

**QUY TẮC ỨNG XỬ NGHỀ NGHIỆP  
CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC THƯ VIỆN**  
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày tháng năm 2022  
của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích**

1. Xác định các chuẩn mực trong hành vi ứng xử nhằm thống nhất nhận thức, hành động của người làm công tác thư viện, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động thư viện và toàn xã hội.

2. Xây dựng và đảm bảo môi trường thư viện an toàn, lành mạnh, thân thiện, khẳng định vai trò, trách nhiệm của người làm công tác thư viện trong việc góp phần xây dựng và phát triển văn hóa, con người Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững đất nước và hội nhập quốc tế.

**Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy tắc này điều chỉnh hành vi ứng xử của người làm công tác thư viện trong hoạt động nghề nghiệp, ứng xử với người sử dụng thư viện, với đồng nghiệp; báo chí, truyền thông và trên không gian mạng; khi tham gia các hoạt động xã hội khác.

2. Quy tắc này áp dụng đối với người làm công tác thư viện, các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan đến hoạt động thư viện.

**Chương II  
NỘI DUNG QUY TẮC**

**Điều 3. Quy tắc chung về đạo đức nghề nghiệp**

1. Đặt lợi ích của Đảng, của quốc gia, dân tộc, của Nhân dân lên trên hết; giữ gìn phẩm chất, đạo đức, uy tín và danh dự người làm công tác thư viện phù hợp với chuẩn mực đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục và truyền thống văn hóa Việt Nam.

2. Chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật về quyền và nghĩa vụ của công dân, của công chức, viên chức; đề cao trách nhiệm công dân, trách nhiệm của người làm công tác thư viện.

3. Không ngừng học tập, rèn luyện nâng cao nhận thức chính trị và trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ. Có tinh thần trách nhiệm đối với công việc; có ý thức đấu tranh với hành vi sai trái, tiêu cực; thực hành tiết kiệm, chống tham ô, lãng phí.

4. Nêu cao tinh thần đoàn kết, tích cực, chủ động phối hợp với đồng nghiệp trong thực hiện nhiệm vụ. Không trốn tránh trách nhiệm, thoái thác công việc hoặc nhiệm vụ được giao;

5. Tôn trọng quyền tiếp cận và sử dụng thông tin của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật. Không lạm dụng chức vụ, quyền hạn gây khó khăn, hạn chế quyền tiếp cận và sử dụng tài nguyên thông tin của người sử dụng thư viện; Không làm trái nội quy, ảnh hưởng đến uy tín của thư viện;

6. Tôn trọng và tận tình phục vụ người sử dụng thư viện, không phân biệt đối xử về dân tộc, giới tính, màu da, thành phần xã hội, lứa tuổi, trình độ, tín ngưỡng tôn giáo dưới mọi hình thức.

7. Không làm tổn hại uy tín của tập thể, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của người khác.

#### **Điều 4. Quy tắc ứng xử trong hoạt động nghề nghiệp**

1. Bảo vệ và phát huy giá trị di sản văn hóa dân tộc, tài nguyên thông tin, tài sản và tiện ích thư viện.

2. Trung thực, khách quan, thẳng thắn; làm việc khoa học, có chính kiến rõ ràng; có tâm huyết, khát vọng cống hiến cho sự nghiệp phát triển của ngành; không ngừng học hỏi, đổi mới, cải tiến quy trình làm việc, đảm bảo chất lượng chuyên môn, nghiệp vụ để nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thư viện đáp ứng nhu cầu người sử dụng thư viện, góp phần nâng cao uy tín nghề nghiệp; nắm vững và thường xuyên cập nhật các quy định pháp luật trong lĩnh vực thư viện.

3. Lấy người sử dụng thư viện làm trung tâm, xây dựng môi trường thân thiện, bình đẳng, tạo điều kiện để người sử dụng thư viện tiếp cận, sử dụng tài nguyên thông tin và tiện ích thư viện; tạo lập môi trường thư viện thân thiện, thuận lợi, bình đẳng cho người sử dụng thư viện mọi lúc, mọi nơi.

4. Trang phục gọn gàng, lịch sự phù hợp với môi trường làm việc, phong tục tập quán và đặc thù hoạt động nghiệp vụ, tính chất công việc; đeo thẻ đúng quy định; giữ gìn nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ; không hút thuốc, sử dụng đồ uống có chất cồn, chất cấm trong quá trình thực thi nhiệm vụ; không làm việc riêng trong giờ làm việc.

