BỘ TƯ PHÁP

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI
TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT
Ngày ban hành:..... Bản số:....

QUI TRÌNH

PHỤC VỤ BẠN ĐỌC

Mã số: QT-TV-02

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
ThS. LÊ THỊ HẠNH Phó Giám đốc	TS. NGUYỄN THỊ KIM PHỤNG Phó Hiệu trưởng	PGS. TS. HOÀNG THẾ LIÊN Hiệu trưởng

Tài liệu này chỉ được sử dụng trong nội bộ Trường Đại học Luật Hà Nội. Mọi sao chụp, in ấn, trích dẫn hoặc chuyển giao phải được sự cho phép của người phê duyệt và người quản lí tài liệu.

1. MỤC ĐÍCH

Qui trình phục vụ ban đọc qui định thống nhất phương thức phục vụ, trách nhiệm của cán bộ thư viện tại các bộ phận phục vụ, trách nhiệm của người sử dụng thư viện, xử lí các vi phạm nội qui thư viện, tiếp nhận và xử lí thông tin phản hồi, đảm bảo công tác phục vụ bạn đọc được kiểm tra, giám sát, có hiệu quả.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Qui trình này được áp dụng cho tất cả các hoạt động liên quan đến công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin Thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Pháp lệnh thư viện.
- Nghị định số 72/2002/NĐ-CP ngày 6/8/2002 của Chính phủ qui định chi tiết thi hành Pháp lệnh thư viện
- Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL ngày 10/3/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hoá Thể thao và Du lịch về qui chế mẫu tổ chức và hoạt động thư viện trường đại học.
- TCVN ISO 9001:2000 "Hệ thống quản lí chất lượng - các yêu cầu".
- Sổ tay chất lượng của Trường Đại học Luật Hà Nội.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Bạn đọc: Là người sử dụng các nguồn thông tin, tài liệu, sản phẩm và dịch vụ của thư viện nhằm thoả mãn nhu cầu tin phục vụ việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học.

Phần mềm quản lí thư viện: Là phần mềm máy tính chuyên dụng cho phép quản lí tự động hoá các hoạt động nghiệp vụ thư viện: bổ sung, biên mục, quản lí bạn đọc, quản lí lưu thông tài liệu, tra cứu thông tin...

Sổ nhật kí thư viện: Là cuốn tập ghi chép lại các hoạt động diễn ra hàng ngày tại các bộ phận phục vụ. Sổ nhật kí thư viện là một trong những căn cứ để đánh giá ngày công lao động và hiệu quả công việc của cán bộ thư viện.

Sổ theo dõi sử dụng hệ thống máy tính: Là cuốn tập để bạn đọc đăng kí sử dụng hệ thống máy tính của thư viện. Sổ theo dõi sử dụng hệ thống máy tính cung cấp số liệu thống kê số lượt bạn đọc sử dụng hệ thống máy tính mỗi ngày.

Biên bản vi phạm nội qui thư viện: Là mẫu định sẵn sử dụng khi có vi phạm nội qui thư viện.

Thông tin phản hồi: Là những ý kiến góp ý, phản ánh về các hoạt động của thư viện từ phía bạn đọc.

