

ANEXĂ LA DISPOZIȚIA NR. 390/18.10.2019

**CODUL ETIC ȘI REGULILE DE
CONDUITĂ ALE PERSONALULUI
CONTRACTUAL**

**DIN CADRUL PRIMĂRIEI MUNICIPIULUI
TÂRGU SECUIESC**



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI
TÂRGU SECUIESC**

CUPRINS

Preambulul.....	3
CAPITOLUL I. – Domeniul de aplicare și principii generale.....	4
CAPITOLUL II. – Norme generale de conduită profesională a personalului contractual.....	7
CAPITOLUL III. – Valorile fundamentale.....	16
CAPITOLUL IV. – Regulile de comportament și conduită în acordarea serviciilor publice.....	18
CAPITOLUL V. – Sancțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor.....	23
CAPITOLUL VI. – Dispoziții finale.....	24

PREAMBULUL

■ Codul etic și Regulele de conduită al personalului contractual din cadrul Primăriei municipiului Tg.Secuiesc 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 primăriei.

■ 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 al Primăriei municipiului Tg.Secuiesc, precum și a cetățenilor și a partenerilor primăriei.

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

■ Acest cod asigură coerența cu OUG 57/2019 privind Codul Administrativ și definește și ghidează acțiunile și strategiile Primăriei municipiului Tg.Secuiesc.

■ Acest cod etic a fost aprobat prin Dispoziția primarului și va fi comunicat personal fiecăruia dintre personalul contractual . Acest text va fi înmănat fiecărui salariat nou și poate fi consultat la Biroul de Relații cu Publicul.

■ Fiecare angajat contractual și conducător al primăriei trebuie să respecte Codul etic .

CAPITOLUL I

DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

Art. 1. Domeniul de aplicare

(1) Codul etic al personalului din cadrul Primăriei municipiului Tg.Secuiesc, denumit în continuare cod de conduită, reglementează normele de conduită profesională a personalului contractual.

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

Art. 2. Obiective

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 personalului contractual;

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

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

Art. 3. Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a personalului contractual sunt următoarele:

a) supremația Constituției și a legii, principiu conform căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcții au îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării

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

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

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

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

f) integritatea morală - principiu conform căruia personalului contractual îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material în considerarea funcției pe care o dețin sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;

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

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

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

j) responsabilitatea și răspunderea, principiu potrivit căruia persoanele care ocupă diferite categorii de funcții răspund în conformitate cu prevederile legale atunci când atribuțiile de serviciu nu au fost îndeplinite corespunzător.

Art. 4. Termeni

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

a) personal contractual ori angajat contractual - persoana angajată într-o funcție în cadrul autorităților și instituțiilor publice în condițiile Legii nr. 53/2003, cu modificările ulterioare;

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

c) 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, precum și îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, cu respectarea principiilor eficienței, eficacității și economicității cheltuirii resurselor;

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

e) conflict de interese - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului contractual contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea

deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;

f) informație de interes public - orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice ori instituții publice, indiferent de suportul ei ori de forma sau de modul de exprimare a informației;

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

CAPITOLUL II.

NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI CONTRACTUAL

Art. 5. Respectarea Constituției și a legilor

(1) Angajații contractuali 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) Angajații contractuali trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor publice deținute.

Art. 6. Asigurarea unui serviciu public de calitate

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

(2) În exercitarea funcției personalul contractual are obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența

administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea autorităților și instituțiilor publice.

Art. 7. Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice

(1) Personalul contractual are obligația de a apăra cu loialitate 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) Angajaților contractuali 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 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, dacă nu sunt abilitați în acest sens;

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

d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor funcționari publici sau angajați contractuali, 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 muncă, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

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

Art. 8. Obligații în exercitarea dreptului la libera exprimare

(1) Angajații contractuali au dreptul la libera exprimare, în condițiile legii.

(2) În exercitarea dreptului la liberă exprimare, angajații contractuali au obligația de a nu aduce atingere demnității, imaginii, precum și vieții intime, familiale și private a oricărei persoane.

(3) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajații contractuali au obligația de a respecta demnitatea funcției publice deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(4) În activitatea lor, angajații contractuali au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate. În exprimarea opiniilor, funcționarii publici trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Art. 9. Îndeplinirea atribuțiilor

(1) Angajații contractuali publici răspund, potrivit legii, de îndeplinirea atribuțiilor ce le revin din funcția pe care o dețin, precum și a atribuțiilor ce le sunt delegate.

