

Anexă la dispoziția nr. 95/17.12.2014

**CODUL ETIC ȘI REGULILE DE
CONDUITĂ AL FUNCȚIONARILOR
PUBLICI ȘI A PERSONALULUI
CONTRACTUAL**

DIN CADRUL CRFCAPL Timisoara

CUPRINS

Preambulul.....	3
CAPITOLUL I. – Domeniul de aplicare și principii generale.....	4
CAPITOLUL II. – Norme generale de conduit profesională a funcționarilor publici.....	6
CAPITOLUL III. – Valorile fundamentale.....	11
CAPITOLUL IV. – Regulile de comportament și conduit în acordarea serviciilor publice.....	11
CAPITOLUL V. – Sancțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor.....	14
CAPITOLUL VI. – Dispoziții finale.....	15

PREAMBULUL

■ Codul etic și Regulile de conduită al funcționarilor publici din cadrul CRFCAPL Timișoara 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 a implicării personalului contractual din cadrul instituției.

■ 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 contractual și funcționarilor publici din cadrul CRFCAPL Timișoara, precum și a cetățenilor și a partenerilor CRFCAPL Timișoara.

■ Aceste reguli nu se substituie în nici un caz legilor și reglementărilor aplicabile în domeniul administrației publice.

■ Acest cod asigură coerența cu Codul de conduită a funcționarilor publici aprobat prin Legea nr. 7/2004 privind Codul de conduită a funcționarilor publici și Legea nr.477/2004 privind Codul de conduită a personalului contractual din autoritățile și instituțiile publice și definește și ghidează acțiunile și strategiile CRFCAPL Timișoara.

■ Acest cod etic a fost aprobat prin Dispoziția conducătorului instituției și va fi comunicat personal fiecăruia dintre funcționarii publici și personal contractual. Acest text va fi înmânat fiecărui salariat nou și poate fi consultat la Secretariatul instituției.

■ Fiecare salariat și conducător al CRFCAPL Timișoara trebuie să respecte Codul etic.

CAPITOLUL I

DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art.1 (1) Codul etic reglementează normele de conduită profesională a funcționarilor publici și a personalului contractual.

(2) Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru funcționarii publici numiți în baza Legii nr. 188/1999 privind statutul funcționarilor publici și a personalului contractual angajați conform Legii nr.53/2003 privind Codul Muncii.

Obiective

Art.2 Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din administrația publică, prin:

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

b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea funcționarilor publici și a contractualilor în exercitarea funcției;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și personalul contractual și funcționarii publici din administrația publică, pe de o parte, și între cetățeni și autoritățile administrației publice, pe de altă parte.

Principii generale

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

a) prioritatea interesului public - principiu conform căruia personalul contractual și funcționarii publici au 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 contractual și funcționarii publici au îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

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

d) imparțialitatea și nediscriminarea - principiu conform căruia angajații contractuali și funcționarii publici 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 contractual și funcționarilor publici le 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 contractual și funcționarii publici pot 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 contractual și funcționarii publici 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 funcționarii publici și personalul contractual în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

Termeni

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

- funcționar public - persoana numită într-o funcție publică în condițiile Legii nr. 188/1999 privind Statutul funcționarilor publici;

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

- interes public - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte;

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

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

- informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unei autorități publice ori instituții publice, indiferent de suportul ei;

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

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

- funcție - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de autoritatea sau instituția publică, în temeiul legii, în fișa postului;

CAPITOLUL II.

NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A FUNȚIONARILOR PUBLICI

Asigurarea unui serviciu public de calitate

Art. 5. (1) Funcționarii publici și personalul contractual au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor autorităților și ale instituțiilor publice.

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

Respectarea Constituției și a legilor

Art. 6. (1) Funcționarii publici și personalul contractual 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) Funcționarii publici și personalul contractual trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor publice deținute.

Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice

Art. 7. - (1) Funcționarii publici și personalul contractual au obligația de a apăra în mod loial prestigiul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Funcționarilor publici și personalului contractual le este interzis:

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

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

c) să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției publice, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor funcționari publici, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

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

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

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

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

Libertatea opiniilor

Art.8 (1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, funcționarii publici și personalul contractual au obligația de a respecta demnitatea funcției publice deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(2) În activitatea lor, funcționarii publici și personalul contractual au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

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

Activitatea publică

Art.9 (1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către funcționarii publici și personalul contractual desemnați în acest sens de conducătorul autorității sau instituției publice, în condițiile legii.