5. NỘI DUNG

5.1 LƯU ĐỒ QUÁ TRÌNH PHỤC VỤ BẠN ĐỌC

TRÁCH NHIỆM	NỘI DUNG VÀ TRÌNH TỰ THỰC HIỆN	TÀI LIỆU/ BIỂU MẪU
CÁN BỘ PHỤ TRÁCH MÁY CHỦ LIBOL TRUNG TÂM TIN HỌC	CẬP NHẬT THÔNG TIN BẠN ĐỌC VÀO PHẦN MỀM THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ LIBOL 6.0	PHẦN MỀM QUẢN LÍ THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ LIBOL 6.0
CÁN BỘ THƯ VIỆN TẠI PHÒNG ĐỌC, PHÒNG MƯỢN, BẠN ĐỌC	QUẢN LÍ PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI CÁC TỔ PHỤC VỤ	PHẦN MỀM QUẢN LÍ THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ LIBOL 6.0, HOÁ ĐƠN MƯỢN SÁCH, SỔ NHẬT KÍ THƯ VIỆN (BM/QT-TV-02-01), SỔ THEO DÕI SỬ SỬ DỤNG HỆ THỐNG MÁY TÍNH (BM/QT-TV-02-02)
CÁN BỘ THƯ VIỆN TẠI PHÒNG ĐỌC, PHÒNG MƯỢN, BAN GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN, LÃNH ĐẠO PHÒNG QUẢN LÍ SINH VIÊN, HỘI ĐỒNg KỈ LUẬT NHÀ TRƯỜNG	XỬ LÍ CÁC VI PHẠM NỘI QUI THƯ VIỆN	BIÊN BẢN VI PHẠM NỘI QUI(BM/QT-TV-02-03) THƯ VIỆN, SỔ THEO DÕI VI PHẠM NỘI QUI THƯ VIỆN (BM/QT-TV-02-04)
CÁN BỘ THƯ VIỆN PHỤC VỤ TẠI PHÒNG ĐỌC, PHÒNG MƯỢN, BAN GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN	THANH TOÁN RA TRƯỜNG CHO SINH VIÊN, HỌC VIÊN; CB VIÊN CHỨC CỦA TRƯỜNG KHI NGHỈ HƯU, CHUYỂN CÔNG TÁC	GIẤY XÁC NHẬN (BM/QT-TV-02-05)
BAN GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN	TIẾP NHẬN, XỬ LÍ THÔNG TIN PHẢN HỒI	
GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN	LƯU HỒ SƠ	

5.2 DIỄN GIẢI NỘI DUNG CHI TIẾT

5.2.1 Cập nhật thông tin bạn đọc vào phần mềm quản lí thư viện Libol 6.0

Sau khi đã in thẻ sinh viên, thẻ học viên, thẻ công chức, cán bộ phụ trách máy chủ Libol cập nhật thông tin bạn đọc vào phần mềm quản lí thư viện Libol 6.0 tại phân hệ bạn đọc. Thông tin được cập nhật phải đầy đủ, chính xác và kịp thời theo đúng các tiêu chuẩn về nghiệp vụ thư viện.

5.2.2 Quản lí phục vụ bạn đọc tại các bộ phận phục vụ

*** Quản lí phục vụ bạn đọc tại Phòng đọc**

Tại Quầy lễ tân:

Bạn đọc xuất trình thẻ, mượn chìa khoá, để tư trang tại tủ gửi đồ, tự quản lí tiền và tài sản cá nhân. Khi ra về, khoá tủ, trả chìa khoá. Không mang chìa khoá ra khỏi khu vực Trung tâm

Khi vào thư viện, phải xuất trình thẻ sinh viên, thẻ học viên, thẻ công chức. Bạn đọc tự quét thẻ qua đầu đọc thẻ để cán bộ thư viện kiểm tra thông tin cá nhân và ghi nhận vào phần mềm quản lí thư viện Libol 6.0 tại menu bạn đọc vào thư viện trong phân hệ lưu thông .

Tại Phòng đọc:

- Tài liệu tại Phòng đọc được tổ chức dưới hình thức kho mở tự chọn. Bạn đọc được trực tiếp lựa chọn và sử dụng tất cả các tài liệu có trong kho; Sử dụng xong, xếp tài liệu lên giá đúng vị trí.

- Để sử dụng hệ thống máy tính, bạn đọc đăng kí vào sổ theo dõi sử dụng hệ thống máy tính. Truy cập bằng tài khoản cá nhân, sử dụng xong, thoát khỏi tài khoản. (BM/QT-TV-02-02).

- Để sử dụng máy in, máy photocopy: bạn đọc nộp tiền, nhận phiếu thu tại Phòng Tài chính-Kế toán, kích hoạt số tiền đã nộp vào tài khoản cá nhân tại Tổ Bổ sung biên mục, tự sử dụng thiết bị theo hướng dẫn của cán bộ thư viện.

Tháng 12 hàng năm, cán bộ Tổ bổ sung biên mục và Phòng Tài chính-Kế toán kiểm kê, đối chiếu chứng từ in, photo tài liệu của năm đó để kiểm tra, đánh giá hiệu quả của dịch vụ in, photo tài liệu.

