

Aprobat prin Ordinul
nr. 1769 din 15.12.2023

Codul
de conduită, etică și deontologie al angajaților
Agenciei de Dezvoltare Regională Centru

CUPRINS

CAPITOLUL I. Dispoziții generale.....	3
CAPITOLUL II. Principiile fundamentale de conduită profesională.....	3
CAPITOLUL III. Norme de etică și conduită.....	5
CAPITOLUL IV. Drepturile și obligațiile angajatorului.....	6
CAPITOLUL V. Conflictul de interese.....	7
CAPITOLUL VI. Măsurile de asigurare a integrității instituționale.....	7
CAPITOLUL VII. Obligațiile persoanelor cu funcție de conducere.....	8
CAPITOLUL VIII. Protejarea activelor instituției.....	9
CAPITOLUL IX. Confidențialitatea.....	9
CAPITOLUL X. Comunicarea și utilizarea mijloacelor electronice.....	9
CAPITOLUL XI. Clauze specifice.....	10
CAPITOLUL XII. Vestimentația.....	11
CAPITOLUL XIII. Dispoziții finale.....	11

Capitolul I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezentul Cod de conduită, etică și deontologie (în continuare Cod) al angajaților Agenției de Dezvoltare Regională Centru (în continuare ADR Centru) a fost elaborat în temeiul Legii nr. 229/2010 privind controlul financiar public, Legii integrității nr.82/2017, Legii nr. 438/2006 privind dezvoltarea regională în Republica Moldova, Strategiei naționale de integritate și anticorupție pentru anii 2017–2023, aprobate prin Hotărârea Parlamentului nr.56/2017, Hotărârii de Guvern cu privire la măsurile de realizare a Legii nr. 438/2006 privind dezvoltarea regională în Republica Moldova nr.127/2008 și Manualului Operațional al Agenției de Dezvoltare Regională, în scopul reglementării principiilor fundamentale și normelor generale de conduită profesională ale personalului din cadrul entității în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcționale ale acestora.
2. Rolul Codului este să ghideze comportamentul moral și profesional al colaboratorilor ADR Centru, atât în timpul activității profesionale, cât și în afara acesteia, în măsura în care acest fapt afectează imaginea instituției.
3. Obiectivele prezentului Cod urmăresc să asigure creșterea calității activității profesionale, o mai bună administrare a resurselor în realizarea obiectivelor generale și specifice ale ADR Centru, precum și să contribuie la prevenirea fraudelor și eliminarea faptelor de corupție din cadrul ADR prin:
 - a. reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului ADR Centru și al personalului din cadrul acesteia, cu respectarea interesului public și a legislației în vigoare;
 - b. crearea unui climat de încredere și respect reciproc între actorii externi și angajații ADR Centru, pe de o parte și între actorii externi și entitate pe de altă parte.
4. Codul pune accent pe formarea și dezvoltarea discernământului moral al angajaților și colaboratorilor în concordanță cu valorile și principiile organizaționale prin prisma respectării normelor de conduită conținute în Cod.
5. Prevederile prezentului Cod se aplică angajaților agenției care activează în baza contractelor individuale de muncă pe durată nedeterminată și determinat, conform prevederilor legale. Directorului agenției se va conforma prevederilor Codului de etică emis de angajatorul său direct.

CAPITOLUL II. Principiile fundamentale de conduită profesională

6. În exercitarea atribuțiilor funcționale angajații ADR Centru au obligația de a respecta principiile fundamentale de conduită profesională și morală prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Cod și de a le practica în interes public. În exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcționale activitatea angajaților trebuie să fie guvernată de următoarele principii fundamentale:
 - a. **Integritatea morală** - principiu conform căruia angajatului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material, în exercitarea funcției pe care o deține, sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;
 - b. **Loialitatea** - principiul conform căruia angajații au obligația:
 - 1) prin actele sau faptele lor să respecte Constituția Republicii Moldova, legislația în vigoare și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale;

