

URBAN SERV SA BOTOȘANI

**COD DE ETICĂ
ȘI
INTEGRITATE**

2021

CUPRINS

PREAMBULUL

MISIUNE

CAPITOLUL I. DOMENIUL DE APLICARE - PRINCIPII GENERALE SI SPECIFCE 2

Art.1. Termeni	2
Art.2. Domeniul de aplicare	4
Art.3. Obiective	5
Art.4. Principii generale	5
Art.4.1. Principii specifice care guvernează proiecția persoanelor care semnalează încălcări ale legii	6
Art.4.2. Principii specifice personalului care desfășoară activitatea de audit intern	6
Art.4.3. Principii specifice personalului care desfășoară activitatea de control financiar preventiv	7
Art.4.4. Principiile deontologice ale consilierului juridic	8

CAPITOLUL II. NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ 10

Art.5. Asigurarea unui serviciu de calitate	10
Art.6. Respectarea constituției și a legilor	10
Art.7. Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice	10
Art.8. Libertatea opiniilor	11
Art.9. Activitatea publică	11
Art.10. Activitatea politică	11
Art.11. Activitate a de promovare	11
Art.12. Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției	12
Art.13. Conduita în cadrul relațiilor internaționale	12
Art.14. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor	12
Art.15. Participarea la procesul de luare a deciziilor	12
Art.16. Obiectivitate în evaluare	13
Art.17. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute	13
Art.18. Utilizarea resurselor publice	13
Art.19. Limitarea participării la achiziții, concesiuni, închirieri	13

CAPITOLUL III. VALORILE FUNDAMENTALE 15

Art.20. Angajamentul	15
Art.21. Lucru în echipă	15
Art.22. Transparență internă și externă	15
Art.23. Confidențialitatea	15
Art.24. Demnitatea umană	15

CAPITOLUL IV. REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR 16

Art.25. Reguli generale de comportament	16
Art.26. Reguli de comportament și conduită în relația client - profesionist	16
Art.27. Reguli de comportament și conduită în relația coleg - coleg	17
Art.28. Constituie încălcări ale principiului colegialității	17
Art.29. Reguli de comportament în relația angajat - reprezentanți ai altor entități	18

CAPITOLUL V. SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR 19

Art.30. Sancțiuni	19
Art.31. Soluționarea reclamațiilor	19
Art.32. Înregistrarea sesizării	19
Art.33. Soluționarea sesizării	19

CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE 21

Art.34. Actualizarea codului etic și de integritate	21
---	----

Art.35. Informarea și transparența	21
Art.36. Intrarea în vigoare	21
Art.37. Răspunderea....	21

PREAMBULUL

URBAN SERV S.A. are ca obiect principal activitatea de Colectarea deșeurilor nepericuloase.

URBAN SERV S.A. își desfășoară activitatea pe raza Municipiului Botoșani prestând servicii de colectare și transport deșeuri stradale și menajere .

MISIUNE

Codul de etică și integritate din **URBAN SERV S.A.** 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 implicării personalului din **URBAN SERV S.A.** în activitatea pe care o desfășoară.

Codul de etică și integritate stabilește principiile și normele de etică și integritate la care adera toți salariații, fiind un ghid de comportament în diferite contexte instituționale. Acesta reflectă valorile esențiale și standardele etice ale unității, asumate în activitățile derulate în beneficiul cetățenilor.

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 **URBAN SERV S.A.**, precum și a cetățenilor și a partenerilor cu care personalul propriu intră în contact direct sau indirect.

Aceste reguli nu se substituie în niciun caz legilor și reglementărilor aplicabile în domeniul administrației și instituțiilor.

URBAN SERV S.A., dorește să dezvolte și să mențină relații bazate pe încredere cu toate părțile interesate de activitatea sa : instituții ale statului, angajați, furnizori de servicii, utilizatori de servicii, mass – media, instituții de reglementare etc.

Conducerea și salariații **URBAN SERV S.A.** cunosc și susțin valorile etice și valorile entității, respectă și aplică reglementările cu privire la etică, integritate, evitarea conflictelor de interese, prevenirea și raportarea fraudelor, actelor de corupție și semnalarea neregulilor.

Prezentul cod etic a fost aprobat prin Decizia Directorului General și va fi comunicat personal fiecăruia dintre angajați prin sistemul electronic (intranet). Acest text va fi adus la cunoștința fiecărui salariat nou și poate fi consultat la Biroul Resurse Umane, precum și online în sistemul intranet.

Fiecare salariat și conducător al **URBAN SERV S.A.** trebuie să cunoască și să respecte Codul de etică și integritate .

