također u tom radu. Na svim pitanjima koja se tiču elektrotehničke normizacije ISO tijesno surađuje s Međunarodnim elektrotehničkim povjerenstvom (IEC).

Međunarodni standardi se izrađuju prema pravilima koje donosi ISO/IEC Uredba, Dio 3.

Glavni zadatak tehničkih odbora jest priprema međunarodnih normi. Nacrti međunarodnih normi koje su prihvatili tehnički odbori razasliju se ustanovama članicama na glasovanje. Da bi te norme bile objavljene kao međunarodne norme, potrebno je da ih odobri najmanje 75% ustanova članica koje glasuju.

U iznimnim okolnostima, kada je tehnički odbor prikupio podatke različite od onih koji su objavljeni kao međunarodna norma (npr. "prihvaćena praksa"), on može običnom većinom glasova članova koji sudjeluju donijeti odluku o objavljivanju tehničkoga izvješća. Tehničko izvješće je u potpunosti informativne prirode i ne mora biti revidirano dok se podaci koje pruža ne smatraju zastarjelima i neiskoristivima.

Skreće se pažnja na to da se na neke elemente ovog dijela ISO 15489 mogu primjenjivati patentna prava. ISO ne treba držati odgovornim za identificiranje bilo kojeg ili svih takvih patentnih prava.

ISO/TR 15489-2 pripremio je Tehnički odbor ISO/TC 46, *Informacija i dokumentacija*, pododbor SC 11, *Upravljanje arhivskim gradivom/spisima*.

ISO/TR 15489 sastoji se od sljedećih dijelova, pod općim naslovom *Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima*:

- *Prvi dio: Općenito*

- *Drugi dio: Smjernice* [Tehničko izvješće]

## Uvod

Ovaj dio ISO 15489 daje smjernice kao prilog za ISO 15489-1. I ISO 15489-1 i ovaj dio norme ISO 15489 odnose se na zapise u bilo kojem formatu i na bilo kojem mediju, koje je bilo koja javna ili privatna organizacija stvorila ili primila tijekom obavljanja svoje djelatnosti. Tako se u ovom dijelu ISO 15489, ako nije drukčije navedeno, sustave može tumačiti kao papirne/ručne ili elektroničke, a dokument može biti na papiru, u mikroobliku ili elektronički dokument.

ISO 15489-1 navodi elemente upravljanja spisima i definira rezultate i učinke koje treba postići. Ovaj dio ISO 15489 donosi jednu metodologiju primjene. Ipak treba napomenuti da nacionalne norme, zakonodavstvo i propisi mogu nametnuti druge čimbenike i zahtjeve za usklađenost s propisima.

Oni koji žele primjenjivati ovu normu, osim korištenja ovoga dijela ISO 15489 trebaju uzeti u obzir zahtjeve i smjernice nacionalnih normi, zakonodavstva i propisa koji se primjenjuju na njihovu području. Osim toga, razna stručna društva i udruge imaju na raspolaganju sredstva koja će im pomoći u provedbi ISO 15489-1.

## Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima -

Drugi dio:

### Smjernice

#### 1 Svrha

Ovaj dio ISO 15489 čine upute stručnjacima za upravljanje spisima i onima koji su zaduženi za upravljanje spisima u svojim organizacijama za primjenu ISO 15489-1. On donosi jednu metodologiju koja će olakšati primjenu ISO 15489-1 u svim organizacijama koje imaju potrebu da upravljaju svojim dokumentima. On pruža pregled procesa i čimbenika koje treba uzeti u obzir u organizacijama koje žele biti usklađene s ISO 15489-1.

#### 2 Politika i odgovornosti

##### 2.1 Uvod

ISO 15489-1:2001, točka 6 uopćeno iskazuje potrebu da organizacije, koje s njim žele biti u skladu, uspostave spisovodstvenu politiku te da odrede i pojedincima dodijele odgovornosti vezane uz dokumente. Ovaj dio ISO 15489 donosi dodatne smjernice u svezi sa spisovodstvenom politikom i detaljnije opisuje vrste odgovornosti koje treba odrediti i dodijeliti.

##### 2.2 Očitovanje o spisovodstvenoj politici

Organizacije bi trebale utvrditi i dokumentirati politiku za upravljanje spisima i osigurati da se ta politika provodi i održava na svim razinama u organizaciji.

Očitovanje o spisovodstvenoj politici je očitovanje namjere. U njemu se iskazuje što organizacija kani učiniti, a katkad sadrži i nacrt programa i postupaka kojima će se te namjere sprovesti. Ipak, očitovanje o politici samo po sebi ne jamči dobro upravljanje spisima: za njegov su uspjeh ključni potpora i djelatna i vidljiva podrška više uprave kao i izdvajanje sredstava koja su nužna za provedbu. Učinkovito će očitovanje o politici zato identificirati osobu na višoj razini s vodećom odgovornošću za upravljanje spisima i za nadzor nad provedbom politike i programa.

Očitovanje o politici treba upućivati na druge politike koje se tiču informacija, na primjer na politiku u svezi s informacijskim sustavima, sigurnosti informacija ili upravljanjem sredstvima, ali ne bi trebalo pokušavati preslikati ih. Ono treba biti podržano postupkovnicima i smjernicama, očitovanjima u svezi s planovima i strategijom, ovlaštenjima za stavljanje spisa na raspolaganje i drugim dokumentima koji zajedno čine spisovodstveni režim.

U svako doba treba poticati da svi zaposlenici podupiru i podržavaju ovu politiku. Osobito je važno da ona sve zaposlenike obvezuje da stvaraju i čuvaju dokumente koji udovoljavaju zakonskim, pravnim, poreznim, operativnim i arhivskim, odnosno povijesnim potrebama organizacije. Također je važan i nadzor nad usklađenošću s politikom.

##### 2.3. Odgovornosti

###### 2.3.1 Ciljevi definiranja odgovornosti i nadležnosti

Glavni cilj definiranja odgovornosti, nadležnosti i međuodnosa je uspostava i održavanje spisovodstvenog režima koji odgovara potrebama unutarnjih i vanjskih korisnika.

Određenije, definicija odgovornosti, nadležnosti i međuodnosa treba uspostaviti standardnu praksu ili poslovna pravila koja:

- a) zahtijevaju da zaposlenici stvaraju dokumente u skladu s poslovnim potrebama i poslovnim procesima, tako da primjereno dokumentiraju poslovne aktivnosti u kojima zaposlenici sudjeluju;
- b) osiguravaju da informacijski sustavi i sustavi za obradu, koji podržavaju poslovne aktivnosti, stvaraju prikladne dokumente kao dio podrške za te aktivnosti;
- c) osiguravaju transparentnost spisovodstvenih procesa i primjerenost spisovodstvenih sustava kroz cijeli aktivni životni vijek dokumenata (dokumenti potrebni za izvedbu tekućih poslova, koji se često koriste, obično se smještaju blizu korisnika ako se radi o fizičkom zapisu, ili su dostupni uz mrežni pristup putem računalnog sustava);
- d) osiguravaju da se spisi održavaju, pohranjuju i čuvaju dok god su korisni organizaciji i, ako je potrebno, vanjskim korisnicima kao što su arhivske ustanove, istraživači i revizori; te
- e) osiguravaju da se dokumenti izlučuju samo u skladu s definiranim postupkom izdavanja odobrenja za izlučivanje.

### **2.3.2 Nadležnosti i odgovornosti unutar organizacije**

Organizacija treba definirati nadležnosti i odgovornosti svih zaposlenika koji sudjeluju u upravljanju spisima. One će vjerojatno uključivati sljedeće kategorije:

- a) Višoj upravi treba dodijeliti najvišu razinu odgovornosti za osiguranje uspješnog spisovodstvenog programa. Podrška više uprave na nižoj razini očituje se kroz odobrenje sredstava. Ona promiče usklađenost sa spisovodstvenim postupcima u cijeloj organizaciji.
- b) Spisovodstveni stručnjaci nose najveću odgovornost za provedbu ISO 15489-1. Oni, posebice, utvrđuju opću spisovodstvenu politiku, postupke i norme za organizaciju te provode postupke opisane u ISO 15489-1:2001, točka 4.
- c) Voditelji poslovnih jedinica ili organizacijskih grupacija odgovorni su za to da osiguraju da njihovo osoblje stvara i čuva dokumente kao integralni dio svog rada i u skladu s ustanovljenom politikom, postupcima i normama. Oni osiguravaju sredstva nužna za upravljanje dokumentima i surađuju sa spisovodstvenim stručnjacima u svim aspektima iskazanim u ISO 15489-1:2001, točka 4.
- d) Ostali u organizaciji imaju specifične dužnosti vezane uz dokumente. Među njima su posebice: osoblje odgovorno za sigurnost, osoblje odgovorno za oblikovanje i rad sustava uz korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije i osoblje odgovorno za usklađivanje.
- e) Svo osoblje stvara, prima i čuva dokumente u okviru svoga svakodnevnog rada i to trebaju činiti u skladu s ustanovljenom politikom, postupcima i normama. Ovo uključuje izlučivanje dokumenata samo u skladu s dokumentima koji daju ovlasti za izlučivanje.

Kada spisovodstveni program neke organizacije obavlja ugovorni izvoditelj, važno je osigurati da se poštuju norme izložene u politici te organizacije.

## **3 Strategije, oblikovanje i primjena**

### **3.1 Uvod**

ISO 15489-1:2001, poglavlje 8 opisuje bitne značajke spisovodstvenog sustava i daje okvir za njihovu primjenu. Ovo poglavlje razrađuje samo podpoglavlje 8.4 ISO 15489-1:2001. Ono daje savjete za oblikovanje i primjenu sustava za upravljanje spisima.



Također će doprinijeti donošenju odluka u sljedećim koracima: o stvaranju, prihvaćanju, nadzoru, pohrani spisa i njihovu stavljanju na raspolaganje i o pristupu dokumentima. Ovo je osobito važno u elektroničkom poslovnom okruženju gdje adekvatni spisi neće biti prihvaćeni i zadržani ako sustav nije oblikovan kako treba. Ovaj korak osigurava sredstva za poduzimanje i dokumentiranje poslovne analize na sustavan način i za što bolje iskorištavanje njenih rezultata.

Analiza poslovnih aktivnosti i procesa omogućit će razumijevanje veza između djelatnosti organizacije i njenih spisa.

Proizvodi ovoga koraka mogu uključiti:

- a) dokumentaciju koja opisuje djelatnost i poslovne procese organizacije,
- b) poslovnu klasifikacijsku shemu koja prikazuje funkcije organizacije, njene aktivnosti i transakcije u hijerarhijskoj vezi, te
- c) grafički prikaz poslovnih procesa organizacije koji pokazuje na kojim točkama spisi nastaju ili su primljeni kao proizvod poslovnih aktivnosti.

Analiza pruža temelj za razvoj spisovodstvenih sredstava, koja mogu uključivati:

- a) tezaurus pojmova radi kontrole jezika za naslovljavanje i indeksiranje dokumenata u specifičnom poslovnom kontekstu i
- b) popis s rokovima čuvanja koji određuje rokove čuvanja i susljedne akcije za stavljanje spisa na raspolaganje.

