




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

-----o0o-----

QUY TRÌNH
THỰC HIỆN DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN

Số hiệu : TV.QT.15.02
Ban hành lần đầu : 24/08/2009
Lần ban hành : 02
Ngày ban hành : 28/02/2018

SOẠN THẢO	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
 Chuyên viên Lê Thị Yến	 Giám đốc ThS. Bùi Thu Hằng	 Hiệu trưởng GS.TS. Võ Văn Sen

NHỮNG THAY ĐỔI ĐÃ CÓ

Ngày tháng	Nội dung thay đổi	Lần ban hành
06/02/2018	Thay đổi các bước trong quy trình	02

I. MỤC ĐÍCH:

- Quy định các bước thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin cho người sử dụng thư viện.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Thư viện Trường

III. TỪ VIẾT TẮT:

- TV: Thư viện
- TTTM: Thông tin thư mục
- CBTTM: Cán bộ Thông tin - Thư mục
- NSD: Người sử dụng

IV. QUY TRÌNH:

1. Lưu trình:

QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ CUNG CẤP THÔNG TIN			
Bước	Tiến trình thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Biểu mẫu
1	<pre> graph TD A([Nhận yêu cầu tin]) --> B[Thực hiện yêu cầu tin] </pre>	CBTTM; NSD	BM01.PĐKDVTMM-QT.15; BM02.TTQĐTCDVTV-QT.15; BM03.BNĐC-QT.15
2	<pre> graph TD B[Thực hiện yêu cầu tin] --> C{Chuyển kết quả tìm tin} </pre>	CBTTM	
3	<pre> graph TD C{Chuyển kết quả tìm tin} -- "Không thỏa mãn" --> B[Thực hiện yêu cầu tin] C -- "Thỏa mãn" --> D[Thu phí dịch vụ] </pre>	CBTTM; NSD	BM04.PPHDVCCTT-QT.15; BM05.BCK-QT.15
4	<pre> graph TD D[Thu phí dịch vụ] --> E([Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ]) </pre>	CBTTM; NSD	BM06.TKTPDVTTM-QT.15
5	<pre> graph TD E([Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ]) </pre>	CBTTM	BM07.THTPDVTTM-QT.15

2. Quy trình chi tiết:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm thực hiện
1	<p>Nhận yêu cầu tin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu tin từ NSD (BM01.PĐKDVTTCM-QT.15); - Trao đổi với NSD nhằm làm rõ yêu cầu, các loại phí của dịch vụ (BM02.TTQĐTCDVTV-QT.15); - Nhận tiền đặt cọc và viết biên nhận (BM03.BNĐC-QT.15). 	CBTTTM NSD
2	<p>Thực hiện yêu cầu tin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu yêu cầu tin, xác định các từ khóa tìm kiếm; - Lập chiến lược tìm: thiết lập các biểu thức tìm tin, xác định các nguồn tin cần tìm; - Thực hiện việc tìm tin dựa trên các từ khóa, các nguồn tìm đã xác định (trong trường hợp không tìm được tài liệu với những từ khóa đã xác định, quay lại bước nghiên cứu yêu cầu tin); - Phân tích kết quả tìm, lựa chọn tài liệu phù hợp với yêu cầu của NSD. 	CBTTTM
3	<p>Chuyển kết quả tìm tin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp danh mục tài liệu liên quan đến đề tài cho NSD: <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp NSD có nhu cầu sử dụng các dịch vụ khác như: in ấn, sao chụp,... TV tiến hành cung cấp theo yêu cầu của NSD tùy vào loại hình tài liệu; - Gửi thông tin phản hồi trực tiếp hoặc qua email cho NSD (BM04.PPHDVCCTT-QT.15); - Nhận và xử lý thông tin phản hồi từ NSD: <ul style="list-style-type: none"> + Thỏa mãn yêu cầu tin chuyển sang bước 4; + Không thỏa mãn yêu cầu tin quay về bước 2; - Yêu cầu chủ đề tài ký xác nhận mục đích sử dụng tài liệu vào bản cam kết (BM05.BCK-QT.15). 	CBTTTM NSD

4	Thu phí dịch vụ - Thu phí sử dụng dịch vụ; - Hướng dẫn ký tên vào chứng từ thu phí dịch vụ (BM06.TKTPDVTTM-QT.15); - CBTTM nhận phí, nhận lại biên nhận và trả lại tiền cọc.	CBTTM NSD
5	Thống kê, báo cáo, lưu hồ sơ - Tổ chức, lưu trữ kết quả tìm, phiếu đăng ký dịch vụ, giấy xác nhận của chủ đề tài, chứng từ và phiếu phản hồi; - Báo cáo thống kê và nộp phí dịch vụ theo quy định (BM07.BCTKPDVTTM-QT.15).	CBTTM

V. BIỂU MẪU THỰC HIỆN:

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị ban hành
1	Phiếu đăng ký dịch vụ TTTM	BM01.PĐKDVTM-QT.15	Thư viện Trường
2	Tờ trình quy định thu chi các loại phí dịch vụ của Thư viện	BM02.TTQĐTCDVTV-QT.15	Thư viện Trường
3	Biên nhận đặt cọc	BM03.BNĐC-QT.15	Thư viện Trường
4	Phiếu phản hồi dịch vụ cung cấp thông tin	BM04.PPHDVCCTT-QT.15	Thư viện Trường
5	Bản cam kết	BM05.BCK-QT.15	Thư viện Trường
6	Thống kê thu phí dịch vụ TTTM	BM06.TKTPDVTTM-QT.15	Thư viện Trường
7	Báo cáo thống kê phí dịch vụ TTTM	BM07.BCTKPDVTTM-QT.15	Thư viện Trường

VI. HỒ SƠ LƯU TRỮ:

STT	Tên biểu mẫu	Mã số	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đăng ký dịch vụ TTTM	BM01.PĐKDVTTTM-QT.15	Thư viện	05 năm
2	Tờ trình quy định thu chi các loại phí dịch vụ của Thư viện	BM02.TTQĐTCDVTV-QT.15	Thư viện	05 năm
3	Biên nhận đặt cọc	BM03.BNĐC-QT.15	Thư viện	05 năm
4	Phiếu phản hồi dịch vụ cung cấp thông tin	BM04.PPHDVCCTT-QT.15	Thư viện	05 năm
5	Bản cam kết	BM05.BCK-QT.15	Thư viện	05 năm
6	Thống kê thu phí dịch vụ TTTM	BM06.CTTKDV-QT.15	Thư viện	05 năm
7	Báo cáo thống kê phí dịch vụ TTTM	BM07.BCTKPDVTTM-QT.15	Thư viện	05 năm