

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA







**QUY TRÌNH
PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG TẠI THƯ VIỆN**

(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.01.TV.DV

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

 PHENIKAA UNIVERSITY	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.01.TV.DV
	PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG TẠI THƯ VIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 2 / 6

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm và phương thức phục vụ của Cán bộ thư viện tại các bộ phận phục vụ người sử dụng, xử lý các vi phạm Nội quy thư viện, nhằm đảm bảo công tác phục vụ người sử dụng tại các phòng chức năng của thư viện được kiểm tra, giám sát và hoạt động hiệu quả.

2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình quy định các nội dung thực hiện đối với hoạt động phục vụ người sử dụng tại Thư viện Trường Đại học Phenikaa.

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. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

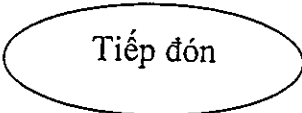
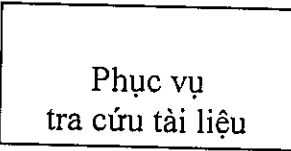
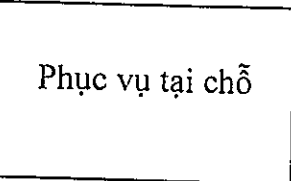
Người sử dụng (người dùng tin): là người sử dụng các nguồn thông tin, tài liệu, sản phẩm và dịch vụ của Thư viện nhằm thoả mãn nhu cầu về thông tin, phục vụ việc học tập và nghiên cứu khoa học.

4.2 Từ viết tắt


Viết tắt	Viết đầy đủ
NSD	Người sử dụng
TL	Tài liệu

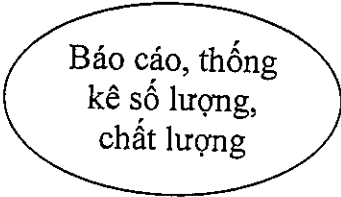
5. NỘI DUNG

Lưu đồ quá trình phục vụ tại Thư viện

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/các biểu mẫu
Cán bộ trực phục vụ		<p>5.1. Đón tiếp và kiểm soát thông tin thẻ bạn đọc:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ thủ thư hướng dẫn NSD gửi đồ và xuất trình thẻ theo HD.01.TV.DV.01 và HD.01.TV.DV.02 - Kiểm soát thông tin thẻ của NSD. Đối với trường hợp không có thẻ, khách ra vào thư viện, ghi vào sổ An ninh theo BM.01.TV.DV.01 - Hỗ trợ NSD nếu không có dữ liệu NSD hoặc tài khoản người sử dụng đang bị khóa.
Cán bộ trực phục vụ; Cán bộ phụ trách Kho tư liệu.		<p>5.2. Tra cứu tài liệu thư viện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn NSD tìm kiếm thông tin về tài liệu trên máy tra cứu, trong kho tư liệu theo HD.01.TV.DV.01 - Hỗ trợ NSD khi có yêu cầu tra tìm TL - Tiếp nhận yêu cầu và ghi lại vào Sổ Nhật ký công việc tại mỗi vị trí phục vụ theo BM.02.QT.01.TV.DV
Cán bộ trực phục vụ; Cán bộ phụ trách Kho tư liệu.		<p>5.3 Phục vụ các dịch vụ tại chỗ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn NSD đọc tài liệu tại chỗ, mượn về nhà, sử dụng phòng đọc luận văn, luận án, phòng tra cứu thông tin mạng theo HD.01.TV.DV.01 và HD.01.TV.DV.02 - Tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của NSD; ghi lại vào Sổ nhật ký công việc


	↓	<p>theo BM.02.QT.01.TV.DV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với các trường hợp vi phạm nội quy, cán bộ trực phục vụ tiếp nhận và xử lý theo QT.05.TV.DV - Đối với các trường hợp bất thường (<i>sự cố, mang vào, mang ra khỏi thư viện,...</i>) trong quá trình phục vụ về an ninh, cơ sở vật chất, trang thiết bị, công nghệ, cán bộ trực phục vụ ghi lại vào Sổ an ninh theo BM.01.QT.01.TV.DV
<p>Cán bộ trực phục vụ; Cán bộ phụ trách Kho tư liệu</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Phục vụ Mượn - Trả TL</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>5.5 Cán bộ phục vụ Mượn – Trả TL thực hiện:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm soát NSD ghi mượn, ghi trả, gia hạn tài liệu bằng máy mượn trả tự động. - Kiểm tra tình trạng TL NSD đem trả: <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp Bản , Rách , Viết chữ, Gạch, Đánh dấu, ... Xử lý theo QT.05.TV.DV + Trường hợp tài liệu mượn quá hạn: Thông báo cho NSD và xử lý theo HD.01.TV.DV.03 và vào Sổ theo dõi thu tiền Mượn quá hạn BM.03.QT.01.TV.DV (In biên lai từ Koha để lưu) - Hướng dẫn NSD thực hiện các thủ tục mượn-trả tài liệu khi có yêu cầu
<p>Cán bộ phụ trách Kho tư liệu</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hồi giá, sắp xếp TL</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>5.6 Hồi giá, sắp xếp tài liệu trong Kho tư liệu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân chia TL về các giá trong kho và sắp xếp tài liệu theo HD.01.TV.DV.04 - Rút TL bị rách, nát và ghi vào Sổ theo dõi TL phục chế.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.01.TV.DV
	PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG TẠI THƯ VIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 5 / 6

