

Codul de etică și conduită profesională

**a personalului din
cadrul societății
PIEȚE ȘI TÂRGURI
DROBETA S.R.L.**

PREAMBUL

Codul de etică și conduită profesională a personalului angajat la societatea comercială **PIEȚE ȘI TÂRGURI DROBETA SRL**, societate cu răspundere limitată de drept public și interes local aflată în subordinea Consiliului Local al Municipiului Drobeta-Turnu Severin, definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu cetățenii, clienții, partenerii, colegii de serviciu, vizitatorii, ș.a. În același timp, Codul servește drept ghid pentru creșterea profesionalismului, a răspunderii și a implicării personalului încadrat în muncă la societatea angajatoare.

Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de cetățeni și parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabilă întregului personal al societății Piețe și Târguri Drobeta SRL, precum și a cetățenilor și a partenerilor și furnizorilor de servicii.

Aceste reguli nu se substituie în niciun caz legilor și reglementărilor aplicabile în domeniul comercial specific piețelor publice și al prestărilor de servicii, Codul etic propunându-și să definească și să ghideze acțiunile și strategiile manageriale ale societății, în concordanță cu dispozițiile Legii nr. 31/1990, actualizată, privind societățile, cu prevederile Actului constitutiv al firmei aprobat prin HCL nr. 126/2023 și cu respectarea Ordonanței de urgență nr. 109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice.

Codul de etică și conduită profesională pune accent pe formarea și dezvoltarea discernământului moral al personalului și colaboratorilor Societății în concordanță cu valorile și principiile organizaționale, și nu pe o respectare mecanică a normelor de conduită conținute de acesta.

Focusarea pe etică a culturii organizaționale în conformitate cu principiile și valorile prezentului Cod presupune inițiativa comportamentului moral și exemplul personal. Procesul de decizie luat în cadrul Societății trebuie să fie fundamentat pe valorile și principiile cuprinse în acest *Cod de etică și conduită profesională*.

Codul de etică a fost aprobat prin Decizia directorului instituției și va fi adus la cunoștința fiecăruia dintre personalul angajat al firmei, prin informare individuală și prin afișare la avizierul instituției. Prezentul cod poate fi consultat, în original, în cadrul Compartimentului juridic al societății.

1. Dispoziții generale

1.1. Prezentul Cod de etică și conduită profesională, denumit în cele ce urmează și *Cod*, definește misiunea, valorile, principiile și normele de conduită profesională pe care personalul societății Piețe și Târguri Drobeta SRL, denumită în cuprinsul prezentului și *Societatea*, trebuie să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul Societății, în concordanță cu valorile, strategiile și principiile acesteia.

1.2. Normele etice și de conduită se aplică în mod obligatoriu întreg personalului societății Piețe și Târguri Drobeta SRL de la toate nivelurile ierarhice din structura organizatorică, cât și personalului detașat sau delegat.

1.3. Întreg personalul societății Piețe și Târguri Drobeta SRL trebuie să cunoască, să-și însușească și să acționeze în conformitate cu prevederile acestui Cod de etică și conduită profesională.

2. Concepte utilizate

Etica – totalitatea normelor de conduită morală, respectarea principiilor și valorilor morale.

Integritatea – concept care se referă la cinste, probitate, incoruptibilitate.

Incompatibilitatea – presupune interdicții prevăzute de lege sau de alte acte normative privind exercitarea concomitentă a unor drepturi, funcții, demnități, ș.a.

Corupție – folosirea discreționară a poziției sau a funcției deținute, prin recurgerea la mijloace ilegale, în scopul satisfacerii unor interese directe sau indirecte, personale sau de grup.

Plată de facilitare – o plată suplimentară efectuată pentru a determina o persoană să-și îndeplinească în mod corect obligațiile profesionale, ceea ce poate conduce la un tratament preferențial.

Avertizare de integritate – sesizarea de către personalul societății, utilizatori, furnizori sau clienți, a situațiilor de management defectuos, nerespectare a normelor interne de etică, conduită în afaceri, a politicilor sau procedurilor, corupție sau alte încălcări ale legislației aplicabile în vigoare la nivel național și european.

Conformitate – respectarea de către societate a prevederilor cadrului de reglementare aplicabil activităților sale, a normelor și standardelor proprii, a hotărârilor consiliului local, a dispozițiilor primarului, precum și a codurilor de conduită și profesionale și a standardelor abilitate pe piața sau industria aferentă. Societatea Piețe și Târguri Drobeta SRL respectă Constituția României, precum și toate prevederile legale aflate în vigoare la nivel național și european.