CAPITOLUL I – DOMENIUL DE APLICARE - PRINCIPII GENERALE ȘI SPECIFICE

CERINTE GENERALE

1. Conducerea **URBAN SERV S.A.** sprijină și promovează, prin deciziile sale și prin puterea exemplului personal, valorile etice, integritatea personală și profesională a salariaților.
2. Conducerea **URBAN SERV S.A.** adoptă un cod de conduită, dezvoltă și implementează politici și proceduri privind integritatea, valorile etice, evitarea conflictelor de interese, prevenirea și raportarea fraudelor, actelor de corupție și semnalarea neregulilor.
3. Conducerea **URBAN SERV S.A.** înlesnește comunicarea deschisă de către salariați a preocupărilor acestora în materie de etică și integritate, prin desemnarea unui consilier de etică care să monitorizeze respectarea normelor de conduită la nivelul entității.
4. Acțiunea de semnalare de către salariați a neregulilor trebuie să aibă un caracter transparent pentru eliminarea suspiciunii de delațiune și trebuie privită ca exercitarea unei îndatoriri profesionale.
5. Salariații care semnalează nereguli de care, direct sau indirect, au cunoștință sunt protejați împotriva oricăror discriminări, iar conducătorii au obligația de a întreprinde cercetările adecvate, în scopul elucidării celor semnalate și de a lua, dacă este cazul, măsurile ce se impun.
6. Conducerea și salariații **URBAN SERV S.A.** au o abordare constructivă față de controlul intern managerial, a cărui funcționare o sprijină în mod permanent.
7. Declararea averilor, intereselor și bunurilor primite cu titlu gratuit se realizează de către toți factorii vizați, în conformitate cu prevederile legale.

ART. 1. TERMENI

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

Abatere - încălcarea unei dispoziții cu caracter administrativ sau disciplinar.

Activitate - totalitatea atribuțiilor de o anumită natură care determină procese de muncă cu un grad de omogenitate și similaritate ridicat.

Activități de control - politici și proceduri stabilite să identifice/abordeze riscurile și să îndeplinească obiectivele entității. Procedurile pe care o entitate le aplică pentru tratarea riscului sunt denumite *activități de control intern*. Activitățile de control intern sunt un răspuns la risc în sensul că sunt proiectate să conțină nesiguranța rezultatelor ce au fost identificate.

Activitate procedurală - proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență a obiectivelor compartimentului și/sau entității publice.

Atribuție - un ansamblu de sarcini de același tip, necesare pentru realizarea unei anumite activități sau unei părți a acesteia, care se execută periodic sau continuu și care implică cunoștințe specializate pentru realizarea unui obiectiv specific.

Audit public intern - activitate funcțional independentă și obiectivă, de asigurare și consiliere, concepută să adauge valoare și să îmbunătățească activitățile entității publice; ajută entitatea publică să își îndeplinească obiectivele, printr-o abordare sistematică și metodică, evaluează și îmbunătățește eficiența și eficacitatea managementului riscului, controlului și

proceselor de guvernare.

Autoevaluarea controlului intern - un proces în care eficacitatea controlului intern managerial este examinată și evaluată, în scopul furnizării unei asigurări rezonabile că toate obiectivele entității publice vor fi realizate.

Canal de comunicare - orice mijloc întrebuintat de emițător pentru a transmite un mesaj la receptor.

Compartiment - direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisii, inclusiv instituție/structură fără personalitate juridică aflată în subordinea, în coordonarea, sub autoritatea entității.

Competența - totalitatea cunoștințelor, abilităților și aptitudinilor unei persoane de a-și îndeplini la un standard cât mai ridicat sarcinile și responsabilitățile postului.

Competența profesională - capacitatea de a aplica, a transfera și a combina cunoștințe și deprinderi în situații și medii de muncă diverse, pentru a realiza activitățile cerute la locul de muncă, la nivelul calitativ specificat în standardul ocupațional.

Comunicare - transmiterea și schimbul de informații (mesaje) între persoane; proces prin care un emițător transmite o informație receptorului prin intermediul unui canal, cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte.

Conflict de interese - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat 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;

Corupție - în sens larg, reprezintă folosirea abuzivă a puterii încredințate, în scopul satisfacerii unor interese personale sau de grup; orice act al unei instituții sau autorități care are drept consecință provocarea unei daune interesului public, în scopul de a promova un interes/profit personal sau de grup, poate fi calificat drept "corupt"; această definiție largă a corupției este reflectată în legislația românească prin definirea infracțiunilor de corupție, precum: luarea și darea de mită, traficul și cumpărarea de influență, abuzul de funcție etc.

Document - act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație, respectiv text scris sau tipărit, inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut.

Documentație - totalitatea mijloacelor de informare privind o problemă sau un anumit domeniu de activitate.

Ediție procedură - forma actuală a procedurii; ediția unei proceduri se modifică atunci când deja au fost realizate 3 revizii ale respectivei proceduri sau atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare.

Eficacitate - gradul de îndeplinire a obiectivelor programate pentru fiecare dintre activități și raportul dintre efectul proiectat și rezultatul efectiv al activității respective.

Eficiența - maximizarea rezultatelor unei activități în relație cu resursele utilizate.

Etica - reprezintă acele principii și valori de care tinem cont în luarea deciziilor. Ele ne ajută să decidem dacă acțiunile și comportamentele noastre sunt bune sau gresite. Regulile eticii ne ajută să acționăm conform unor standarde înalte și cu integritate; Totalitate a normelor de conduită morală.

