

CODUL ETIC PROVIZORIU
al angajaților Instituției publice „Agenția Servicii Publice”,
antrenați în activitatea nemijlocită a centrelor multifuncționale

I. Noțiuni generale

1.1 Codul etic provizoriu (în continuare – Cod) stabilește normele etice de comportament în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu de către angajații Instituției publice „Agenția Servicii Publice” (în continuare – I.P. „Agenția Servicii Publice”), antrenați în activitatea nemijlocită a centrelor multifuncționale (în continuare – angajați).

1.2 Codul are drept scop stabilirea regulilor esențiale de comportament și de etică a angajaților, astfel încât aceștia să respecte valorile profesionale și morale, principiile și normele de conduită în procesul prestării serviciilor publice, precum și contribuie la prevenirea cazurilor de corupție și crearea unui climat de încredere între beneficiarii de servicii și I.P. „Agenția Servicii Publice”.

II. Principiile și valorile profesionale

2.1 Principiile generale:

Legalitate – respectarea Constituției Republicii Moldova, legilor în vigoare și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte. Angajatul care considera că i se cere sau este forțat să acționeze ilegal sau în contradicție cu normele etice este obligat să comunice acest fapt conducătorului nemijlocit sau, după caz, conducătorului ierarhic superior al acestuia;

Egalitate și imparțialitate – îndatorirea de a aplica același tratament față de beneficiarii de servicii care se adresează în centrul multifuncțional pentru obținerea serviciilor publice;

Confidențialitate – nedivulgarea informațiilor privind datele cu caracter personal ale beneficiarilor de servicii, cu excepția cazurilor prevăzute de lege;

Integritate morală – interdicția de a solicita, de a accepta sau de a transmite direct sau indirect un avantaj ori beneficiu în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu;

Loialitate – devotamentul față de Agenție și valorile promovate de aceasta, adevărată conștiință față de principiile Agenției, onestitate în relațiile interpersonale, conștiințiozitate în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;

Profesionalism – îndeplinirea atribuțiilor de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine;

Libertatea opiniilor – obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de opinia persoanelor terțe.

2.2 Valorile profesionale:

Experiență și competență – în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu angajatul se bazează pe o bună judecată profesională, asigurată de o bună pregătire și competență;

Spirit de echipă – conlucrarea în conformitate cu principiile și interesele comune ale Agenției;

Deservirea calitativă a populației – folosirea resurselor pentru atingerea unui nivel ridicat de calitate a serviciilor publice prestate beneficiarilor de servicii;

Tradiție – I.P. „Agenția Servicii Publice” a preluat și a acumulat bunele practici în prestarea serviciilor, care sunt aplicate de angajați în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu, astfel ca societatea să se poată baza pe continuitatea valorilor acumulate.

III. Normele de conduită profesională

3.1 Îndeplinirea conștiințioasă și calitativă a atribuțiilor de serviciu.

Necesitatea îndeplinirii obligațiilor de muncă conștiințioasă, calitativ și cu devotament. Asigurarea prestării unor servicii publice calitative în procesul deservirii beneficiarilor de servicii.

3.2 Accesul la informație în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu.

Angajatul va respecta legislația în vigoare privind accesul la informație și protecția datelor cu caracter personal ale beneficiarilor de servicii, în limitele cărora este obligat:

- a) să asigure accesul liber la informație;
- b) să asigure informarea corectă și în termen a beneficiarilor de servicii asupra problemelor ce țin de prestarea serviciilor publice;
- c) să respecte limitele accesului la informație, prevăzute de legislație, în scopul protejării informației confidentiale, precum și vieții private a beneficiarilor de servicii;

- d) să respecte termenele de prestare a serviciilor publice, prevăzute de legislația în vigoare;
- e) să asigure protejarea informațiilor la care are acces, să excludă distrugerii sau modificări nesanționate.

3.3 În cadrul relațiilor de exercitare a atribuțiilor de serviciu angajatul este obligat:

- a) să respecte legislația în vigoare, dispozițiile și ordinele interne, precum și normele profesionale specifice procesului de prestare a serviciilor publice;
- b) să fie onest, să aibă un comportament civilizată față de cetățeni în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- c) să fie loial Agenției;
- d) să fie obiectiv și imparțial;
- e) să nu se lase influențat de interesele personale și nici de presiunile politice în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- f) să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate, tratându-l pe fiecare beneficiar de servicii în mod egal, respectându-i drepturile și demnitatea;
- g) să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal ale beneficiarilor de servicii și altor informații care i-au devenit cunoscute în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- h) să nu exprime în public informații false și calomnioase privind activitatea I.P. „Agenția Servicii Publice”, strategiile și politicile de activitate ale acesteia;
- i) în relațiile cu mass-media să comunice informații despre activitatea de serviciu, Agenție sau alte informații de serviciu numai dacă a fost împuternicit de conducerea I.P. „Agenția Servicii Publice”, în strictă conformitate cu alin. (3) al art. 3 al Legii Republicii Moldova nr. 64 din 23.04.2010 „Cu privire la libertatea de exprimare”;
- j) să acorde asistență și consultații beneficiarilor de servicii în procesul prestării serviciilor publice;
- k) să aibă o ținută vestimentară decentă, care să reflecte respectul față de beneficiarii de servicii și colegi, ce nu ar discredita imaginea Agenției;
- l) să folosească timpul de lucru, precum și bunurile Agenției numai în scopul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- m) să îndeplinească sarcinile de serviciu în limitele competențelor și responsabilităților atribuite;
- n) să îndeplinească toate sarcinile trasate de conducătorii ierarhic superiori, cu condiția că acestea să nu contravină dispozițiilor legale.

3.4 În procesul exercitării atribuțiilor de serviciu angajatului i se interzice:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice și altor organizații social-politice;
- b) să solicite, să primească sau să accepte cadouri sau alte valori și servicii în urma exercitării atribuțiilor de serviciu;
- c) să se implice în activități care ar provoca conflicte de interese;
- d) să folosească poziția sa în interes particular și să sugereze o recompensă pentru îndeplinirea oricăror atribuții de serviciu;
- e) să folosească orice bun al Agenției în interese personale;
- f) să fumeze în locurile în care acest lucru este interzis;
- g) să se prezinte la serviciu sub influența alcoolului sau substanțelor narcotice, să consume aceste substanțe în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- h) să adreseze expresii jignitoare beneficiarilor de serviciu, colegilor de serviciu;
- i) să se comporte grosolan în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu.

3.5 Atribuțiile manageriale. Angajatul cu funcții de conducere în relațiile cu subalternii este obligat:

- a) să fie un exemplu, în virtutea poziției sale funcționale;
- b) să promoveze normele de conduită și să asigure respectarea acestora;
- c) să asigure relații de muncă armonioase, să stimuleze spiritul de echipă, să motiveze angajații încurajând perfecționarea profesională continuă;
- d) să asigure egalitatea de șanse și tratament prin aplicarea criteriilor obiective de evaluare a competenței profesionale;
- e) să evite criteriile discriminării de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu normele etice prevăzute în prezentul Cod;
- f) să întreprindă măsuri pentru prevenirea corupției;
- g) să întreprindă măsuri în vederea prevenirii hărțuirii sexuale la locul de muncă;
- h) să aplice relațiile de subordine numai în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- i) să nu tolereze amenințările sau faptele de violență sub orice formă.

IV. Atitudinea față de beneficiarii de servicii

În timpul audienței beneficiarilor de servicii, angajatul este obligat:

- a) să respecte principiul legalității, acționând în conformitate cu legislația

- și actele normative în vigoare;
- b) să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, religie sau convingeri, handicap, vârstă;
 - c) să dea dovadă de respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;
 - d) să aibă un comportament civilizată, să dea dovadă de operativitate, politețe și onestitate;
 - e) să nu acționeze sub influența emoțiilor și propriilor preferințe;
 - f) să aibă o ținută, o conduită și un limbaj corespunzător în relațiile cu beneficiarii de servicii;
 - g) să motiveze deciziile pe care le ia.

V. Reacția la oferirea unor avantaje necuvenite

În cazul în care angajatului i s-a propus un avantaj necuvenit, el trebuie să întreprindă următoarele măsuri:

- a) să refuze avantajul necuvenit;
- b) să nu accepte cadouri sub formă de bani sau alte valori și servicii în legătură cu exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- c) să informeze urgent conducătorul nemijlocit privind tentativa de propunere a avantajului necuvenit.

VI. Regulile de comunicare și comportament a angajatului în relația cu beneficiarii de serviciu

6.1 Angajatul implicat nemijlocit în procesul de deservire a beneficiarilor de servicii va respecta următoarele reguli generale de comunicare:

- la adresarea beneficiarului de servicii, să stabilească contactul vizual cu acesta și să-l salute în funcție de momentul zilei: „*Bună dimineața*”, „*Bună ziua*”, „*Bună seara*”;

- să se adreseze beneficiarului de servicii cu cuvintele „*Dumneavoastră*”, „*Doamnă*”, „*Domnule*”, în cazul în care sunt cunoscute numele de familie al acestuia, să-l folosească în calitate de adresare: „*Domnule/Doamnă+numele de familie*”;

- să comunice cu beneficiarul de servicii în limba în care acesta i se adresează (română sau rusă); să se adapteze la ritmul de vorbire al acestuia – dacă persoana vorbește lent, tot atât de lent va trebui să fie și răspunsul angajatului la întrebările acesteia (la fel se procedează și viceversa – o persoană cu un ritm alert va fi iritată de un răspuns târăgănat);

- să nu ridice vocea, să vorbească pe o tonalitate corespunzătoare astfel încât să fie auzit de acesta;

- să deservească în mod prioritar persoanele în etate (începând cu vârsta de 75 ani), persoanele cu dizabilitate severă sau accentuată (invalizi de gradul I sau II), femeile însărcinate, mamele cu copii sugari, persoanele cu copii cu vârsta sub 3 ani;
- în cazul în care beneficiarul de servicii este o persoană în etate, are deficiențe de vorbire sau în cazul unei persoane cu dizabilități, să dea dovadă de răbdare și să fie atent la cuvintele, gesturile, mimica, intonația și modul în care se comportă cu aceasta. În cazul unei persoane cu deficiențe auditive, să se asigure că persoana vede fața și buzele angajatului, să nu ridice tonul, să folosească fraze scurte și simple. Dacă persoana cu deficiențe auditive este însoțită de un translator, să se adreseze acesteia și nu translatorului;
- să respecte un echilibru între limbajul profesional și limbajul accesibil beneficiarului de servicii, să evite utilizarea excesivă a termenilor de specialitate;
- să asculte cu atenție beneficiarul de servicii, să nu-l întrerupă la mijlocul frazei, în cazul în care acesta se abate de la subiectul ce ține de prestarea serviciilor, într-un mod amabil să aducă discuția la subiectul respectiv;
- în cazul în care apar îndoieli în privința informației oferite de beneficiarul de servicii, să-i adreseze întrebări în vederea concretizării necesităților acestuia;
- să formuleze clar și laconic răspunsurile la întrebările persoanei, să-i dea lămuriri referitor la serviciul interesat;
- să evite formele negative de răspuns: de exemplu: „nu”, „este imposibil”, „niciodată”;
- să evite sintagmele: „Nu știi”, „Nu cunosc”, care vor fi înlocuite cu frazele „Îmi permiteți să concretizez această informație”, „Vă rog să așteptați un pic...” etc.;
- să aibă o ținută a corpului corespunzătoare, să evite cuvinte, gesturi și acțiuni incorecte care ar putea fi tratate de beneficiarul de servicii ca și atitudine lipsită de respect, insultă personală sau atitudine părtinitoare față de el.

6.2 În procesul comunicării cu beneficiarul de servicii angajatului nu i se permite:

- să intervină atunci când persoana îi adresează întrebări. Poate interveni doar în cazul în care are nevoie să facă unele precizări pentru a-i putea oferi un răspuns complet;
- să facă presupuneri pornind de la declarațiile beneficiarului de servicii. Trebuie să-l lase ca acesta să-și încheie gândul și apoi să-i adreseze întrebări care să clarifice afirmațiile acestuia;
- să încerce să-l educe pe beneficiarul de servicii în ceea ce privește termenii folosiți sau prevederile legale;
- să comunice beneficiarului de servicii informația destinată pentru uz de serviciu sau informația de ordin personal referitor la alți angajați din cadrul Centrului;
- să părăsească locul de muncă în timpul audienței persoanei sau să se sustragă pentru alte chestiuni ce nu țin de exercitarea atribuțiilor de serviciu;

- să vorbească la telefonul mobil în timpul audienței persoanei, în zona de deservire a beneficiarilor de servicii;
- să utilizeze telefonul de serviciu pentru soluționarea problemelor personale în timpul orelor de lucru. Excepție - pauza de prânz sau pauza tehnică;
- în prezența beneficiarilor de servicii, aflându-se în zona de deservire, să poarte discuții pe teme personale, să mănânce, să asculte muzică, să citească literatură artistică etc.;
- să creeze situații de conflict în relația cu colegii și să le dezbată în prezența beneficiarilor de servicii;
- să discrediteze conducerea sau alți angajați din cadrul Centrului, să comenteze acțiunile colegilor.

6.3 Managementul conflictelor

În cazul în care se confruntă cu manifestări conflictuale din partea beneficiarului de servicii, angajatul trebuie să dea dovadă de un comportament corespunzător normelor de conduită profesională prevăzute în prezentul Cod, astfel încât să nu prejudicieze imaginea I.P. „Agenția Servicii Publice”.

