

CODUL DE CONDUITA
a personalului din cadrul societatii

2016

S.C. ADMINISTRATIA PIETELOR SI
TARGURILOR S.A.
BRAILA

C.U.I. RO 27338691

J09/457/2010

SEDIU : Str. 1 Decembrie 1948, nr 52A

PREFATA

Codul etic, continand Regulile de conduita al personalului din cadrul S.C. Administratia Pietelor si Targurilor S.A. Braila definesc valorile si principiile de conduita care trebuie aplicate de catre personalul societatii in relatiile cu cetatenii, agentii economici, clientii, partenerii, colegii etc. In acelasi timp, acesta serveste drept ghid pentru cresterea raspunderii si a implicarii personalului societatii in desfasurarea activitatii la locul de munca, atat la locul de munca, cat si in afara acestuia .

Principiile detaliate in cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, insa, asociate cu simtul raspunderii fata de cetateni si parteneri, acestea stabilesc reguli esentiale de comportament si de etica, aplicabile intregului personal al societatii.

Aceste reguli nu se substituie in niciun caz legilor si reglementarilor aplicabile in domeniul legislatiei muncii.

Acest cod asigura coerenta cu Codul de conduita a personalului contractual aprobat prin Legea nr.477/2004 si defineste si ghideaza actiunile si strategiile SC APT SA Braila.

Acest cod etic a fost aprobat de catre Directorul General al societatii mandat, potrivit atributiilor stabilite prin contractul de delegare a gestiunii, prin actul constitutiv al societatii si prin contractul acestuia de mandat incheiat cu societatea si va fi comunicat pe baza de semnatura fiecaruia dintre personalul societatii. Acest text va fi adus la cunostinta fiecarui angajat nou si poate fi consultat la Compartimentul Resurse Umane.

Fiecare salariat al societatii trebuie sa respecte prezentul Cod etic.

CAPITOLUL I

DOMENIUL DE APLICARE SI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art. 1.

(1) Codul etic al personalului din cadrul SC Administratia Pietelor si Targurilor SA, persoana juridica, avand CUI Ro 27338691 si J09/157/2010, cu sediul social in Braila, str. 1 Decembrie 1918, nr. 52A, denumit in continuare cod de conduita, reglementeaza normele de conduita profesionala a personalului societatii.

(2) Normele de etica profesionala prevazute de prezentul cod sunt obligatorii pentru personalul societatii incadrat in baza prevederilor legislatiei muncii.

Obiective

Art. 2.

Obiectivele prezentului cod de conduita urmaresc sa asigure cresterea calitatii societatii, o buna administrare in realizarea interesului public, precum si eliminarea birocratiei si a faptelor de coruptie din societate, prin:

a) reglementarea normelor de conduita profesionala necesare realizarii unor raporturi sociale si profesionale corespunzatoare crearii si mentinerii la nivel inalt a prestigiului societatii si al personalului angajat;

b) informarea publicului cu privire la conduita profesionala la care este indreptatit sa se astepte din partea personalului angajat in exercitarea functiei;

c) crearea unui climat de incredere si respect reciproc intre cetateni, comercianti si personalul societatii.

Principii generale

Art.3.

Principiile care guverneaza conduita profesionala a personalului angajat sunt urmatoarele;

a) prioritatea interesului public- principiu conform caruia personalul angajat are indatorirea de a considera interesul public mai presus decat interesul personal, in exercitarea atributiilor postului;

b) asigurarea egalitatii de tratament al cetatenilor in fata autoritatilor si institutiilor publice- principiu conform caruia personalul angajat are indatorirea de a aplica acelasi regim juridic in situatii identice sau similare;

c) profesionalismul- principiu conform caruia personalul angajat are obligatia de a indeplini atributiile de serviciu cu responsabilitate, competent, eficienta, corectitudine si constiinciozitate;

d) impartialitatea si nediscriminarea- principiu conform caruia angajatii sunt obligati sa aiba o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura, in exercitarea atributiilor functiei;

- e) integritatea morala - principiu conform căruia personalului angajat 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 angajat 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 angajat 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 salariați în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice cu respectarea politicilor firmei (normelor interne și a dispozițiilor conducerii).

Termeni

Art. 4.

În înțelesul prezentului cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații, conform legii:

- a) personal angajat - persoana încadrată într-o funcție în condițiile legislației muncii: Legea nr.53/2003, cu modificările și completările ulterioare și Legea nr.52/2011;
- b) funcție - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de societatea comercială, în temeiul legii, prin fișa postului;
- c) interes public - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile publice, entitățile publice 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 angajat 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 contractual 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, entități 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 ANGAJAT

Asigurarea unui serviciu de calitate

Art. 5.

(1) Personalul angajat are obligația de a asigura servicii de calitate în beneficiul cetățenilor, comercianților, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor societății, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului, normele interne și dispozițiile conducerii.

(2) În exercitarea funcției, personalul angajat 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 (institutiilor publice, cetățenilor, agenților economici etc.) în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății.

Respectarea Constituției și a legilor:

Art. 6.

(1) Angajații 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) Personalul angajat trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor deținute.

Loialitatea față de autoritățile, entitățile și instituțiile publice

Art. 7.