Evaluare - funcție managerială care constă în compararea rezultatelor cu obiectivele, depistarea cauzală a principalelor abateri (pozitive și negative) în vederea luării unor măsuri cu caracter corectiv sau preventiv.

Evaluarea riscului - evaluarea impactului materializării riscului, în combinație cu evaluarea probabilității de materializare a riscului. Evaluarea riscului o reprezintă valoarea expunerii la risc. operare/programare pe calculator, limbi străine, abilități, calități și aptitudini necesare, cerințe

specifice, competență managerială), sarcinile/atribuțiile postului, sfera relațională..

Fraudă - înșelare, inducere în eroare, delapidare, furt, fals, cu scop de profit, prin provocarea unei pagube.

Funcție - totalitatea posturilor care au caracteristici asemănătoare din punctul de vedere al sarcinilor, obiectivelor, competențelor, responsabilităților și procedurilor.

Gestionarea documentelor - procesul de administrare a documentelor unei entități publice, pentru a servi intereselor acesteia, pe parcursul întregii lor durate de viață, de la început, prin procesul de creare, revizuire, organizare, stocare, utilizare, partajare, identificare, arhivare și până la distrugerea lor.

Gestionarea riscurilor - măsurile întreprinse pentru diminuarea probabilității (posibilității) de apariție a riscului sau/și de diminuare a consecințelor (impactului) asupra rezultatelor (obiectivelor), dacă riscul s-ar materializa. Gestionarea riscului reprezintă diminuarea expunerii la risc, dacă acesta este o amenințare. Sale.

Impact - consecința/efectele generate asupra rezultatelor (obiectivelor), dacă riscul s-ar materializa. Dacă riscul este o amenințare, consecința asupra rezultatelor este negativă, iar dacă riscul este o oportunitate, consecința este pozitivă.

Indicator - expresie numerică ce caracterizează din punct de vedere cantitativ sau calitativ un proces sau îi definește evoluția.

Indicator de performanță - instrument de evaluare a performanței care ilustrează gradul de atingere a unui obiectiv stabilit.

Informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unității, indiferent de suportul ei, de forma sau de modul de exprimare a informației;

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

Integritate - caracter integru; sentiment al demnității, dreptății și conștiinciozității, care servește drept călăuză în conduita omului; onestitate, cinste, probitate.

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

Interes personal - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către angajații unității prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces, ca urmare a exercitării atribuțiilor funcției;

Managementul riscului - procesul care vizează identificarea, evaluarea, gestionarea (inclusiv tratarea) și constituirea unui plan de măsuri de atenuare a riscurilor, revizuirea periodică, monitorizarea și stabilirea responsabilităților.

Misiunea entității - precizează scopul entității și legitimitatea existenței sale în mediul înconjurător, contribuind la crearea imaginii interne și externe a entității.

Monitorizarea performanțelor - supravegherea, urmărirea, de către conducerea entității publice, prin intermediul unor indicatori relevanți, a performanțelor activităților aflate în coordonare și pentru a identifica eventualele abateri de la țintele stabilite și luarea măsurilor de corecție.

Neregulă - orice abatere de la legalitate, regularitate și conformitate în raport cu dispozițiile naționale, europene și/sau internaționale.

Personalul unității ori angajatul unității – persoană numită într-o funcție în concordanță cu Organigrama și Statul de funcții a **URBAN SERV S.A.** în condițiile Legii nr.53/2003,

(*republicată*) cu modificările și completările ulterioare;

Post - ansamblul obiectivelor, sarcinilor, competențelor și responsabilităților desemnate pe un interval de timp unui membru al entității, reprezentând în același timp elementul primar al compartimentului.

Responsabilitate - obligația de a îndeplini sarcina atribuită, a cărei neîndeplinire atrage sancțiunea corespunzătoare tipului de răspundere juridică.

Valori etice - valori ce fac parte din cultura entității publice și constituie un cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele; separat de acesta, entitatea publică trebuie să aibă un cod de conduită oficial, scris, care este un mijloc de comunicare uniformă a valorilor etice tuturor salariaților; codul etic stabilește care sunt obligațiile rezultate din lege cărora trebuie să li se supună salariații, în plus peste cele rezultate ca urmare a raporturilor de muncă: depunerea declarației de avere, a declarației pentru prevenirea conflictului de interese.

ART. 2. DOMENIUL DE APLICARE

(1) Codul de etică și integritate reglementează normele de conduită profesională a personalului din cadrul **URBAN SERV S.A. BOTOȘANI**.

(2) Normele de etică și integritate profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru personalul contractual care activează în cadrul **URBAN SERV S.A. BOTOȘANI**, încadrat în baza prevederilor Legii nr. 53/2003 – Codul Muncii, cu modificările ulterioare, cu excepția persoanelor alese sau numite public.

ART. 3. OBIECTIVE

Obiectivele prezentului Cod de etică și integritate urmăresc să asigure creșterea calității serviciilor prestate, o bună administrare în realizarea interesului cetățeanului, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din prin:

a) reglementarea normelor de etică și integritate profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului unității;

b) informarea cetățenilor cu privire la etica și integritatea profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea angajaților în exercitarea funcției;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și personalul **URBAN SERV S.A. BOTOȘANI** pe de o parte, și între cetățeni și această unitate, pe de altă parte.

