



Regia Autonomă de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani
Str. Moldovei, nr. 21, Pașcani, jud. Iași: RO 1999398, NRC: J22-9/1991
RO 58BTRL 02401202S38173XX Banca Transilvania filiala Pașcani
Tel: 0232-763621 Fax: 0232-717940 e-mail: ragcl@yahoo.com

Nr. 4449... din 27.06.2016...

Aprobat,
Director general
ing. Gelu Nedelcu



COD DE CONDUITĂ ETICĂ
al
REGIEI AUTONOME DE GOSPODĂRIE COMUNALĂ
ȘI LOCATIVĂ PAȘCANI

Cuprins

I. Introducere

II. Aplicarea Codului de Conduită Etică

III. Valorile fundamentale ale Regiei

IV. Norme de conduită în cadrul Regiei

V. Respectarea normelor de conduită prevăzute de codul de conduită etică

VI. Angajamentul nostru

I. Introducere - Scopul Codului de Etică

Prezentul cod de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații și colaboratorii Regiei consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul Regiei. Implementarea codului de etică în cadrul Regiei este utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea apariției unor situații care ar putea afecta reputația Regiei.

Codul de conduită etică prezintă valorile fundamentale pe care trebuie să ni le însușim și să le respectăm. Este necesar să ne asigurăm că activitățile zilnice desfășurate în cadrul Regiei, convingerile noastre concordă cu valorile și cu obiectivele Regiei.

Acest cod nu conține răspunsuri la toate problemele care ne preocupă în domeniu sau care pot apărea. Vom rezolva dilemele etice prin aplicare principiilor trasate de prezentul cod și prin judecarea corectă și obiectivă a situațiilor de fapt.

Existența unui cod de etică protejează Regia și salariații onești de comportamente necinstite sau oportuniste, întrucât persoanele care nu aderă la valorile Regiei și încalcă prevederile codului de etică nu sunt bine venite în cadrul acesteia.

II Aplicarea Codului de Conduită Etică

Codul de conduită etică se aplică tuturor angajaților Regiei, indiferent de funcția ocupată de către aceștia. Fiecare angajat trebuie să cunoască și să acționeze în conformitate cu prevederile acestui cod. Managerii trebuie să fie modelul de comportament etic care să inspire angajații la aderarea și respectarea valorilor și a codului de etică.

III Valorile fundamentale ale Regiei

VALORILE MORALE

Integritatea-suntem un colectiv cu un caracter integru; cu sentimentul demnității, dreptății și conștiințiozității, cu o conduită onestă și cinstită.

Loialitatea-suntem devotați Regiei și clienților noștri în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate atât în nume personal cât și în numele Regiei.

Responsabilitatea-ne asumăm responsabilitatea pentru activitățile întreprinse de noi și suntem gata să suportăm consecințele acestora.

Respectare legii-respectăm prevederile legale și nu ne abatem de la acestea. Încălcarea legii este nepermisa.

Echitate-atât angajații Regiei cât și clienții sunt tratați imparțial, corect și echitabil.

VALORILE PROFESIONALE

Satisfacția clienților-folosim toate resursele pentru atingerea unui standard ridicat de calitate a serviciilor prestate, pentru satisfacerea cerințelor clienților și câștigarea loialității acestora.

Experiența și competența-ne bazăm pe o bună judecată profesională asigurată de experiența și valoarea angajaților noștri.

Regia Autonomă de Gospodărie Comunală și Locativa Pașcani este înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J22-9/1991, având C.I.F. RO1999398 și cod SIRUES 220543088 cu capital social de 789.125 lei.

Regia este înregistrată la Registrul Finanțelor Publice, sub nr. 10007, având ca obiect de activitate:

- producerea și furnizarea energiei termice și apei calde menajere;
- transport urban de călători;
- producere energie electrică în cogenerare;
- chirie locuințe și spații comerciale;
- metrologie;
- service auto;
- servicii instalator.

Spirit de echipă-comunicăm, conlucrăm și reușim împreună.

IV. Norme de conduită în cadrul Regiei

4.1 Utilizarea proprietăților și a resurselor Regiei

Bunurile și resursele aparținând Regiei trebuie utilizate în vederea îndeplinirii obiectivelor Regiei, exclusiv de către personalul desemnat pentru aceasta, cu responsabilitate și eficiență.

