

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA



PHENIKAA
UNIVERSITY


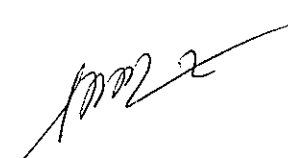

**QUY TRÌNH
CUNG CẤP THÔNG TIN THEO YÊU CẦU**


(Kèm theo QĐ số 688/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 27 tháng 12 năm 2020

của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA)

Mã số: QT.04.TV.DV

GIÁO

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đào Thị Hương	Phạm Thị Lánh	GS.TS Nguyễn Văn Hiếu
Ký tên			
Chức vụ		TP. ĐT&QLSV	Phó hiệu trưởng

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.TV.DV
	CUNG CẤP THÔNG TIN THEO YÊU CẦU	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 2 / 4

1. MỤC ĐÍCH

Quy định các bước thực hiện tiếp nhận và xử lý yêu cầu cung cấp thông tin cho người sử dụng thư viện.

2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình áp dụng cho cán bộ Bộ phận Hỗ trợ và tư vấn thông tin, cán bộ thư viện thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin và người sử dụng dịch vụ.

3. CĂN CỨ PHÁP LÝ:

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008, ISO 9001:2015;

Quy chế mẫu Hoạt động thông tin thư viện các trường Đại học;

Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường đại học;

Quyết định số 10/QĐ-ĐHP-HĐQT ngày 27/6/2019 về việc Ban hành điều lệ Trường Đại học PHENIKAA;

Quyết định 03/QĐ-ĐHP-HĐQT ngày 22/02/2019 về việc Ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của Trường Đại học PHENIKAA;

QĐ số 683/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 20 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA ban hành Nội quy thư viện Trường Đại học Phenikaa;

QĐ số 684/QĐ-ĐHP-ĐT&QLSV ngày 23 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học PHENIKAA - Quy định các khoản thu tại Thư viện Trường Đại học Phenikaa.


4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Giải thích thuật ngữ:

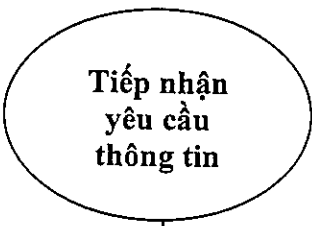
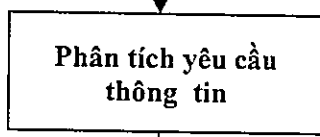
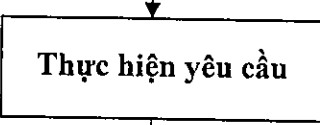
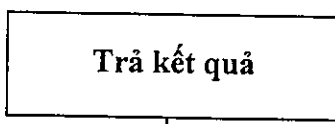
Không có


4.2 Từ viết tắt:

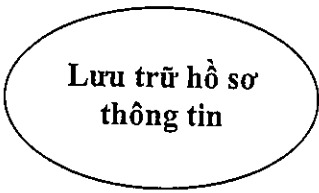
Viết tắt	Viết đầy đủ
CBTV	Cán bộ Thư viện
TL	Tài liệu
NSD	Người sử dụng

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.TV.DV
	CUNG CẤP THÔNG TIN THEO YÊU CẦU	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 3 / 4

5. NỘI DUNG

Thực hiện	Lưu đồ	Diễn giải
CBTV trực phục vụ		5.1. Tiếp nhận yêu cầu - CBTV tiếp nhận yêu cầu (Chỉnh sửa file TL, in sao, photo, cung cấp danh mục, tóm tắt hay file mềm tài liệu,...); - Phát phiếu điền thông tin cho người dùng theo mẫu " <i>Phiếu đăng kí DV cung cấp thông tin theo yêu cầu</i> " BM.03.QT.04.TV.DV - Hướng dẫn người dùng điền các thông tin vào phiếu yêu cầu.
CBTV trực phục vụ		5.2. Phân tích yêu cầu thông tin - Kiểm tra, phân tích các yêu cầu, tính phí dịch vụ theo HD.01.TV.DV.03 - Quy định về một số khoản thu lệ phí tại Thư viện Trường ĐH Phenikaa. - Viết hóa đơn và thu phí dịch vụ, đặt lịch hẹn trả kết quả. <i>Lưu ý:</i> giao cho người yêu cầu liên 2 của hóa đơn thu tiền. - Lưu thông tin vào BM.01.QT.04.TV.DV - Sổ theo dõi dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu. - Bàn giao chi tiết yêu cầu và phí dịch vụ cho bộ phận thực hiện.
Các bộ phận chuyên môn		5.3. Thực hiện yêu cầu - Kí tiếp nhận yêu cầu vào Phiếu đăng kí và thực hiện yêu cầu. - Trả các khoản phí (nếu có) trong quá trình thực hiện. - Bàn giao kết quả thực hiện yêu cầu cho CBTV trực. - Ghi thông tin thực hiện yêu cầu vào phần dành cho CBTV trên Phiếu đăng kí BM.03.QT.04.TV.DV - Bàn giao hóa đơn thực hiện dịch vụ và phí dịch vụ sau khi thanh toán các khoản thực hiện cho CBTV được phân công.
CBTV trực		5.5 Trả kết quả - Nhận bàn giao và kiểm tra kết quả thực hiện dịch vụ, ghi thông tin thời gian nhận kết quả thực hiện vào Phiếu đăng kí. - Trả kết quả cho người yêu cầu, Chú ý: kiểm