(2) Angajatul contractual are îndatorirea să îndeplinească dispozițiile primite de la superiorii ierarhici.

(3) Angajatul contractual are dreptul să refuze, în scris și motivat, îndeplinirea dispozițiilor primite de la superiorul ierarhic, dacă le consideră ilegale. Angajatul contractual are îndatorirea să aducă la cunoștință superiorului ierarhic al persoanei care a emis dispoziția astfel de situații.

(4) În cazul în care se constată, în condițiile legii, legalitatea dispoziției prevăzute la alin. (3), angajatul contractual răspunde în condițiile legii.

Art.10. Păstrarea secretului de stat, secretului de serviciu și confidențialitatea

Angajații contractuali au obligația să păstreze secretul de stat, secretul de serviciu, precum și confidențialitatea în legătură cu faptele, informațiile sau documentele de care iau cunoștință în exercitarea funcției, în condițiile legii, cu aplicarea dispozițiilor în vigoare privind liberul acces la informațiile de interes public.

Art.11. Respectarea regimului juridic al conflictului de interese și al incompatibilităților

(1) Angajații contractuali au obligația să respecte întocmai regimul juridic al conflictului de interese și al incompatibilităților, precum și normele de conduită.

(2) În aplicarea prevederilor alin. (1), angajații contractuali trebuie să exercite un rol activ, având obligația de a evalua situațiile care pot genera o situație de incompatibilitate sau un conflict de interese și de a acționa pentru prevenirea apariției sau soluționarea legală a acestora.

(3) În situația intervenirii unei incompatibilități sau a unui conflict de interese, angajații contractuali au obligația de a acționa conform prevederilor legale pentru încetarea incompatibilității sau a conflictului de interese, în termen legal.

(4) La angajare, la încetarea contractului individual de muncă, precum și în alte situații prevăzute de lege, angajații contractuali sunt obligați să prezinte, în condițiile Legii nr. 176/2010, cu modificările și completările ulterioare, declarația de avere și declarația de interese. Declarația de avere și declarația de interese se actualizează anual, potrivit legii.

Art. 12. Activitatea publică

(1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de conducătorul autorității sau instituției publice, în condițiile legii.

(2) Angajații contractuali 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 sau mandatul dat de demnitarul în cabinetul căruia sunt încadrați.

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații contractuali 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.

Art. 13. Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, personalului contractual îi este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să 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 sau instituțiilor publice însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Art. 14. Folosirea imaginii proprii

În considerarea funcției pe care o deține, personalul contractual 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.

Art. 15. Conduita în relațiile cu cetățenii

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

(2) Personalul contractual are obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul autorității sau instituției publice în care își

desfășoară activitatea, precum și ale persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

a) întrebuințarea unor expresii jignitoare;

b) acte sau fapte care pot afecta integritatea fizică sau psihică a oricărei persoane

(3) Personalul contractual 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 bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

Art. 16. Conduita în cadrul relațiilor internaționale

(1) Personalul contractual care reprezintă autoritatea sau instituția 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 și autorității sau instituției publice pe care o reprezintă.

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

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

Art. 17. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Angajații contractuali 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 deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Art. 18. Obiectivitate și responsabilitate în luarea deciziilor

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

(2) Angajaților contractuali 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.

(3) Personalul contractual de conducere este obligat să sprijine propunerile și inițiativele motivate ale personalului din subordine, în vederea îmbunătățirii activității autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și a calității serviciilor oferite cetățenilor.

(4) În exercitarea atribuțiilor de coordonare, precum și a atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, angajații contractuali au obligația de a asigura organizarea activității personalului, de a manifesta inițiativă și responsabilitate și de a susține propunerile personalului din subordine.

(5) Angajații contractuali de conducere au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei personalului din subordine, în condițiile legislației specifice aplicabile fiecărei categorii de personal. În acest sens, aceștia au obligația:

a) să repartizeze sarcinile în mod echilibrat, corespunzător nivelului de competență aferent funcției ocupate și carierei individuale a fiecărei persoane din subordine;

b) să asigure coordonarea modului de îndeplinire a sarcinilor, cu valorificarea corespunzătoare a competențelor fiecărei persoane din subordine;

c) să monitorizeze performanța profesională individuală și colectivă a personalului din subordine, să semnaleze în mod individual performanțele necorespunzătoare și să implementeze măsuri destinate ameliorării performanței individuale și, după caz, colective, atunci când este necesar;

d) să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun acordarea de stimulente materiale sau morale;

e) să evalueze în mod obiectiv necesarul de instruire profesională al fiecărui subordonat și să propună participarea la programe de formare și perfecționare profesională pentru fiecare persoană din subordine;

f) să delege sarcini și responsabilități, în condițiile legii, persoanelor din subordine care dețin cunoștințele, competențele și îndeplinesc condițiile legale necesare exercitării funcției respective;

g) să excludă orice formă de discriminare și de hărțuire, de orice natură și în orice situație, cu privire la personalul din subordine.