- 2) să apere în mod loial prestigiul ADR Centru, precum și să se abțină de la orice act sau fapt, care poate prejudicia prestigiul, imaginea sau interesele legale ale instituției.
- c. **Responsabilitatea** – principiul potrivit căruia în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajații ADR Centru au responsabilitatea morală fundamentală de a acționa cu bună-credință și de a întreprinde doar acele acțiuni care asigură un impact pozitiv asupra agenției și societății în ansamblul ei, sau care fac ca impactul negativ asupra acestora să fie cât mai mic cu putință;
- d. **Prioritatea interesului public** – principiu, în baza căruia angajatul are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- e. **Legalitatea** – principiu, conform căruia angajații sunt obligați să respecte reglementările legislației în vigoare, drepturile, libertățile constituționale și fundamentale ale persoanei, inclusiv tratatele internaționale, la care Republica Moldova este parte, să acționeze în conformitate cu legislația, indicațiile legitime ale superiorilor. Angajatul, care consideră că i se cere sau este impus să acționeze ilegal sau în contradicție cu normele de conduită, este obligat să comunice acest fapt conducătorilor, conform procedurilor stabilite;
- f. **Egalitate, imparțialitatea și nediscriminarea** - principiu conform căruia în exercitarea atribuțiilor profesionale angajații asigură egalitatea de tratament a tuturor persoanelor prin aplicarea aceluiași regim juridic în situații identice sau similare, angajații sînt obligați să aibă o atitudine obiectivă, ne-discriminatorie, neutră față de orice interes economic, religios sau de altă natură, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri în dependența de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;
- g. **Onestitatea și corectitudinea** - principiul conform căruia, în îndeplinirea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, angajații trebuie să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate în relațiile cu cetățenii, precum și în relațiile cu conducătorii, colegii și subordonații, să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;
- h. **Transparența** - principiul conform căruia activitățile desfășurate de angajați în exercitarea atribuțiilor de serviciu sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor;
- i. **Independența** - principiu conform căruia colaboratorul este obligat să ia decizii și să întreprindă acțiuni în mod imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri în funcție de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;
- j. **Imparțialitatea politică** - principiul conform căruia angajații sînt obligați să aibă o atitudine neutră față de orice interes politic în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcției. Apartenența politică a angajatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia;
- k. **Profesionalismul** - principiul conform căruia angajații sînt obligați să-și exercite atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate prin aplicarea cunoștințelor teoretice și aptitudinilor dobândite;
- l. **Confidențialitatea** - principiul potrivit căruia angajații au obligația:
- 1) să garanteze securitatea datelor și informațiilor la care au acces în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției, sau a persoanelor fizice sau juridice;
 - 2) să nu dezvăluie informații, care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege, în scopul protejării informațiilor confidențiale, vieții private a cetățenilor și securității naționale;
 - 3) să asigure protecția informației confidențiale la care au acces, se interzice modificarea sau distrugerea lor nesancționată;

- 4) să nu comunice persoanelor terțe sau să divulge în public informația de uz intern, informația oficială de uz limitat, datele personale ale persoanelor terțe, parolele sau alte date de identificare, utilizate pentru asigurarea accesului la resursele informaționale.

7. În exercitarea atribuțiilor funcționale, angajaților ADR Centru li se interzice:

- a. să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea instituției în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;
- b. să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care instituția are calitate de parte în proces;
- c. să dezvăluie informații care nu au caracter public sau să remită documente, care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei alte entități. Dezvăluirea informațiilor este permisă numai cu acordul conducătorului instituției în care angajatul își desfășoară activitatea;
- 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, sau ale unor angajați, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;
- e. să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni judiciare sau de altă natură împotriva statului sau instituției în care își desfășoară activitatea;
- f. întrebuintarea expresiilor, care lezează onoarea și demnitatea instituției și persoanei;
- g. formularea unor sesizări sau petiții calomnioase;
- h. să se prezinte la serviciu în stare de ebrietate sau sub influența stupefiantelor, urmînd a se lua măsuri de sancționare a acestora la Comisia de Disciplină.