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.04.TV.DV
	CUNG CẤP THÔNG TIN THEO YÊU CẦU	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 4 / 4

		tra phiếu yêu cầu và hóa đơn để thu thêm phí thiếu hoặc trả lại phí thừa (nếu có). - Ghi thông tin trả kết quả vào Phiếu đăng kí. <i>Lưu ý:</i> thu lại liên 2 của hóa đơn thu tiền.
CBTV trực		5.6 Lưu trữ hồ sơ - Phiếu đăng ký dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu; - Biên lai thu tiền dịch vụ; - Sổ theo dõi dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.

6. LƯU HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Người lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đăng ký dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.	Thư viện	Thư viện	1 năm
2	Hóa đơn thu tiền dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.	Trưởng BP Thư viện	Thư viện, Phòng TCKT	5 năm
3	Sổ theo dõi dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.	Trưởng BP Thư viện	Thư viện	5 năm

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

7.1 Biểu mẫu

STT	Biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BM.02.QT.04.TV.DV	Phiếu đăng ký dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.
2	BM.01.QT.04.TV.DV	Sổ theo dõi dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.

7.2 Tài liệu hướng dẫn

STT	Biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	HD.01.TV.DV.03	Quy định về một số khoản thu lệ phí tại Thư viện Trường ĐH PHENIKAA

ĐẠI HỌC PHENIKAA

THƯ VIỆN

**SỔ THEO DÕI DỊCH VỤ
CUNG CẤP THÔNG TIN THEO YÊU CẦU**

Từ đến.....

PHIẾU CUNG CẤP DỊCH VỤ THÔNG TIN THEO YÊU CẦU

PHÂN DÀNH CHO NGƯỜI YÊU CẦU

I. Thông tin người yêu cầu:

Họ và tên: Mã số thẻ:
 Email: Số điện thoại:

II. Nội dung yêu cầu:

1. Loại dịch vụ yêu cầu: (Photo, scan, file mềm, thư mục, danh mục, ...)

.....

2. Mô tả chi tiết dịch vụ:

.....

.....

3. Phương thức nhận kết quả dịch vụ: Trực tiếp (Quầy Thông tin) Email Bưu điện

4. Hẹn trả kết quả dịch vụ:

.....

5. Ngày yêu cầu dịch vụ:

.....

Người yêu cầu ký tên:

III. Thông tin phí dịch vụ:

1. Phí dịch vụ:

2. Phương thức thanh toán:

Tiền mặt

* **Lưu ý:** Thư viện có quyền từ chối thực hiện dịch vụ đối với các yêu cầu trái với quy định của pháp luật.

Người yêu cầu có trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật khi sử dụng các kết quả, sản phẩm của dịch vụ được cung cấp.

Các sản phẩm của dịch vụ In-sao tài liệu chỉ được sử dụng nhằm mục đích phục vụ học tập, nghiên cứu và giảng dạy, không nhằm mục đích thương mại.

PHÂN DÀNH CHO CÁN BỘ TIẾP NHẬN YÊU CẦU

1. Ngày tiếp nhận:
2. Cán bộ tiếp nhận yêu cầu:
3. Cán bộ thực hiện:
4. Ngày trả kết quả thực hiện:
5. Cán bộ nhận kết quả thực hiện:
6. Xác nhận kết quả thực hiện:
7. Ngày trả kết quả cho người yêu cầu:
8. Cán bộ trả kết quả cho người yêu cầu:

