CODUL ETIC AL PERSONALULUI

DIN CADRUL S.C. GOSCOM VASLUI S.A.

CUPRINS

PREAMBULUL

■ Codul etic şi Regulile de conduită a personalului din cadrul S.C. GOSCOM VASLUI S.A., defineşte valorile şi principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu cetățenii, clienții, partenerii, colegii etc. În acelaşi timp serveşte drept ghid pentru creşterea răspunderii şi a implicării personalului din cadrul societatii.

■ Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de cetățeni şi parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament şi de etică aplicabilă întregului personal al S.C. GOSCOM VASLUI S.A., precum şi a cetățenilor şi a partenerilor unitatii.

■ Aceste reguli nu se subtituie în niciun caz legilor şi reglementărilor aplicabile în domeniul administrației publice.

■ Fiecare salariat şi conducător al societatii trebuie să respecte Codul etic .

CAPITOLUL I

DOMENIUL DE APLICARE ŞI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art. 1. - (1) Codul etic al personalului din cadrul S.C. GOSCOM VASLUI S.A., denumit în continuare cod de conduită, reglementează normele de conduită profesională a personalului unitatii.

(2) Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru personalul încadrat în baza prevederilor Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările ulterioare, cu excepția persoanelor alese sau numite politic.

Obiective

Art. 2. - Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creşterea calității serviciului public, o bună administrare în realizarea interesului public, precum şi eliminarea birocrației şi a faptelor de corupție, prin:

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

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

c) crearea unui climat de încredere şi respect reciproc între cetățeni şi personalul din unitate.

Principii generale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Termeni

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

a) personal ori angajat - persoana numită într-o funcție în S.C. GOSCOM VASLUI S.A., în condițiile Legii nr. 53/2003, cu modificările ulterioare;

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

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

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

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

f) informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile societatii, indiferent de suportul ei;

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

CAPITOLUL II.

NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI S.C. GOSCOM VASLUI S.A.

Asigurarea unui serviciu public de calitate

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

(2) În exercitarea funcției personalul 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 publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea companiei.

Respectarea Constituției și a legilor

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

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

Loialitatea față de companie

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

(2) Angajaților le este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea S.C. GOSCOM VASLUI S.A., 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 S.C. GOSCOM VASLUI S.A., are calitatea 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 companiei ori ale unor angajați, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

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

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

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

Libertatea opiniilor

Art. 8. - (1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor S.C. GOSCOM VASLUI S.A..

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

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

Activitatea publică

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

(2) Angajații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul S.C. GOSCOM VASLUI 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 S.C. GOSCOM VASLUI S.A..

Activitatea politică

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

a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;

b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;

c) să afişeze în cadrul companiei însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Folosirea imaginii proprii

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

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12. - (1) În relațiile cu personalul S.C. GOSCOM VASLUI S.A., precum şi cu persoanele fizice sau juridice, angajații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine şi amabilitate.

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

a) întrebuințarea unor expresii jignitoare;

b) dezvăluirea aspectelor vieții private;

c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

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

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

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

Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art. 13. - (1) Personalul care reprezintă S.C. GOSCOM VASLUI S.A.în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional are obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și companiei pe care o reprezintă.

(2) În relațiile cu reprezentanții altor state, angajații au obligația de a nu exprima opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale.

(3) În deplasările în afara țării, personalul este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă.

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 14. - 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 influenţa imparţialitatea în exercitarea funcţiilor deţinute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcţii.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art. 15. - (1) În procesul de luare a deciziilor angajaţii au obligaţia să acţioneze conform prevederilor legale şi să îşi exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat şi imparţial.

(2) Angajaţii au obligaţia de a nu promite luarea unei decizii de către S.C. GOSCOM VASLUI S.A. sau de către alţi salariati, in vederea îndeplinirii atribuţiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

Art. 16. - (1) În exercitarea atribuţiilor specifice funcţiilor de conducere, angajaţii au obligaţia să asigure egalitatea de şanse şi tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul din subordine.

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

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

Folosirea abuzivă a atribuţiilor funcţiei deţinute

Art. 17. - (1) Personalul are obligaţia de a nu folosi atribuţiile funcţiei deţinute în alte scopuri decât cele prevăzute de lege.

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

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

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

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

Utilizarea resurselor publice

Art. 18. - (1) Personalul este obligat să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

(2) Personalul are obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând S.C. GOSCOM VASLUI S.A., numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

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

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

Limitarea participării la achiziții, concesionări sau închirieri

Art. 19. - (1) Orice angajat poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a companiei, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

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

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

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

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător şi în cazul concesionării sau închirierii unui bun aflat în proprietatea S.C. GOSCOM VASLUI S.A..

(3) Angajaților le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate privată a companiei, supuse operațiunilor de vânzare, concesionare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

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

CAPITOLUL III.

VALORILE FUNDAMENTALE

Angajamentul

Art.20. Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii S.C. GOSCOM VASLUI 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.

Lucrul în echipă

Art.21. Toți salariații fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijiniti; toată echipa și toți 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 culturală sau profesională.