ART. 4. PRINCIPII GENERALE

Principiile care guvernează etica și integritatea profesională a personalului unității sunt următoarele:

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

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

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

și conștiințiozitate;

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

e) integritatea morală - principiu conform căruia personalului unității îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material în considerarea funcției pe care o dețin sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;

f) libertatea gândirii și a exprimării - principiu conform căruia personalul unității 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 unității 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 unității în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

ART. 4.1. PRINCIPII SPECIFICE CARE GUVERNEAZĂ PROTECȚIA PERSOANELOR CARE SEMNALEAZĂ ÎNCĂLCĂRI ALE LEGII

Principiile care guvernează protecția avertizării în interes public sunt următoarele:

a) principiul legalității, conform căruia **URBAN SERV S.A.** are obligația de a respecta drepturile și libertățile cetățenilor, normele procedurale, libera concurență și tratamentul egal acordat beneficiarilor serviciilor publice, potrivit legii;

b) principiul supremației interesului public, conform căruia, în înțelesul prezentei legi, ordinea de drept, integritatea, imparțialitatea și eficiența **URBAN SERV S.A.** este ocrotită și promovată de lege;

c) principiul responsabilității, conform căruia orice persoană care semnalează încălcări ale legii este datoră să susțină reclamația cu date sau indicii privind fapta săvârșită;

d) principiul nesancționării abuzive, conform căruia nu pot fi sancționate persoanele care reclamă ori sesizează încălcări ale legii, direct sau indirect, prin aplicarea unei sancțiuni inechitabile și mai severe pentru alte abateri disciplinare. În cazul avertizării în interes public, nu sunt aplicabile normele deontologice sau profesionale de natură să împiedice avertizarea în interes public;

e) principiul bunei administrări, conform căruia **URBAN SERV S.A.** este datoră să își desfășoare activitatea în realizarea interesului general, cu un grad ridicat de profesionalism, în condiții de eficiență, eficacitate și economicitate a folosirii resurselor;

f) principiul bunei conduite, conform căruia este ocrotit și încurajat actul de avertizare în interes public cu privire la aspectele de integritate publică și bună administrare, cu scopul de a spori capacitatea administrativă și prestigiul a **URBAN SERV S.A.**

g) principiul echilibrului, conform căruia nici o persoană nu se poate prevala de prevederile legale pentru a diminua sancțiunea administrativă sau disciplinară pentru o faptă a sa mai gravă;

h) principiul bunei-credințe, conform căruia este ocrotită persoana încadrată în **URBAN SERV S.A.**, care a făcut o sesizare, convinsă fiind de realitatea stării de fapt sau că fapta constituie o încălcare a legii.

ART. 4.2. PRINCIPII SPECIFICE PERSONALULUI CARE DESFĂȘOARĂ ACTIVITATEA DE

AUDITOR INTERN

În desfășurarea activității auditorii interni sunt obligați să respecte următoarele principii fundamentale:

a) Integritatea Conform acestui principiu, auditorul intern trebuie să fie corect, onest și incoruptibil, integritatea fiind suportul încrederii și credibilității acordate raționamentului auditorului intern.

b) Independența și obiectivitatea

1. Independența. Independența față de entitatea auditată și oricare alte grupuri de interese este indispensabilă; auditorii interni trebuie să depună toate eforturile pentru a fi independenți în tratarea problemelor aflate în analiză; auditorii interni trebuie să fie independenți și imparțiali atât în teorie, cât și în practică; în toate problemele legate de munca de audit independența auditorilor interni nu trebuie să fie afectată de interese personale sau exterioare; auditorii interni au obligația de a nu se implica în acele activități în care au un interes legitim/întemeiat.

2. Obiectivitatea. În activitatea lor auditorii interni trebuie să manifeste obiectivitate și imparțialitate în redactarea rapoartelor, care trebuie să fie precise și obiective; concluziile și opiniile formulate în rapoarte trebuie să se bazeze exclusiv pe documentele obținute și analizate conform standardelor de audit; auditorii interni trebuie să folosească toate informațiile utile primite de la entitatea auditată și din alte surse. De aceste informații trebuie să se țină seama în opiniile exprimate de auditorii interni în mod imparțial. Auditorii interni trebuie, de asemenea, să analizeze punctele de vedere exprimate de entitatea auditată și, în funcție de relevanța acestora, să formuleze opiniile și recomandările proprii; auditorii interni trebuie să facă o evaluare echilibrată a tuturor circumstanțelor relevante și să nu fie influențați de propriile interese sau de interesele altora în formarea propriei opinii.

c) Confidențialitatea

1. Auditorii interni sunt obligați să păstreze confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele despre care iau cunoștință în exercitarea atribuțiilor lor; este interzis ca auditorii interni să utilizeze în interes personal sau în beneficiul unui terț informațiile dobândite în exercitarea atribuțiilor de serviciu.