Proprietățile și resursele Regiei nu pot fi folosite în interesul personal al angajaților fără acordul managementului Regiei. Utilizarea activelor Regiei în interes personal, fără aprobare, sau înstrăinarea acestora, reprezintă abateri grave, care atrag sancțiuni disciplinare, administrative sau penale, după caz.

Bunurile și resursele Regiei nu pot fi folosite în nici un caz în scopuri ilegale.

4.2 Solicitarea, oferirea și acceptarea unor avantaje.

Politica Regiei este de a nu permite angajaților să solicite sau să accepte avantaje, bunuri sau servicii, de la clienți, furnizori sau orice alte persoane cu care intră în contact ca urmare a îndeplinirii sarcinilor de serviciu.

Solicitarea sau acceptarea unor avantaje de către un angajat ca urmare a funcției deținute sau atribuțiilor sale la locul de muncă, reprezintă în sine o infracțiune. Conducerea Regiei va depune eforturi pentru a descoperi și a sesiza organelor în drept orice încălcare a legii. Chiar dacă fapta nu întrunește toate caracteristicile unei infracțiuni, reprezintă totuși o încălcare gravă a normelor de conduită și va fi sancționată.

Angajații nu trebuie să ofere în numele Regiei lucruri de valoare unor funcționari publici, clienți, parteneri de afaceri. Sunt permise oferirea către partenerii de afaceri, funcționarii publici, clienții ai Regiei a unor atenții de valoare mică cu diverse ocazii (sărbători etc.) cu acordul conducerii Regiei (produse publicitare respectiv agende, pixuri, calendare, pliante).

4.3 Conduita angajaților

Toate activitățile din cadrul Regiei trebuie să fie prestate într-un mod profesional și în conformitate cu prezentul cod, procedurile interne ale Regiei și prevederile legale în vigoare.

Angajații trebuie să se comporte într-un mod civilizat, să manifeste respect în relațiile cu superiorii, colegii, subordonații cât și cu clienții Regiei, în vederea desfășurării activităților zilnice într-un climat favorabil.

Nu sunt tolerate abuzurile, amenințările, intimidarea sau hărțuirea fizica sau verbală.

Atunci când există o divergență de opinii, o disensiune între 2 sau mai mulți angajați ai Regiei, pentru a nu degenera situația într-un conflict, este indicat ca persoanele respective să dea dovadă de maturitate, să discute deschis, să analizeze problema, să-i determine cauzele și să găsească împreună o modalitate de soluționare a acesteia. Principala premisă de la care pornim este aceea că fundamental avem aceleași obiective și ca trebuie să găsim împreună căile, resursele sau formele prin care le putem atinge.

În cazul în care persoanele implicate nu găsesc o cale amiabilă de rezolvare, sau doresc o opinie imparțială cu privire la respectiva problemă se vor adresa responsabilului de etică al Regiei. Este bine ca orice problemă care apare în relațiile de serviciu între angajați să fie analizată și rezolvată cu calm și seriozitate, în scopul prevenirii situațiilor tensionate la locul de muncă.

În soluționarea problemelor trebuie să avem o atitudine deschisă, matură, să fim capabili să ne evaluăm pe noi înșine și să ne asumăm propriile erori.

Angajații vor evita prin propriul comportament, atât în timpul serviciului cât și în afara orelor de program să aducă prejudicii imaginii Regiei.

Un comportament în afara orelor de program care afectează performanțele în serviciu ale angajatului este inacceptabil.

4.4 Responsabilitatea conducerii Regiei

Conducerea Regiei Autonome de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani trebuie să respecte valorile și politicile Regiei și să coordoneze activitatea Regiei în conformitate cu acestea.

Managerii trebuie să fie model de comportament etic și să promoveze un climat organizational în care valorile, politicile și standardele de etică ale Regiei să fie cunoscute și respectate.

În cadrul Regiei canalele de comunicare sunt deschise, atât dinspre management către angajați cât și dinspre angajați către management, comunicarea fiind bazată pe încredere și respect reciproc între angajații Regiei de la toate nivelurile ierarhice.

4.5 Practici privind angajarea și angajații

Regia Autonomă de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani respectă legislația muncii, oferă un tratament corect tuturor angajaților săi și asigură acestora suport pentru îmbunătățirea pregătirii profesionale.

