

URBAN SERV SA BOTOSANI

URBAN SERV S.A.
BOTOSANI

9309 1003.2020

**COD DE ETICĂ
ȘI
INTEGRITATE**

2020

Aprobat,
Consiliul de Administrație al URBAN SERV S.A. Botoșani
prin HCA nr. 5/29.01.2020
președinte C.A.
Viorica ANDRONACHI

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 prestand 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.

Prezentul cod etic a fost aprobat prin Decizia Directorului General și va fi comunicat personali fiecărui 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

ART. 1. TERMENI

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

- a) **etica** – reprezintă acele principii și valori de care tinem cont în luarea decizilor. Ele ne ajută să decidem dacă acțiunile și comportamentele noastre sunt bune sau gresite. Regulile etice ne ajută să acționăm conform unor standarde înalte și cu integritate;
- b) **valorile etice** – reprezintă valorile care fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un Cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele;
- c) **fraudă** – o acțiune sau omisiune intenționată în legătură cu utilizarea sau prezentarea de declaratii ori documente false, incorecte sau incomplete, inclusiv faptele penale;
- d) **integritate (caracter Integru)** – sentiment al demnității, dreptății și conștiințiozității, care servește drept caluză în conduită omului; onestitate, cinstă, probitate;
- e) **personalul unității ori angajatul unității** – persoană numită într-o funcție în concordanță cu Organograma și Statul de funcții a URBAN SERV S.A. în condițiile Legii nr.53/2003, (*republicată*) cu modificările și completările ulterioare ulterioare;
- f) **funcție** - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de fișa postului, în temeiul legii, în scopul realizării competențelor sale;
- g) **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;
- h) **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;
- i) **conflict de interes** - 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 decizilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îl revin în exercitarea funcției deținute;
- j) **informație de interes public** - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unității, indiferent de suportul ei, de formă sau de modul de exprimare a informației;
- k) **informație cu privire la date personale** - orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

ART. 2. DOMENIUL DE APLICARE

- (1) Codul de etică și intergritate 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 intergritate urmăresc să asigure creșterea calității serviciilor prestate, o bună administrație în realizarea interesului cetățeanului, precum și eliminarea birocrației 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. PRINCIPIII 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 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 opinile, 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 transparenta*** - 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 supremăției 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 datoare să susțină reclamația cu date sau indicii privind fapta săvârșită;
- d) **principiul nesanctionării 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 abăteri 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 datoare 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 bunelui conduce**, 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 prestigiu 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 bunel-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 DESFĂSOARĂ ACTIVITATEA DE AUDITOR INTERN

În desfășurarea activității auditorilor 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 interes 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/intemeiat.

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 opinile 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 opiniiile 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 pertinența acestora, să formuleze opiniiile 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) Confidentialitatea

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 DESFĂSOARĂ ACTIVITATEA DE CONTROL FINANCIAR PREVENTIV

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

- a) Competență profesională.** Persoana desemnată să exerce controlul finanțier preventiv propriu trebuie să cunoască și să aplique 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 finanțier preventiv propriu.
- b) Independentă decizională în condițiile separării atribuțiilor.** Persoana desemnată să exerce controlul finanțier preventiv propriu este independentă în luarea deciziilor și acesteia nu îi se poate impune în nici un fel acordarea sau refuzul vizei de control finanțier 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 aprobat, efectuat și control al operațiunilor, astfel încât acestea să fie încredințate unor persoane diferite.
- c) Obiectivitate.** În exercitarea activității de control finanțier preventiv propriu și, mai ales, în luarea deciziei de a acorda sau respinge viză, persoana desemnată trebuie să verifice sistematic și temeinic proiectele de operațiuni, să nu cedeze unor prejudecăți, presiuni sau influențe ce îl-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 finanțier 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 exerce activitatea de control finanțier 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 exerce activitate de control finanțier 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, înselăciune, dare sau luare de mită și alte infracțiuni prin care au produs daune patrimonului persoanelor fizice sau juridice.
(2) Dacă în cazul urmăririi penale, al judecății sau după condamnare a intervenit amnistia, persoana în cauză nu poate să fie desemnată pentru exercitarea activității de control finanțier preventiv propriu timp de doi ani de la data aplicării amnistiei. Persoana căreia îi s-a suspendat condiționat executarea pedepsei nu poate să exerce 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, confidentialitatea, organizarea, eficacitatea și perseverența sunt ideile dirigitoare care guvernează activitatea consilierului juridic.
- b) Îndeplinirea corecta 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 oportunitate 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 dispozițiile legale sau regulamentare aplicabile profesiei de consilier juridic.
- d) Corectitudinea și integritatea morala** sunt valori fundamentale pe care consilierul juridic este obligat să le respecte atât în timpul serviciului cat și în afara acestuia. Rezultatul activității consilierului juridic este o consecință a urmărilor atente și continue a derulării sarcinilor încredințate.
- e) Confidentialitatea datelor și informațiilor** deținute contribuie la crearea unui climat de siguranță pentru entitatea beneficiară a serviciilor oferte. Datoria fiecarui consilier juridic este să păstreze 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 activitatii 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 depuna efortul necesar pentru realizarea și reușita sarcinilor ce îl 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 apărarea 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 tehniciilor de asistență, consiliere și reprezentare consilierul juridic trebuie să dovedească o amanuntită cunoaștere a problematicii 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** Consilierul juridic îl este interzis în exercitarea profesiei să tolereze acte ilegale. Consilierul juridic nu se poate prevăda 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 stabiliște 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 căștiga 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 acestora.