Acțiunile angajatului vor fi următoarele:

- în cazul în care beneficiarul de servicii este supărat, isteric, ostil sau furios, nicidecum să nu-și exprime nemulțumirea prin intonații sau prin cuvinte cu privire la comportamentul acestuia. În caz de necesitate, în mod amabil și corect, să-i sugereze persoanei să fie politicoasă;
- să rămână calm, să dea dovadă de amabilitate, să nu-l întrerupă sau să-l contrazică;
- să se adreseze persoanei pe un ton indulgent și nu pe unul arogant, să nu ridice vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare;
- să nu ia asupra sa educarea persoanei privind bunele maniere;
- în cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii beneficiarului de servicii sau acesta a depistat o eroare în documentul eliberat, să-i ceară scuze folosind formule de genul: „*Ne cerem scuze pentru eroarea comisă*”, „*Ne cerem scuze pentru disconfortul creat*”;
- să încerce să-l ajute sugerându-i căi de soluționare a problemei, în cazul în care pretențiile acestuia vizează serviciile ce țin de competența Centrului;
- să coordoneze cu beneficiarul de servicii acțiunile care urmează a fi întreprinse în vederea remedierii situației, să-i mulțumească pentru faptul că a atras atenția angajatului asupra problemei, să-l asigure că vor fi întreprinse măsuri cât mai operative în acest sens;
- în cazul situațiilor neprevăzute, inclusiv conflictuale, să invite conducătorul său nemijlocit sau șeful Centrului, preventiv informându-l pe beneficiarul de servicii cu cuvintele: „*Pentru soluționarea problemei respective este necesară decizia conducerii. Doar o clipă, imediat clarific...*”;
- în cazul în care beneficiarul de servicii insistă să i se ofere numărul de telefon al conducerii ierarhic superioare, să invite conducătorul său nemijlocit sau șeful Centrului, pentru aplanarea conflictului;

- în cazul în care persoana se opune oricărei propuneri de a soluționa problema în modul prevăzut de reglementările interne ale I.P. „Agenția Servicii Publice”, aceasta va fi informată referitor la dreptul de a-și exprima nemulțumirea în Condica de sugestii și reclamații, expusă în locul prevăzut din incinta Centrului, sau prin depunerea unei plângeri sub formă de scrisoare oficială pe numele conducerii I.P. „Agenția Servicii Publice”;

- în cazul în care beneficiarul de servicii folosește un limbaj licențios, angajatul îl va atenționa cu cuvintele: „*Dacă Dvs. continuați să utilizați un limbaj licențios, voi fi obligat/obligată să închei discuția/să apelez la conducerea Centrului*”;

- în cazul insultelor personale din partea beneficiarului de servicii, comportamentului neadecvat față de angajați sau față de persoanele prezente în sală, precum și în cazul unei persoane aflate în stare de ebrietate sau sub influență substanțelor narcotice, angajatul are dreptul să solicite acestuia să părăsească edificiul, să apeleze la personalul de pază sau, în caz de necesitate, să alerteze poliția.

VII. Ținuta vestimentară (cu titlu de recomandare)

7.1 În cadrul exercitării atribuțiilor de serviciu angajatul trebuie să aibă o ținută vestimentară decentă, curată și îngrijită care va corespunde normelor etice.

Angajații care interacționează cu cetățenii trebuie să poarte întotdeauna ținuta business. Ținuta business trebuie să fie elegantă, decentă și simplă.

Hainele trebuie să fie în culori calde, nu prea strâmte, nu prea largi sau prea scurte.

Ecusonul va fi atașat de îmbrăcăminte astfel încât să fie vizibile fotografia și numele angajatului. Purtarea ecusonului este obligatorie.

7.2 Aspecte generale pentru doamne:

Sunt recomandate costumele în stil clasic din două piese (sacou cu fustă sau pantalon) în combinație cu bluze asortate.

Toate doamnele și domnișoarele trebuie să poarte o îmbrăcăminte în culori adecvate: alb, gri, bleumarin, maro, bej, negru sau pastel. Culorile stridente trebuie evitate.

Fustele nu trebuie să fie mai scurte de 10 cm deasupra genunchiului.

Încălțăminte trebuie să fie comodă și nu extravagantă. Pantofii trebuie să fie închiși în partea din față și în culori adecvate, asortați cu îmbrăcăminte.

Coafura, machiajul și manichiura trebuie să fie decente și să se potrivească cu mediul de lucru.