Conflictul de interese – situația în care personalul unității are un interes personal, direct sau indirect, ce contravine interesului societății, astfel încât afectează sau ar putea afecta obiectivitatea și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute.

Interes personal – orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut de personalul organizației, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces ca urmare a exercitării sarcinilor și atribuțiilor de serviciu.

Abatere disciplinară – orice faptă săvârșită cu vinovăție directă, indirectă sau din culpă, în legătură cu activitatea desfășurată, constând în acțiunea sau inacțiunea prin care s-au încălcat prevederile legale sau orice alte reglementări sau dispoziții interne emise de conducerea societății.

Concurență neloială – orice act sau faptă contrară uzanțelor cinstite și principiului general al bunei-credințe și care produc sau pot produce pagube oricăror participanți la piață.

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 fizică identificată sau identificabilă.

Societate (angajator) – persoana juridică angajatoare subiect activ al prezentului Cod, inclusiv ansamblul format din structurile/obiectivele administrate de Piețe și Târguri Drobeta SRL (sediul central și puncte de lucru).

Personal – conducerea, angajații și orice alte persoane care activează în cadrul sau în numele societății, cu putere decizională sau fără, remunerate sau nu, indiferent de forma juridică a acordului pe care îl au cu societatea sau oricare dintre componentele sale.

Consilier etic – persoana desemnată cu atribuții de monitorizare și control asupra aplicării normelor prevăzute de prezentul Cod.

3. Norme generale de conduită

3.1. Aceste norme sunt aplicabile întregului personal al societății Piețe și Târguri Drobeta SRL, în toate activitățile desfășurate pentru, în cadrul sau în numele acesteia.

3.2. Rolul Codului este să formeze, să ghideze și să dezvolte comportamentul moral și profesional al personalului angajat și colaboratorilor Societății, atât în timpul activității profesionale, cât și în afara acesteia (în măsura în care afectează imaginea societății).

3.3. Obiectivul Codului este să contribuie la crearea unei culturi organizaționale a integrității la nivelul Societății angajatoare și a unui climat etic care să determine personalul și colaboratorii să acționeze cu încredere reciprocă și profesionalism în interesul cetățeanului.

4. Valori și principii

4.1. Prezentul Cod are drept fundament patru valori – *responsabilitate, profesionalism, integritate și transparență* și patru principii corespondente, care trebuie să guverneze comportamentul etic și profesional al personalului și colaboratorilor Societății.

4.2. Principiile care corespund celor patru valori sunt:

a) Principiul responsabilității – Personalul și colaboratorii Societății trebuie să se asigure că prin modul în care îndeplinesc atribuțiile de serviciu sau desfășoară orice altă activitate profesională colaterală respectă interesul public, interesele legitime și drepturile cetățenilor și nu afectează demnitatea și integritatea acestora.

b) Principiul profesionalismului – Toate atribuțiile/sarcinile de serviciu care revin personalului și colaboratorilor Societății trebuie îndeplinite cu maximum de eficiență și eficacitate, conform competențelor deținute și în cunoștință de cauză în ceea ce privește reglementările legale.

c) Principiul integrității – În orice situație, personalul Societății trebuie să adopte un comportament bazat pe respect, imparțialitate, profesionalism, obiectivitate, onestitate, loialitate, egalitate de șanse și tratament, nediscriminare, deschidere și diligență față de cetățean și fără ingerințe care să afecteze interesul public, interesele legitime și drepturile cetățenilor ori prestigiul angajatorului și/sau al instituțiilor/autorităților în a cărui structură se află.

d) Principiul transparenței – Personalul angajat trebuie să promoveze servicii deschise și prompte către cetățean, să asigure accesul neîngrădit la informațiile de interes public, dar în același timp să protejeze informațiile care nu sunt publice de care sunt responsabili ori de care au luat la cunoștință.

5. Responsabilitatea

5.1. *Respectul față de interesul public* – În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul Societății are responsabilitatea morală fundamentală de a respecta interesul public, de a lua deciziile optime și de a întreprinde acele acțiuni care asigură un impact pozitiv asupra comunității în ansamblul ei și

a indivizilor care o compun, în mod particular, sau care fac ca impactul negativ asupra acestora să fie cât mai mic cu putință.

5.2. *Respectul față de cetățean.* Personalul unității are responsabilitatea de a respecta interesele legitime și drepturile cetățeanului. Aceasta responsabilitate nu se limitează la oferirea unor servicii publice, ci privește și efectele pe care le pot avea aceste servicii asupra cetățeanului.

5.3. *Respectul față de Societate (angajator).* Personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile și îndatoririle de serviciu cu eficiență și eficacitate și de a utiliza în mod judicios resursele Societății și în scopul pentru care au fost alocate. Responsabilitatea personalului este de a contribui la îmbunătățirea permanentă a strategiei și a performanțelor Societății, de promovare și menținere a valorilor etice incluse în acest Cod.

5.4. *Respectul față de ordinea constituțională și stat.* Personalul Societății trebuie să își exercite atribuțiile cu maximă responsabilitate având în vedere că, prin natura lor, aceste atribuții trebuie să consolideze ordinea constituțională și autoritatea statului. Orice acțiune și atitudine contrară acestui spirit descalifică persoanele pentru a deține aceste atribuții și funcții.

6. Profesionalismul

6.1. Societatea este responsabilă și răspunzătoare din punct de vedere profesional pentru modul în care personalul angajat își desfășoară atribuțiile de serviciu și îi revine sarcina de a se asigura că respectă principiile de legalitate, eficiență și eficacitate în îndeplinirea lor.

6.2. Personalul trebuie să fie informat și să cunoască legislația din domeniul atribuțiilor pe care le exercită, să se informeze și să solicite informații despre cele mai bune practici în domeniul în care activează și își exercită atribuțiile de serviciu.

6.3. Atunci când managementul societății ori un terț (persoană fizică sau juridică) solicită servicii care exced atribuțiilor de serviciu și competențelor personalului, aceștia din urmă au obligația de a își face cunoscută limitarea profesională.

6.4. Conducerea are îndatorirea de a asigura personalului Societății toate competențele, condițiile și resursele necesare unei bune îndepliniri a sarcinilor de serviciu, precum și faptul că sunt protejați în fața unor abuzuri la nivel instituțional și că respectă prevederile prezentului *Cod de etică și conduită profesională*, în conformitate cu legislația în vigoare aplicabilă și cu principiile managementului responsabil.

6.5. Personalul este dator să respecte prevederile prezentului Cod de etică și conduită profesională, alături de toate celelalte norme, politici și proceduri aprobate la nivelul societății, cât și prevederile legale și profesionale aplicabile domeniului în care își exercită atribuțiile de serviciu.

6.6. În situațiile în care există diferențe de reglementare, va prevala norma juridică, etică sau profesională cea mai restrictivă.

7. Norme generale de conduită profesională a personalului Societății

7.1. *Asigurarea/prestarea unor servicii de calitate.*

7.1.1. Personalul unității are obligația de a asigura/ presta servicii publice de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul implementării managementului Societății și a realizării strategiei de dezvoltare a firmei, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului.

7.1.2. În cadrul programului de activitate desfășurat zilnic în Societate, personalul are obligația de a avea un comportament loial și profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența administrativă pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea deciziilor și măsurilor luate de conducerea ierarhizată a Societății, cât și de menținere a încrederii în autoritățile și instituțiile publice coordonatoare.

7.2 Respectarea Constituției și a legilor.

7.2.1. Prin actele și faptele lor, angajații au obligația de respectare a Constituției României și a legilor țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile și obligațiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

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

7.3. Loialitatea față de Societate (angajator) și față de autoritatea sau instituția publică căreia i se subordonează

7.3.1. Personalul are obligația de a apăra cu loialitate prestigiul Societății angajatoare 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.

7.3.2. Angajaților contractuali le este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea Societății 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 în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care societatea publică unde își desfășoară activitatea 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 legale;

d) să dezvăluie informații la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile Societății ori ale unor angajați ai acesteia, 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 societății publice în care își desfășoară activitatea.

7.3.3. Prevederile 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.

7.3.4. Prevederile prezentului cod de etică nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a personalului de a furniza informații sau date de interes public celor interesați, în condițiile legii.

7.4. Libertatea opiniilor.

7.4.1. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor Societății în care își desfășoară activitatea.

7.4.2. În activitatea lor, angajații societății Piete și Târguri Drobeta SRL au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.

7.4.3. În exprimarea opiniilor, personalul piețelor trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

7.5. Activitatea publică.

7.5.1. Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de conducătorul Societății, în condițiile legii și/sau a actului de delegare.

7.5.2. Angajații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare delegat de conducătorul Societății sau al autorității ori instituției publice mandatare.