Analiza će također pomoći u prepoznavanju i primjeni odgovarajućih strategija u svezi s metapodacima i u formalnoj dodjeli odgovornosti za čuvanje spisa.

### **3.2.4 Korak C: Identifikacija zahtjeva za spisima**

Svrha je ovoga koraka identificirati zahtjeve organizacije za stvaranjem, primanjem i čuvanjem spisa o svojim poslovnim aktivnostima te dokumentirati te zahtjeve u strukturiranom obliku koji je lako održavati. Čuvanje odgovarajućih spisa olakšava ispravno postupanje u obavljanju posla. Ono osigurava odgovornost pojedinaca i organizacija za njihove akcije u stvarima koje se tiču zakona i administracije. Ono također osigurava njihovu odgovornost prema poslovnim i drugim takvim interesnim skupinama, unutarnjim i vanjskim, i osjetljivost za njihove potrebe i očekivanja.

Ovi se zahtjevi za spisima identificiraju sustavnom analizom poslovnih potreba, zakonskih i pravnih obveza i svih drugih širih odgovornosti prema zajednici. Procjena izloženosti neke organizacije riziku ako se spisi ne stvaraju i ne čuvaju također će pomoći u identifikaciji zahtjeva. Ovaj korak također pruža temelj za stvaranje, čuvanje i stavljanje spisa na raspolaganje, za oblikovanje sustava koji će zahvatiti i održavati spise, kao i mjerilo za procjenu učinkovitosti postojećih sustava.

Neki od proizvoda koji mogu nastati iz dovršenja ovoga koraka su:

- a) popis svih izvora koji sadrže zahtjeve za spisima relevantne za organizaciju,
- b) popis propisa te poslovnih i općenitijih zahtjeva zajednice za čuvanje spisa,
- c) izvješće o procjeni rizika, koje je poduprla uprava, te
- d) formalni dokument za upravu i osoblje u kojem se iskazuju zahtjevi organizacije u svezi s čuvanjem spisa.

### **3.2.5 Korak D: Procjena postojećih sustava**

Svrha je ovoga koraka dati pregled postojećih sustava za spise pojedine organizacije, kao i drugih informacijskih sustava, da bi se utvrdilo do koje mjere oni zahvaćaju i održavaju spise o poslovnoj

aktivnosti. Procjena će pomoći da se otkriju jazovi između zahtjeva za spisima koji su dogovoreni unutar organizacije i izvedbe i mogućnosti postojećih sustava. Ovo će pružiti temelj za razvoj novih ili prilagodbu postojećih sustava da bi se odgovorilo potrebama za spisima koje su identificirane i dogovorene u prethodnim koracima.

Proizvodi ovoga koraka mogu uključiti:

- a) inventar postojećih poslovnih sustava organizacije i
- b) izvješće u kojem je prikazano do koje mjere oni odgovaraju dogovorenim zahtjevima organizacije za spisima.

### **3.2.6 Korak E: Identifikacija strategija za udovoljenje zahtjevima za spisima**

Svrha je ovoga koraka utvrditi najprikladniju politiku, postupke, norme, sredstva i ostale taktike koje organizacija treba prihvatiti da bi osigurala da će stvarati i čuvati spise o svojoj poslovnoj aktivnosti koji su nužni. Izbor strategija može uzeti u obzir:

- a) prirodu organizacije uključujući njene ciljeve i povijest,
- b) vrstu poslovne aktivnosti koju provodi,
- c) način na koji provodi poslovne aktivnosti,
- d) tehnološko okruženje koje podupire poslovanje,
- e) prevladavajuću organizacijsku kulturu i
- f) bilo kakva vanjska ograničenja.

Na izbor će utjecati i potencijal pojedine strategije da postigne željeni rezultat i rizik za organizaciju ako taj pristup ne uspije.

U nekim slučajevima nadležni arhivi mogu pomoći pri razvoju strategija za spise.

Strategije mogu uključiti:

- a) prihvaćanje politike i postupaka,
- b) razvoj normi
- c) oblikovanje novih sastavnica sustava ili
- d) primjenu sustava

na način koji udovoljava identificiranim zahtjevima za čuvanjem i održavanjem spisa.

Kada je ovaj korak dovršen, postojat će planiran, sustavan i prikladan pristup stvaranju, zahvaćanju, održavanju, korištenju i čuvanju spisa koji će dati osnovu za oblikovanje i preoblikovanje spisovodstvenog sustava.

Proizvodi nastali iz ovoga koraka vjerojatno će uključivati:

- a) popis strategija koje će udovoljiti zahtjevima organizacije za spisima istodobno odgovarajući ostalim poslovnim potrebama,
- b) model koji preslikava strategije u zahtjeve i
- c) izvješće za višu upravu s preporukom za sveobuhvatnu strategiju oblikovanja.

### **3.2.7 Korak F: Oblikovanje spisovodstvenog sustava**

Ovaj korak sastoji se od pretvaranja strategija i taktika izabranih u koraku E u plan za spisovodstveni sustav koji ispunjava zahtjeve identificirane i dokumentirane tijekom koraka C i popravljaju sve organizacijske nedostatke u upravljanju spisima uočene u koraku D.

Korak F, kao i drugi koraci u ovoj metodologiji, prihvaća široku definiciju sustava koja uključuje ljude i procese jednako kao i sredstva i tehnologiju. Stoga će ovaj proces vjerojatno uključiti:

- a) oblikovanje promjena u tekućim sustavima, procesima i praksi,
- b) prilagodbu i integraciju tehnoloških rješenja, te
- c) odlučivanje kako najbolje provesti ove promjene s ciljem da se poboljša spisovodstvo u cijeloj organizaciji.

Katkada je u praksi teško vidjeti gdje prestaje određivanje strategija za spisovodstvene sustave (korak E), a gdje počinje oblikovanje sustava koji će provesti te strategije (korak F). Ipak, korisno je posebno se usredotočiti na strategije da bi se osiguralo da su zahtjevi za stvaranjem i održavanjem spisa izvedivi, konzistentni i prikladno uključeni u oblikovanje sustava.

Ovaj korak uključuje spisovodstvene profesionalce i druge stručnjake koji rade s korisnicima da bi izradili specifikacije koje najbolje odgovaraju zahtjevima za spisima. Ovo osigurava da će se kod korisnika razviti osjećaj vlasništva nad sustavom, da će razumjeti sustav i koristiti ga kako je i predviđeno.

Proizvodi proizašli iz koraka F mogu uključivati:

- a) planove projekta oblikovanja koji prikazuju zadaće, odgovornosti i rokove,
- b) izvješća koja detaljno navode ishode periodičnih revizija sustava,
- c) dokumentiranje promjena zahtjeva, koje potpisuju predstavnici korisnika i projektnog tima,
- d) opis oblikovanja,
- e) poslovna pravila sustava,
- f) specifikacije sustava,
- g) dijagrame koji predstavljaju arhitekturu i komponente sustava,
- h) modele koji predstavljaju različite poglede na sustav, na primjer: procese, tijek podataka i jedinice podataka,
- i) detaljne specifikacije za izgradnju i nabavu tehnoloških komponenti kao što su softver i hardver,
- j) planove organizacije spisa,
- k) planove koji pokazuju kako će se oblikovanje integrirati s postojećim sustavima i procesima,
- l) planove početnog osposobljavanja i testiranja, te
- m) plan primjene sustava.

### **3.2.8 Korak G: Primjena spisovodstvenog sustava**

Svrha je koraka G sustavno identificirati i uspostaviti odgovarajuću mješavinu strategija za primjenu plana oblikovanog u koraku F. Taj je plan dao pregled kako bi se razne komponente sustava (proces, procedure, ljudi i tehnologija) trebale zajedno uklopiti.



Integracija novih ili poboljšanih spisovodstvenih sustava sa sustavima za uredsku komunikaciju i s poslovnim procesima može biti složen pothvat s vrlo visokim ulozima s obzirom na odgovornost i financije. Takav rizik može biti smanjen pomnim planiranjem i dokumentiranjem procesa primjene.

Nakon dovršenja ovoga koraka, poboljšana spisovodstvena praksa bi već trebala biti integrirana u organizaciju uz najmanje moguće ometanje poslovnih aktivnosti; također bi trebala doprinijeti organizacijskim zahtjevima za provjeru kvalitete i kapitalizirati dugoročna ulaganja u koracima A do F.

Dokumentacija nastala dovršenjem ovoga koraka može uključivati:

- a) detaljni projektni plan koji prikazuje mješavinu izabranih strategija,
- b) dokumentiranu politiku, postupke i norme,
- c) materijale za osposobljavanje,
- d) dokumentaciju o procesu konverzije i tekućim procesima migracije,
- e) dokumentaciju koju zahtijeva akreditacija "sustava kakvoće",
- f) izvješća o izvedbi i
- g) izvješća upravi.

### **3.2.9. Korak H: Provjera nakon uvođenja**

Svrha je koraka H mjeriti učinkovitost spisovodstvenog sustava, ocijeniti proces razvoja sustava, tako da se mogu ispraviti nedostaci i ustanoviti režim nadzora tijekom primjene sustava.

Korak H uključuje:

- a) analizu da li su spisi stvoreni i organizirani u skladu s potrebama poslovnih aktivnosti i jesu li odgovarajuće povezani s poslovnim procesima čiji su dio,
- b) razgovor s članovima uprave, osobljem i ostalim korisnicima,
- c) provođenje anketa,
- d) proučavanje dokumentacije nastale tijekom ranijih faza projekta razvoja sustava i
- e) promatranje i nasumično provjeravanje operacija.

Dovršetkom početne provjere nakon uvođenja i provođenjem povremenih provjera, organizacija će pomoći da se zajamči stalni povrat ulaganja u spisovodstveni sustav. Ona isto tako mora imati objektivne informacije da pokaže da stvara i upravlja odgovarajućim zapisima o svome poslovanju. Provjera nakon uvođenja smanjit će izloženost organizacije riziku od neuspjeha sustava, a s vremenom će predvidjeti značajnije promjene u zahtjevima za spisima i potrebama organizacije, koje nužno dovode do novog razvojnog ciklusa.

Na kraju koraka H organizacija će raspolagati:

- a) razvijenom i primijenjenom metodologijom za objektivnu procjenu svog spisovodstvenog sustava,
- b) dokumentacijom o izvedbi sustava i razvojnog procesa i
- c) izvješćem podnesenim upravi, u kojem je dokumentirano zatečeno stanje i iznesene preporuke.

Budući da poslovni procesi i spisovodstveni sustavi nisu statični, koraci C do H trebaju se provoditi periodički, kako je prikazano na slici 1.

## **4. Spisovodstveni procesi i kontrole**

### **4.1. Uvod**

ISO 15489-1 daje smjernice za spisovodstvene postupke. Ovi su postupci opisani u linearnom slijedu. U praksi, spisovodstveni se postupci ne odvijaju takvim slijedom. Nekoliko specifičnih postupaka može se odvijati istodobno. Pojedini postupci ovise o postojanju instrumenata koji nastaju u procesima koji su opisani kasnije.