2. În cazuri excepționale auditorii interni pot furniza aceste informații numai în condițiile expres prevăzute de normele legale în vigoare.

d) Competența profesională

Auditorii interni sunt obligați să își îndeplinească atribuțiile de serviciu cu profesionalism, competență, imparțialitate și la standarde internaționale, aplicând cunoștințele, aptitudinile și experiența dobândite.

e) Neutralitatea politică

1. Auditorii interni trebuie să fie neutri din punct de vedere politic, în scopul îndeplinirii în mod imparțial a activităților; în acest sens ei trebuie să își mențină independența față de orice influențe politice.

2. Auditorii interni au obligația ca în exercitarea atribuțiilor ce le revin să se abțină de la exprimarea sau manifestarea convingerilor lor politice.

ART. 4.3. PRINCIPII SPECIFICE PERSONALULUI CARE DESFĂȘOARĂ ACTIVITATEA DE CONTROL FINANCIAR PREVENTIV

Principiile care stau la baza activității de control financiar preventiv sunt:

a) Competență profesională. Persoana desemnată să exercite controlul financiar preventiv propriu trebuie să cunoască și să aplice cu consecvență și fermitate prevederile legale în domeniu, asigurând legalitatea și regularitatea proiectelor de operațiuni ce fac obiectul vizei, precum și încadrarea acestora în limitele creditelor. În acest scop, aceasta are obligația să cunoască în permanență toate reglementările legale specifice domeniului în care își exercită atribuțiile de acordare a vizei de control financiar preventiv propriu.

b) Independență decizională în condițiile separării atribuțiilor. Persoana desemnată să exercite controlul financiar preventiv propriu este independentă în luarea deciziilor și acestea nu i se poate impune în nici un fel acordarea sau refuzul vizei de control financiar preventiv propriu. Pentru actele sale, întreprinse cu bună-credință, în exercițiul atribuțiilor sale și în limita acestora, cu respectarea prevederilor legale, persoana respectivă nu poate fi sancționată sau schimbată din această activitate. Conducerea **URBAN SERV S.A.** este obligată să ia măsurile necesare pentru separarea atribuțiilor de aprobare, efectuare și control al operațiunilor, astfel încât acestea să fie încredințate unor persoane diferite.

c) Obiectivitate. În exercitarea activității de control financiar preventiv propriu și, mai ales, în luarea deciziei de a acorda sau respinge viza, persoana desemnată trebuie să verifice sistematic și temeinic proiectele de operațiuni, să nu cedeze unor prejudecăți, presiuni sau influențe ce i-ar putea afecta aprecierea corectă a acestora, să dea dovadă de imparțialitate, să aibă o atitudine neutră, lipsită de subiectivism.

d) Conduită morală. Persoana desemnată cu exercitarea activității de control financiar preventiv propriu trebuie să fie de o probitate morală recunoscută, să aibă o conduită corectă, să dea dovadă de comportare profesională ireproșabilă, la nivelul celor mai înalte standarde. Aceasta trebuie să aibă o comportare demnă în societate, să-și desfășoare activitatea astfel încât să aibă o bună reputație.

e) Confidențialitate. Persoana desemnată să exercite activitatea de control financiar preventiv propriu este obligată să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, după caz, în legătură cu conținutul proiectelor de operațiuni ce fac obiectul vizei, să nu divulge în nici un fel informațiile unei terțe persoane, cu excepția cazurilor în care este autorizată în mod expres de către cei în drept sau în situația în care furnizarea informației reprezintă o obligație legală sau profesională.

f) Incompatibilitate. (1) Nu pot fi desemnate să exercite activitate de control financiar preventiv propriu persoanele aflate în curs de urmărire penală, de judecată sau care au fost condamnate pentru fapte privitoare la abuz în serviciu, fals, uz de fals, înșelăciune, dare sau luare de mită și alte infracțiuni prin care au produs daune patrimoniului persoanelor fizice sau juridice.

(2) Dacă în cazul urmăririi penale, al judecării sau după condamnare a intervenit amnistia, persoana în cauză nu poate să fie desemnată pentru exercitarea activității de control financiar preventiv propriu timp de doi ani de la data aplicării amnistiei. Persoana căreia i s-a suspendat condiționat executarea pedepsei nu poate să exercite această activitate în cursul termenului de încercare și pe parcursul a doi ani de la expirarea acestui termen.

ART. 4.4. PRINCIPIILE DEONTOLOGICE ALE CONSILIERULUI JURIDIC

a) Integritatea și autonomia profesională, respectarea legilor, probitatea, onoarea, vigilența, confidențialitatea, organizarea, eficacitatea și perseverența sunt ideile diriguitoare care guvernează activitatea consilierului juridic.

b) Îndeplinirea corectă și în timp util a atribuțiilor profesionale conferă substanță principiului integrității profesionale.

c) Autonomia și independența profesională a consilierului juridic se manifestă prin asumarea unor responsabilități și acționarea la moment oportun într-un context determinat. Consilierii juridici sunt independenți din punct de vedere profesional și se supun numai Constituției României, legii, statutului profesiei și codului de deontologie profesională. Prin independență profesională se înțelege libertatea de acțiune și de opinie care este limitată doar prin dispoziții legale sau regulamentare aplicabile profesiei de consilier juridic.