Transparența internă și externă

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

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

Art.24. S.C. GOSCOM VASLUI S.A.trebuie să se comporte și să fie percepută ca o societate responsabila și etica.

Confidențialitatea

Art.25. În acordarea serviciilor din cadrul companiei se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană

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

Art.27. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă şi deplină a personalităţii. Toţi oamenii sunt trataţi cu demnitate cu privire la modul lor de viaţă, cultură, credinţele şi valorile personale.

CAPITOLUL IV.

REGULILE DE COMPORTAMENT ŞI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE

Art.28. Complexitatea şi diversitatea sistemelor de relaţii în baza cărora se acordă servicii publice impune respectarea unor norme de comportament şi conduită în scopul:

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

b.) de a asigura beneficiarii, dar şi potenţialii beneficiari de servicii, împotriva incompetenţei şi a neprofesionaliştilor;

c.) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor publice precum şi relaţiile acestora cu cetăţenii, cu colegii, cu reprezentanţii altor instituţii sau ai societăţii civile.

d.) de a asigura supervizare şi consultanţă personalului implicat în acordarea serviciilor publice în vederea evaluării activităţii acestora.

Art.29. Reguli de comportament şi conduită în relaţia client – profesionist:

1. <u>În identificarea clientului, evidenţierea, diagnosticarea şi evaluarea nevoii acestuia</u>, în vederea realizării de acţiuni şi măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate faţă de clientul – cetăţean, partener, organisme civile, alte instituţii, autorităţi publice - ,să fie dispus să asculte şi să orienteze la compartimentele de specialitate
- profesionistul stabileşte împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acţioneze;
- să asculte şi să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere clientului;
- să ştie să-i suscite şi să-i menţină interesul pentru subiectul interviului;
- să manifeste empatie, respectiv să înţeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situaţia acestuia;
- să reducă, pe cât posibil, distanţa dintre el şi client (distanţa datorată diferenţelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării şi să-şi dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile şi problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea <u>serviciilor de informare</u>

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

- profesioniştii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică şi practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacităţii de înţelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele şi dezavantajele opţiunilor posibile, informarea

trebuie să răspundă nevoilor şi problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

3. În furnizarea <u>serviciilor publice</u>

Furnizarea se realizează în baza unui contract între serviciul public şi client cu precizarea drepturilor şi obligaţiilor părţilor precum şi a sancţiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

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

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

- profesionistul nu intră în relaţii de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuţi sau rude;

- profesionistul nu se va implica în relaţii sentimentale cu clientul;

- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;

-profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să ţină seama de opţiunea clientului;

Art.30. Reguli de comportament şi conduită <u>în relaţia coleg – coleg</u>.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare şi susţinerea reciprocă motivat de faptul că toţi angajaţii sunt mobilizaţi pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare şi Funcţionare, comunicarea prin transferul de informaţii între colegi fiind esenţială în soluţionarea cu eficienţă a problemelor.

2. Colegii îşi datorează respect reciproc, consideraţie, dreptul la opinie, eventualele divergenţe, nemulţumirii, apărute între aceştia soluţionându-se fără să afecteze relaţia de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor şi gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Intre colegi trebuie să existe sinceritate şi corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realităţii, eventualele nemulţumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendenţios.

4. Relaţia dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoaşterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanţă în practică şi contribuţie la teorie.

5. Între colegi în desfăşurarea activităţii trebuie să fie prezent spiritul competiţional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurenţiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienţilor, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităţilor şi a meritelor profesionale nicidecum pe evidenţierea defectelor celorlalţi.

6. În relaţia dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admiţând critica în mod constructiv şi responsabil dacă este cazul, să împărtăşească din cunoştinţele şi experienţa acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 31.Constituie încălcări ale principiului colegialităţii:

a) discriminarea, hărţuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenţei fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunităţii

b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea companiei, compartimentelor, birourilor, serviciilor administrative;

c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;

d) formularea în fața clienților a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg;

e) sfătuirea clienților să depuna o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;

f) utilizarea și dezvăluirea în activitatea administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

Art 31. În relația <u>angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.</u>

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

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

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității societatii și creșterea credibilității acesteia.

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

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

CAPITOLUL V.

SANCȚIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

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

Art.33. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare şi în conformitate cu normele Codului Etic al personalului S.C. GOSCOM VASLUI S.A., Regulamentul de ordine interioară al societatii.

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

Art.35. Reclamațiile şi sesizările se pot face în scris şi verbal adresate S.C. GOSCOM VASLUI S.A.

Art.36. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- înscrierea în registrul de intrare-ieşire al instituției.

CAPITOLUL VI.

DISPOZIȚII FINALE

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

Art.38. - Pentru informarea cetățenilor compartimentul de relații publice are obligația de a asigura publicitatea şi de a afişa codul de conduită la sediul companiei, într-un loc vizibil sau prin alte mijloace persoanelor interesate.

DIRECTOR GENERAL,
BIRLEANU C. CATALIN

DIRECTOR ECONOMIC,
ENEA GEORGETA