Linearni slijed tradicionalno se koristio za opisivanje spisovodstvenih procesa koji se odnose na papirne spise, jer procesi mogu biti, a često i jesu, vremenski razdvojeni u razne intervale. U elektroničkim spisovodstvenim sustavima odluke o prihvaćanju i klasifikaciji, stanju dostupnosti i stavljanju spisa na raspolaganje obično se donose u trenutku stvaranja spisa, tako da su procesi eksplicitniji i obično istodobni. Ovo dakako može biti slučaj i s konvencionalnim sustavima.

Konvencionalni sustavi sadrže metapodatke o spisima koji su često implicitni i može ih izvesti svatko tko koristi spise. U konvencionalnim sustavima struktura spisa ne mora biti izričito navedena, jer je korisniku odmah uočljiva. Sadržaj spisa možda će trebati istaknuti dodatnim indeksiranjem. Kontekst spisa definira se brojnim složenim čimbenicima, uključujući primjenu kontrola sustava, ali i implicitno fizičkom lokacijom i smještanjem zajedno s drugim dokumentima. Elektronički sustavi nemaju takve implicitne metapodatke te stoga postupci prihvaćanja spisa ove metapodatke trebaju učiniti eksplicitnima.

Elektronički sustavi koji podržavaju prihvaćanje spisa moraju biti uređeni tako da traže ispunjavanje obveznih polja s metapodacima ili tako da takve metapodatke stvaraju automatski. Opseg metapodataka koji se dodjeljuju elektroničkim zapisima veći je od onog koji se traži za konvencionalne dokumente, jer se u elektroničkim sustavima može implicirati vrlo malo toga te su stoga eksplicitno navedeni svi metapodaci koji su u konvencionalnim spisima implicitni. Ovo ovisi o prethodnom postojanju pravila za identifikaciju spisa koje treba prihvatiti i klasifikacijskih sustava za identifikaciju i status pristupa.

Ova točka ne namjerava toliko slijediti redoslijed postupaka u ISO 15489-1 koliko dati smjernice za primjenu, identifikacijom:

- a) instrumenata potrebnih za brojne raznovrsne spisovodstvene postupke i njihovo razvijanje,
- b) brojnih čimbenika koji će utjecati na spisovodstvene postupke u raznim organizacijama i područjima i određivati njihovu prirodu, i
- c) procesa koji koriste navedene instrumente.

### **4.2. Instrumenti**

#### **4.2.1 Glavni instrumenti**

Glavni instrumenti koji se koriste u spisovodstvenim postupcima su:

- a) klasifikacijska shema utemeljena na poslovnim aktivnostima,
- b) lista s rokovima čuvanja i
- c) klasifikacijska shema za sigurnost i dostupnost.

Organizacije mogu koristiti dodatne alate specifične za spisovodstvo, kao što su:

- a) tezaurus odabranih pojmova i
- b) rječnik termina ili druge načine kontroliranja rječnika.

K tome postoje i drugi alati koji nisu specifični za spisovodstvo, ali se mogu koristiti u spisovodstvenim postupcima:

- a) analiza normativnog okvira;
- b) procjena poslovnog rizika;
- c) raspodjela odgovornosti unutar organizacije;
- d) registar zaposlenika i dozvola za korisnike sustava.

Razvoj potonje grupe instrumenata nalazi se izvan dosega ovoga dijela ISO 15489.

## **4.2.2 Klasifikacija poslovnih aktivnosti**

### **4.2.2.1 Uvod**

Klasifikacijski sustav povezan s poslovnim funkcijama upravljanju spisima može dati sustavan okvir. Analiza u svrhu razvijanja klasifikacije poslovnih aktivnosti identificira sve aktivnosti pojedine organizacije i stavlja ih u okvir iskazane ili preuzete misije ili svrhe.

Kada je potpuno razvijena, klasifikacija proizvodi prikaz poslovnih funkcija organizacije, njenih aktivnosti i transakcija. Taj se prikaz može koristiti za razvoj klasifikacijske sheme za spise i tezaurusa, pravila za naslovljavanje i indeksiranje, identificiranje klasa u stavljanju spisa na raspolaganje i klasifikacije pristupa.

Klasifikacijski sustavi pružaju organizaciji sredstvo za:

- a) organiziranje, opis i povezivanje spisa,
- b) povezivanje i dijeljenje interdisciplinarnih spisa, bilo unutar bilo izvan organizacije i
- c) osiguravanje boljeg pristupa, pronalaženja, korištenja i distribucije spisa, prema potrebi.

Uz potporu instrumenata kao što je kontrola rječnika, klasifikacijski sustavi povećavaju konzistentnost u naslovljavanju i opisivanju, radi lakšeg pronalaženja i korištenja. Uz to što olakšavaju pristup i korištenje, klasifikacijski se sustavi mogu koristiti kao podrška raznim spisovodstvenim postupcima, na primjer spremanju i zaštiti, čuvanju i stavljanju spisa na raspolaganje.

Klasifikacijski sustavi mogu odražavati jednostavnost ili složenost organizacije iz koje potječu. Organizacije trebaju odrediti stupanj kontrole putem klasifikacije koji je potreban radi poslovanja, ovisno o strukturi organizacije, prirodi posla, nadležnostima i tehnologijama koje se koriste.

### **4.2.2.2 Razvijanje klasifikacije poslovnih aktivnosti**

Klasifikacija poslovnih aktivnosti može se razviti iz rada, uz korištenje metodologije prikazane u 3.2.2 i 3.2.3.

Razvoj analize poslovnih aktivnosti uključuje identificiranje i analizu:

- a) ciljeva i strategija organizacije,
- b) funkcija organizacije koje podržavaju postizanje ovih ciljeva i strategija,
- c) aktivnosti organizacije od kojih se te funkcije sastoje,
- d) radnih procesa koji se izvode da se provedu specifične aktivnosti i transakcije,
- e) svih koraka od kojih se pojedina aktivnost sastoji,

- f) svih transakcija od kojih se sastoji pojedini sastavni korak,
- g) grupa transakcija koje se ponavljaju unutar svake aktivnosti i
- h) postojećih spisa organizacije.

Razultati analize mogu se prikazati u obliku hijerarhije poslovnih aktivnosti, kojoj se prema potrebi prilaže sekvencijalni prikaz poslovnih procesa.

Klasifikacijski sustavi se izvode iz analize poslovnih procesa kako bi se osiguralo da spisi i njihovi opisi putem metapodataka točno prikazuju poslovne procese u kojima su spisi nastali.

Struktura klasifikacijskog sustava obično je hijerarhijska i odražava analitički proces kako slijedi.

- a) Prva razina obično odražava poslovnu funkciju.
- b) Druga razina temelji se na aktivnostima od kojih se ta funkcija sastoji.
- c) Treća i ostale razine podrobnije razrađuju aktivnosti ili grupe transakcija koje se odvijaju unutar svake pojedine aktivnosti.

O stupnju do kojeg će klasifikacijski sustav biti razrađen odlučuje organizacija. On odražava složenost funkcija koje se obavljaju unutar organizacije. Na primjer, hijerarhija za osoblje može se postaviti kako slijedi.

- 1. Upravljanje ljudskim resursima
  - 1.1. Određivanje prihoda
  - 1.2. Utvrđivanje uvjeta zapošljavanja
    - 1.2.1 Imenovanja
    - 1.2.2 Pripravništvo
    - 1.2.3 Skrb za djecu
    - 1.2.3 Prilagođeno radno vrijeme
  - 1.3 Određivanje dopusta
    - 1.3.1 Povećavanje
    - 1.3.2 Dodjela prava na dopust
    - 1.3.3 Blagdani
  - 1.4 Zapošljavanje radnika
  - 1.5 Određivanje plaća
    - 1.5.1 Odbici
    - 1.5.2 Prekovremeni rad
    - 1.5.3 Povrati
    - 1.5.4 Otpremnine

Klasifikacijski sustavi izražavaju funkcije i aktivnosti organizacije. Oni ne mogu uvijek iskazati svaku poznatu varijablu, ali mogu ukazati na odgovarajuće grupiranje. Na primjer, mogu se koristiti napomene kao [Iskazati prema vremenskom razdoblju] ili [Iskazati prema klijentu] unutar smjernica za klasifikaciju kako bi se od korisnika zatražilo da budu određeniji. Da bi se navela svaka pojedina varijabla koju organizacija koristi, nužna su još i neka druga sredstva (na primjer indeksi).

Osobe koje razvijaju klasifikacijski sustav mogu se pobrinuti da se poštuju sljedeće točke.

- a) Sustavi svoju terminologiju izvode iz poslovnih funkcija i aktivnosti, a ne iz imena organizacijskih jedinica.
- b) Specifični su za svaku organizaciju i osiguravaju konzistentan i standardan način komuniciranja među organizacijskim jedinicama koje dijele iste informacije za međusobno povezane funkcije.

- c) Ti su sustavi hijerarhijski, s kretanjem od općeg prema posebnom, to jest od funkcija na najvišoj razini do specifičnih transakcija, na primjer: Financije - Revizija - Vanjska revizija.
- d) Sastoje se od nedvosmislenih pojmova koji odgovaraju njihovoj upotrebi unutar organizacije.
- e) Sastoje se od dovoljnog broja grupa i podgrupa da se uključe sve poslovne funkcije i aktivnosti koje se dokumentiraju.
- f) Sastoje se od odijeljenih grupa.
- g) Sastavljaju se u suradnji sa stvarateljima spisa.
- h) Održavaju se tako da odražavaju promjene u poslovnim potrebama, da osiguraju aktualnost sheme i da odražavaju promjene funkcija i aktivnosti u organizaciji.

### **4.2.3 Rječnik**

#### **4.2.3.1 Kontrole rječnika - popis dozvoljenih naslova**

Popis dozvoljenih naslova je jednostavan popis pojmova izveden iz pojmova u klasifikacijskoj shemi. Značenje pojma nije propisano i veze između pojmova se ne prikazuju. Popis omogućuje kontrolu terminologije koja se koristi da se spisima daju imena tako da određuje koji su pojmovi prihvatljivi organizaciji i koriste se u njenom prirodnom jeziku, uz kontrolu nad upotrebom sinonima, homonima, kratica i akronima.

#### **4.2.3.2 Tezaurus**

Tezaurus se stvara korištenjem konvencija i postupaka koji su dokumentirani u ISO 2788.

Tezaurus je kontrolirani popis pojmova povezanih semantičkim, hijerarhijskim, asocijativnim vezama i vezama jednoznačnosti. Takvo sredstvo služi kao vodič za dodjeljivanje klasifikacijskih pojmova pojedinim spisima.

U tezaursu je specificirano značenje pojma i prikazane su hijerarhijske veze s drugim pojmovima. Tezaurus pruža dovoljno pristupnih točaka da omogući korisnicima da izbjegnju pojmove koje ne treba koristiti u izabranoj terminologiji koju je organizacija prihvatila. Osim toga, tezaurus može biti povezan s drugim spisovodstvenim instrumentima, kao što su liste s rokovima čuvanja ili sheme klasifikacije pristupa, da bi omogućili automatizaciju drugih spisovodstvenih procesa.

