ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
THƯ VIỆN

QUY TRÌNH
PHỤC VỤ PHÒNG ĐỌC

Mã số quy trình: QT .TV.11

Ngày ban hành: 30/12/2019

Số trang: 07 trang

	SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
Chức vụ/ Chức danh		GIÁM ĐỐC	HIỆU TRƯỞNG
Chữ ký			
Họ và tên	Phạm Thị Liên	ThS. Bùi Thu Hằng	PGS.TS Ngô Thị Phương Lan

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI QUY TRÌNH

Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Trang	Phê duyệt	Ngày hiệu lực

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định các bước mượn và trả tài liệu tại phòng đọc Thư viện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được áp dụng trong việc phục vụ bạn đọc mượn sách đọc tại Thư viện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Pháp lệnh Thư viện số 31/2000/PL-UBTVQH10 ngày 28 tháng 12 năm 2000;
- Thông tư số 27/2016/TT-BGDĐT ngày 30/12/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Quy định thời hạn bảo quản tài liệu chuyên môn nghiệp vụ của ngành Giáo dục;
- Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu. – Xuất bản lần 4. – Hà Nội, 2016.

4. CHỮ VIẾT TẮT

- BĐ: Bạn đọc;
- BGĐ: Ban Giám đốc;
- CBPV: Cán bộ phục vụ;
- TL: Tài liệu;
- TV: Thư viện.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ quy trình

QUY TRÌNH PHỤC VỤ PHÒNG ĐỌC			
Bước	**Trách nhiệm thực hiện**	**Tiến trình thực hiện**	**Tài liệu / Biểu mẫu**
1	CBPV; BĐ	Tiếp nhận BĐ	BM01-QT.TV.11
2	CBPV; BĐ	Tư vấn, hỗ trợ BĐ	
3	CBPV	Kiểm tra tình trạng TL Không đạt Đạt	
4	CBPV; BĐ	Làm thủ tục mượn, giao TL Sao chụp Làm thủ tục mượn TL Tiếp tục mượn	
5	CBPV; BĐ	Làm thủ tục nhận TL	
6	CBPV	Tổ chức sắp xếp kho	
7	CBPV	Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ	BM02-QT.TV.11; BM03-QT.TV.11; BM04-QT.TV.11

5.2 Diễn giải quy trình

STT	Nội dung chi tiết	Đơn vị /Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Hồ sơ liên quan
Bước 1	**Tiếp nhận BĐ** - Yêu cầu BĐ xuất trình thẻ sinh viên/thẻ TV/thẻ học viên/thẻ cán bộ; - Kiểm tra tính hợp lệ của thẻ, giao chìa khóa tủ đựng đồ khi BĐ có nhu cầu; - Quét mã vạch thẻ BĐ vào tệp thống kê (.	BĐ; CBPV	Thường xuyên	BM01-QT.TV.11
Bước 2	**Tư vấn, hỗ trợ BĐ** - Hướng dẫn cách thức tìm TL bằng các công cụ hỗ trợ tra cứu như OPAC, PRIMO, … - Giải đáp thắc mắc của BĐ; - Trường hợp thẻ BĐ hết hạn sử dụng ⇨yêu cầu BĐ làm thẻ mới, BĐ nợ TL/tiền chuyển qua phòng mượn để xử lý, TL hư hỏng chuyển qua bộ phận bảo quản…	BĐ; CBPV	Thường xuyên	
Bước 3	**Kiểm tra tình trạng TL** + Đạt: chuyển sang bước 4; + Không đạt: quay về bước 2.	CBPV	Thường xuyên	
Bước 4	**Làm thủ tục mượn, giao TL** - Quét mã vạch thẻ sinh viên/thẻ TV/thẻ học viên/thẻ cán bộ; - Quét mã số đăng ký cá biệt TL; - Giao TL cho BĐ; - Làm thủ tục sao chụp TL khi BĐ có nhu cầu.	BĐ; CBPV	Thường xuyên	

Bước 5	**Làm thủ tục nhận TL** - Kiểm tra lại tình trạng TL; - Quét mã số đăng ký cá biệt TL, xếp phiếu lõi vào TL; - Trả thẻ BĐ, nhận lại chìa khóa (nếu có); - Quay lại bước 4 khi BĐ có nhu cầu mượn TL tiếp tục.	BĐ; CBPV	Thường xuyên	
Bước 6	**Tổ chức và sắp xếp kho** - Sắp xếp TL theo môn loại, ngôn ngữ; - Sắp xếp TL lên giá (kệ sách).	CBPV	Thường xuyên	
Bước 7	**Thống kê báo cáo, lưu hồ sơ** - Thống kê báo cáo định kỳ theo quý, học kỳ, năm học và theo yêu cầu của BGĐ . - Lưu thống kê BĐ, báo cáo phục vụ.	CBPV	3-5 ngày	BM02-QT.TV.11; BM03-QT.TV.11; BM04-QT.TV.11

6. DANH MỤC BIỂU MẪU

STT	Tên Tài liệu/Biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1	Thống kê BĐ	BM01-QT.TV.11
2	Báo cáo quý tại phòng đọc	BM02-QT.TV.11
3	Báo cáo học kỳ tại phòng đọc	BM03-QT.TV.11
4	Báo cáo năm học tại phòng đọc	BM04-QT.TV.11

7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

STT	Tên văn bản	Thời gian lưu trữ	Bộ phận chịu trách nhiệm lưu trữ
1	Thống kê BĐ	5 năm	TV
2	Báo cáo quý tại phòng đọc	5 năm	TV
3	Báo cáo học kỳ tại phòng đọc	5 năm	TV
4	Báo cáo năm học tại phòng đọc	5 năm	TV

8. PHỤ LỤC KHÁC (Nếu có)