(6) În scopul asigurării condițiilor necesare îndeplinirii cu imparțialitate a îndatoririlor ce decurg din raporturile ierarhice, personalul contractual de conducere are obligația de a nu se angaja în relații patrimoniale cu personalul din subordine.

Art. 19. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

(1) Personalul contractual are obligația de a nu folosi atribuțiile funcției deținute în alte scopuri decât cele prevăzute de lege.

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

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

(4) Angajații contractuali au obligația de a nu impune altor angajați contractuali sau funcționari publici 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.

Art. 20. Utilizarea responsabilă a resurselor publice

(1) Personalul contractual 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.

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

(3) Personalul contractual 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 contractual care desfășoară activități publicistice în interes personal sau activități didactice îi este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica autorității sau a instituției publice pentru realizarea acestora.

Art. 21. Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

(1) Orice angajat 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 la 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) Angajaților contractuali 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.

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

CAPITOLUL III.

VALORILE FUNDAMENTALE

Art.22. Angajamentul

Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii Primăriei de a progresa zi de zi 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.

Art.23. Lucrul în echipă

Conform căreia toți salariații, personal contractual sau funcționar public, fac parte dintr-o echipă, având ca obiectiv comun asigurarea unui serviciu public cât mai eficient. În acest sens, membrii echipei oferă asistență între ei și toți se bucură de sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Art.24. Transparența internă și externă

(1) Pe plan intern transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a problemelor și conflictelor, înainte ca acestea să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, partenerilor și clienților primăriei.

(2) Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, clienții primăriei care trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

(3) Primăria municipiului Tg.Secuiesc trebuie să se comporte și să fie percepută ca o instituție responsabilă și etică.

Art.25. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor din administrația publică locală se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor. Prin art. 5 alin. (1) lit. a) din Regulamentul (UE) 2016/ se instituie principiul prelucrării echitabile și transparente a datelor personale prin care persoana vizată este informată cu privire la existența unei operațiuni de prelucrare și la scopurile acesteia.

Art.26. Demnitatea umană

(1) Demnitatea umană este inviolabilă.

(2) Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

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

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

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

(3) 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.

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

Art.28. 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 client – cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice - ,să fie dispus să-l asculte și să-l orienteze la compartimentele de specialitate

- să stabilească 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.);

- 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, în realizarea serviciului public:

- face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- nu poate impune o decizie luată de el clientului său, ci trebuie să țină cont de opțiunea clientului;

Art.29. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

(1) Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă, motivate 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 eficientă a problemelor.

(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.

(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. 30. Constituie încălcări ale principiului colegialității:

(1) 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

(2) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerile Primăriei, compartimentelor, birourilor, serviciilor administrative;

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

(4) 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;

(5) sfătuirea clienților să nu depune o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;

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

Art 31. 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.32. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Art.33 Primăria municipiului Târgu Secuiesc are obligația de a coordona, controla și monitoriza respectarea normelor de conduită de către personalul contractual, din aparatul propriu sau din instituțiile aflate în subordine, coordonare sau sub autoritate, cu respectarea prevederilor în domeniul legislației muncii și a legislației specifice aplicabile. În aceste sens elaborează analize și rapoarte privind respectarea prevederilor prezentului cod referitoare la conduita personalului contractual în exercitarea funcțiilor deținute.

Art.34. Stabilirea vinovăției și aplicarea sancțiunilor se fac cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual, 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 și verbal în cadrul programului de audiențe al primarului, viceprimarului și a secretarului municipiului Târgu Secuiesc. sau în scris și adresat instituției primăriei.

Art.37. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de audiențe;
- b. înscrierea în registrul sesizărilor;
- c. înregistrarea la Biroul de relații cu publicul de către șeful biroului,
- d. înscrierea în registrul de intrare-ieșire 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 relații publice 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.40. Prezentul cod de etică intră în vigoare la data de 21.10.2019.

PRIMAR

Bokor Tiberiu

SECRETAR GENERAL

Tóth Csilla-Enikő