### **4.2.4 Popis s rokovima čuvanja**

#### **4.2.4.1 Općenito**

Određivanje koji će spisi biti prihvaćeni i kako dugo ih treba čuvati najučinkovitije je ako se poduzima na sustavni način i u skladu sa zakonima i propisima (koji mogu biti specifični za pojedinu zemlju, za pojedini tip ustanova ili poduzeća ili vezani uz određene proizvode). Sredstva kojima se standardizira proces odlučivanja o rokovima čuvanja mogu se kretati od smjernica koje određuju koji dokumenti trebaju biti uništeni ili prihvaćeni u spisovodstvene sustave do formalno odobrenih popisa s klasama spisa, rokovima čuvanja i odgovarajućim akcijama u svezi sa stavljanjem spisa na raspolaganje, koje se podnose na odobravanje vanjskom nadležnom tijelu (tijelu nadležnom za odlučivanje o roku čuvanja spisa). U nekim zemljama popisima s rokovima čuvanja može se propisati trajno čuvanje, bilo unutar organizacije, bilo u posebnim arhivskim ustanovama. U sustavima s elektroničkim dokumentima, odluka o prihvaćanju i čuvanju treba se razmotriti na samom početku, kod oblikovanja sustava.

#### **4.2.4.2 Odlučivanje koji će dokumenti biti prihvaćeni u spisovodstveni sustav**

Odlučivanje o tome koji će dokumenti biti prihvaćeni u spisovodstveni sustav i kako dugo ih treba čuvati zahtijeva da se najprije izvrši analiza unutarnjeg i vanjskog okruženja organizacije i njenih veza

s okolinom te da se identificiraju poslovne funkcije i aktivnosti koje organizacija obavlja kako je opisano u 3.2.2 i 3.2.3.

Rezultati ove poslovne analize zatim se uspoređuju s vanjskim i unutarnjim zahtjevima da se osigura odgovornost za obavljanje poslovnih aktivnosti. Zaključujući iz analize poslovnih aktivnosti i analize zahtjeva, spisovoditelji mogu:

- a) identificirati široki spektar dokumenata koji trebaju nastati radi podrške i upravljanja svakom pojedinom aktivnosti,
- b) identificirati dijelove organizacije u kojima se u sustav prihvaćaju zapisi o aktivnosti,
- c) analizirati poslovnu aktivnost tako da se identificiraju svi koraci koji čine tu aktivnost,
- d) identificirati sve transakcije koje čine pojedini korak u poslovnoj aktivnosti,
- e) identificirati podatke nužne za provedbu transakcije,
- f) odrediti potrebu za prihvaćanjem u sustav dokaza o svakoj transakciji te
- g) odrediti na kojem mjestu dokument treba biti prihvaćen u sustav.

Odluke o prihvaćanju spisa u sustav, kao dio procesa oblikovanja sustava, najbolje je donijeti u dogovoru s poslovnom jedinicom odgovornom za tu aktivnost i sustave.

Odluka o tome da se ne traži formalno prihvaćanje spisa u sustav obično se temelji na procjeni rizika koji nastaje od nepotpunosti zapisa o poslovnoj aktivnosti. Odluke u svezi s upravljanjem rizicima bit će rezultat analize normativnog okruženja i zahtjeva za usklađenošću, kao i pretpostavljenih poslovnih rizika, ovisno o sektoru i prirodi posla koji se obavlja. Ove odluke će uključivati analizu izravnih i posrednih troškova i ostalih pitanja u svezi s raspodjelom sredstava, mogućnosti da nastanu sporovi, odnosa s javnosti, etike i korištenja prostora (fizičkog ili na računalnoj mreži).

Na primjer, ako je uz dokumentaciju o farmaceutskim proizvodima vezan veći rizik nego uz nabavu uredskog pribora, onda spisima o farmaceutskoj proizvodnji treba upravljati uz višu razinu detalja i čuvati ih kroz dulje razdoblje nego narudžbe za uredski pribor. Isto tako, spisi nužni za nastavak poslovanja prihvaćaju se u spisovodstvene sustave u okviru strategije upravljanja rizicima.

Svim spisima koji su nastali ili prihvaćeni u sustav treba dodijeliti rok čuvanja, tako da bude jasno koliko dugo ih treba čuvati.

#### **4.2.4.3 Odlučivanje o tome kako dugo čuvati spise**

Da bi se odlučilo kako dugo treba čuvati spise, može se poduzeti sljedeća analiza u pet koraka.

- a) Odredi pravne ili upravne zahtjeve za čuvanje spisa u sustavu.  
Pravni ili upravni zahtjevi mogu u različitim područjima i sektorima tražiti minimalne rokove čuvanja.
- b) Odredi korištenje spisa unutar sustava.

Zapisi o nekim transakcijama unutar sustava opetovano se koriste da bi se izvodile daljnje transakcije. Treba razlikovati ključne spise - a to su oni koji se opetovano koriste - od spisa o brojnim pojedinačnim transakcijama, koji se odnose na ključne spise; spise o pojedinoj transakciji možda će biti moguće ukloniti iz sustava kratko nakon završetka te transakcije. Na primjer, spisi o dopustima u kadrovskoj službi čuvaju se kratko vrijeme, ali će se sumarni podaci o korištenju dopusta čuvati sve dok je zaposlenik zaposlen. Veza između ključnih poslovnih spisa i ostalih spisa o transakcijama odlučit će kako dugo će koji biti potreban u sustavu. Ovo ovisi i o prirodi dokumentirane poslovne aktivnosti. Na primjer, transakcijski spisi koji se odnose na povijest bolesti neke osobe mogu se čuvati dulje nego transakcijski spisi o računima dospjelim na naplatu koji služe kao osnova za vođenje glavne računovodstvene knjige.

- c) Odredi veza s drugim sustavima.

Spisi iz jednoga sustava mogu podržavati druge sustave ili se iz tih sustava može upućivati na njih. Na primjer, prikupljeni detalji o pojedinačnim kupoprodajnim transakcijama prenose se u glavne računovodstvene knjige. Na spise u geografskim informacijskim sustavima može se upućivati ili iz njih kopirati u sustave za planiranje, vlasništvo i druge poslovne sustave.

- d) Razmotri širi spektar upotrebe spisa.

Koraci u ovom procesu uključuju:

- 1) identificiranje drugih korisnika, na primjer arhiva ili vanjskih korisnika, koji su zainteresirani za čuvanje spisa i mogu legitimno nametnuti da ih se čuva u duljem razdoblju nego što zahtijevaju korisnici unutar organizacije,
- 2) procjenu rizika povezanog s uništavanjem spisa kada prestane njegova rutinska interna upotreba,
- 3) procjenu o tome koji spisi, i koje aktivnosti u svezi s njihovim čuvanjem, su nužni da bi organizaciji osigurali kontinuitet poslovanja u slučaju gubitka ili oštećenja spisa,
- 4) procjenu financijskih, političkih, društvenih i drugih pozitivnih dobitaka od čuvanja spisa nakon završetka njihove korisnosti za organizaciju i
- 5) analizu odnosa troškova i nefinancijskih koristi od čuvanja spisa, radi donošenja odluke o tome kako dugo čuvati spise nakon što organizaciji nisu potrebni,

- e) Odredi rokova čuvanja za spise na temelju potpune procjene sustava.

Za skupine spisa kojima se obavlja ili bilježi slična aktivnost u sustavu treba odrediti slične rokove čuvanja i postupak po isteku tih rokova. Svi spisi unutar sustava trebaju biti pokriveni nekim oblikom popisa s rokovima čuvanja, od spisa o najsitnijim transakcijama do dokumentacije o politici i procedurama u sustavu. Rokovi čuvanja trebaju biti jasno iskazani, a uvjeti za pokretanje postupka po isteku rokova jasno identificirani. Na primjer: "uništiti x godina nakon revizije" ili "prenijeti u arhiv x godina nakon dovršenja zadnje transakcije".

#### **4.2.5 Klasifikacijska shema za sigurnost i pristup**

##### **4.2.5.1 Općenito**

Za upravljanje spisima u organizacijama svih veličina i na svim područjima nužan je formalni instrument koji identificira pravo pristupa i režim ograničenja koja se odnose na spise. Što je organizacija složenija i što je složenije njeno poslovno i normativno okruženje, to je veća potreba za normiranjem postupaka kojima se kategorije dostupnosti i sigurnosti primjenjuju na spise.

##### **4.2.5.2 Razvoj klasifikacije za sigurnost i pristup**

Razvoj prikladnih kategorija prava pristupa i ograničenja temelji se na analizi normativnog okvira u kojem organizacija djeluje, analizi poslovne aktivnosti i procjeni rizika. Razumna sigurnost i pristup ovisit će o prirodi i veličini organizacije, kao i o vrijednosti sadržaja informacija koje je potrebno osigurati. Razumna sigurnost može se opisati kao stupanj sigurnosti za koji razumna neupućena osoba smatra da je nužan da bi se podaci zaštitili od svakog neovlaštenog pristupa, prikupljanja, korištenja, objavljivanja, uništenja, promjene i/ili uništenja. Tako "razumno" za jednu organizaciju može biti zaključana pisarnica, dok za drugu to može biti zaključana i čuvana pisarnica s ograničenjem pristupa i video kamerama.

Pristup podacima može se ograničiti radi zaštite:

- a) osobnih podataka i privatnosti,

- b) prava intelektualnog vlasništva i komercijalne povjerljivosti,
- c) sigurnosti vlasništva (fizičkog, financijskog),
- d) državne sigurnosti i
- e) pravnih i drugih profesionalnih povlastica.

Jednako je važno to što postoje pravno utemeljena prava pristupa sadržana u zakonima o upravljanju organizacijom, slobodi informacija, zaštiti privatnosti i zakonima o arhivima i pravnim postupcima. Učinkovit razvoj klasifikacijskih shema za sigurnost i pristupa uzet će u obzir ova prava pristupa.

Radi razvijanja klasifikacijske sheme za pristup, organizacija se može osloniti na analizu normativnog okvira u kojem organizacija djeluje, analizu poslovne aktivnosti i procjenu rizika. Time će se:

- a) identificirati pravno utemeljena prava i ograničenja pristupa spisima i informacijama organizacije,
- b) identificirati područja u kojima postoji rizik da dođe do povrede privatnosti i osobne, stručne ili komercijalne povjerljivosti,
- c) identificirati sigurnosna pitanja u organizaciji,
- d) rangirati područja rizika od povrede sigurnosti prema procjeni štete i vjerojatnosti da će do toga doći,
- e) povezati identificirana područja rizika i sigurnosna pitanja s poslovnim aktivnostima organizacije,
- f) identificirati odgovarajuće stupnjeve ograničenja za područja od najvišeg do najnižeg rizika,
- g) dodijeliti stupnjeve ograničenja odgovarajućim klasama spisa o poslovnoj aktivnosti u skladu s rangom rizika te
- h) povezati ograničenja s instrumentima kao što su sustavi klasifikacije aktivnosti ili tezaursi koji se koriste za opisivanje spisa. Na ovaj način, upozorenja i ograničenja mogu se automatski uključiti kada su spisi prihvaćeni i upisani u spisovodstveni sustav.