Regia Autonomă de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani asigură un mediu propice lucrului în echipă și promovează valorile.

Remunerarea muncii se face în raport cu specificul locului de muncă și depinde de performanțele individuale ale angajatului, dar și de performanța generală a Regiei.

Deciziile cu privire la angajare, promovare se iau exclusiv în avantajul Regiei, pe baza pregătirii profesionale, realizărilor, conduitei individuale, cu respectarea legislației în vigoare.

Regia respectă confidențialitatea datelor personale ale angajaților și ale salariilor acestora. Este interzisă dezvăluirea datelor referitoare la angajați unei persoane care nu are nevoie de acestea pentru derularea activității profesionale, sau unei instituții care nu are autoritatea necesară sau consimțământul acestora.

Angajații Regiei nu pot fi obligați să încalce legea, valorile, politicile Regiei sau prezentul Cod de etică.

4.6 Confidențialitatea informațiilor

Se consideră a fi confidențiale datele și informațiile care nu sunt publice, cum ar fi (informațiile privilegiate, datele și informațiile provenite de la clienți, datele financiare ale Regiei, informații privind datele personale ale angajaților și orice alte informații care sunt utile Regiei și a căror cunoaștere ar aduce avantaje unor terti (clienți, concurenți, etc) sau care ar putea aduce prejudicii Regiei și partenerilor ei de afaceri.

Informațiile confidențiale sunt proprietatea Regiei și nu pot fi divulgate persoanelor din afara Regiei. Salariaților care au acces la informații confidențiale, le este interzis să permită accesul persoanelor din afara Regiei la orice date sau materiale care nu sunt destinate pentru uz public, fără a avea acordul managementului.

Este interzisă utilizarea informațiilor confidențiale de către angajații Regiei care au luat cunoștiința despre acestea, în interes personal, direct sau indirect. Informațiile detinute ca urmare a desfășurării sarcinilor de serviciu se vor utiliza de către angajații Regiei numai în scopul îndeplinirii acestora.

În scopul asigurării confidențialității informațiilor stocate, a fișierelor și bazelor de date sunt alocate parole și coduri de acces personale pentru salariații Regiei care utilizează bazele de date și pentru personalul din conducere, care asigură confidențialitatea informațiilor.

Multiplicarea/copierea unor documente/fișiere care conțin date confidențiale se efectuează de către angajații care au acces la aceste informații, numai în scopul desfășurării activității curente sau la solicitarea expresă a autorităților abilitate.

Angajații nu vor lăsa nesupravegheate, pe birou documente sau alte date și informații confidențiale.

Persoanele din afara entității, vor fi însoțite pe întreaga durată a vizitei, de către un salariat, care are obligația de a nu permite vizitatorului să ajungă în locuri în care se afla informații confidențiale.

4.7 Conflictul de interese

Conflictul de interese intervine atunci când persoana care exercită o funcție de autoritate, ar putea fi influențată în adoptarea unei decizii personale sau în îndeplinirea cu obiectivitate a atribuțiilor ce îi revin, de un interes material personal, direct sau indirect.

Un interes material este considerat personal, dacă se referă la averea, afacerea sau interesele afiliaților persoanei care deține autoritatea (prin afiliați înțelegem soțul/soția, rudele și afinii până la gradul al IV-lea inclusiv.)

Interesul material reprezintă câștigul potențial pe care îl poate avea o persoană. Conflictul de interese poate interveni în situația în care oricare angajat al Regiei:

- a) este parte a unui contract cu societatea, altul decât contractul de muncă fără autorizarea managementului Regiei;
- b) colaborează în interes personal cu partenerii de afaceri ai Regiei: clienți, proprietari, furnizori;
- c) se angajează concomitent ori colaborează în interes personal, direct sau prin prepuși, în domeniu în care activează Regia;
- d) împrumută de la, sau dă cu împrumut bani la persoane / organizații cu care Regia are legături de afaceri, cu excepția creditelor bancare;
- e) oferă consultanță unor terti pe domeniul în care lucrează pentru regie în interes personal și fără autorizarea managementului Regiei;
- f) coordonează direct sau indirect un membru al familiei;
- g) are un interes material cu o persoană care este parte într-una dintre situațiile de mai sus;
- h) prestează servicii efectuate de regie unor terti în interes personal în afara acesteia și fără înștiințarea conducerii, fapte care atrag desfacerea contractului de muncă;

- i) orice prestare de serviciu care intra în sfera de activitate a Regiei și este instrăinată către o altă societate sau persoană fizică fără înștiințarea conducerii instituției.

