

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HỒNG ĐỨC  
TT THÔNG TIN – THƯ VIỆN

Số: *02/QĐ-TTTTV*

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thanh Hoá, ngày *21* tháng *1* năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình Phục vụ bạn đọc của Trung tâm Thông tin – Thư viện  
Trường Đại học Hồng Đức**

### GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN

- Căn cứ Luật Thư viện số 46/2019/QH14, ngày 21/11/2019;
- Căn cứ Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL, ngày 10/3/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành quy chế mẫu tổ chức và hoạt động thư viện trường đại học;
- Căn cứ Quy định số 1047/QĐ-ĐHHD ngày 20/7/2019 Quy định chức năng và nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc trường Đại học Hồng Đức
- Xét đề nghị của Tổ trưởng Tổ dịch vụ.

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1:** Ban hành kèm theo quyết định này “Quy trình Phục vụ bạn đọc” của Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Hồng Đức”

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký

**Điều 3:** Các ông (bà) Tổ trưởng và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhân:**

- Như điều 3;
- Lưu: TT TT – TV;  
Tổ dịch vụ;

**GIÁM ĐỐC**

  
Lê Thanh Thủy

**QUY TRÌNH**


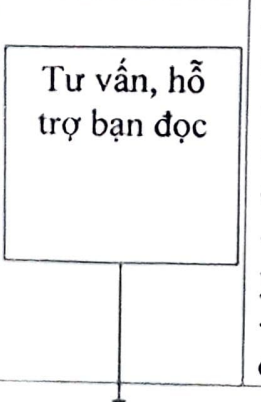
**Quy trình phục vụ bạn đọc**

(Ban hành kèm theo Quyết định 02/QĐ-TTTT-TV, ngày 24 tháng 12 năm 2020 của Giám đốc Trung tâm Thông tin – Thư viện)

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG**


1. **Mục đích:** Thống nhất các bước thực hiện việc phục vụ bạn đọc một cách khoa học, hiệu quả.
2. **Yêu cầu:** Thực hiện khi bạn đọc có yêu cầu trong thời gian làm việc.
3. **Phạm vi áp dụng:** Thư viện trường đại học Hồng Đức
4. **Từ viết tắt**
  - TPV: Tổ phục vụ
  - TTTT-TV: Trung tâm Thông tin – Thư viện

**III. NỘI DUNG**

Lưu đồ các bước thực hiện	Nội dung thực hiện và chuẩn chất lượng	Đơn vị/cá nhân chủ trì thực hiện	Đơn vị/cá nhân phối hợp thực hiện	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
	<p><b>Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu của bạn đọc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu xuất trình thẻ bạn đọc.</li> <li>- Kiểm tra tính hợp lệ của thẻ, hướng dẫn cất đồ vào tủ để đồ (nếu có).</li> <li>- Nếu thẻ hết hạn/chưa có/mất thẻ yêu cầu đăng ký làm thẻ.</li> </ul>	TPV	Bạn đọc	Thường xuyên	
	<p><b>Bước 2: Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn tra cứu, tìm tin bằng các công cụ hỗ trợ tra cứu như Opac, các website...</li> <li>- Hướng dẫn xử dụng theo yêu cầu.</li> <li>- Giải đáp thắc mắc của bạn đọc (nếu có).</li> </ul>	TPV	Bạn đọc	Thường xuyên	Phiếu yêu cầu

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Phục vụ, xếp giá hàng ngày</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<b>Bước 3: Làm các thủ tục phục vụ yêu cầu:</b> - Làm thủ tục mượn/trả tài liệu - Làm thủ tục giao trả máy tính - Cán bộ TV xếp TL lên giá	TPV	Bạn đọc	Thường xuyên	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thống kê, báo cáo</div>	<b>Bước 4: Thống kê, báo cáo:</b> - Thống kê báo cáo định kỳ theo quý/học kỳ/năm/theo yêu cầu BGD. - Lưu thống kê bạn đọc/báo cáo phục vụ	TPV	Bạn đọc	Thường xuyên	- Báo cáo thống kê

#### IV. BIỂU MẪU

STT	Tên biểu mẫu	Mã hóa biểu mẫu	Thời gian lưu	Nơi lưu	File đính kèm
1	Phiếu yêu cầu	Không MH	5 năm	Thư viện	
2	Báo cáo thống kê bạn đọc	BC01/TTTTTV/B CTK	5 năm	Thư viện	 Báo cáo thống kê bạn đọc.doc

**GIÁM ĐỐC**



**Lê Thanh Thủy**