Način na koji su iskazani stupnjevi ograničenja mora odražavati navike u organizaciji. Kada se određuju kategoriju ograničenja pristupa, treba konzultirati relevantna poslovna područja.

Klasifikacija ograničenja odnosi se i na ljude, kako na one odgovorne za upravljanje spisima s ograničenim pristupom tako i na ostale koji imaju pravo pristupa. Kao idući korak, treba jasno identificirati odgovornosti. U spisovodstvenom sustavu mora biti definirano i prihvaćeno koje osobe imaju pristup pojedinim grupama spisa s ograničenim pristupom. Spisima kojima je pristup ograničen mogu pristupati samo ovlaštene osobe. Ovaj proces može se podržati procesom provjere ili ispitivanja koji nije dio funkcije spisovodstva. Ovaj vid klasifikacije pristupa za korisnike vezan je uz zadaću upravljanja korisničkim pravima u spisovodstvenom sustavu.

Spisovodstveni sustav mora upravljati korisničkim pravima koja su tipična za njega. On se može oslanjati na registar zaposlenika u organizaciji i korisnička prava za sve sustave, ali ondje gdje ne postoji opći postupak registriranja korisničkih prava, mora proizvesti svoj vlastiti. Registar korisničkih prava razlikuje korisnička prava izdana zaposlenicima da odobravaju, pristupaju, mijenjaju ili uništavaju spise koji se nalaze u spisovodstvenom sustavu od korisničkih prava koja zaposlenicima omogućuju samo uvid u spise. Korisnik može biti ovlašten zaposlenik koji je odgovoran za stvaranje, mijenjanje i brisanje spisa u jednom funkcionalnom području odgovornosti, a u drugim funkcionalnim područjima ima samo mogućnost pristupa, ali ne i mijenjanja spisa. Isto tako, pristup spisima o određenim poslovnim aktivnostima možda neće biti prikladno dodijeliti osobama izvan određene funkcionalne grupe, tako da su korisnička prava dostupna zaposlenicima izvan te radne grupe u skladu s time i ograničena.



Nadzor i mapiranje korisničkih prava i odgovornosti za poslovne funkcije trajni je zadatak koji se pojavljuje u svim spisovodstvenim sustavima neovisno o obliku. Mnogi elektronički spisovodstveni sustavi, osobito oni dostupni preko zemljopisno distribuiranih sustava, mogu naslijediti identifikacijske protokole iz drugih aplikacija. S mogućnošću da se dopusti mrežni pristup s mnogo većih udaljenosti, dodjela i nadzor nad korisničkim pravima biti će važna odgovornost, obično dodijeljena osoblju zaduženom za informacijske sustave ili administriranje podataka.

### **4.3 Spisovodstveni procesi**

#### **4.3.1 Uvod**

Niže opisani procesi opisuju se nužno u slijedu, ali treba imati u vidu da se u mnogim spisovodstvenim sustavima, osobito elektroničkim, oni mogu odvijati istodobno ili u redosljedu drugačijem od opisanoga. Svi ovi procesi stvaraju metapodatke (detailne opisne informacije) koji su povezani s dokumentom. Količina metapodataka o dokumentima i spisovodstvenim procesima ovisi o razrađenosti spisovodstvenog sustava, koja se pak određuje prema zahtjevima poslovanja i zahtjevima u svezi s odgovornošću u organizaciji. Ti su procesi:

- a) prihvaćanje,
- b) registriranje,
- c) klasifikacija,
- d) klasifikacija pristupa i sigurnosti,
- e) identifikacija statusa stavljanja spisa na raspolaganje,
- f) smještaj,
- g) korištenje i praćenje, i
- h) stavljanje spisa na raspolaganje.

#### **4.3.2 Prihvaćanje spisa u sustav**

Prihvaćanje spisa u sustav je proces u kojem se donosi odluka da treba izraditi neki spis i čuvati ga. Ovo uključuje i spise koje je organizacija izradila i one koje je primila. Uključuje i odluku o tome koji se dokumenti prihvaćaju, što implicira i odluke o tome tko može imati pristup dokumentima i općenito kako dugo ih treba čuvati.

Odluka o tome koje dokumente treba prihvatiti u sustav, a koje odbaciti temelji se na analizi poslova i odgovornosti organizacije. Organizacija može koristiti neki formalni instrument kao što je lista s rokovima čuvanja (vidi 4.2.4) ili smjernice koje identificiraju dokumente koje je potrebno čuvati.

Primjeri za dokumente koje nije nužno formalno prihvatiti su oni dokumenti koji:

- a) ne obvezuju organizaciju ili pojedinca na akciju
- b) ne dokumentiraju obvezu ili odgovornosti, ili
- c) ne sadrže informacije vezane uz posao za koji je organizacija nadležna.

U konvencionalnim sustavima, prihvaćanje se može provesti fizičkim smještanjem dokumenta u kronološki slijed unutar dosjea ili fascikla koji ima neki naslov. Ovakvo grupiranje veže pojedinačni dokument s drugim dokumentima u konkretnom predmetu i svakome tko traži informacije omogućuje da dođe do kontekstualnih informacija o dokumentu. Dokument se s drugim spisima implicitno povezuje s obzirom na vrijeme, fizičku blizinu, imatelja i naslov dosjea ili fascikla.

Formalni konvencionalni spisovodstveni sustav nametnut će kontrole nad dosjeima koji se stvaraju i nad njihovim nazivima. Dodavanje dokumenata u dosje (prihvatanje spisa) postaje svjesni proces u kojem se odlučuje o tome koja klasifikacija najbolje odgovara pojedinom dokumentu i u kojem ga se smješta unutar unaprijed određenog i poznatog niza dokumenata. Dokumenti koji se progresivno dodaju dosjeima mogu biti datirani ili numerirani u nizu da bi pružili dodatnu sigurnost u definiranju slijeda akcija. Dosjeu se naknadno mogu dodati dodatne indeksne točke tako da se osigura da će pojedini dokument biti lociran i pronađen. Uvjeti stavljanja spisa na raspolaganje i uvjeti pristupa mogu se primijeniti dodavanjem bilježaka u dosje ili u kontrolne sustave.

Uključivanje dokumenta u unaprijed određeni skup akcija ili workflow može također služiti kao oblik prihvatanja spisa. Ovaj proces smješta dokument u kontekst akcije koju treba poduzeti nakon što je dokument nastao ili zaprimljen i služi kao priznanje da je on dio poslovne transakcije.

Elektronički spisovodstveni sustavi prihvaćaju dokumente u razrađenom procesu, koji je za sve namjene i svrhe identičan s registracijom.

Sustavi koji prihvaćaju spise također trebaju prihvaćati metapodatke vezane sa spisima na način da:

- a) opisuju i sadržaj spisa i kontekst u kojem se posao odvija,
- b) omogućuju da spis bude fiksni prikaz akcije i
- c) omogućuju da se spis pronađe i učini smislenim.

O ovim aspektima često se govori kao o kontekstu, sadržaju i strukturi.

Informacije o ljudima koji su uključeni u transakciju, o djelatnosti koja se obavlja i spisima koji nastaju mogu se zapisati u raznim stupnjevima podrobnosti. Traženi stupanj podrobnosti ovisi o poslovnim potrebama i rasponu upotrebe spisa. Na primjer:

- a) spisima koji su važni samo za jednu osobu može se upravljati u jednostavnim sustavima uz korištenje minimalne količine informacija namijenjenih pronalaznju, kao što je slučaj s osobnim primjercima smjernica i zakona;
- b) za spise koji se nikad ne koriste izvan poslovne jedinice potrebne su samo one pojedinosti koje su relevantne i koje se podrazumijevaju u toj poslovnoj jedinici;
- c) spisi dostupni ili pristupačni izvan pojedine poslovne jedinice moraju pružati više informacija, tako da identificiraju poslovnu jedinicu u odnosu prema većem entitetu, a ljude koji sudjeluju u transakcijama uključuju u širi kontekst;
- d) spisi nastali u javnom prostoru, kao što je World Wide Web, zahtijevaju široki spektar kontekstualnih informacija, jer se ne može pretpostaviti da će svi pristupati spisu s istim zajedničkim razumijevanjem transakcija koje se odvijaju. ISO 690-2 daje upute o tome kako upućivati na elektroničke dokumente.

### **4.3.3 Registracija**

U sustavima u kojima se koristi registracija, njena je svrha pružiti dokaz da je spis stvoren ili prihvaćen u spisovodstveni sustav. Ona uključuje bilježenje kratke opisne informacije o spisu u registar, kao i dodjeljivanje jedinstvene oznake spisa. U nekim spisovodstvenim kulturama proces registracije obično se ne koristi za konvencionalne sustave.

Registracija je postupak kojim se formalizira prihvatanje spisa u spisovodstveni sustav. Spisi se mogu registrirati na više od jednoga stupnja udruživanja unutar spisovodstvenog sustava, na primjer u sustavima dosjea s korespondencijom na razini dosjea i na razini dokumenta ili lista, ovisno o procjeni zahtjeva za dokazivanjem.

U ručnim, konvencionalnim sustavima kontrole registar je obično odvojeni zapis. U računalnim sustavima registar može biti kombinacija podataka. U elektroničkim spisovodstvenim sustavima

proces registriranja može uključiti klasifikaciju i odlučivanje o stavljanju spisa na raspolaganje i o pristupu spisima. Elektronički spisovodstveni sustavi mogu se oblikovati tako da registriraju spise automatskim, korisniku jasnim procesima poslovnog sustava iz kojega su prihvaćeni i bez intervencije spisovodstvenog djelatnika. Čak i kada registracija nije potpuno automatizirana, elementi procesa registracije (konkretno neki metapodaci nužni za registriranje) mogu se automatski izvesti iz računalnog i poslovnog okruženja iz kojega spis potječe.

Koji god oblik imao, registar je u načelu nepromjenjiv. Ako su, pak, promjene nužne, treba postojati trag o tome.

Registracijom se kao minimalni specificiraju sljedeći podaci:

- a) jedinstvena identifikacija dodijeljena od sustava;
- b) datum i vrijeme registracije;
- c) naslov ili kratki opis;
- d) autor (fizička ili pravna osoba), pošiljatelj ili primatelj.

Detaljnije registriranje povezuje spis s opisnim podacima o kontekstu, sadržaju i strukturi toga spisa i drugih spisa koji su s njim povezani. Svaki spis ili grupa spisa treba sadržavati podatke o kontekstu i sadržaju spisa i drugih spisa povezanih s njima. Na pojedinim područjima mogu se propisati zahtjevi za metapodacima za potpune i točne spise. Neki od ovih zahtjeva za metapodacima mogu se ispuniti registriranjem spisa i njegovih veza na samom početku.