Orice persoană care are ori crede ca ar putea avea un conflict de interese, va informa în scris responsabilul de etică al Regiei, în legătură cu natura și întinderea interesului sau relației sale materiale.

Persoana care are un interes material personal într-o problemă nu va participa direct sau prin reprezentanți la dezbaterile asupra problemei în care are un conflict de interese și se va abține de la a participa sau de a influența decizia privind aceasta situație.

Angajații Regiei trebuie să respecte politica privind conflictul de interese.

4.8 Relațiile cu clienții

Regia Autonomă de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani își bazează relațiile cu clienții pe practici legale, eficiente și corecte.

Pentru aceasta angajații Regiei trebuie să cunoască foarte bine serviciile pe care Regia le oferă și în mod special avantajele și beneficiile relevante pentru fiecare client.

Personalul Regiei trebuie să cunoască și să respecte procedurile și politicile specifice pentru prestarea serviciilor publice.

Angajaților le este interzis să trateze clienții în mod preferențial, favorizându-i pe unii în detrimentul celorlalți, pe criterii de prietenie, simpatie, etc. Aceștia trebuie să acorde tratament egal tuturor clienților și să respecte regulile cu strictete.

În mod obișnuit clienții vin la sediul Regiei, sau la sediile centralelor termice și casieriile de zona. Este permis ca angajatul să se deplaseze la sediul clientului sau la domiciliul acestuia. Ca urmare a acestor întâlniri agentul nu trebuie să aibă un comportament care să îi afecteze imparțialitatea și să îl favorizeze pe clientul respectiv.

În relațiile cu clienții angajații Regiei trebuie să dea dovadă de tact și profesionalism.

Angajații Regiei vor acționa în conformitate cu prevederile prezentului cod și ale legislației în vigoare în relațiile cu clienții și nu vor încerca să obțină avantaje prin utilizarea informațiilor confidențiale de care iau cunoștința.

Angajații vor promova valorile și codul de etică al Regiei Autonome de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani în relațiile cu clienții, invocând ori de câte ori este nevoie prevederile codului de etică și standardele profesionale ale Regiei.

În cazul în care angajatul primește de la client reclamații în legătură cu activitatea sa, acesta este obligat să aducă la cunoștința șefilor erarhici și a managerilor.

4.9 Relațiile în raport cu comunitatea

Regia Autonomă de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani poate sprijini activitățile locale de interes general în limita posibilităților.

Sponsorizările și donațiile se aprobă de către conducerea Regiei în conformitate cu legislația în vigoare.

Angajații pot face parte din formațiuni politice care nu sunt ilegale, în condițiile în care activitățile lor politice nu le afectează performanța profesională și nu fac propagandă la locul de muncă.

V. Respectarea normelor de conduită prevăzute în codul de conduită etică

Fiecare angajat al R.A.G.C.L. Pașcani are datoria de a cunoaște și respecta codul de conduită etică al Regiei. Orice probleme legate de impunerea și respectarea normelor de conduită, inclusiv

inițiativele privind completarea și/sau modificarea normelor de conduită cuprinse în prezentul cod, vor fi prezentate responsabilului de etică, care va analiza problemele și le va înainta managementului în scris, care le va analiza și va emite decizii. Angajatul care sesizează o astfel de problemă va fi informat de responsabilul de etică cu privire la modul de soluționare a sesizării sale. În cazul în care există o problemă de interpretare și/sau de aplicare, a codului de conduită etică angajatul va solicita lămuriri de la responsabilul de etică al Regiei.

Regia nu tolerează actele ilegale, imorale. Încălcarea normelor de conduită va fi sancționată disciplinar, cu respectarea prevederilor Codului Muncii și ale Codului de Etică. Nu se acordă sprijin angajaților care au încălcat legea. Toate cazurile în care abaterile pot constitui caz penal vor fi raportate autorităților în drept.