d) Corectitudinea și integritatea morală sunt valori fundamentale pe care consilierul juridic este obligat să le respecte atât în timpul serviciului cât și în afara acestuia. Rezultatul activității consilierului juridic este o consecință a urmăririi atente și continue a derulării sarcinilor încredințate.

e) Confidențialitatea datelor și informațiilor deținute contribuie la crearea unui climat de siguranță pentru entitatea beneficiară a serviciilor oferite. Datoria fiecărui consilier juridic este să pastreze secretul datelor și informațiilor de care a luat la cunoștință în virtutea exercitării profesiei cu excepția unor dispoziții legale sau statutare contrare.

f) Organizarea riguroasă a activității consilierului juridic se face în scopul satisfacerii celor mai exigente standarde de calitate și eficacitate a muncii. Prin discernerea între serviciul oferit și așteptările beneficiarului, între așteptările personale, profesionale și consecințele economice, în activitatea consilierului juridic primează respectarea legii.

g) Realizarea și reușita sarcinilor Consilierul juridic este obligat să depună efortul necesar pentru realizarea și reușita sarcinilor ce îi revin în exercitarea profesiei.

h) Respectarea și aplicarea principiilor enunțate constituie un deziderat și un scop al exercitării profesiei de consilier juridic. Respectarea lor se impune chiar și în afara exercitării activității profesionale, consilierul juridic fiind obligat să se abțină de la savârșirea de fapte ilegale sau contrarii dispozițiilor statutare ale asociației profesionale din care face parte, de natură a aduce atingere principiilor fundamentale, ordinii publice și bunelor moravuri sau demnității profesiei de consilier juridic.

i) Apărarea drepturilor și intereselor legitime Consilierul juridic asigură apararea drepturilor și intereselor legitime ale **URBAN SERV S.A.** în conformitate cu Constituția și cu legile țării. În virtutea unei pregătiri profesionale deosebite și a stăpânirii perfecte a tehnicilor de asistență, consiliere și reprezentare consilierul juridic trebuie să dovedească o amănunțită cunoaștere a problematicei cauzelor supuse spre rezolvare.

Apartenența consilierului juridic pe baza unui contract sau a unui act de numire în funcție la o entitate privată sau publică, nu aduce atingere îndatoririlor sale profesionale, oportunității de a alege metodele de lucru sau posibilității de luare a unor decizii în plan profesional.

j) Responsabilitatea în acțiunile întreprinse Consilierului juridic îi este interzis în exercitarea profesiei să tolereze acte ilegale. Consilierul juridic nu se poate prevala de poziția sa pentru a satisface anumite interese personale. El va refuza orice ofertă sau promisiune de avantaje ilicite și se va abține de la acte care contravin principiilor moralei și celor de ordine publică. Consilierul juridic este responsabil de concluziile și acțiunile sale în exercitarea profesiei, va utiliza cu bună credință mijloacele tehnice și baza materială puse la dispoziție de către **URBAN SERV S.A.**

CAPITOLUL II – NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

ART. 5. ASIGURAREA UNUI SERVICIU DE CALITATE

(1) În exercitarea funcției, personalul unității are obligația de a asigura un serviciu de calitate în beneficiul colaboratorilor/partenerilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor unității, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului.

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

ART. 6. RESPECTAREA CONSTITUȚIEI ȘI A LEGILOR

(1) Personalul unității 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 și integrității profesionale.

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

ART. 7. LOIALITATEA FAȚĂ DE AUTORITĂȚILE ȘI INSTITUȚIILE PUBLICE

(1) Personalul unității are obligația de a apăra în mod loial prestigiul **URBAN SERV S.A.**, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Personalului unității le este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea unității 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 și în care autoritatea sau instituția publică în care își desfășoară activitatea are calitate de parte, 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 funcționari publici sau angajați contractuali, 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 a unității în care își desfășoară activitatea.

(3) Prevederile alin. (2) lit. a)-d) se aplică și după încetarea activității, 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 ale altor persoane din cadrul unității, este permisă numai cu acordul directorului general al unității.

(5) Prevederile prezentului cod 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.

ART. 8. LIBERTATEA OPINIILOR

(1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul unității are obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor **URBAN SERV S.A.**

(2) În activitatea lor, personalul unității are obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.

(3) În exprimarea opiniilor, personalul unității 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 angajații unității desemnați în acest sens de directorul general al **URBAN SERV S.A.** 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 directorul general al **URBAN SERV S.A.**

(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 **URBAN SERV S.A.**

ART.10. ACTIVITATEA POLITICĂ

(1) În exercitarea funcției, angajaților le 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 **URBAN SERV S.A.**, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau cu denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

(2) Principiul profesionalismului, constituind baza exercitării funcției, presupune neutralitatea angajaților, care, chiar dacă au anumite preferințe politice, este de dorit să nu și le facă cunoscute decât în spațiul lor privat.