(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 acestora 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 informații 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 închiderea 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 opinii și de a nu se lăsa influența de considerente personale.

(3) În exprimarea opiniei, personalul unității trebuie să albai 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, angajatilor 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) Prințipiuul 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 cetătenilor/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 nedeferențiat;

b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vîrstă, 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 etica și integritatea corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

ART. 14. INTERDIȚIA 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 decizilor, angajații au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exerceze capacitatea de apreciere în mod fundamental 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 personalului 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 aplique 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 decizilor, 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, promitându-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 funcțiilor 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 interes.

CAPITOLUL III – VALORILE FUNDAMENTALE

ART.20. ANGAJAMENTUL

Angajamentul presupune dorința fiecărui angajat și a conducerii URBAN SERV S.A., zilnic de a progrădui în stăpânirea funcțiilor 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 sprijiniți, 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 împărtirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta

permite rezolvarea rapidă a problemelor, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, partenerilor URBAN SERV S.A. sau oricăror altor terți care interacționează cu personalul angajat din cadrul S.C. URBAN SERV S.A.

Pe plan extern, transparenta înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, clientii 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. CONFIDENTIALITATEA

În exercitarea atribuțiunilor 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 își 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 problematică etică;
- b) de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii împotriva incompetenței și a neprofesionaliștilor;
- 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 supravidare 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 urmatoarele 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 înălța 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 capacitatii de înțelegere a clientului, căruia î 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, cunoșcuți 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) Colegi 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 celor la alți.

(6) În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, decizii 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 ținutiei 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 oricărora 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 transparentei 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 - SANȚIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

ART.30. SANȚIUNI

(1) Nerespectarea prevederilor prezentului cod atrage răspunderea disciplinară și/sau patrimonială a angajaților (în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încalcarea 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 S.C. 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;
- Constrangerea 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 prejudicați în nici un fel pentru sesizarea cu buna-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 persoanelor care a facut 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-iesire 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 sesizării.

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 29.01.2020.

Art. 37. RĂSPUNDEREA

Prezentul cod este aprobat prin HCA nr. 5/29.01.2020 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 unitatea are competența de a cerceta încalcarea 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 îintrunesc 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
Tiberiu LUCA	RMM
Nicoleta Mihaela SADOVEI	RSSO

Elaborat:

Carmina DRELCIUC	Consilier Etică și Integritate
------------------	--------------------------------

Avizat:

Camelia ŞUŞTER	Președinte Comisie de Monitorizare
----------------	------------------------------------

CUPRINS

PREAMBULUL

MISIUNE

CAPITOLUL I. DOMENIUL DE APLICARE - PRINCIPII GENERALE SI SPECIFICE

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

CAPITOLUL II. NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

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

CAPITOLUL III. VALORILE FUNDAMENTALE

Art.20. Angajamentul	12
Art.21. Lucru în echipă	12
Art.22. Transparentă internă și externă	13
Art.23. Confidențialitatea	13
Art.24. Demnitatea umană	13

CAPITOLUL IV. REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR

Art.25. Reguli generale de comportament	13
Art.26. Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist	14
Art.27. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg	15
Art.28. Constituie încălcări ale principiului colegialității	15
Art.29. Reguli de comportament în relația angajat - reprezentanți ai altor entități	15

CAPITOLUL V. SANȚIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMATIILOR	
Art.30. Sancțiuni	16
Art.31. Soluționarea reclamațiilor	16
Art.32. Înregistrarea sesizării	17
Art.33. Soluționarea sesizării	17
CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII FINALE	
Art.34. Actualizarea codului etic și de integritate	17
Art.35. Informarea și transparența	17
Art.36. Intrarea în vigoare	17
Art.37. Răspunderea	17