5. Tuân thủ kỷ luật của tổ chức, thực hiện đúng và đầy đủ các yêu cầu về quy trình chuyên môn nghiệp vụ; đảm bảo khách quan, bình đẳng, công bằng trong việc xây dựng các chính sách liên quan đến phát triển tài nguyên thông tin của thư viện, tổ chức các dịch vụ thư viện; tuân thủ các quy định pháp luật về sở hữu trí tuệ; thúc đẩy việc áp dụng các trường hợp ngoại lệ về bản quyền cho thư viện song song với việc bảo vệ quyền lợi ích của tác giả.

6. Bảo vệ bí mật của Đảng, Nhà nước, của Bộ, Ngành và của cơ quan, tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật.

7. Có ý thức quảng bá văn hóa, đất nước, con người Việt Nam, giữ gìn tình hữu nghị, đoàn kết quốc tế, tôn trọng pháp luật, phong tục tập quán nước sở tại khi tham gia hoạt động quốc tế.

#### **Điều 5. Quy tắc ứng xử với người sử dụng thư viện**

1. Thái độ lịch sự, văn minh, chuyên nghiệp, thân thiện, chân thành, tôn trọng khi giao tiếp trực tiếp hoặc gián tiếp với người sử dụng thư viện; ngôn ngữ thể hiện chuẩn mực, rõ ràng, rành mạch. Cung cấp thông tin một cách chính xác,

đầy đủ, kịp thời cho người sử dụng thư viện khi được yêu cầu, bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của thư viện.

2. Tạo điều kiện cho người sử dụng thư viện được tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng, tiết kiệm và hiệu quả:

a) Tổ chức, quản lý và phục vụ một cách khoa học nguồn tài nguyên thông tin, tạo điều kiện để người sử dụng thư viện chủ động tìm kiếm và sử dụng thông tin theo nhu cầu;

b) Công khai và tận tình hướng dẫn quy trình thực hiện cấp thẻ, quy trình tra cứu, mượn trả, nhận luân chuyển tài nguyên thông tin, sử dụng tiện ích của thư viện... bảo đảm việc đáp ứng nhu cầu, các đề nghị của người sử dụng, tổ chức và cá nhân đúng pháp luật và nội quy của thư viện.

c) Nâng cao kiến thức thông tin thúc đẩy việc sử dụng thông tin chính thống, có đạo đức góp phần loại bỏ tình trạng lạm dụng thông tin, sử dụng thông tin sai cách.

d) Khi chưa đáp ứng kịp thời yêu cầu của người sử dụng thư viện cần linh hoạt xử lý và giữ thái độ khiêm tốn, lịch sự, nhã nhặn để tiếp tục hướng dẫn và đáp ứng các yêu cầu khác của người sử dụng.

e) Nâng cao trách nhiệm bảo vệ trẻ em và người yếu thế trong truy cập thông tin nhưng không làm ảnh hưởng đến quyền thông tin của đối tượng khác.

g) Quản lý và sử dụng hộp thư điện tử công vụ, hòm thư góp ý của thư viện theo đúng quy định; thực hiện việc gửi, trả lời thư điện tử kịp thời, lịch sự.

3. Tôn trọng và đảm bảo tính riêng tư, cá nhân cho người sử dụng thư viện; bảo vệ và giữ bí mật thông tin cá nhân đăng ký tại thư viện; tôn trọng và đảm bảo quyền được tiếp cận thông tin bằng ngôn ngữ dân tộc của các dân tộc thiểu số.

4. Cầu thị, tiếp thu ý kiến góp ý của người sử dụng thư viện để hoàn thiện bản thân và nâng cao chất lượng hoạt động thư viện.

5. Khi xử lý trường hợp vi phạm nội quy thư viện, cần có thái độ thận trọng, đánh giá sự việc khách quan; tôn trọng các ý kiến giải trình hợp lý của người sử dụng thư viện; giải thích rõ ràng và hướng dẫn chấp hành nội quy; trường hợp cố tình vi phạm, cần bình tĩnh, mềm mỏng, kiên quyết xử lý theo thẩm quyền không để gây mất an ninh trật tự, ảnh hưởng môi trường xung quanh.

## **Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với đồng nghiệp**

1. Trân trọng sự cống hiến và thành quả của các thế hệ qua các thời kỳ; tôn trọng, bảo vệ uy tín của đồng nghiệp mọi nơi, mọi lúc.

2. Trung thực, chân thành, đoàn kết, có tinh thần phối hợp, chia sẻ trách nhiệm, giúp đỡ nhau phát huy năng lực, nâng cao trình độ chuyên môn nghề nghiệp; hướng dẫn, giúp đỡ người mới vào nghề về chuyên môn và phát triển kỹ năng nghề.