7.5.3. În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații pot participa la activități și dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia proprie exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al Societății angajatoare și nici al autorității din care face parte Societatea.

7.6. Activitatea politică

7.6.1. Personalului unității îi este interzis în timpul și pe durata derulării programului de lucru:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să colaboreze, atât în cadrul relațiilor de serviciu, cât și în afara acestora, cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice;
- d) să afișeze în cadrul autorităților/instituțiilor publice însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

7.7. Folosirea imaginii proprii

7.7.1. În considerarea funcției deținute, fiecare angajat are obligația de a nu permite utilizarea numelui sau a imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

7.8. Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

7.8.1. În relațiile cu funcționarii publici/personalul contractual angajat al autorităților și instituțiilor publice, precum și cu persoanele fizice sau juridice, angajații Societății sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

7.8.2. Personalul are îndatorirea de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul autorității/instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și a persoanelor fizice ori juridice 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.

7.8.3. Personalul Societății trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor. Personalul contractual 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 bazată pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

7.8. Conduita în cadrul relațiilor internaționale

7.8.1. Personalul angajat care reprezintă Societatea publică în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional are obligația să promoveze o imagine favorabilă țării, a Societății pe care o reprezintă și autorității/instituției publice din structura căreia face parte.

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

7.8.3. În deplasările efectuate în afara țării, personalul Societății este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă.

7.9. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

7.9.1. Angajații nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații, orice alte avantaje sau promisiuni, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de afaceri, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

7.10. Participarea la procesul de luare a deciziilor

7.10.1. În procesul de luare a deciziilor angajații au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

7.10.2. Angajații au obligația de a nu promite luarea unei decizii sau îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat de către Societatea la care își desfășoară activitatea, de către autoritatea/instituția publică coordonatoare sau de către alți angajați contractuali ori funcționari publici.

7.11. Obiectivitate în evaluare

7.11.1. În exercitarea atribuțiilor specifice, angajații cu funcții de conducere au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea profesională a personalului din subordine.

(2) Personalul cu funcții de conducere are îndatorirea de a examina și de a aplica cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propune 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) Personalul cu funcții de conducere are obligația de a nu favoriza accesul ori promovarea în funcțiile superioare pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme.

7.12. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

7.12.1. Angajații au obligația de a nu folosi atribuțiile și îndatoririle funcțiilor deținute în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, de statutul societății și de directivele conducerii Societății.

7.12.2. Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de evaluare sau de participare la anchete ori alte acțiuni de control, personalul nu poate urmări obținerea de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

7.12.3. Angajații Societății publice au obligația de a nu interveni sau influența vreo anchetă de orice natură, din cadrul unității sau din afara acesteia, în considerarea funcției pe care o dețin.

7.12.4. Angajații au obligația de a nu impune altor angajați ai unității 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.

7.13. Utilizarea resurselor publice

7.13.1. Personalul angajat al Societății Piețe și Târguri Drobeta SRL este obligat 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.

7.13.2. Personalul are obligația să folosească timpul de lucru, resursele materiale și toate celelalte bunuri ce aparțin autorității/instituției publice numai în scopul declarat de Societate și doar pentru realizarea/desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

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

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

7.14. Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

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

7.14.2. Dispozițiile precedente se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii/închirierii unui bun aflat în proprietatea publică ori privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale.

7.14.3. Angajaților le este interzisă furnizarea de date/informații referitoare la bunurile proprietate publică/privată a statului ori a unităților administrativ-teritoriale, supuse operațiunilor de vânzare, concesiune sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege. Interdicția se aplică în mod corespunzător și în cazul realizării tranzacțiilor prin interpus sau în situația conflictului de interese.

8. Valori fundamentale

8.1. Angajamentul

8.1.1. Angajamentul presupune dorința de zi de zi a fiecărui salariat și a conducerii Societății 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.

8.2. Lucrul în echipă

8.2.1. Spiritul de echipă constituie acea situație conform căreia toți salariații fac parte dintr-o echipă unitară și trebuie sprijinită întreaga echipă, cu sprijin deplin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie cultivat, simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

8.3. Transparența internă și externă

8.3.1. Pe plan intern, transparența înseamnă împărțirea succesului, dar și a dificultăților de orice fel. Aceasta permite rezolvarea rapidă și eficientă a problemelor întâlnite, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, partenerilor și clienților Societății.

8.3.2. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, clienții Societății și care trebuie implementată sub o dublă constrângere: cea a încrederii și cea a eticii.