CAPITOLUL III. Norme de etică și conduită

8. Angajatul ADR Centru indiferent de locul de muncă unde își desfășoară activitatea, în concordanță cu prevederile legale în vigoare, are următoarele drepturi și obligații:

- a. să îndeplinească cu fidelitate, conștiinciozitate și în termenele prevăzute sarcinile și atribuțiile de serviciu stabilite prin fișa postului și să se abțină de la orice faptă, care ar putea prejudicia persoanele fizice sau juridice, sau prestigiul instituției în care activează;
- b. să respecte legislația în vigoare și să îndeplinească cu responsabilitate sarcinile primite din partea conducătorului superior și a conducerii agenției;
- c. prin activitatea desfășurată, angajatului îi este interzis să obțină foloase sau avantaje în interes personal ori să producă prejudicii materiale sau morale altor persoane;
- d. angajaților le este interzis să impună altor operatori economici să se asocieze cu alte organizații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, permițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale;
- e. să-și perfecționeze continuu nivelul de dezvoltare profesională, atât prin autoinstruire, cât și prin intermediul cursurilor de pregătire profesională organizate de autoritățile publice, sau alte instituții abilitate atât din țară cât și de peste hotare;
- f. să respecte programul de muncă stabilit, folosind cu eficiență maximă timpul de muncă pentru îndeplinirea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, să fie responsabili în executarea indicațiilor și dispozițiilor conducătorilor ierarhic superiori;
- g. să ateste un comportament demn și adecvat, bazat pe un limbaj adecvat, corectitudine și amabilitate, cu respectarea principiilor moralității, eticii profesionale și culturii generale, menit să asigure calitatea înaltă în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor ce le revin, precum și pentru promovarea bunei imagini a ADR Centru, să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor, să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și entității prin:

- 1) promovarea unor soluții similare sau identice, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
 - 2) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.
- h. să nu prejudicieze onoarea, reputația și demnitatea persoanelor din cadrul ADR, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției deținute, prin dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
 - i. să se prezinte la serviciu într-o ținută vestimentară corectă și să manifeste un comportament civilizată și demn în relațiile cu colegii și ceilalți angajați din cadrul entității, să manifeste corectitudine și respect în relațiile cu persoanele din cadrul instituției;
 - j. angajații ADR sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului aflate în administrarea agenției, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar;
 - k. angajații au obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând ADR, numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute;
 - l. să coordoneze informațiile furnizate și declarațiile pentru presă cu specialistul în comunicare;
 - m. șefii subdiviziunilor interne ale ADR Centru sunt obligați să furnizeze informațiile de interes major din domeniul de activitate al subdiviziunii către specialistul în comunicare;
 - n. angajații ADR Centru, care desfășoară activități publicistice, didactic, de cercetare și alte activități în interesul personal, care nu contravin legislației în vigoare, le este interzis să folosească bunurile agenției pentru realizarea acestora.
- 9.** Întru asigurarea modului sănătos de viață angajaților ADR Centru le este interzis:
- a. fumatul în birourile agenției, cu excepția locurilor special prevăzute pentru fumat;
 - b. consumul de alcool, de droguri sau alte substanțe narcotice.
- 10.** Angajații care reprezintă entitatea în cadrul unor reuniuni internaționale, conferințe, seminare și alte activități cu caracter internațional, sunt obligați să respecte Codul și legile țării gazdă, să demonstreze respect față de tradițiile locale și să contribuie la formarea unei bune imagini a instituției și a țării pe care o reprezintă.
- 11.** Angajaților ADR Centru le este interzis să solicite sau să accepte cadouri, să beneficieze de servicii, favoruri sau de alte avantaje, care sînt destinate personal, familiei, rudelor, prietenilor, persoanelor fizice și juridice cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care îi pot influența corectitudinea în exercitarea funcției sau pot fi considerate drept recompensa pentru îndeplinirea atribuțiilor sale de serviciu.
- 12.** Angajatul poate accepta, conform normelor de politețe și de ospitalitate unanim recunoscute, semne de atenție și suveniruri simbolice a căror valoare nu depășește normele stabilite de legislația în vigoare.
- 13.** În cazul în care angajatului ADR Centru îi sunt oferite cadouri în timpul exercitării funcției, acesta are obligația de a declara orice cadou. Cadourile care depășesc valoarea de 1000 lei vor fi înregistrate într-un registru special. După înregistrare, cadourile vor fi lăsate ADR Centru spre folosință.

