

**CODUL ETIC ȘI REGULILE DE CONDUITĂ  
AL PERSONALULUI CONTRACTUAL DIN CADRUL  
CENTRULUI CULTURAL UNESCO “IONEL PERLEA” IALOMITA**

**Aprobat,**

**Manager,**

**Tudor Clementina**

**Intocmit,**

**Referent,**

**Petre Nicoleta**

# CUPRINS

CAPITOLUL I. DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

CAPITOLUL II. NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A FUNCȚIONARILOR PUBLICI

CAP. III MONITORIZAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

CAPITOLUL IV. VALORILE FUNDAMENTALE

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

CAPITOLUL VI. SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

CAPITOLUL VII. DISPOZIȚII FINALE

## Introducere

Centrul Cultural „Ionel Perlea” - Ialomița este o instituție de interes public, cu personalitate juridică, înființată prin Decizia nr. 22/28.02.1994 a Consiliului Județean Ialomița, având ca obiect de activitate organizarea activităților de promovare a cunoașterii valorilor culturii și artei naționale și universale, de dezvoltare și afirmare a disponibilităților creatoare ale populației în toate domeniile de creație și interpretare artistică, recreativ-distractive, de realizare a unor prestații culturale în beneficiul tuturor cetățenilor, fără deosebire de naționalitate, categorie socială, convingeri religioase sau opțiuni politice.

Pentru a asigura desfășurarea întregii activități, Centrul Cultural Unesco „Ionel Perlea” Ialomita are un aparat de lucru propriu, încadrat cu personal de specialitate, personal de întreținere și administrativ.

Codul etic al personalului contractual din cadrul Centrului Cultural Unesco „Ionel Perlea” Ialomita, definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile dintre angajați, în relația angajaților cu instituția, precum și în relația acestora cu mediul extern al instituției.

În același timp el servește drept ghid pentru creșterea răspunderii și a implicării personalului contractual din Centrul Cultural Unesco „Ionel Perlea” Ialomita.

Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic sunt asociate cu simțul răspunderii față de instituție și partenerii acesteia și acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabilă întregului personal contractual al Centrului Cultural Unesco „Ionel Perlea” Ialomita. Aceste reguli nu se substituie legilor și reglementărilor aplicabile în domeniul administrației publice.

Prezentul Cod Etic va fi afișat pe site-ul public al Centrului Cultural Unesco „Ionel Perlea” Ialomita și fiecare salariat nou va fi informat, prin grija Responsabilului de Resurse Umane, despre existența acestuia.

Fiecare angajat al Centrului Cultural Unesco „Ionel Perlea” Ialomita trebuie să respecte prezentul Cod etic; nerespectarea prevederilor cuprinse în Codul etic atrage răspunderea disciplinară a salariatului care îl încalcă, în condițiile legii.

## CAPITOLUL I DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

### Art. 1. Domeniul de aplicare

- (1) Codul etic reglementează normele de conduită profesională a personalului angajat.

-(2) Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru personalul contractual din cadrul Centrului Cultural UNESCO "Ionel Perlea"

### Art. 2. Obiective

- Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din administrația publică, prin:

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

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 cetățeni și personalul contractual din administrația publică, pe de o parte, și între cetățeni și autoritățile administrației publice, pe de altă parte.

### Art. 3. Principii generale

- Principiile care guvernează conduita profesională a personalului contractual sunt următoarele:

a) supremația Constituției și a legii, principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării;

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

c) asigurarea egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților și instituțiilor publice - principiu conform căruia personalul angajat are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

d) profesionalismul - principiu conform căruia angajații au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;

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

f) integritatea morală - principiu conform căruia angajatii le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu în considerarea funcției publice pe care o dețin, sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;

g) libertatea gândirii și a exprimării - principiu conform căruia salariații pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

h) cinstea și corectitudinea - principiu conform căruia, în exercitarea funcției publice și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajatii trebuie să fie de bună - credință;

i) deschiderea și transparența - principiu conform căruia activitățile desfășurate de personalul contractual în exercitarea atribuțiilor funcției lor sunt publice