ART. 11. FOLOSIREA IMAGINII PROPRII

În considerarea funcției deținute, angajaților **URBAN SERV S.A.** 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 ATRIBUȚIILOR FUNCȚIEI

(1) În relațiile cu personalul din cadrul **URBAN SERV S.A.**, precum și în relația acestora cu persoanele fizice sau juridice, personalul este obligat să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Angajații au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul **URBAN SERV S.A.**, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

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

(3) Angajații trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor colaboratorilor/partenerilor. Angajații au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor/colaboratorilor/partenerilor în fața legii și a unității, prin:

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt, conform principiului tratamentului nediferențiat;
- 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, se recomandă respectarea normelor de etică și integritate prevăzute la art.12 alin. (1)-(3) și de către celelalte subiecte ale acestor raporturi.

ART. 13. CONDUITA ÎN CADRUL RELAȚIILOR INTERNAȚIONALE

(1) Personalul de conducere sau oricare angajat care reprezintă **URBAN SERV S.A.** în cadrul unor organizații internaționale, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și unității pe care o reprezintă.

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

(3) În deplasările externe, personalul unității este obligat să dea dovadă de etică și integritate corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

ART. 14. INTERDICȚIA PRIVIND ACCEPTAREA CADOURILOR, SERVICIILOR ȘI AVANTAJELOR

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.

ART. 15. PARTICIPAREA LA PROCESUL DE LUARE A DECIZIILOR

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

(2) Angajaților le este interzis să promită luarea unei decizii de către conducerea

S.C. URBAN SERV S.A., precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

ART. 16. OBIECTIVITATE ÎN EVALUARE

(1) În exercitarea atribuțiilor specifice personalul de conducere a **URBAN SERV S.A.** , angajații au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei în funcția deținută de către personalul din subordine.

(2) Personalul de conducere a unității 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 personalului de conducere a **URBAN SERV S.A.** să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

ART. 17. FOLOSIREA ABUZIVĂ A ATRIBUȚIILOR FUNCȚIEI DEȚINUTE

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

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

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

(4) Angajaților le este interzis să impună altor persoane 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) Angajații sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a **URBAN SERV S.A.**, 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 **URBAN SERV S.A.** numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

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

(4) Angajaților care desfășoară activități publicistice în interes personal le este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica unității pentru realizarea acestor activități.

ART. 19. LIMITAREA PARTICIPĂRII LA ACHIZIȚII, CONCESIONĂRI SAU ÎNCHIRIERI

(1) Orice angajat al unității poate achiziționa, concesiona sau închiria un bun aflat în proprietatea privată a **URBAN SERV S.A.**, supus vânzării (concesionării, închirierii) 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 (concesionate, închiriate);

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

c) când poate influența operațiunile de vânzare, concesionare, închiriere sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea (concesionarea, închirierea) bunului, nu au avut acces.

(2) Personalului unității le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a **URBAN SERV S.A.**, supuse operațiunilor de vânzare, concesionare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

(3) Prevederile alin.1 și 2 se aplică în mod corespunzător și cazul realizării tranzacțiilor prin interpus sau în situația conflictului de interese.

CAPITOLUL III – VALORILE FUNDAMENTALE

ART.20. ANGAJAMENTUL

Angajamentul presupune dorința fiecărui angajat și a conducerii **URBAN SERV S.A.**, 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.21. LUCRUL ÎN ECHIPĂ

Conform căreia toți angajații unității, fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinți, astfel încât toată echipa și toți membrii echipei să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor profesională.

ART.22. TRANSPARENȚA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ

Pe plan intern transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a problemelor, înainte să se agraveze și să provoace prejudiciu cetățeanului, echipei, partenerilor **URBAN SERV S.A.** sau oricăror altor terți care interacționează cu personalul angajat din cadrul **URBAN SERV S.A.**

Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, clienții **URBAN SERV S.A.** care trebuie pus sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

URBAN SERV S.A. trebuie să se comporte și să fie perceput ca o unitate responsabilă și etică.

ART.23. CONFIDENȚIALITATEA

În exercitarea atribuțiilor din cadrul **URBAN SERV S.A.** se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

ART.24. DEMNITATEA UMANĂ

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

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

ART.25. REGULI GENERALE DE COMPORTAMENT

Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii, impune respectarea unor norme de comportament și etică 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 precum și relațiile acestora cu colaboratorii/partenerii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.
- d) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor în vederea evaluării activității acestora.

ART.26. 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, se vor monitoriza următoarele aspecte:

- a) profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de client – colaborator, partener, organisme civile, alte instituții, autorități - să fie dispus să asculte și să se orienteze la compartimentele de specialitate;
- b) profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;
- c) să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- d) să inspire încredere clientului;
- e) să știe să-l suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- f) să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune clientul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- g) să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- h) 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-l privesc îndeaproape.

(2) În furnizarea serviciilor de informare

Informarea competentă, corectă, adecvată, transparentă, operativă presupune:

- a) profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică;
- b) limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a

clientului, căruia i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;

- c) informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului;
- d) 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:

- a) profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- b) profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- c) profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- d) profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- e) profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- f) profesionistul nu poate impune o decizie luată de către el asupra clientului,
- g) profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

ART.27. REGULI DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN RELAȚIA COLEG – COLEG

(1) Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivată 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 de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a publicului, 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.28. 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 neadecvate;

- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor 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 de a nu depune o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;
- f) utilizarea și dezvăluirea în activitate a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

ART.29. REGULI DE COMPORTAMENT ÎN RELAȚIA ANGAJAT – REPREZENTANȚI AI ALTOR ENTITĂȚI.