CAPITOLUL IV. Drepturile și obligațiile angajatorului

- 5.** Angajatorul are următoarele drepturi și obligații:
- a. să determine organizarea și funcționarea instituției;
 - b. să stabilească sarcinile de bază și atribuțiile de serviciu, responsabilitățile și împuternicirile necesare pentru fiecare post, să definească și să specifice cunoștințele și capacitățile personale necesare pentru fiecare post;
 - c. să promoveze o cultură adecvată de control asupra modului de îndeplinire a sarcinilor și atribuțiilor de serviciu;

- d. să organizeze activități de prevenire a riscurilor, să prevină după caz, să constate săvârșirea abaterilor disciplinare și să aplice sancțiunile corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- e. să creeze un sistem eficient și eficace de comunicare internă și externă;
- f. să asigure dreptul fiecărui angajat la condițiile echitabile de muncă corespunzătoare cerințelor de protecție și igienă a muncii, în scopul ocrotirii sănătății, integrității fizice și psihice a angajaților;
- g. să asigure condițiile necesare privind protecția muncii și respectarea normelor igienico-sanitare, precum și instruirea angajaților în acest domeniu;
- h. să asigure posibilitatea participării la activitățile de dezvoltare profesională conform cadrului legal, în scopul dezvoltării și menținerii standardelor înalt profesionale ale conduitei și performanței angajaților;
- i. să susțină propunerile și inițiativele motivate ale personalului, în vederea îmbunătățirii activității instituției precum și a imaginii acesteia în exterior;
- j. să asigure acordarea drepturilor prevăzute de actele legislative și normative în vigoare tuturor angajaților, în raport cu funcția deținută și munca efectiv prestată;
- k. să organizeze sistemul de management financiar și control pentru a asigura atingerea obiectivelor entității;
- l. să instituie și să implementeze norme de etică și deontologie ținând cont de specificul activității, standardele naționale și internaționale în domeniu său, dacă adoptarea acestor norme este dată în competența altei autorități responsabile, să elaboreze și să propună spre adoptare proiectul acestor norme de etică și deontologie;
- m. să ofere angajaților exemplul propriu de respectare a normelor de etică și deontologie în activitatea pe care o desfășoară;
- n. să publice pe pagina web a entității publice normele de conduită, etică și deontologie adoptate;
- o. să tragă la răspundere disciplinară angajații care încalcă normele de etică și deontologie, iar în cazul în care încălcările admise întrunesc elementele unor contravenții sau infracțiuni, să sesizeze organele abilitate în acest domeniu.

CAPITOLUL V. Conflictul de interese

- 14.** Angajatul este obligat să evite conflictul de interese.
- 15.** Angajatul nu poate să participe în cadrul aceleiași Comisii în care angajații au calitatea de rude sau afini în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
- 16.** Orice conflict de interese declarat de către candidatul ce urmează a fi numit într-o nouă funcție trebuie să fie aplanat pînă la numirea sa în funcție.
- 17.** Angajații ADR Centru nu trebuie să se lase influențați de interesele personale, inclusiv cele cunoscute ale soțului/soției, ascendenților, descendenților, rudelor de pînă la gradul IV sau terților și nici de presiunile de orice fel, în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
- 18.** Angajații ADR Centru, implicați în procesele decizionale (membrii Comisiilor sau Grupurilor de lucru, în cadrul cărora angajatul urmează să ia o decizie sau să participe la luarea unei decizii în care are interese personale sau care vizează persoane ce îi sînt apropiate), trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare.
- 19.** Procedura privind declararea și soluționarea conflictelor de interese este reglementată de acte legislative și normative în vigoare.

