

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA







QUY TRÌNH

XỬ LÝ VI PHẠM NỘI QUY 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.05.TV.DV

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.05.TV.DV
	XỬ LÝ VI PHẠM NỘI QUY THƯ VIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 1 / 7

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và phương thức phục vụ của Cán bộ thư viện tại bộ phận Dịch vụ để xử lý các lỗi vi phạm nội quy gặp phải trong quá trình phục vụ người dùng tại Thư viện.

2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Áp dụng cho Cán bộ thư viện của 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. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Giải thích thuật ngữ:

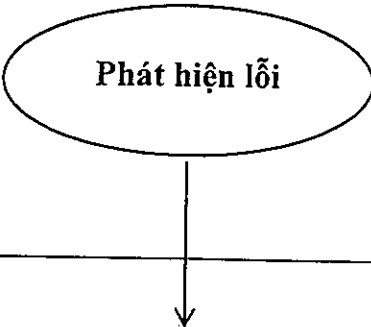
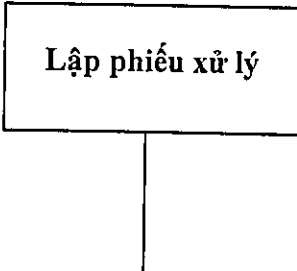
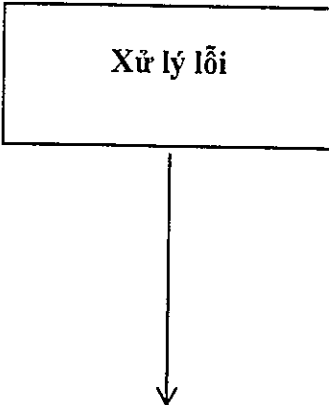
Không có

4.2 Từ viết tắt:

Viết tắt	Viết đầy đủ
VPNQ	Vi phạm nội quy
CSDL	Cơ sở dữ liệu
TL	Tài liệu


	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.05.TV.DV
	XỬ LÝ VI PHẠM NỘI QUY THƯ VIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 2 / 7

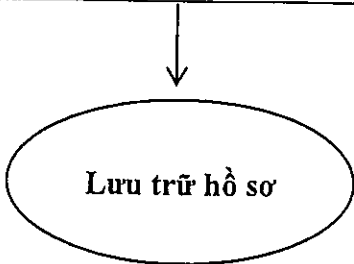
5. NỘI DUNG

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Các biểu mẫu
CBTV trực phục vụ		5.1.1 Phát hiện lỗi: - Tiếp nhận lỗi, yêu cầu người dùng vi phạm nội quy giải trình về lỗi vi phạm; - Tạm khóa thẻ (tài khoản bạn đọc) của người dùng vi phạm nội quy;
CBTV trực phục vụ		5.1.2 Lập phiếu xử lý: - Ghi thông tin của người dùng vi phạm nội quy vào " <i>Phiếu xử lý VPNQ</i> " BM.01.QT.05.TV.DV hoặc " <i>Phiếu đền tài liệu</i> " BM.02.QT.05.TV.DV (02 liên) có ký xác nhận của người đền và người xử lý.
CBTV trực phục vụ		5.1.3 Xử lý lỗi Xử lý lỗi vi phạm nội quy theo <i>Nội quy Thư viện HD.01.TV.DV.02</i> . Trong đó: - <i>Đối với các lỗi: Mượn-cho người khác mượn thẻ; Mang sách ra ngoài không ghi mượn; Sao chụp tài liệu trái phép; Gây hư hỏng tài liệu (viết vẽ, làm bẩn, rách trang sách-có thể phục hồi lại):</i> Cán bộ hướng dẫn người sử dụng vi phạm lên gặp Trưởng bộ phận Thư viện đồng thời chuyển <i>Phiếu xử lý VPNQ</i> BM.01.QT.05.TV.DV lên cho Trưởng bộ phận Thư viện xử lý; - <i>Đối với lỗi làm mất, gây hư hỏng tài liệu-không thể phục hồi lại được:</i> <u>Lựa chọn phương thức đền tài liệu:</u> * Đền bằng tài liệu: - Yêu cầu người dùng đền tài liệu giống như tài liệu đã làm mất hay gây hư hỏng