Ovisno o prirodi zabilježenog posla, zahtjevima organizacije za dokazima i korištenoj tehnologiji, podaci vezani uz jedinstvenu oznaku spisa mogu uključiti:

- a) naziv ili naslov dokumenta,
- b) opis teksta ili sažetak,
- c) datum nastanka,
- d) datum i vrijeme slanja i primanja,
- e) ulazni, izlazni ili interni dokument,
- f) autor (sa svojom funkcijom),
- g) pošiljatelj (sa svojom funkcijom),
- h) primatelj (sa svojom funkcijom),
- i) fizički oblik,
- j) klasifikaciju u skladu s klasifikacijskom shemom,
- k) veze s povezanim spisima koji dokumentiraju isti niz poslovnih aktivnosti ili se odnose na istu osobu ili predmet, ako je spis dio predmetnog dosjea,
- l) poslovni sustav iz kojeg je spis prihvaćen,
- m) aplikacijski softver i verzija u kojoj je spis nastao ili u kojoj je zahvaćen,
- n) standard s kojim je struktura spisa usklađena (na primjer Standard Generalized Markup Language - SGML, Extensible Markup Language - XML),
- o) detalje o ugrađenim vezama dokumenata, uključujući aplikacijski softver i verziju pod kojom je povezani spis stvoren,
- p) predloške koji su potrebni za interpretiranje strukture dokumenata,

- q) pristup,
- r) rok čuvanja i
- s) ostale podatke o strukturi i kontekstu korisne za upravljanje.

Ako se koristi klasifikacijska shema, dosje/spis treba klasificirati u isto vrijeme kada se registrira. Tip i složenost klasifikacije ovisi o vrsti poduzeća ili organizacije.

#### **4.3.4 Klasifikacija**

##### **4.3.4.1 Općenito**

Klasifikacija je proces u kojem se identificira kategorija ili kategorije poslovne aktivnosti i spisa koje one stvaraju, te ih se grupira u dosjee, ako je to izvedivo, kako bi se olakšalo opis, nadzor, povezivanje i odluke u svezi sa stavljanjem spisa na raspolaganje i s pristupom.

Uz korištenje klasifikacijskih sustava utemeljenih na poslovnoj aktivnosti (vidi 4.2.2), proces se sastoji od sljedećih koraka:

- a) identificiraj transakciju odnosno poslovne aktivnosti koju spis dokumentira;
- b) smjesti transakcije ili aktivnosti u klasifikacijski sustav organizacije;
- c) ispitaj klase nadređene onoj za koju je transakcija ili aktivnost vezana, da se osigura da je identifikacija klasifikacije prikladna;
- d) provjeri klasifikaciju aktivnosti s obzirom na strukturu organizacije, da bi se osiguralo da ona odgovara poslovnoj jedinici kojoj pripada spis;
- e) dodijeli identificirane klasifikacijske oznake spisu do razine koja odgovara zahtjevima organizacije.

Broj razina klasifikacije i početna točka postupka klasifikacije (na razini transakcije ili višoj) ovisi o sljedećim čimbenicima:

- a) stvarna nadležnost organizacije;
- b) priroda posla;
- c) veličina organizacije;
- d) složenost strukture organizacije;
- e) procjena rizika o tome koliko su presudne brzina i točnost u nadzoru i pronalaženju spisa;
- f) tehnologija koja se koristi.

##### **4.3.4.2 Kontrola rječnika**

Daljnje pojedinosti u svezi s opisom i kontrolama mogu se sa spisom povezati korištenjem rječničkih kontrola kao što su popis odobrenih naslova ili tezaurus (v. 4.2.3.1 i 4.2.3.2). Potreba za kontrolom naslovljavanja i opisivanja ovisi o veličini i složenosti organizacije i specifičnog spisovodstvenog sustava. Što je viša razina odgovornosti i nadzora od strane javnosti, veća je potreba za točnošću i brzinom pronalaženja pojedinih spisa. Što su veći rizici u poslovnoj aktivnosti, na primjer javna sigurnost s obzirom na opasne kemikalije, to je veća potreba za preciznošću i kontrolom u pronalaženju.

##### **4.3.4.3 Indeksiranje**

Odgovarajuća dodjela indeksnih pojmova proširuje mogućnosti pronalaženja spisa u različitim klasifikacijama, kategorijama ili na različitim medijima. Indeksiranje se može biti ručno, a može se provoditi i automatski, za elektroničke predloške ili tekst elektroničkih dokumenata.

Indeksiranje, koje se nekoć obavljalo ručno, danas je uglavnom kompjuterizirano. Sustavi za slobodno pronalaženje teksta (pretraživanje cijelog teksta) pronalaze spise na temelju pretraživanja njihova sadržaja. Ostala sredstva za pronalaženje nude pretraživanje na temelju korisničkih profila, profila dokumenata i tematskih pravila, sadržaja dokumenta i korištenja inteligentnih pretraživača. Sofisticirana sredstva za indeksiranje prilagođena su za pojedine vrste spisa, prirodu aktivnosti i resurse koji su potrebni za njihovu primjenu i rad.

Dodjela indeksnih pojmova može biti ograničena na terminologiju ustanovljenu u klasifikacijskoj shemi ili drugim kontrolama rječnika. Indeksni pojmovi obično se izvode iz:

- a) formata ili prirode spisa,
- b) naslova ili glavnog zaglavlja spisa,
- c) tematskog sadržaja spisa, obično u skladu s poslovnom aktivnosti,
- d) sažetka dokumenta,
- e) datuma koji su povezani s transakcijama koje su zabilježene u dokumentu,
- f) imena klijenata i organizacija,
- g) posebnih zahtjeva za rukovanje ili obradu,
- h) priložene dokumentacije koja nije identificirana na drugi način ili
- i) svrhe spisa.

#### **4.3.5. Klasifikacija za pristup i sigurnost**

Dodjela prava i ograničenja pristupa uključuje slične korake kao u klasifikaciji aktivnosti. S obzirom na klasifikacijsku shemu za sigurnost i pristup (vidi 4.2.5) koraci su:

- a) identifikacija transakcija ili poslovne aktivnosti koju spis dokumentira;
- b) identifikacija poslovne jedinice kojoj spisi pripadaju;
- c) provjera klasifikacije za pristup i sigurnost da se ustanovi jesu li aktivnost i područje poslovanja identificirani kao područje rizika ili postoje sigurnosni problemi i/ili zakonski propisana ograničenja;
- d) dodjela odgovarajuće razine pristupa ili ograničenja spisu i specificiranje odgovarajućih kontrolnih mehanizama za rukovanje;
- e) bilježenje statusa pristupa i sigurnosti spisa u spisovodstvenom sustavu da se naznači potreba za dodatnim mjerama nadzora.

Pristup spisima ograničava se samo ako to poslovna potreba ili zakon izričito zahtijevaju. Klasifikacije pristupa i sigurnosti mogu se propisati u dogovoru s poslovnom jedinicom kojoj spisi pripadaju. Ograničenja se mogu nametnuti na određeno vrijeme da se osigura da se mehanizmi provjere i nadzora potrebni za te spise ne primjenjuju dulje nego što je potrebno.

#### **4.3.6 Identifikacija statusa raspoloživosti spisa**

Mnogi spisovodstveni sustavi, osobito elektronički, identificiraju status raspoloživosti i rok čuvanja spisa u trenutku prihvaćanja i registriranja. Proces se može povezati s klasifikacijom utemeljenom na djelatnostima i automatizirati u sklopu oblikovanja sustava.

Ovaj proces zahtijeva pozivanje na popis s rokovima čuvanja (vidi 4.2.4) više ili manje formalne prirode ovisno o veličini i prirodi organizacije i njenim nadležnostima. On uključuje sljedeće korake:

- a) identifikaciju transakcije ili poslovne aktivnosti koju spis dokumentira;
- b) smještaj transakcije i spisa u odgovarajuću klasu spisa u popisu s rokovima čuvanja;
- c) dodjelu odgovarajućeg roka čuvanja i identificiranje predviđenog postupka po isteku toga roka;
- d) zapisivanje roka čuvanja i postupka koji će uslijediti po isteku toga roka u spisovodstvenom sustavu;
- e) odluku o opsegu u kojem je nužno čuvati metapodatke o spisima koji su predani vanjskim davateljima usluga pohrane ili arhivima, ili su uništeni.

#### 4.3.7 Pohrana

##### 4.3.7.1 Odluke o pohrani spisa

Odluka o prihvaćanju spisa podrazumijeva namjeru da ga se pohrani. Odgovarajući uvjeti pohrane osiguravaju da će spisi biti zaštićeni i dostupni i da će ih se čuvati bez suvišnih troškova. Kakav će biti spremišni prostor i koje će usluge u upravljanju spisima biti nužne, dok god su potrebni, ovisi o svrsi kojoj spis služi, njegov fizičkome obliku, korištenju i vrijednosti

Važno je odrediti učinkovite i djelotvorne postupke održavanja, rukovanja i pohrane spisa i prije nego su oni nastali te zatim ponovno izvršiti procjenu pohrane, kako se zahtjevi spisa mijenjaju. Također je važno da svaki izbor vezan za pohranu bude integriran u cjelinu spisovodstvenog programa.

Ovo se može postići provođenjem analize rizika čiji je cilj odabrati prikladan i izvediv način fizičke pohrane i rukovanja spisima. Pri odabiru načina pohrane osim fizičkih uvjeta pohrane također treba uzeti u obzir zahtjeve i ograničenja koji se odnose na pristup i sigurnost. Spisi koji su osobito važni za nastavak djelatnosti mogu zahtijevati dodatne metode zaštite i dupliciranja kako bi se osigurala dostupnost u slučaju katastrofe.

Upravljanje rizikom također uključuje izradu plana za oporavak od katastrofe u kojem se definira organizirani način reagiranja na katastrofu s postavljenim prioritetima, planiranje za nastavak redovitih poslovnih operacija za vrijeme katastrofe i izrada odgovarajućeg plana oporavka nakon katastrofe.

Čimbenici važni pri odabiru načina pohrane i rukovanja spisima uključuju sljedeće:

- a) **Količina i prirast spisa.** Predviđeni prirast može isključiti neke prostore za pohranu, ako nemaju dovoljan kapacitet rasta. Isto tako, medije za digitalnu pohranu elektroničkih spisa treba procijeniti s obzirom na kapacitet pohrane. Izbor medija treba odgovarati pretpostavljenoj količini i prirastu spisa.
- b) **Korištenje spisa.** Razni načini korištenja spisa određuju koje su razine zaštite od gubitka ili oštećenja nužne. Za elektroničke dokumente, treba koristiti pouzdane sustave i medije koji imaju dulji i pouzdaniji vijek trajanja. Osim toga, jedan od ključnih čimbenika za odabir načina pohrane elektroničkih dokumenata je lakoća postupka izmjene i zaštite pričuvnih kopija.
- c) **Potrebe u svezi sa sigurnosti i osjetljivosti spisa.** Neki spisi zahtijevaju ograničenje pristupa zbog povjerljivosti, zbog vlasničkih prava nad informacijama ili zbog pravne zaštite.
- d) **Fizičke značajke.** Na pohranu spisa utjecat će sljedeći čimbenici: težina, potrebna površina, potreba za kontrolom temperature i vlažnosti i posebni zahtjevi za fizičko čuvanje nosača zapisa (na primjer papira, sredstva za digitalnu pohranu ili mikrooblika). Spise u elektroničkom obliku možda će trebati konvertirati ili migrirati. Digitalne medije za pohranu možda će trebati osvježiti. Spise će trebati zaštititi od požara, poplave i drugih rizika prema mjesnim okolnostima.