CAPITOLUL VI. Măsurile de asigurare a integrității instituționale

- 20.** Climatul de integritate instituțională se cultivă prin realizarea următoarelor măsuri:
 - a. angajarea și promovarea angajaților în bază de merit și de integritate profesională;

- b. respectarea regimului juridic al incompatibilităților, restricțiilor în ierarhie și al limitărilor de publicitate;
- c. angajații agenției, numiți în calitate de membrii a grupului de lucru pentru achiziții, care se află, sau se pot afla în conflict de interese cu oricare dintre ofertanți sau aplicanți, trebuie să raporteze acest fapt și să se retragă imediat din grupul de lucru;
- d. neadmiterea favoritismului;
- e. neadmiterea, denunțarea și tratarea influențelor necorespunzătoare;
- f. neadmiterea utilizării atribuțiilor funcției deținute în alte scopuri decât cele care privesc îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- g. asigurarea neadmiterii și denunțării manifestărilor de corupție;
- h. intoleranței față de incidentele de integritate;
- i. semnarea Avizului de informare în baza Legii nr.325/2013 „Cu privire la testarea integrității profesionale”;
- j. asigurarea transparenței în procesul decizional;
- k. asigurarea accesului la informații de interes public;
- l. gestionarea transparentă și responsabilă a patrimoniului public, a finanțelor rambursabile și nerambursabile;
- m. respectarea imaginii organizației în raport cu societatea civilă;
- n. informațiile oferite de ADR Centru urmează a fi explicate, exacte, transparente și complete din punctul de vedere al conținutului;
- o. respectarea normelor de etică și deontologie.

CAPITOLUL VII. Obligațiile persoanelor cu funcție de conducere

21. În exercitarea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, persoanele cu funcție de conducere au obligația:

- a. să respecte normele de conduită, precum și să promoveze și să asigure respectarea normelor de conduită de către angajații subordonați;
- b. să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la cariera în funcția exercitată pentru personalul din subordine;
- c. să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, în cazul în care propune sau aprobă promovări, transferuri, numiri sau suspendări raporturilor de serviciu/de muncă, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, cu excluderea oricărei forme de favoritism sau discriminare;
- d. să evite criteriile discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu normele de conduită prevăzute de Codul Muncii al Republicii Moldova;
- e. să creeze și să mențină un climat psihologic favorabil în subdiviziunea pe care o conduce;
- f. un conducător de subdiviziune trebuie să posede:
 - 1) calități ce caracterizează orientarea valorică și morală a personalității, capacitatea de a influența asupra angajaților din subordine, de a crea în colectiv o ambianță de responsabilitate, exigență și stimă reciprocă, perseverență și creativitate în atingerea scopului;
 - 2) capacități organizatorice;
 - 3) competență și cunoștințe ample în domeniul aferent funcției;
 - 4) calități moral psihologice: empatie, tact, stimă, amabilitate, modestie, perseverență, reținere, corectitudine și bunăvoință.

CAPITOLUL VIII. Protejarea activelor instituției

- 22.** Angajații ADR Centru au obligația să protejeze activele și resursele instituției și să prevină deteriorarea, vandalizarea sau utilizarea incorectă și/sau neautorizată a acestora. Totodată, este interzisă utilizarea activelor și resurselor în beneficiu personal.
- 23.** Orice risipă, folosire incorectă sau neautorizată, distrugere sau furt al bunurilor din proprietatea instituției, trebuie comunicate imediat nivelului ierarhic superior.
- 24.** La încetarea contractului individual de muncă, angajații au obligația de a returna ceea ce aparține de drept instituției, inclusiv documente (atât în format fizic cât și în format electronic).
- 25.** Proprietatea intelectuală a instituției va fi protejată de către angajații săi.

CAPITOLUL IX. Confidențialitatea

- 26.** Angajații agenției convin ca, pe toată durata contractului de muncă și după încetarea acestuia, să nu transmită date sau informații persoanelor terțe, de care au luat cunoștință în timpul executării contractului. Excepție de la această regulă o constituie doar sesizările faptelor ce contravin legii, depuse la autoritățile competente.
- 27.** Este interzisă dezvăluirea datelor personale referitoare la angajați, fără consimțământul acestora, excepție făcând cazurile în care există cerințe legale în acest sens.
- 28.** Este interzisă dezvăluirea informațiilor obținute pe parcursul derulării activității profesionale care ar putea fi utilizate pentru a afecta concurența corectă pe parcursul derulării procedurilor de achiziții.
- 29.** Angajații trebuie să respecte confidențialitatea informațiilor dobândite în timpul activităților profesionale și să nu le divulge în interes personal, direct sau indirect unei terțe părți. Aceste informații sunt proprietatea ADR Centru și nu pot fi divulgate în afara instituției.
- 30.** Obligația respectării confidențialității se menține chiar și după încheierea relației profesionale dintre angajați și ADR Centru pe parcursul a 3 ani în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile contractului individual de muncă, acolo unde este cazul.