	↓	- Rút tài liệu lỗi dữ liệu thư mục, phản ánh với cán bộ trực nghiệp vụ theo QT.06.TV.NV
Trưởng Bộ phận Thư viện; Cán bộ trực phục vụ	↓ 	5.7 Trưởng bộ phận Thư viện; Cán bộ phụ trách kho; Cán bộ trực phục vụ thực hiện: - Báo cáo, thống kê (theo học kì, năm học) về số lượng, chất lượng phục vụ theo mẫu Báo cáo tổng kết công tác phục vụ NSD. BM.05.QT.01.TV.DV (Có thể xuất các Thống kê - Báo cáo từ PM Koha - In và lưu thành quyền)

6. HỒ SƠ LƯU TRỮ

STT	Tên hồ sơ lưu	Người lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ An ninh	Bộ phận Thư viện	Tủ Hồ sơ Bộ phận Dịch vụ	5 năm
2.	Sổ Nhật ký công việc	Trưởng Bộ phận thư viện	Tủ Hồ sơ Bộ phận Dịch vụ	5 năm
3.	Sổ theo dõi thu tiền mượn quá hạn	Trưởng Bộ phận Thư viện	Tủ Hồ sơ Bộ phận Dịch vụ	5 năm
4.	Sổ theo dõi Tài liệu phục chế	Trưởng Bộ phận thư viện	Tủ Hồ sơ Bộ phận Dịch vụ	2 năm
5.	Báo cáo tổng kết công tác phục vụ NSD	Trưởng Bộ phận thư viện; Ban giám hiệu	Tủ Hồ sơ Bộ phận thư viện Phòng Giám hiệu	5 năm

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.01.TV.DV
	PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG TẠI THƯ VIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 6 / 6

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

7.1 Biểu mẫu

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1.	BM.01.QT.01.TV.DV	Sổ An ninh
2.	BM.02.QT.01.TV.DV	Sổ Nhật ký công việc
3.	BM.03.QT.01.TV.DV	Sổ theo dõi thu tiền mượn quá hạn (Có thể in Biên lai từ PM Koha - lưu thành quyển)
4.	BM.04.QT.01.TV.DV	Sổ theo dõi tài liệu phục chế
5.	BM.05.QT.01.TV.DV	Báo cáo tổng kết công tác phục vụ NSD (Có thể xuất các Thống kê - Báo cáo từ PM Koha - In và lưu thành quyển)

7.2 Tài liệu hướng dẫn

STT	Ký hiệu tài liệu	Tên tài liệu
1.	HD.01.TV.DV.01	Tài liệu hướng dẫn sử dụng Thư viện
2.	HD.01.TV.DV.02	Nội quy sử dụng Thư viện
3.	HD.01.TV.DV.03	Quy định các khoản thu tại Thư viện
4.	HD.01.TV.DV.04	Hướng dẫn về công tác tổ chức kho tư liệu
5.	QT.05.TV.DV	Quy trình xử lý vi phạm nội quy thư viện
6.	QT.06.TV.NV	Quy trình xử lý thông tin phản hồi

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA
THƯ VIỆN

SỔ THEO DÕI
AN NINH
NĂM HỌC 2019-2020

Từ đến

SỔ AN NINH

STT	NỘI DUNG PHÁT SINH	THỜI GIAN	KẾT QUẢ XỬ LÝ	NGƯỜI VI PHẠM KÝ	THỦ THƯ TRỰC KÝ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA
THƯ VIỆN

SỔ THEO DÕI

NHẬT KÝ CÔNG VIỆC
NĂM HỌC 2019-2020

Từ đến

SỔ NHẬT KÍ CÔNG VIỆC

STT	NỘI DUNG HỖ TRỢ	THỜI GIAN	KẾT QUẢ	CÁN BỘ THƯ VIỆN
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA
THƯ VIỆN

SỔ THEO DÕI
THU TIỀN MƯỢN QUÁ HẠN
NĂM HỌC 2019-2020

Từ đến

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA
THƯ VIỆN

SỔ THEO DÕI
TÀI LIỆU PHỤC CHẾ
NĂM HỌC 2019-2020

Từ đến

BÁO CÁO THỐNG KÊ LƯỢT BẠN ĐỌC PHÒNG ĐỌC - SỐ...
 (Từ ngày ... tháng ... năm 20... đến ngày ... tháng ... năm 20...)

LƯỢT ĐẾN THƯ VIỆN

THÁNG	TỔNG SỐ	CB	HV SAU ĐH	SV	NGOẠI TRƯỜNG	SỐ NGÀY	TB/ngày	Ngày cao nhất	Ngày thấp nhất	GHI CHÚ
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
.../20...										
TỔNG CỘNG										
Tỉ lệ: (%)										

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 20...

Người báo cáo