- e) **Korištenje spisa kako se odražava na zahtjeve za pronalaženjem.** Vrlo je važno moći pronaći spise. Spisi kojima se češće pristupa zahtijevat će lakši pristup mjestu pohrane. Elektroničke dokumente možda će trebati pohraniti na razne načine da ih se može pronaći lakše ili brže.
- f) **Relativna cijena načina pohrane spisa.** Razmatranje troškova može utjecati na odluke o fizičkoj i/ili elektroničkoj pohrani kod drugih ustanova, kao i o prepuštanju izbora medija pohrane elektroničkih dokumenata drugoj ustanovi.
- g) **Potreba pristupa.** Analiza odnosa troška i koristi od pohrane na licu mjesta ili na drugom mjestu mogu pokazati da bi za potpuno poštivanje potreba organizacije moglo biti nužno korištenje raznih vrsta prostora, sustava i opreme za pohranu.

#### 4.3.7.2 Spremišni prostor

Da bi se osiguralo odgovarajuće čuvanje i zaštita spisa, treba procijeniti prostor s obzirom na sljedeće čimbenike:

- a) Lokacija treba biti lako dostupna i ne bi trebala biti na području koje je izloženo vanjskim rizicima.
- b) Građevinska struktura treba osigurati prikladan raspon i stabilnost temperature i vlažnosti, protupožarnu zaštitu, zaštitu od poplave, zaštitu od kontaminacije (na primjer od radioaktivnih izotopa, toksina i aktivne plijesni), sigurnosne mjere, kontrolirani pristup spremištima, sustave za otkrivanje neovlaštenog ulaska u prostor i prikladnu zaštitu od šteta uzrokovanih kukcima i crvima.
- c) **Oprema.** Važno je da police odgovaraju formatu zapisa i da budu dosta čvrste da nose potencijalni teret. Ambalaža i omoti trebaju izdržati rukovanje i pritisak koji čini sam sadržaj i ne bi trebali oštetiti spise za vrijeme pohrane. Korištenje spisa može tražiti posebne zaštitne omote koji trebaju pružiti dodatnu zaštitu od oštećenja.

Organizacije mogu odlučiti sklope ugovor s drugom stranom i tako osigurati pohranu spisa i omogućiti pristup bilo kopiji na papiru bilo elektroničkim informacijama. U ovim slučajevima važno je da se ugovorom utvrde prava i obveze vlasnika spisa i davatelja usluga pohrane.

#### 4.3.7.3 Digitalna pohrana

Za pohranu spisa u elektroničkom obliku nužno je imati i dodatne planove i strategije pohrane da bi se spriječio gubitak spisa.

- a) Sustavi pričuvnih (backup) kopija su metoda kopiranja elektroničkih spisa radi sprečavanja gubitka spisa zbog pogreške sustava. Takvi sustavi trebaju uključiti redoviti raspored kopiranja, veći broj kopija na raznim medijima, pohranu pričuvnih kopija na različitim mjestima i osiguranje rutinskog i hitnog pristupa pričuvnim kopijama.
- b) Da bi se spriječilo fizičko oštećenje medija, mogu biti potrebni posebni postupci održavanja. Spise će možda trebati kopirati na novi primjerak iste vrste medija (ili drugi novi medij) da se spriječi gubitak podataka.
- c) Zastarijevanje hardvera i softvera može utjecati na čitljivost pohranjenih elektroničkih spisa. Za daljnje informacije vidi 4.3.9.2.

#### 4.3.8. Korištenje i praćenje

Korištenje spisa je transakcija spisovodstvenoga sustava koju može biti potrebno prihvatiti u sustav da bi činila dio metapodataka. Korištenje spisa može utjecati na njegov status pristupa i raspoloživosti.

Upravljanje korištenjem spisa obuhvaća:

- a) identificiranje korisničkih prava u spisovodstvenom sustava, koja su vezana uz pojedince i njihov položaj unutar organizacije,

- b) identificiranje statusa dostupnosti i sigurnosti spisa,
- c) identificiranje prava pristupa za osobe izvan organizacije,
- d) osiguravanje da samo pojedinci s prikladnom korisničkom klasifikacijom ili sigurnosnim pravima imaju pristup spisima s ograničenim pristupom,
- e) praćenje kretanja spisa da se identificira tko ih čuva ili ih je čuvao,
- f) osiguravanje da se svako korištenje spisa bilježi do prikladne razine detalja i
- g) revidiranje klasifikacije dostupnosti spisa da se osigura da ona vrijedi i da je još primjenjiva.

Praćenje korištenja spisa unutar spisovodstvenih sustava je sigurnosna mjera za organizacije. Ova mjera osigurava da samo korisnici s odgovarajućim ovlastima obavljaju zadaće za koje su ovlašteni. Razina nadzora nad pristupom i razina bilježenja podataka o korištenju ovisi o prirodi djelatnosti i spisa koji iz nje nastaju. Na primjer, obvezne mjere zaštite privatnosti u mnogim sredinama traže da se bilježi korištenje spisa koji sadrže osobne podatke.

Praćenje korištenja spisa može dobro poslužiti za utvrđivanje aktualnosti informacija sadržanih u spisima, a pruža i osnovu za odluku o tome kada spise treba staviti na raspolaganje.

Sustavi za nadzor nad korištenjem i/ili kretanjem spisa kreću se od fizičkih sustava za nadzor kretanja na bazi kartica, preko tehnologije crtičnih kodova do elektroničkih spisovodstvenih sustava gdje se uvid u spis automatski bilježi kao transakcija u sustavu. Sustavi praćenja moraju biti u stanju pronaći svaki spis u prikladnom vremenskom periodu i osigurati da se može pratiti svako kretanje.

#### **4.3.9 Provedba stavljanja spisa na raspolaganje**

##### **4.3.9.1 Općenito**

Spisovodstveni sustav treba lako identificirati spise koji su slični po datumu kada će biti stavljeni na raspolaganje i akciji koja iza toga slijedi. Na primjer, konvencionalni spisi s istim datumom za stavljanje na raspolaganje i istom akcijom koja slijedi mogu biti fizički smješteni zajedno.

Status raspoloživosti treba potvrditi ili ispraviti na temelju uvida u povijest korištenja spisa koji su na redu za stavljanje na raspolaganje. Ostale važne aktivnosti su:

- a) provjera čimbenika koji pokreću akciju stavljanja na raspolaganje,
- b) potvrđivanje dovršenosti akcije u koju su spisi eventualno uključeni i
- c) čuvanje zapisa koji omogućuje provjeru akcije stavljanja na raspolaganje.

##### **4.3.9.2 Trajno čuvanje**

Spisi uklonjeni iz tekućih sustava moraju biti dostupni i treba ih se moći pronaći dok god se čuvaju. Značajke spisa kako su iskazane u ISO 15489-1:2001, 7.2, moraju biti sačuvane. Ako se spisi uklanjaju iz neposrednog fizičkog okruženja poslovne jedinice u druge fizičke prostore koje nadzire ista organizacija, ista poslovna jedinica zadržava odgovornost za odobrenje uništavanja ili druge akcije u svezi sa stavljanjem na raspolaganje.

Spisi za koje je utvrđeno da ih treba trajno čuvati trebaju biti smješteni u prostor koji je pogodan za njihovu dugoročnu zaštitu.

Strategiju zaštite spisa, osobito elektroničkih, treba izabrati na temelju sposobnosti da sačuva dostupnost, cjelovitost i autentičnost spisa tijekom vremena, kao i na temelju odnosa cijene i učinka.

Strategija zaštite može uključivati kopiranje, konverziju ili migraciju spisa.



- a) Kopiranje je stvaranje identične kopije na istoj vrsti medija (papir/mikrofilm/elektronički medij), na primjer s papira na papir, s mikrofilma na mikrofilm ili izrada pričuvnih kopija elektroničkih dokumenata (koja može biti i na drugoj vrsti elektroničkih medija).
- b) Konverzija uključuje promjenu formata spisa, ali osigurava da spis zadržava identične primarne informacije (sadržaj). Primjer konverzije su: mikrofilmiranje konvencionalnih spisa, skeniranje, promjena skupova znakova.
- c) Migracija uključuje skup organiziranih zadataka namijenjenih povremenom prijenosu digitalnih zapisa iz jedne konfiguracije hardvera/softvera u drugu, ili iz jedne generacije tehnologije u drugu. Svrha je migracije očuvati cjelovitost spisa i zadržati mogućnost da ih korisnik pronađe, pogleda i koristi na druge načine. Migracija se može dogoditi kada hardver i/ili softver zastari, a može se koristiti za prebacivanje elektroničkih dokumenata iz jednog formata datoteke u drugi.

Mogu se koristiti i druge metode dugoročnog čuvanja elektroničkih dokumenata kada postanu dostupne nove tehnologije.

Strategija za čuvanje elektroničkih dokumenata i pridruženih metapodataka koji su uklonjeni iz sustava treba biti izražena u svim procesima oblikovanja sustava i integrirana u njih. Tako će se osigurati da spisi i pridruženi metapodaci ostanu dostupni i iskoristivi dok god se čuvaju.

Za spise koji se čuvaju i čekaju uništenje u kasnijem razdoblju može biti potrebna takva dokumentacija koja će podsjećati na to da se spisi, čiji su rokovi čuvanja istekli, trebaju redovito uništavati (na primjer godišnje).

Ako se spisi predaju na pohranu vanjskome ugovaratelju ili vanjskoj arhivskoj ustanovi, tako da su stavljeni na raspolaganje ili iz drugih razloga, ugovorom između novog imatelja i predavatelja formalno se izrađuje dokumentacija u kojoj su navedene preostale obveze vezane uz čuvanje spisa i pravilno upravljanje njima, uz osiguranje čuvanja ili stavljanja na raspolaganje i dostupnosti spisa.

#### **4.3.9.3 Fizičko uništenje**

Fizičko uništenje spisa provodi se postupcima koji su prikladni s obzirom na njihov stupanj povjerljivosti. Organizacija može čuvati trag koji dokumentira i omogućuje provjeru svakog uništavanja spisa. Može biti potreban i pristanak nadležnih tijela. Uništenje može provoditi treća strana koja to obavlja ugovorno. Za svako uništenje koju obavlja treća strana preporučljivo je imati potvrdu o uništenju.

Spisi u elektroničkom obliku mogu se uništavati i reformatiranjem i ponovnim ispisivanjem medija ako se može jamčiti nepovratnost. Naredbe za brisanje nisu dostatne da se osigura da su uništeni svi pokazivači na podatke uključeni u sistemski softver. Da bi uništenje informacija u elektroničkom obliku bilo potpun, treba reformatirati ili drugim sadržajem ispisati i pričuvne kopije koje sadrže generacije sistemskih podataka. Fizičko uništenje medija za pohranu je prikladna alternativa, osobito ako brisanje, reformatiranje ili pisanje preko zapisa nisu primjenjivi ili nisu sigurni kao postupak za uništavanje digitalnih podataka (na primjer, informacije pohranjene na WORM **W**rite **O**nce **R**ead **M**any] medijima).