3. Có trách nhiệm, chuẩn mực, nghiêm túc, thẳng thắn, mang tính chất xây dựng trong phát ngôn, bày tỏ, góp ý, chia sẻ quan điểm với đồng nghiệp; tôn trọng, cầu thị, lắng nghe ý kiến góp ý của đồng nghiệp. Tôn trọng sự thẳng thắn của đồng nghiệp, không cạnh tranh bằng việc sử dụng các hành vi phi đạo đức.

### **Điều 7. Quy tắc ứng xử với báo chí, truyền thông và trên không gian mạng**

1. Chấp hành nghiêm quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của cơ quan, đơn vị; không tiết lộ, đăng tải, cung cấp thông tin, tài liệu của cơ quan, đơn vị khi chưa được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

2. Không phát ngôn, đưa thông tin để lôi kéo, xúi giục, kích động, tạo phe nhóm gây chia rẽ, mất đoàn kết, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của các cơ quan, tổ chức, cá nhân; gây phương hại đến an ninh, trật tự, lợi ích quốc gia, dân tộc.

3. Không sử dụng ngôn ngữ phản cảm, vi phạm thuần phong mỹ tục; không đăng tải, chia sẻ và lan truyền các nội dung vi phạm pháp luật, thông tin sai sự thật, vi phạm bản quyền, thông tin chưa được kiểm chứng, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cá nhân và ảnh hưởng tiêu cực, xâm phạm đến quyền, lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân, gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội.

4. Cá nhân khi sử dụng tài khoản mạng xã hội để tương tác, chia sẻ, đăng tải, cung cấp thông tin cần chính xác, tin cậy, không làm tổn hại lợi ích của thư viện, cơ quan chủ quản, bộ ngành, địa phương, của xã hội và đất nước; bình luận, nhận xét đúng mực, có văn hóa, có trách nhiệm về những vấn đề mà dư luận xã hội quan tâm; trung thực trong phát ngôn, bày tỏ và chia sẻ quan điểm đúng đắn, khách quan.

5. Khuyến khích sử dụng mạng xã hội để chia sẻ những thông tin có nguồn chính thống, đáng tin cậy; tuyên truyền, quảng bá các dịch vụ, tiện ích, nguồn lực thông tin thư viện về đất nước, con người, văn hóa Việt Nam, những tấm gương điển hình trong xây dựng và phát triển văn hóa đọc, những thông tin tích cực, thông tin có nguồn chính thống, đáng tin cậy; có các hành vi ứng xử phù hợp với những giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống của dân tộc Việt Nam trên không gian mạng.

### **Điều 8. Quy tắc ứng xử khi tham gia các hoạt động xã hội khác**

1. Phát huy tinh thần tự nguyện, tự giác tham gia các hoạt động xã hội. Tích cực chia sẻ, lan tỏa các giá trị nhân văn, những việc làm tốt, hình ảnh đẹp, hành vi ứng xử văn hóa đến cộng đồng; chú trọng các hoạt động liên quan đến giáo dục sức khỏe cộng đồng, lối sống thân thiện và bảo vệ môi trường.

2. Công khai, minh bạch, kịp thời khi tham gia các hoạt động xã hội, bảo vệ uy tín, trách nhiệm, danh dự người hoạt động trong lĩnh vực thư viện.

3. Không tổ chức, tham gia các hoạt động trái quy định của pháp luật, xâm phạm an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội; không thực hành, ủng hộ các hoạt động mê tín dị đoan, gây chia rẽ khối đại đoàn kết toàn dân tộc.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân thành lập hoặc trực tiếp quản lý thư viện phổ biến, quán triệt Quy tắc ứng xử nghề nghiệp của người làm công tác thư viện trong cơ quan, đơn vị và đến người làm công tác thư viện.

2. Các thư viện căn cứ Quy tắc này rà soát, xây dựng, hoàn thiện nội quy, quy chế, cụ thể hóa thành các quy tắc ứng xử trong cơ quan, đơn vị, tổ chức bằng các hình thức phù hợp.

3. Người làm công tác thư viện nêu cao tinh thần trách nhiệm, tự giác thực hiện đúng, đầy đủ nội dung Quy tắc này.

4. Hội Thư viện Việt Nam, các tổ chức xã hội - nghề nghiệp về thư viện tổ chức tuyên truyền, vận động hội viên thực hiện Quy tắc ứng xử nghề nghiệp của người làm công tác thư viện.

#### **Điều 10. Điều khoản thi hành**

1. Quy tắc ứng xử nghề nghiệp của người làm công tác thư viện được phổ biến đến tất cả những người hoạt động trong lĩnh vực thư viện và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, bất cập, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (qua Vụ Thư viện) để tổng hợp, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.