Părul trebuie să fie curat, coafat, strâns la spate dacă este foarte bogat și lung.

Bijuteriile și accesoriile trebuie să fie simple și asortate cu ținuta.

Parfumele cu arome puternice trebuie evitate.

Eșarfa de culoare albastru închis (elementul distinctiv al centrului multifuncțional) este obligatorie.

Nu sunt permise:

- fustele scurte, cu tăieturi îndrăznețe, bluzele strâmte sau decolteul larg, hainele transparente sau mulate, umerii goi, burta dezgolită;
- cămășile mici, strâmte, top-uri care să lase la vedere piercing-uri sau tatuaje;
- hainele stil sport, șortul, îmbrăcămintea extravagantă sau din piele;
- tenișii, papucii, șlapii și sandalele, încălțăminte cu tocuri exagerat de înalte;
- machiajul extravagant, unghiile exagerat de mari și vopsite în culori stridente;
- părul colorat în culori stridente, șuvițele foarte colorate;
- bijuteriile numeroase și masive, cerceii lungi și colierele.

7.3 Aspecte generale pentru domni:

Toți domnii trebuie să poarte costum sau o combinație de sacou-pantaloni în culori adecvate: gri închis, bleumarin, negru, maro, bej. Culorile stridente trebuie evitate.

Cămășile și cravata trebuie să fie asortate cu îmbrăcămintea.

Părul se va purta scurt, curat și pieptănat.

Pantofii să fie de culoare închisă și să se asorteze cu vestimentația.

Maximum de bijuterii acceptate: verigheta și ceas.

Tatuajele vor fi ascunse vederii.

Nu sunt permise:

- cămășile cu mâneci scurte și cravată, cămăși descheiate la guler și cravata fără nod strâns;
- bijuteriile masive și opulente: inele și brățări, chiar dacă sunt din aur;
- șosetele albe la pantaloni de culoare închisă;
- tenișii, șlapii, sandalele, hainele în stil sport, șortul, îmbrăcămintea extravagantă sau din piele.

VIII. Respectarea normelor prevăzute în prezentul Cod

8.1 Pentru încălcarea normelor prevăzute în prezentul Cod, angajații vor fi sancționați disciplinar în conformitate cu prevederile Codului Muncii.

8.2 Angajatul beneficiază de:

- a) protecția legii în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- b) drepturi recunoscute de lege;
- c) pregătire profesională, inițială și continuă pe parcursul carierei sale;
- d) condiții de muncă și igienă, care să-i ocrotească sănătatea și integritatea fizică;

- e) asigurare materială necesară, care să-i permită îndeplinirea operativă a sarcinilor de serviciu în condiții optime;
- f) dreptul de a înainta propuneri în vederea modificării și completării prezentului Cod.

8.3 Angajatul este obligat:

- a) să cunoască și să respecte prevederile prezentului Cod;
- b) să nu tolereze acte ilegale și imorale;
- c) să informeze conducătorul ierarhic superior despre cazurile de încălcare a normelor de conduită etică. Neinformarea la timp a unor asemenea cazuri reprezintă o încălcare a normelor de conduită și va fi sancționată după caz.

8.4 Direcția securitate:

- a) va investiga toate cazurile de încălcare a prevederilor prezentului Cod;
- b) va întreprinde măsuri pentru protecția angajatului care a semnalizat o problemă legată de o posibilă încălcare a legislației, regulilor interne sau orice comportament suspect ca fiind ilegal sau neetic, împotriva oricărei tentative de amenințare ori discriminare în legătură cu acest fapt.

8.5 Direcția resurse umane va examina propunerile angajaților privind modificarea prezentului Cod și va înainta conducerii un raport argumentat privind necesitatea operării modificărilor respective.

IX. Dispoziții finale

9.1 Prezentul Cod se aduce la cunoștința angajaților, contra semnătură.

9.2 Angajații familiarizați cu conținutul Codului confirmă acest fapt prin depunerea semnăturii în Lista angajaților familiarizați cu conținutul Codului etic provizoriu, care se păstrează în Direcția resurse umane.

9.3 Noii angajați vor fi familiarizați cu prevederile prezentului Cod în cadrul instruirii inițiale.

la ordinul I.P. „Agenția Servicii Publice”
nr. 28 din 15.01. 2018

Lista
angajaților
(denumirea subdiviziunii)
familiarizați cu conținutul Codului etic provizoriu

Nr. d/o	Numele și prenumele angajaților	Funcția	Data	Semnătura
1.				
2.				
3.				
5.				
6.				
...				