- Trách nhiệm của cán bộ thư viện tại Phòng đọc: Thực hiện chế độ làm việc theo ca theo lịch trực đã được phân công; nhắc nhở sinh viên thực hiện nội qui thư viện; sắp xếp tài liệu đúng qui định; hướng dẫn bạn đọc tra cứu tìm kiếm tài liệu; hướng dẫn sử dụng trang thiết bị thư viện, quản lí, bảo vệ tài liệu, trang thiết bị; phát hiện và xử lí các vi phạm nội qui thư viện.

Sau mỗi ca trực, 1 cán bộ ghi số nhật kí ghi rõ tên các cán bộ tham gia ca trực, các sự việc diễn ra trong ca trực, cách thức xử lý, giải quyết và kết quả xử lý, giải quyết (nếu có). Cán bộ ghi nhật kí phải kí và ghi rõ họ tên. (BM/QT-TV-02-01)

*** Quản lí phục vụ bạn đọc tại Phòng mượn**

- Thư viện quản lí việc mượn, trả tài liệu của bạn đọc bằng phân hệ mượn trả của phần mềm quản lí thư viện Libol 6.0. Thông tin về mỗi lần mượn trả tài liệu được ghi lại đầy đủ trong phần mềm quản lí thư viện như: Tên bạn đọc, tên tài liệu, thời hạn trả tài liệu, số lượng tài liệu đã mượn, lịch sử mượn. Sau mỗi lần mượn tài liệu, cán bộ thư viện in hoá đơn và yêu cầu bạn đọc kí tên.
- Chính sách lưu thông: Sách giáo trình nhiều bản: 1 học kỳ (150 ngày); Sách tham khảo và giáo trình ít bản: Tối đa 3 tài liệu/lần. Thời hạn là 15 ngày

+ Mượn quá hạn: phạt khoá thẻ theo số ngày sách quá hạn.

+ Bạn đọc làm mất sách, làm hư hỏng tài liệu phải mua bồi thường sách mới hoặc bồi thường tiền theo qui định của nội qui thư viện.

5.2.3 Xử lí các vi phạm nội qui thư viện

Khi bạn đọc vi phạm nội qui thư viện, cán bộ thư viện tại các bộ phận phục vụ lập biên bản, mô tả hành vi vi phạm và yêu cầu bạn đọc kí tên vào biên bản, đồng thời yêu cầu bạn đọc viết bản tường trình. Cán bộ thư viện photo thẻ sinh viên, thẻ học viên, thẻ công chức và chuyển toàn bộ hồ sơ vi phạm cho lãnh đạo Trung tâm xử lý. (BM/QT-TV-02-03)

Đối với các vi phạm như: Lấy tài liệu, trang thiết bị, tài sản của thư viện, hồ sơ vi phạm sẽ được Giám đốc Trung tâm lập danh sách và chuyển tới Phòng Công tác sinh viên, để xử lí theo qui chế học sinh, sinh viên.

Các vi phạm khác, Giám đốc Trung tâm sẽ xử lí theo nội qui thư viện.

Tất cả các vi phạm nội qui thư viện phải được ghi chép vào sổ theo dõi vi phạm nội qui thư viện. (BM/QT-TV-02-04)

5.2.4 Thanh toán khi sinh viên, học viên ra trường; cán bộ, viên chức nghỉ hưu, chuyển công tác.

Sinh viên, học viện cao học, nghiên cứu sinh, văn bằng 2 trước khi ra trường, cán bộ khi nghỉ hưu hoặc chuyển công tác phải trả hết tài liệu đã mượn, thanh toán các khoản tiền phạt, bồi thường nếu làm mất, làm hư hỏng tài liệu. Thư viện sẽ cấp giấy xác nhận không nợ tài liệu. Giấy xác nhận không nợ tài liệu thư viện là một trong các căn cứ để Phòng Đào tạo, Khoa Sau đại học, Phòng Tổ chức cán bộ cấp bằng tốt nghiệp hoặc cấp sổ hưu, giấy chuyển công tác. (BM/QT-TV-02-05)

5.2.5 Tiếp nhận, xử lí thông tin phản hồi

Bạn đọc gửi ý kiến phản ánh, góp ý về thư viện và các hoạt động của thư viện qua hộp thư điện tử của thư viện hoặc phản ánh trực tiếp tới Ban Giám đốc Trung tâm. Khi nhận được ý kiến góp ý của bạn đọc, Ban Giám đốc phải xem xét và trả lời trong thời gian chậm nhất là 3 ngày.