	↓	<p>của thư viện hoặc mua một tài liệu khác có nội dung và giá trị tương đương (tham khảo thêm ý kiến của Bộ phận Bổ sung đề tư vấn mua nếu cần);</p> <p>* Lưu ý: Ghi chú vào dữ liệu bạn đọc ngày báo mất tài liệu để chốt ngày xử lý quá hạn vào ngày báo mất, không phải ngày đến tài liệu.</p> <p>* Đền bằng tiền:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo cho người sử dụng giá trị của cuốn sách bị mất căn cứ báo giá trên tiki.vn, amazon.com hoặc nguồn đáng tin cậy khác.
<p>Trưởng bộ phận Thư viện</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tiếp nhận & Xử lý lỗi VPNQ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>5.1.4 Tiếp nhận yêu cầu & Xử lý lỗi VPNQ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu từ Nhóm Hỗ trợ thông tin và xử lý; - Báo lại thông tin đã xử lý cho Bộ phận Hỗ trợ - tư vấn thông tin hoàn tất thủ tục
<p>CBTV trực phục vụ</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hoàn tất thủ tục</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>5.1.5 Hoàn tất thủ tục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đối với các lỗi: <i>Mượn-cho người khác mượn thẻ; Mang sách ra ngoài không ghi mượn; Sao chụp tài liệu trái phép; Gây hư hỏng tài liệu (viết vẽ, làm bẩn, rách trang sách-có thể phục hồi lại):</i> - Ghi lại thông tin xử lý vào <i>Sổ theo dõi xử lý VPNQ</i> BM.01.QT.05.TV.DV - Thu các khoản phí theo "<i>Quy định các khoản thu tại Thư viện</i>" HD.01.TV.DV.03 (nếu có); - Ghi lại thông tin xử lý vào <i>Sổ thu tiền sinh viên VPNQ</i> BM.03.TV.HTTV.04 - Đối với lỗi làm mất, gây hư hỏng tài liệu-không thể phục hồi lại được:

		<ul style="list-style-type: none">- Ghi trả tài liệu trong CSDL và đánh dấu tình trạng tài liệu; ghi thông tin tiền phạt VPNQ vào tài khoản bạn đọc, in biên lai nếu bạn đọc nộp tiền phạt.<u>Thu các khoản phí</u>* Đền bằng tài liệu:<ul style="list-style-type: none">- Yêu cầu người dùng nộp các khoản phí: phí xử lý và phí quá hạn (nếu có);- Thu các khoản phí theo <i>Quy định các khoản thu tại Thư viện HD.01.TV.DV.03</i>;- Ghi lại thông tin xử lý vào <i>Sổ thu tiền sinh viên VPNQ BM.05.QT.05.TV.DV</i>- Ghi lại thông tin xử lý vào <i>Sổ theo dõi tài liệu đền BM.04. QT.05.TV.DV</i>- Bàn giao tài liệu cho Bộ phận bổ sung để xử lý, yêu cầu cán bộ Bổ sung kí xác nhận bàn giao tài liệu vào <i>Sổ theo dõi tài liệu đền BM.04.QT.05.TV.DV</i>* Đền bằng tiền:<ul style="list-style-type: none">- Yêu cầu người mượn nộp tiền làm mất sách trả theo quy định: gấp 3 lần giá trị cuốn sách hiện thời và nộp các khoản phí: phí xử lý và phí quá hạn (nếu có);- Thu các khoản phí theo <i>Quy định các khoản thu tại Thư viện HD.01.TV.DV.03</i>;- Ghi lại thông tin xử lý vào <i>Sổ theo dõi tài liệu đền BM.04.QT.05.TV.DV</i>- Bàn giao các khoản phí cho cán bộ phụ trách quỹ tổ giữ, và nộp Ban giám đốc khi có yêu cầu.
--	--	---

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.05.TV.DV
	XỬ LÝ VI PHẠM NỘI QUY THƯ VIỆN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 5 / 7

Trưởng BP Thư viện		5.1.5 Lưu trữ hồ sơ TT - Phiếu xử lý/ Phiếu đền TL có 02 liên: liên 1 do Trưởng BP Thư viện, liên 2 do bộ phận Phòng đọc giữ. - Lưu giữ hồ sơ: Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu người dùng, Sổ theo dõi Lỗi dữ liệu thư mục.
-------------------------------	---	--