(1) Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor entități 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 unității 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 făcut, pentru asigurarea transparenței activității unității și creșterea credibilității acesteia.

(4) Angajatul colaborează cu alte unități în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor unității evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

(5) Angajatul nu poate folosi imaginea unității în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL V - SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

ART.30. SANCTIUNI

(1) Nerespectarea prevederilor prezentului cod atrage răspunderea disciplinară și/sau patrimonială a angajaților (în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională, aduce prejudicii persoanelor fizice sau juridice) în condițiile prevăzute de legislația muncii.

(2) Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de etică și integritate al angajaților **URBAN SERV S.A.** și a Regulamentului Intern a unității.

ART.31. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

(1) Reclamațiile și sesizările referitoare la prestarea serviciilor se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul unității în conformitate cu normele legale în vigoare.

(2) Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al personalului de conducere abilitat, sau în scris și adresat conducerii unității.

(3) Conducerea **URBAN SERV S.A.** poate fi sesizată de orice persoană cu privire la:

- Încălcarea prevederilor prezentului cod de conduită de către angajații unității;
- Constrângerea sau amenințarea exercitată asupra angajatului pentru a-i determina să încalce dispozițiile legale în vigoare ori să le aplice necorespunzător.

(4) Sesizarea se va face conform " Formular pentru sesizarea abaterilor de la prevederile Codului de etică și integritate " – ANEXA nr.1

(5) Sesizarea prevăzută la alin.3 nu exclude sesizarea organului disciplinar competent,

(6) Angajații **URBAN SERV S.A.** nu pot fi sancționați sau prejudiciați în nici un fel pentru sesizarea cu bună-credință a organelor disciplinare competente, în condițiile legii.

(7) Conducerea **URBAN SERV S.A.**, va verifica actele și faptele pentru care au fost sesizate, cu respectarea confidențialității privind identitatea persoanei care a făcut sesizarea.

ART.32. ÎNREGISTRAREA SESIZĂRII

Se realizează prin:

- a) înscrierea în registrul de audiențe;
- b) înscrierea în registrul sesizărilor;
- c) înregistrarea la Registratură,
- d) înscrierea în registrul de intrare-ieșire al unității.

Art. 33. SOLUȚIONAREA SESIZĂRII

(1) Rezultatele activității de centralizare a sesizărilor sau petițiilor se consemnează într-un raport pe baza căruia Conducerea **URBAN SERV S.A.** va formula recomandări cu privire la modul de corectare a deficiențelor constatate.

(2) Recomandările Conducerii **URBAN SERV S.A.** în funcție de situație, vor fi comunicate:

- a) angajatului **URBAN SERV S.A.** sau persoanei care a formulat sesizarea;
- b) angajatului **URBAN SERV S.A.** care face obiectul sesizarii.

CAPITOLUL IV - DISPOZIȚII FINALE

ART.34. ACTUALIZAREA CODULUI ETIC ȘI DE INTEGRITATE

Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în unitate.

ART.35. INFORMAREA ȘI TRANSPARENȚA

Pentru informarea clienților conducerea **URBAN SERV S.A.** are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa codul de etică și integritate la sediul propriu, într-un loc vizibil sau prin alte mijloace (intranet) .

ART.36. INTRAREA ÎN VIGOARE

Prezentul cod de etică intră în vigoare la data de 17.12.2021.

Art. 37. RĂSPUNDEREA

Prezentul cod este aprobat prin HCA nr. 73/17.12,2021 și nu exclude și nici nu substituie documentele care stabilesc atribuțiile și responsabilitatea, drepturile și obligațiile personalului **URBAN SERV S.A.**

(1) Încălcarea dispozițiilor prezentului cod etic și de integritate atrage răspunderea disciplinară a angajaților **URBAN SERV S.A.** , în condițiile legii.

(2) Comisia de cercetare disciplinară la nivel de unitate are competența de a cerceta încălcarea prevederilor prezentului cod de conduită și de a propune aplicarea sancțiunilor disciplinare în condițiile Legii 53/2003,(* republicată*) și a Regulamentului Intern.

(3) În cazul în care faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organelor de urmarire penală competente, în condițiile legii.

(4) Angajații **URBAN SERV S.A.** răspund patrimonial , potrivit legii, în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională, aduce prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

Verificat:

Elena Anamaria IVANESCU	Şef Birou Resurse Umane
Luminiţa TIMOFTE	coordonator implementare/RMC
Nicoleta Mihaela SADOVEI	RSSO

Elaborat:

Carmina DRELCIUC	Consilier Etică şi Integritate
------------------	--------------------------------

Avizat:

Camelia ŞUŞTER	Preşedinte Comisie de Monitorizare
----------------	------------------------------------