#### **4.3.9.4 Prijenos skrbništva ili vlasništva nad spisima**

U određenim okolnostima spisi se prenose izvan skrbništva ili vlasništva organizacije ili poslovne jedinice koja ih je stvorila. Takve okolnosti mogu nastati, na primjer, zbog restrukturiranja organizacije, kada organizacije prestaju postojati ili kada se poslovne aktivnosti obavljaju u drugim organizacijama. Kada se ovo dogodi, identificiraju se spisi koje treba prenijeti, oni se uklanjaju iz postojećih spisovodstvenih sustava i fizički se premještaju.

Takav prijenos skrbništva ili vlasništva nad spisima u drugu organizaciju može uključiti:

- a) prijenos spisa u druge organizacije zajedno s odgovornošću za spise,

- b) prijenos u unajmljene ili ugovorne organizacije,
- c) prijenos u spremišni prostor, ili
- d) prijenos u arhiv.

Ključni čimbenik u prijenosu vlasništva nad spisima je odluka o nadležnosti za spise. U ovom kontekstu se pojavljuju i sljedeća pitanja:

- a) Da li su operativne i administrativne potrebe za predaju spisa mjerodavno utvrđene?
- b) Da li je dan odgovor na pitanja oko odgovornosti i nadležnosti za spise?
- c) Da li se vodilo računa o učinku predaje na spise organizacije koja ih predaje?
- d) Da li su ispunjene tekuće obveze koje proizlaze iz zakona, propisa i politike organizacije?

Ako se prenose elektronički dokumenti, može biti potrebno razmotriti pitanja poput sljedećih:

- a) kompatibilnost hardvera i softvera;
- b) metapodaci (kontrolne i kontekstualne informacije);
- c) dokumentacija o podacima (tehničke informacije o obradi i strukturi podataka);
- d) licencni ugovori;
- e) standardi.

U slučajevima kada se spisi izuzimaju iz nadzora ili vlasništva organizacije (na primjer privatizacijom državnih ustanova), može biti nužan pristanak nadležnog arhiva. Ako državna uprava spise koji sadrže osobne podatke predaje drugim tijelima ili entitetima, treba u obzir uzeti brojne čimbenike (osobito ondje gdje je na snazi zakonodavstvo o slobodnom pristupu informacijama i o privatnosti). Primjeri za to su zahtjevi koji se tiču rokova čuvanja, zaštite osobnih podataka i konzistentnog osiguranja pristupa.

## **5 Nadzor i provjera**

### **5.1 Općenito**

Postoje tri razloga za nadzor i provjeru spisovodstvenih sustava:

- a) osiguranje usklađenosti s normama koje je organizacija usvojila;
- b) osiguranje prihvatljivosti spisa kao dokaza na sudu, ako se to traži;
- c) poboljšanje funkcioniranja organizacije.

Pojedinosti o redovitoj poslovnoj aktivnosti organizacije bilježe se i pohranjuju u njenom spisovodstvenom sustavu redovito i u tijeku njene normalne poslovne aktivnosti.

Nadzor pomaže u osiguranju trajne pravne vjerodostojnosti spisovodstvenog sustava. Procesi nadzora dokumentiraju se kako bi se pokazala usklađenost s politikom, postupcima i normama koje je organizacija prihvatila.

Zahtjevima za takvom odgovornošću najbolje odgovaraju sustavni programi nadzora, razvijeni i oblikovani u skladu s postojećim pravilima i propisima.

Nadzirati usklađenost i o tome neovisno izvješćivati višu upravu najbolje može osoba koja ima odgovarajuće kvalifikacije. Najprikladnije je da se za usklađenost brine onaj tko je oblikovao ili provodio program nadzora, ili osoba odgovorna za upravljanje spisima.

Nadzor se treba odvijati redovito, u razmacima koji su dogovoreni i utvrđeni u spisovodstvenoj politici organizacije.

## **5.2 Provjera usklađenosti**

Za valjano oblikovanje bilo kojeg spisovodstvenog sustava treba biti dostupna evidencija:

- a) o tome kako organizacija razumije prirodu svojih spisa,
- b) o tome kako organizacija skrbi za spise i osigurava ih, i
- c) o poslovnim procesima i tehnologijama i njihovoj pravilnoj primjeni.

Nadalje, evidencija je spisovoditeljima potrebna i da bi dokazali da je organizacija trajno usklađena sa zakonima, politikom, načelima, procesima i postupcima tijekom vremena, osobito za razdoblje kada sadašnje osoblje još nije bilo zaposleno.

Načela dobrog postupanja u čuvanju spisa vrijedna su čak i ako se ne javi potreba za predočavanjem elektroničkih dokumenata na sudu. Napor i sredstva potrebni za brzo usklađivanje donose poslovnu korist, bila organizacija na sudu ili ne.

## **5.3 Dokazna snaga**

Spisovoditelji trebaju biti svjesni mogućnosti pravnog osporavanja kada se spisi predoče na sudu kao dokaz. Ako se cjelovitost ili autentičnost spisa na sudu dovodi u sumnju, uz primjedbe o neovlaštenim promjenama, nestručnosti, neprikladnom funkcioniranju sustava ili njegovom nefunkcioniranju, dokazna snaga ili vrijednost koju sud pripisuje dokumentu može biti izgubljena ili bar smanjena, što u parnici može izazvati štetu.

Spisovoditelji moraju uvijek imati spremne dokaze kojima će predočiti i dokazati da je organizacija usklađena s pravnim propisima, politikom i procedurama tijekom čitava životnog vijeka sustava. Također treba biti moguće pokazati da je sustav djelovao kako treba, u skladu s uobičajenom poslovnom praksom organizacije. Ovi dokazi mogu se dobiti iz spisa o nadzoru i provjeri procesa u sustavu.

## **5.4 Nadzor nad učinkovitošću**

Nadzor nad učinkovitošću zahtijeva da organizacija odredi koji su to dogovoreni, očekivani i/ili traženi stupnjeve izvedbe u pitanjima poput proceduralne odgovornosti, količine i kakvoće rada i sigurnosti i cjelovitosti sustava i procesa.

Funkcioniranje sustava treba se redovito i rutinski uspoređivati s postavljenim očekivanjima i zahtjevima.

# **6 Osposobljavanje**

## **6.1 Uvod**

ISO 15489-1 objašnjava potrebu da organizacija provodi program osposobljavanja za svo osoblje koje stvara spise ili koristi spisovodstveni sustav. Ovaj dio ISO 15489 navodi neke zahtjeve za program osposobljavanja: koje osoblje treba osposobljavati; osposobljavanje za tehničke stručnjake; metode osposobljavanja; i procjena i revizija programa osposobljavanja.

Program osposobljavanja treba osigurati široko razumijevanje funkcija i koristi od spisovodstva u organizaciji. On treba objasniti politiku i smjestiti postupke i procese u kontekst koji osoblju daje do

znanja zašto su potrebni. Najučinkovitiji će biti ako se kroji prema potrebama pojedinih grupa osoblja, ili, u nekim slučajevima, pojedinim članovima osoblja.

## **6.2 Zahtjevi programa osposobljavanja**

Za organizaciju je važno da odgovornost za provedbu i upravljanje programima za osposobljavanje za spisovodstvo dodijeli članu posloводства na prikladnoj razini i da osigura sredstva koja su potrebna za program.

Organizacija se može odlučiti da za izvedbu dijela ili čitavog programa osposobljavanja za upravljanje spisima odabere vanjskog izvršitelja.

Formalni program osposobljavanja bit će učinkovit samo ako osoblje može vidjeti da je uprava odlučna u provođenju politike i postupaka koje program pokriva.

## **6.3 Koje osoblje treba osposobljavati**

Važno je da se odgovarajuće osposobljavanje pruži svima koji na bilo koji način nose odgovornost za spise. Ovo uključuje

- a) upravu, uključujući i višu upravu,
- b) zaposlenike,
- c) osobe pod ugovorom s organizacijom,
- d) volontere i
- e) svo ostalo osoblje koje je odgovorno za stvaranje i korištenje spisa.

Organizacije trebaju osigurati da se svo osoblje identificirano u procesima iznesenim pod 2.3.2 osposobljava tako da mogu ispuniti svoje odgovornosti.

Osposobljavanje stručnih spisovoditelja pokriva točka 6.4.

## **6.4 Osposobljavanje za spisovodstvene stručnjake**

### **6.4.1 Općenito**

Mnoge organizacije moraju zaposliti osoblje sa stručnim kvalifikacijama u spisovodstvu ili arhivistici da bi upravljali njihovim spisovodstvenim programima i obavljali izrazito stručne poslove kao što je klasifikacija, izrada popisa s rokovima čuvanja i oblikovanje sustava. Među relevantnim stručnim sposobnostima može se nalaziti i razumijevanje funkcioniranja elektroničkih spisovodstvenih sustava. Također se traži razumijevanje djelatnosti organizacije, njenih ciljeva i procesa.

### **6.4.2 Metode osposobljavanja**

Metode osposobljavanja za spisovodstvo mogu uključivati sljedeće:

- a) uključivanje u programe i dokumentaciju orijentacije zaposlenika u organizaciji;
- b) osposobljavanje zaposlenika u učionicama za nove odgovornosti ili u vrijeme promjene sustava;
- c) osposobljavanje uz rad i savjetovanje kao dio formalnog programa ili neformalno sa strane nadređenih ili kolega koji raspolažu određenim znanjima;
- d) izlaganja i seminari o pojedinim pitanjima i inicijativama vezanim uz spise;
- e) leci i brošure s kratkim praktičnim vodičima koji opisuju aspekte spisovodstvene politike i prakse organizacije;

- f) računalne prezentacije, koje mogu biti interaktivne, dostupne putem mreže unutar ustanove ili na disketama;
- g) tekst za pomoć uključen u računalne sustave;
- h) tečajevi osposobljavanja koje organiziraju obrazovne ustanove ili strukovne organizacije, a koji mogu biti dio opće ponude ovih ustanova ili se mogu razviti na zahtjev da bi odgovorili na posebne potrebe neke organizacije.

## **6.5 Procjena i revizija osposobljavanja**

Procjena programa osposobljavanja temelji se na stalnom uspješnom djelovanju spisovodstvenog sustava zaslugom djelatnika. Za ovo može biti potrebni mjerenje u usporedbi s razinom proteklog osposobljavanja i operativne provjere spisovodstvenog sustava u organizacijskoj jedinici. Program također može nadzirati i voditi evidenciju o razini osposobljenosti osoblja u usporedbi sa zahtjevima iskazanim u programu osposobljavanja.

Učinkovitost i uspješnost programa osposobljavanja za spisovodstvo bit će veća ako se redovito revidira i ako se izvješća podnose upravi uobičajenim kanalima u organizaciji.

Također treba procijeniti stupanj zadovoljstva polaznika tečajevima i drugim ponuđenim aktivnostima.

Važno je da procjenu i reviziju programa osposobljavanja prate nužne prilagodbe programa i da se već osposobljenima pruže dodatne mogućnosti osposobljavanja.

Korisno je procijeniti sve slučajeve kada odgovornost za posao zakaže da se vidi jesu li na to utjecali problemi sa spisovodstvom.