6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Người lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu xử lý VPNQ	Trưởng Bộ phận Thư viện/Bộ phận phòng đọc	Thư viện	4 năm
2	Phiếu đền tài liệu	Trưởng Bộ phận Thư viện	Thư viện	4 năm
3	Sổ theo dõi tài liệu đền	Trưởng Bộ phận Thư viện	Thư viện	Vĩnh viễn
4	Sổ theo dõi xử lý VPNQ	Trưởng Bộ phận Thư viện	Thư viện	Vĩnh viễn
5	Sổ thu tiền sinh viên VPNQ	Trưởng Bộ phận Thư viện	Thư viện	Vĩnh viễn

7. PHỤ LỤC

7.1 Biểu mẫu

STT	Ký hiệu biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1.	BM.01.QT.05.TV.DV	Phiếu xử lý VPNQ
2.	BM.02.QT.05.TV.DV	Phiếu đền tài liệu (có thể in Biên lai từ Koha)
3.	BM.03.QT.05.TV.DV	Sổ theo dõi xử lý VPNQ
4.	BM.04.QT.05.TV.DV	Sổ theo dõi tài liệu đền
5.	BM.05.QT.05.TV.DV	Sổ thu tiền sinh viên VPNQ

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.05.TV.DV Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: Trang: 6 / 7
	XỬ LÝ VI PHẠM NỘI QUY THƯ VIỆN	

7.2 Tài liệu hướng dẫn

STT	Ký hiệu tài liệu	Tên tài liệu
1.	HD.01.TV.DV.02	Nội quy Thư viện
2.	HD.01.TV.DV.03	Quy định các khoản lệ phí thu tại thư viện Trường Đại học PHENIKAA

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
PHENIKAA
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Thư viện

Liên 1

PHIẾU ĐỀN TÀI LIỆU

(Đền bằng Tài liệu hoặc bằng Tiền)

1. Thông tin về người sử dụng

Họ tên:Lớp.....

Mã số sinh viên.....

2. Chi tiết về tài liệu

Tên tài liệu:.....

.....ĐKCB:.....

Tác giả:.....Năm xuất bản:.....

3. Hình thức xử lý:

3.1. Đền bằng tài liệu tương đương:

Tên tài liệu:.....

Tác giả:.....Nhà XB:.....Năm XB:.....

Hình thức in ấn: Sách chính bản Sách tái bản

Phí xử lý tài liệu: 50.000đ (Năm mươi nghìn đồng).

3.2. Đền bằng tiền:

Số tiền bồi thường gấp 1 lần giá trị tài liệu hiện tại:

Phí xử lý tài liệu: 50.000đ (Năm mươi nghìn đồng).

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

Người bồi thường

(Kí, họ tên)

Cán bộ xử lý

(Kí, họ tên)

Cán bộ bổ sung

(Kí, họ tên)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
PHENIKAA
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Thư viện

Liên 2

PHIẾU ĐỀN TÀI LIỆU

(Đền bằng Tài liệu hoặc bằng Tiền)

1. Thông tin về người sử dụng

Họ tên:Lớp.....

Mã số sinh viên.....

2. Chi tiết về tài liệu

Tên tài liệu:.....

.....ĐKCB:.....

Tác giả:.....Năm xuất bản:.....

3. Hình thức xử lý:

3.1. Đền bằng tài liệu tương đương:

Tên tài liệu:.....

Tác giả:.....Nhà XB:.....Năm XB:.....

Hình thức in ấn: Sách chính bản Sách tái bản

Phí xử lý tài liệu: 50.000đ (Năm mươi nghìn đồng).

3.2. Đền bằng tiền:

Số tiền bồi thường gấp 1 lần giá trị tài liệu hiện tại:

Phí xử lý tài liệu: 50.000đ (Năm mươi nghìn đồng).

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

Người bồi thường

(Kí, họ tên)

Cán bộ xử lý

(Kí, họ tên)

Cán bộ bổ sung

(Kí, họ tên)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA

THƯ VIỆN

**SỔ THEO DÕI
XỬ LÝ VI PHẠM NỘI QUY**

Từđến

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA

THƯ VIỆN

**SỔ THEO DÕI
XỬ LÝ ĐỀN TÀI LIỆU**

Từ đến

TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHENIKAA

THƯ VIỆN

SỔ THU TIỀN

CÁC LỖI VI PHẠM NỘI QUY THƯ VIỆN

Từ đến