(1) Personalul angajat are obligația de a apăra cu loialitate prestigiul societății 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, 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 și în care societatea are calitatea de parte, dacă nu sunt abilitați în acest sens de către conducerea SC APT SA;

c) să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege sau normele și dispozițiile interne în vigoare;

d) să dezvăluie, fără aprobarea prealabilă a conducerii SC APT SA, informațiile la care au acces în exercitarea funcției, sau să dezvăluie informații dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile societății, 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, autorităților publice

ori SC APT SA , în care își desfășoară activitatea.

(3) Prevederile prezentului cod de conduită nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a personalului angajat 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 SC APT SA, în care își desfășoară activitatea.
- (2) În activitatea lor angajații societății au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.
- (3) În exprimarea opiniilor, personalul angajat 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 conducerea 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 conducerea societății .
- (3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații societății 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.

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 societății 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 în scopuri electorale.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12.

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

(2) Personalul angajat are obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor societății, 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 angajat trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor. Personalul angajat are obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorității publice, 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 de natura discriminatorie.

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 14.

Angajații societății 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. 15.

(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. 16.

(1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, angajații societății au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul angajat 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, numiri sau eliberări din funcții ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

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

Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Art. 17.

(1) Personalul angajat 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 angajat nu poate urmări obținerea de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

3) Angajații societății 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 societății au obligația de a nu impune altor angajați să se înscrie în partide politice, 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. 18.

(1) Personalul angajat 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 angajat are obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând societății sau aflate în administrarea acesteia, numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

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

Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

Art. 19.

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

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

b) 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.

(3) Angajaților le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a statului, 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. 20. Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat 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 cetățenilor un serviciu de calitate.

Lucrul în echipă

Art.21. Lucrul in echipa presupune ca toți salariații, personal angajat, fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinita toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie cultivat, simțit și exprimat in relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturala sau statutul acestora profesional.

Transparența internă și externă

Art.22. Pe plan intern transparența înseamnă împărțirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a dificultatilor acestora, înainte ca acestea să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, partenerilor societatii, clienților.

Art.23. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, clienții societatii care trebuie pus sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

Art.24. SC APT SA Braila trebuie să se comporte și să fie percepută de catre public ca o societate responsabila și etica.

Confidențialitatea

Art.25. Pentru punerea in aplicare de catre salariați si in exercitarea de catre acestia a atributiilor rezultate din fisa de post, normele inteme si legislatia in vigoare se impune luarea de catre conducerea societatii de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană

Art.26. Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Art.27. 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 IN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE

Art.28.

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 ai SC APT SA sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;
- c) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor de catre societate precum și relațiile acestora cu cetățenii, cu colegii, cu reprezentanții altor

institutii sau ai societății civile.

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

Art.29. Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

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

profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de client(cetățean, comerciant, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice), să fie dispus să asculte și să-l orienteze către compartimentele de specialitate;

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

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

-să inspire încredere clientului;

-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 client (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 clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-1 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, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile,

-informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului, cu respectarea normelor interne si a legislatiei in vigoare.

3. În furnizarea serviciilor publice

Furnizarea serviciilor de către SC APT SA se realizează în baza unui contract între societate și client, 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 clientul;

-profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;

-profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să țină

seama de opțiunea clientului.

Art.30. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1.Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere 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.Intre colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității și eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct și netendentios.

4.Relatia 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 publicului de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, 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, impartasindu-se din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 31.Constituie încălcări ale principiului colegialității:

a)discriminarea, hărțuirea de gen, hartuirea 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, birourilor, 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 societății a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

In relația angajat – reprezentanți ai instituțiilor publice și ai societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții instituțiilor 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 acestora pe cale amiabilă.

2.În reprezentarea societatii în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor SC APT SA.

3.Angajatul este obligat la apărarea prestigiului SC APT SA , 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 societatii, pentru asigurarea transparenței activității societatii și creșterea credibilității acesteia.

4.Angajatul colaborează cu instituțiile publice si societatea civila în interesul clientului, în scopul realizării optime a programelor și strategiilor societatii,' evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

5.Angajatul nu poate folosi imaginea societatii în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL V.

SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.32. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea civila, penala sau disciplinara a persoanei vinovate.

Art.33. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea legislației muncii si a procedurilor interne în vigoare și în conformitate cu normele prezentului Cod de conduită al personalului angajat, precum si ale Regulamentului de ordine interioară al societatii.

Art.34. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor de catre salariatii societatii se înregistrează și soluționează, cu respectarea procedurii stabilită la nivelul societatii si în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.35. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al directorului general sau în scris și adresat societatii, pe orice cale (posta, email, fax, registratura etc.).

Art.36. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a)înscrierea în registrul de audiențe;
- b)înscrierea în registrul sesizărilor;
- c)înscrierea în registrul de intrare-ieșire al societatii.

CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE

Art.37. Presentul cod va fi îmbunătățit periodic, dată fiind complexitatea experienței în domeniul serviciilor publice.

Art.38. Pentru informarea salariaților, cetățenilor, agenților economici, Compartimentul Resurse Umane are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa Codul de conduită la sediul societății, într-un loc vizibil sau prin orice alte mijloace persoanelor interesate.

Art.39. Presentul cod de etică intră în vigoare la data de 01.08.2016.