

CODUL ETIC ȘI REGULILE DE CONDUITĂ AL
PERSONALULUI
ÎN CADRUL SOCIETĂȚII MANAGEMENTUL
DEȘEURILOR SATU MARE SRL

CUPRINS

<i>Preambulul.....</i>	<i>2</i>
<i>CAPITOLUL I. – Domeniul de aplicare și principii generale.....</i>	<i>2-3</i>
<i>CAPITOLUL II. – Norme generale de conduit profesională a personalului MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SATU MARE SRL (MDSM SRL).....</i>	<i>4-6</i>
<i>CAPITOLUL III. – Valorile fundamentale.....</i>	<i>7</i>
<i>CAPITOLUL IV. – Regulile de comportament și conduit în acordarea serviciilor publice.....</i>	<i>7-9</i>
<i>CAPITOLUL V. – Sancțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor.....</i>	<i>9</i>
<i>CAPITOLUL VI. – Dispoziții finale.....</i>	<i>9</i>

PREAMBULUL

■ Codul etic și Regulile de conduită al personalului din cadrul MDSM SRL , definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu cetățenii, clienții, partenerii, colegii etc. În același timp servește drept ghid pentru creșterea răspunderii și a implicării personalului din cadrul societății.

■ Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de cetățeni și parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabilă întregului personal al MDSM SRL, precum și a partenerilor acestuia.

■ Acest cod definește și ghidează acțiunile și strategiile MDSM SRL .

■ Acest cod etic a fost aprobat prin Dispoziția directorului general și va fi comunicat personal fiecăruia dintre personalul societății . Acest text va fi înmănat fiecărui salariat nou .

■ Fiecare salariat și conducător al societății trebuie să respecte Codul etic .

CAPITOLUL I

DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art. 1. - (1) Codul etic al personalului din cadrul **MDSM SRL**, denumit în continuare cod de conduită, reglementează normele de conduită profesională.

(2) Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru personalul încadrat în baza prevederilor Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare.

Obiective

Art. 2. - Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciilor publice, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție prin:

a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului societății publice și al personalului ;

b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului în exercitarea funcției;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între personalul din cadrul societății și între colaboratorii și autoritățile administrației publice.

Principii generale

Art. 3. - Principiile care guvernează conduita profesională a personalului sunt următoarele:

a) prioritatea interesului public - principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;

b) asigurarea egalității de tratament al cetățenilor - principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

c) profesionalismul - principiu conform căruia personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;

d) imparțialitatea și nediscriminarea - principiu conform căruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;

e) integritatea morală - principiu conform căruia personalului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;

f) libertatea gândirii și a exprimării - principiu conform căruia personalul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

g) cinstea și corectitudinea - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;

h) deschiderea și transparența - principiu conform căruia activitățile desfășurate de angajații societății în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării.

Termeni

Art. 4. - În înțelesul prezentei cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

a) personal ori angajat - persoana numită într-o funcție în condițiile Legii nr. 53/2003 codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;

b) funcție - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite desocietate, în temeiul legii, în fișa postului;

c) interes public - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte, precum și îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, cu respectarea principiilor eficienței, eficacității și economicității cheltuirii resurselor;

d) interes personal - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către personalul societății prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării atribuțiilor funcției;

e) conflict de interese - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;

f) informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unei autorități publice ori instituții publice, indiferent de suportul ei;

g) informație cu privire la date personale - orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

CAPITOLUL II.

NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI

Asigurarea unui serviciu public de calitate

Art. 5. - (1) Personalul societății are obligația de a asigura un serviciu de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului.

(2) În exercitarea funcției personalul societății are obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura în condițiile legii transparența pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății.

Respectarea Constituției și a legilor

Art. 6. - (1) Angajații societății au obligația ca prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

(2) De asemenea trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor deținute.

Loialitatea față de societatea unde-și desfășoară activitatea

Art. 7. - (1) Personalul societății are obligația de a apăra cu loialitate prestigiul entității în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Angajaților le este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea societății în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;

b) să facă aprecieri în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare, dacă nu sunt abilitați în acest sens;

c) să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor angajați, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

e) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice, în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului sau autorității ori a societății în care își desfășoară activitatea.

(3) Prevederile alin. (2) lit. a) - d) se aplică și după încetarea raportului de muncă, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

(4) Prevederile prezentului cod de conduită nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a personalului de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

Libertatea opiniilor

Art. 8. - (1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor societății în care își desfășoară activitatea.

(2) În activitatea lor angajații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.

(3) În exprimarea opiniilor, personalul societății trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Activitatea publică

Art. 9. - (1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de conducătorul societății, în condițiile legii.

(2) Angajații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul societății în care își desfășoară activitatea

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al societății în cadrul căreia își desfășoară activitatea.