(2) Funcționarii publici sau personalul contractual desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul autorității ori instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, funcționarii publici sau personalul contractual pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al autorității ori instituției publice în cadrul căreia își desfășoară activitatea.

Activitatea politică

Art.10 În exercitarea funcției publice, funcționarilor publici și personalului contractual 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, în afara relațiilor de serviciu, cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice;

d) să afișeze, în cadrul autorităților sau instituțiilor publice, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Folosirea imaginii proprii

Art.11 În considerarea funcției deținute, funcționarilor publici și personalului contractual le este interzis să permită utilizarea numelui sau imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12 (1) În relațiile cu personalul din cadrul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și cu persoanele fizice sau juridice, funcționarii publici și personalul contractual sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

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

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

(3) Funcționarii publici și personalul contractual trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor. Funcționarii publici au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorităților publice, prin:

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
- b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

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

Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art.13 (1) Funcționarii publici și personalul contractual care reprezintă autoritatea sau instituția publică în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și autorității sau instituției publice pe care o reprezintă.

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

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

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 14 Funcționarii publici și personalul contractual nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor publice deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art.15 (1) În procesul de luare a deciziilor, funcționarii publici și personalul contractual au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Funcționarilor publici și personalului contractual le este interzis să promită luarea unei decizii de către autoritatea sau instituția publică, de către alți angajați, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

Art. 16 (1) În exercitarea atribuțiilor specifice personalului de conducere, aceștia au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei în funcție pentru personalul din subordine.

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

(3) Se interzice personalului de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcția publică pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Art.17 (1) Este interzisă folosirea de către funcționarii publici și personalului contractual, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

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

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

Utilizarea resurselor publice

Art.18 (1) Funcționarii publici și personalul contractual sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a unităților administrativ-teritoriale, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

(2) Funcționarii publici și personalul contractual au obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând autorității sau instituției publice numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției publice deținute.

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

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

Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

Art.19 (1) Orice funcționar public și personal contractual poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

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

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

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

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii sau închirierii unui bun aflat în proprietatea publică ori privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale.

(3) Funcționarilor publici și personalului contractual le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a statului ori a unităților administrativ-teritoriale, supuse operațiunilor de vânzare, concesiune sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

CAPITOLUL III

VALORILE FUNDAMENTALE

Angajamentul

Art.20 Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii CRFCAPL Timișoara 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 Conform căreia toți salariații, personal contractual sau funcționar public, face parte dintr-o echipă și trebuie sprijinit toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor cultural 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 CRFCAPL Timișoara, clienților CRFCAPL Timișoara.

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

Art.24 CRFCAPL Timișoara trebuie să se comporte și să fie percepută ca o instituție responsabilă și etică.

Confidențialitatea

Art.25 În acordarea serviciilor din administrația public teritorială se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană

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

Art.27 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 PUBLICE

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

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

b.) de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;

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

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

Art.29 Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În identificarea clientului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul – cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice - să fie dispus să asculte și să orienteze la compartimentele de specialitate

- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere clientului;

- să știe să-i suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;

- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);

- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare

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

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

3. În furnizarea serviciilor publice

Furnizarea se realizează în baza unui contract între serviciul public și client cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

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

- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

Art.30 Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumirii, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. 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 publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admițând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 31 Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea CRFCAPL Timișoara, compartimentelor, birourilor, serviciilor administrative;
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;

- d) formularea în fața clienților a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg;
- e) sfătuirea clienților să nu depună o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;
- f) utilizarea și dezvăluirea în activitatea administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

Art.32 În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

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

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

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

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

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

CAPITOLUL V

SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.33 Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

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

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

Art.36 Reclamațiile și sesizările se pot face verbal sau în scris, adresat instituției CRFCAPL Timișoara.

Art.37 Înregistrarea sesizării se realizează prin înscrierea în registrul de corespondență al instituției.

CAPITOLUL VI.

DISPOZIȚII FINALE

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

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

Art.39 Prezentul cod de etică intră în vigoare la data de 17.12.2014.

ȘEF BIROU,
AVRAM ALEXANDRU



CONSILIER JURIDIC,
VÎRLEA SIMONA