8.3.3. Societatea Comercială de drept public Piețe și Târguri Drobeta SRL aflată în subordinea Consiliului Local al Municipiului Drobeta-Turnu Severin trebuie să se comporte și să fie percepută ca o entitate publică responsabilă și etică.

8.4. Confidențialitatea

8.4.1. În acordarea/prestarea serviciilor publice către populație se impune luarea de măsuri optime, realizabile și rezonabile pentru asigurarea corectă a confidențialității datelor/informațiilor furnizate.

8.5. Demnitatea umană

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

8.5.2. 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.

9: Reguli de comportament și conduită în acordarea/prestarea serviciilor publice

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

- a) coordonării/ghidării persoanei implicate în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;
- b) asigurării de servicii sociale către beneficiari și potențialii beneficiari împotriva incompetenței și a neprofesionalismului;
- c) reglementării comportamentului persoanelor implicate în acordarea serviciilor publice precum și relațiile acestora cu cetățenii, colegii, reprezentanții altor instituții sau ai societății civile;

d) asigurării supervizării și consultanței personalului implicat în prestarea serviciilor publice, în vederea evaluării activității acestora.

9.2. *Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist (angajat):*

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

- angajatul/profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de cetățean, client, conducere, colegi, parteneri, organisme civile, alte instituții, autorități publice
- să fie dispus să asculte și să orienteze spre compartimentele/birourile de specialitate;
- angajatul 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 cetățeanului/clientului;
- să știe să-i suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi transmite 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, cultură, religie, sex, etc.);
- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eu-lui pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape.

9.2.2. *În furnizarea serviciilor de informare* personalul contractual trebuie să aibă în vedere o informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă, respectiv:

- 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 cetățeanului/clientului căruia i se vor prezenta informații, documente/date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile;
- informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor cetățeanului și să fie efectuată în cel mai scurt timp de la solicitarea acestuia.

9.2.3. *În furnizarea serviciilor publice:*

- furnizarea se realizează în baza unui contract încheiat între Societate și client, cu precizarea drepturilor/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;

9.3. *Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg:*

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

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

9.3.3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

9.3.4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intra-profesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

9.3.5. 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.

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

9.3.7. Constituie încălcări ale principiului colegialității:

a) discriminarea, hărțuirea/bullying-ul pe criterii de gen, etnie, sex, religie, stare socială sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității;

b) promovarea și/sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea Societății, sau de către ceilalți angajați în cadrul compartimentelor și birourilor unității;

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.

9.4. *Reguli de conduită în relația angajat – reprezentanți ai altor autorități/instituții/entități*

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

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

9.4.3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului Societății 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 angajatorului, pentru asigurarea transparenței activității Societății și creșterea credibilității acesteia.

9.4.4. Angajatul colaborează cu alte instituții și/sau entități similare în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor/strategiilor unității, evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

9.4.5. Angajatul nu poate folosi imaginea Societății în scopuri personale, comerciale sau electorale.

10. Sancțiuni. Modul de soluționare a reclamațiilor și sesizărilor

10.1. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

10.2. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu prevederile prezentului Cod de etică și conduită profesională a personalului, Regulamentului de organizare și funcționare al piețelor și a Regulamentului intern al Societății.

10.3. Reclamațiile și sesizările referitoare la neacordarea sau acordarea defectuoasă a serviciilor publice se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul Societății și în conformitate cu normele legale în vigoare.

10.4. Înregistrarea reclamației/sesizării se realizează prin înscrierea în registrul de intrare-ieșire al Societății și prin înscrierea în registrul sesizărilor.

11. Dispoziții finale

11.1. Prezentul Cod de etică și conduită profesională completează Regulamentul intern al Societății și intră în vigoare la data aprobării lui prin Decizia emisă de Directorul General al societății Piețe și Târguri Drobeta SRL.

11.2. Cod de etică va fi îmbunătățit periodic, dată fiind complexitatea experienței în domeniu și a cadrului legislativ în profilul administrativ și cel al serviciilor publice.

11.3. Pentru informarea tuturor cetățenilor și a personalului propriu, Piețe și Târguri Drobeta SRL în calitate de angajator și elaborator al prezentului act are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa Codul de etică și conduită profesională la sediul central al Societății, precum și de a-l aduce la cunoștința salariaților săi, prin orice mijloace de informare.

Director General,

Di Battista Ani-Alexandra



Întocmit,

Șef Compartiment Juridic,

c.j. Ghighilicea Lucian