Este datoria oricărui angajat al Regiei de a raporta în scris, șefului ierarhic sau managerului și responsabilului de etică atunci când are informații sau motive întemeiate care indică existența unor cazuri de fraudă sau a altor forme de încălcare a normelor de conduită. Misiunea de a informa responsabilul de etică, atunci când angajatul are cunoștința despre existența unor asemenea situații reprezintă o încălcare a normelor de conduită și va fi sancționată, după caz.

La rândul său, responsabilul de etică va analiza cazul, va determina modul de acțiune potrivit, incluzând coordonarea unei investigații. În funcție de circumstanțe, responsabilul de etică poate întocmi mai departe rapoarte către manageri, consiliul de administrație, auditori interni.

Orice angajat care prezintă cu bună credință o problemă legată de o posibilă încălcare a legii, regulamentelor sau politicii Regiei sau orice comportament suspect ca fiind ilegal sau neetic, va fi protejat împotriva oricăror tentative de sancționare/represalii.

Fiecare angajat trebuie să se consulte cu responsabilul de etică asupra oricăror probleme pe care le consideră că se încadrează în sfera instituției responsabilului de etică.

Cum semnalăm o problemă legată de încălcarea normelor de conduită etică

Ideea prezentării unei probleme care vă preocupă nu constă în crearea de neplăceri unui coleg, ci în protejarea dumneavoastră, a celorlalți colegi sau a Regiei de pericolele potențiale. În cazul în care nu semnalăm o problemă cu implicații pe linie de etică, aceasta poate genera înrăutățirea climatului de lucru, afectarea poziției Regiei noastre, pierderea încrederii în instituție din partea clienților, a acționarilor și a autorităților.

Dacă aveți vreo întrebare sau preocupare legată de ceea ce reprezintă atitudine etică sau dacă aveți de semnalat un aspect legat de încălcarea normelor de conduită etică, discutați imediat cu responsabilul de etică al Regiei.

Dacă nu sunteți sigur asupra conduitei pe care trebuie să o adoptați într-o anumită situație, solicitați să fiți îndrumat înainte de a acționa.

Puteți semnală problema responsabilului de etică, verbal (direct sau prin telefon) sau în scris (prin adresă sau prin e-mail). Esențial este să prezentați situația, să puneți întrebări și să obțineți răspunsuri. Prezentarea problemei într-o manieră deschisă, astfel încât aceasta să poată fi rezolvată rapid, prevenindu-se astfel probleme mai grave. Dacă este posibil, responsabilul de etică se va pronunța pe loc asupra respectivei probleme, iar dacă este o problemă mai complexă care trebuie investigată va efectua cercetările necesare și va informa persoana care a semnalat problema asupra rezultatelor investigației. Identitatea persoanei care a semnalat problema va fi păstrată confidențială, dacă aceasta solicită. Întocmirea de rapoarte false este interzisă și va fi sancționată.

ANGAJAMENTUL NOSTRU

În calitate de angajat al Regiei Autonome de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani mă oblig:

- Să mă conformez standardelor de practică profesională și de comportare personală, inclusiv prin actualizarea continuă a cunoștințelor, prin îmbunătățirea permanentă a deprinderilor și abilităților mele;
- Să sprijin obiectivele generale ale Regiei Autonome de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani și obiectivele specifice departamentului meu;
- Să lucrez în spiritul colegialității, tratând în mod corect și echitabil totii angajații;
- Să-mi îmbunătătesc capacitatea personală de a-i înțelege și respecta pe ceilalți;
- Să fiu loial Regiei Autonome de Gospodărie Comunală și Locativa Pașcani;
- Să insuflu colegilor și comunității încredere față de activitatea și intențiile Regiei Autonome de Gospodărie Comunală și Locativă Pașcani;
- Să păstrez confidențialitatea informațiilor pe care le dețin sau la care am acces;
- Să respect toate legile, regulamentele și procedurile referitoare la activitatea mea;
- Să mă abțin de la utilizarea poziției mele pentru a obține privilegii speciale, câștiguri sau beneficii personale, necuvenite;
- Să garantez prin activitatea mea satisfacția clienților pentru serviciile oferite;
- Să nu cad sub incidența conflictului de interese.

Nr. Crt.	NUME PRENUME	DATA	SEMNĂTURĂ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			

22			
23			
24			
25			

RESPONSABIL PRELUCRARE COD CONDUITA

Nume _____

Prenume _____

Data _____