#### Art. 4. Termeni

- În înțelesul prezentei legi, următorii termeni se definesc astfel:

a) personal contractual ori angajat contractual - persoana numita într-o funcție în autoritățile și instituțiile publice în condițiile Legii nr. 53/2003, cu modificările ulterioare;

b) funcție publică - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de autoritatea sau instituția publică, în temeiul legii, în scopul realizării competențelor sale;

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;

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 contractual prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces, ca urmare a exercitării funcției publice;

e) conflict de interese - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect al salariatului 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 publice 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 SALARIATILOR

#### Art. 5. Asigurarea unui serviciu public de calitate

– (1) Salariatii au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor autorităților și ale instituțiilor publice.

- (2) În exercitarea funcției publice, angajatii au obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea autorităților și instituțiilor publice.

#### Art. 6. Loialitatea față de Constituție și lege

(1) personalul angajat are 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 publice deținute.

#### Art. 7. Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice

(1) Angajatul are obligația de a apăra în mod loial prestigiul autorității sau instituției publice 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) Angajatilor le este interzis:

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

b) să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care autoritatea sau instituția publică în care își desfășoară activitatea are calitatea de parte;

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 publice, 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 instituției publice în care își desfășoară activitatea.

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

(4) Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei alte autorități ori instituții publice, este permisă numai cu acordul conducătorului autorității sau instituției publice în care salariatul respectiv își desfășoară activitatea.

(5) Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii, sau ca o derogare de la dreptul salariatului de a face sesizări în baza Legii nr.571/2004 privind protecția personalului din autoritățile publice, instituțiile publice și din alte unități care semnalează încălcări ale legii.

## Art. 8. Libertatea opiniilor

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

- (2) În activitatea lor, personalul angajat are obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate. În exprimarea opiniilor, angajații trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

## Art. 9. Activitatea publică

- (1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către personalul desemnat în acest sens de conducătorul autorității sau instituției publice, în condițiile legii.

- (2) Personalul desemnat să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul autorității ori instituției publice 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 autorității ori instituției publice în cadrul căreia își desfășoară activitatea.

#### Art. 10. Activitatea politică

- În exercitarea funcției publice, personalului angajat 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, în afara relațiilor de serviciu, 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.

#### Art. 11. Folosirea imaginii proprii

În considerarea funcției publice deținute, angajaților le este interzis să permită utilizarea numelui sau imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

#### Art. 12. Cadrul relațiilor în exercitarea funcției publice

- (1) În relațiile cu personalul din cadrul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și cu persoanele fizice sau juridice, personalul angajat este obligat să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

- (2) Salariații au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției publice, prin:

a) întrebuințarea unor expresii jignitoare;

b) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;



c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

- (3) Salariatul 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 autorităților publice, prin:

a) promovarea unor soluții similare sau identice 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.

- (4) Pentru realizarea unor raporturi sociale și profesionale care să asigure demnitatea persoanelor, eficiența activității, precum și creșterea calității serviciului public, se recomandă respectarea normelor de conduită prevăzute la alin. (1) - (3) și de către celelalte subiecte ale acestor raporturi.

#### Art. 13. Conduita în cadrul relațiilor internaționale

- (1) Personalul angajat care reprezintă autoritatea sau instituția publică în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și autorității sau instituției publice pe care o reprezintă.

- (2) În relațiile cu reprezentanții altor state, angajaților le este interzis să exprime opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale.