Activitatea politică

Art. 10. - În exercitarea funcției deținute, personalului societății îi este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să colaboreze, atât în cadrul relațiilor de serviciu, cât și în afara acestora, cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice;
- d) să afișeze în cadrul autorităților sau instituțiilor publice însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Folosirea imaginii proprii

Art. 11. - În considerarea funcției pe care o deține, personalul societății are obligația de a nu permite utilizarea numelui sau a imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12. - (1) În relațiile cu personalul societății în care își desfășoară activitatea, precum și cu persoanele fizice sau juridice, angajații societății sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Personalul societății are obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul societății în care își desfășoară activitatea, precum și ale persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- a) întrebuițarea unor expresii jignitoare;
- b) dezvăluirea aspectelor vieții private;
- c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

(3) Personalul societății trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor. Personalul societății are obligația să respecte principiul egalității în fața legii prin:

a) promovarea unor soluții coerente, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt;

b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 13. - Angajații nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art. 14. - (1) În procesul de luare a deciziilor angajații societății au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Angajații societății au obligația de a nu promite luarea unei decizii de către societate, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

Art. 15. - (1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, angajații au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul din subordine.

(2) Personalul de conducere are obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propune ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Personalul de conducere are obligația de a nu favoriza sau defavoriza accesul ori promovarea în funcții pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Art. 16. - (1) Personalul are obligația de a nu folosi atribuțiile funcției deținute în alte scopuri decât cele prevăzute de lege.

(2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, personalul nu poate urmări

obținerea de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

(3) Angajații au obligația de a nu interveni sau influența vreo anchetă de orice natură, din cadrul societății sau din afara acesteia, în considerarea funcției pe care o dețin.

(4) Angajații au obligația de a nu impune altor angajați să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori de a nu le sugera acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Utilizarea resurselor publice

Art. 17. - (1) Personalul societății este obligat să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a unităților administrativ-teritoriale, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

(2) Personalul societății are obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând autorității sau instituției publice numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

(3) Personalul societății trebuie să propună și să asigure, potrivit atribuțiilor care îi revin, folosirea utilă și eficientă a veniturilor, în conformitate cu prevederile legale.

(4) Personal societății care desfășoară activități publicistice în interes personal sau activități didactice îi este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica societății pentru realizarea acestora.

Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

Art. 18. - (1) Orice angajat poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când a luat cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează să fie vândute;

b) când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv;

c) când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii sau închirierii unui bun aflat în proprietatea publică ori privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale.

(3) Angajaților societății le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a statului ori a unităților administrativ-teritoriale, supuse operațiunilor de vânzare, concesiune sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

(4) Prevederile alin. (1)-(3) se aplică în mod corespunzător și în cazul realizării tranzacțiilor prin interpus sau în situația conflictului de interese.

CAPITOLUL III. VALORILE FUNDAMENTALE

Angajamentul

Art.19. Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii MDSM SRL zi de zi de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, conform planurilor de acțiune decise de comun acord pentru a asigura un serviciu de calitate.

Lucrul în echipă

Art.20. Toți salariații societății fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinită toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă

Art.21. Pe plan intern transparența înseamnă împărțirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a acestora, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii echipei și partenerilor societății.

Art.22. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu partenerii, colaboratorii societății care trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

Art.23. MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SATU MARE SRL trebuie să se comporte și să fie percepută ca o societate responsabilă și etică.

Confidențialitatea

Art.24. În acordarea serviciilor se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană

Art.25. Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Art.26. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL IV. REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE

Art.27. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii publice impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

a.) de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;

b.) de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;

c.) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor publice precum și relațiile acestora cu colaboratorii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții publice sau ai societății civile.

d.) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor publice în vederea evaluării activității acestora.

Art.28. Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În identificarea colaboratorului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de colaborator, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice, să fie dispus să asculte și să-i orienteze la compartimentele de specialitate;

- profesionistul stabilește împreună cu colaboratorul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere colaboratorului;

- să știe să-i suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;

- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și colaborator (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);

- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care colaboratorul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape.

2. În furnizarea serviciilor de informare

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, colaboratorului se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor colaboratorului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea colaboratorului.

3. În furnizarea serviciilor publice

Furnizarea se realizează în baza unui contract între societate și colaborator cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;

- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;

- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;

- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu colaboratorului;

- profesionistul pune interesul colaboratorului mai presus de interesul său;

- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el colaboratorului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea colaboratorului ;

Art.29. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.

4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a colaboratorilor, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să

împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 30. Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității;
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea societății, compartimentelor, serviciilor administrative;
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;
- d) formularea în fața clienților a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg;
- e) sfătuirea clienților să nu depună o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;
- f) utilizarea și dezvăluirea în activitatea administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

Art 31. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.
2. În reprezentarea societății în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor societății.
3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului societății, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a societății pentru asigurarea transparenței activității societății și creșterea credibilității acesteia.
4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor societății evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
5. Angajatul nu poate folosi imaginea societății în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL V. SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.32. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Art.33. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduit și Regulamentul de ordine interioară al societății.

Art.34. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor publice se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul isocetății în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.35. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al personalului de conducere al societății, sau în scris, adresat societății .

Art.36. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de intrare-ieșire al societății;
- b. înscrierea în registrul sesizărilor.

CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE

Art.37. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic.

Art.38. Pentru informarea celor interesați societatea noastră are obligația de a afișa codul de conduită la sediul societății, într-un loc vizibil sau prin alte mijloace, persoanelor interesate.

**Director adjunct,
Rodica Tataru**



Codul etic a fost aprobat de conducerea MANAGEMENTUL DEȘEURILOR SATU MARE SRL