-(3) În deplasările externe, salariații sunt obligați să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

#### Art. 14. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

– Salariații 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 publice deținute, ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

#### Art. 15. Participarea la procesul de luare a deciziilor

- (1) În procesul de luare a deciziilor, personalul angajat are obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

- (2) Salariatilor le este interzis să promită luarea unei decizii de către autoritatea sau instituția publică, de către alți 15 salariați, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

#### Art. 16. Obiectivitate în evaluare

- (1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor publice de conducere, salariații au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei în funcția publică pentru angajații 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 propun 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) Se interzice salariatilor cu funcții de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcția publică pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

#### Art. 17. Folosirea prerogativelor de putere publică

– (1) Este interzisă folosirea de către angajat, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției publice deținute.

- (2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de elaborare a proiectelor de acte normative, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, salariatilor le este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

- (3) Salariatilor le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției publice, pentru a influența anchetele interne ori externe sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

- (4) Salariatilor le este interzis să impună altor angajați să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

#### Art. 18. Utilizarea resurselor publice

- (1) Salariații sunt obligați 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) Angajații au obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând autorității sau instituției publice numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției publice deținute.

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

- (4) Angajaților care desfășoară activități publicistice în interes personal sau activități didactice le este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica autorității sau a instituției publice pentru realizarea acestora.

#### Art. 19. Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

- (1) Orice salariat 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 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.

### CAP. III MONITORIZAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

**Art. 20** Comisia de etică coordonează și controlează aplicarea normelor prevăzute de prezentul Cod, exercitând următoarele atribuții:

- a) Urmărește aplicarea și respectarea prevederilor prezentului cod de conduită;
- b) Soluționează petițiile și sesizările primite privind încălcarea prevederilor prezentului Cod de conduită sau le transmite spre soluționare organului competent, conform legii;
- c) Formulează recomandări de soluționare a cazurilor sesizate;

**Art. 21** Codul va fi difuzat în toate compartimentele instituției.

Conducerea acestora va lua măsurile necesare pentru a se asigura că personalul din subordine cunoaște și respectă prevederile Codului.

**Art. 22** Fiecare angajat are obligația să citească acest Cod și să semneze Procesul verbal de consultare.

## CAPITOLUL IV. VALORILE FUNDAMENTALE

### Art.23. Angajamentul

Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii institutiei 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.

### Art.24. Lucrul în echipă

Conform căruia toți salariații, personal contractual, fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinit de toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat și în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

### Art.25. Transparența internă și externă

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 cetățeanului, echipei, partenerilor institutiei.

Art.26. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii institutiei care trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

Art.27. Centrul Cultural trebuie să se comporte și să fie percepută ca o instituție responsabilă și etică.

### Art.28. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor din administrația public locală se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

### Art.29. Demnitatea umană

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

Art.30. 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 V. REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE

Art.31. 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 sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;

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

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

Art.32. Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În 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 clientul – cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice

- să fie dispus să asculte și să orienteze la 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 eu-lui pe care

clientul 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, 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.

3. În furnizarea serviciilor publice Furnizarea se realizează în baza unui contract între serviciul public 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.33. 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, icomunicarea 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, nemulțumirii, 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, 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 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, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 34. 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 Centrului, 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 administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.

Art 35. 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 instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, 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 serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

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

CAPITOLUL VI. SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR Art.33. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate și se sancționează conform prevederilor legale și reglementărilor interne în vigoare. Cazurile de conduită inadecvată și măsurile adoptate vor fi popularizate în rândul personalului, cu pastrarea confidentialității asupra identității persoanelor implicate.

Art.34. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită, Regulamentul de ordine interioară al instituției.

Art.35. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor publice se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.36. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al managerului sau în scris și adresat instituției.

Art.37. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

a. înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

CAPITOLUL VII. 27 DISPOZIȚII FINALE

Art.38. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul administrației publice.

Art.39. Pentru informarea cetățenilor, personalul delegat are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa codul de conduită la sediul instituției publice, într-un loc vizibil sau prin alte mijloace persoanelor interesate.

Art.40. Prezentul cod de etică intră în vigoare la data emiterii dispoziției.