CAPITOLUL X. Comunicarea și utilizarea mijloacelor electronice

- 31.** La telefon se răspunde nu mai târziu decât după al treilea apel, inclusiv la telefonul colegului care lipsește din birou. Fraza de salut trebuie să fie formulată în așa fel, încât să permită identificarea angajatului sau a subdiviziunii din care face parte. În cazurile când colegul de birou lipsește, angajatul este obligat să răspundă la apel, manifestând un grad ridicat de amabilitate.
- 32.** În cazul convorbirilor telefonice angajatul trebuie să țină seama de următoarele criterii:
 - a. va începe convorbirea prin a se prezenta (salutul, numele, prenumele, funcția, instituția);
 - b. nu se va telefona fără un motiv clar;
 - c. în cazul formării unui număr greșit sau producerii unei conectări eronate se vor aduce, negreșit, scuzele înainte de a închide telefonul;
 - d. se va acorda atenția cuvenită vocii în timpul convorbirii telefonice / timbrul vocii și tonul folosit sunt decisive pentru desfășurarea unei convorbiri eficiente și civilizate;
 - e. se va discuta la subiect, concis, cu voce moderată la o distanță mică de receptor și de pe poziție de partener egal;
 - f. se va acorda atenție sporită interlocutorului/nu se va discuta concomitent cu alte persoane care, eventual, se află în birou;
 - g. în caz, că s-a întrerupt legătură telefonică, este de datoria celui care a solicitat convorbirea să o restabilească;
 - h. dacă în birou sunt vizitatori, la telefon se va răspunde doar dacă este cu adevărat urgent și nu înainte de a se cere scuze vizitatorului;

- i. dacă angajatul se află ca vizitator în biroul șefului și acesta este solicitat urgent la telefon, încăperea se va părăsi pentru a nu-l deranja, iar în cazul când șeful acceptă prezența, se va aștepta în mod tacit sfârșitul convorbirii telefonice.

33. Comunicarea electronică devine un mijloc tot mai eficient de comunicare, doar în cazul respectării următoarelor reguli de bază:

- a. nu se admite expedierea mesajelor fără subiecte, în subiectul mesajului se prezintă tematică lui în formă succintă în 3-4 cuvinte;
- b. textul mesajului trebuie să fie formulat coerent și laconic, în cazul unor anexe angajatul are obligația de a le descrie succint în textul mesajului;
- c. semnarea mesajelor este obligatorie, conținând în acest sens toate datele de contact pentru a facilita comunicarea ulterioară cu corespondentul.

CAPITOLUL XI. Clauze specifice

34. Angajații agenției trebuie să se comporte într-un mod civilizată, să manifeste respect în relațiile cu superiorii, colegii, subordonații, cât și cu partenerii, în vederea desfășurării activităților zilnice într-un climat favorabil.

35. Angajații trebuie să promoveze, în cadrul serviciului, relații bazate pe responsabilitate, respect reciproc, colaborare și sprijin profesional.

36. Managementul ADR Centru trebuie să fie un model de comportament etic și să promoveze un climat organizațional în care valorile, politicile și standardele de etică ale organizației să fie cunoscute și respectate.

37. În cadrul entității, canalele de comunicare trebuie să fie deschise atât de la management către personal cât și de la personal către management, comunicarea fiind bazată pe încredere și respect reciproc între angajații organizației de la toate nivelurile ierarhice.

38. ADR Centru trebuie să utilizeze practici corecte de angajare, care vor include evaluarea obiectivă, evitarea conflictelor de interese și a mitei, precum și interzicerea oricăror forme de discriminare în luarea deciziilor cu privire la selecția și evaluarea angajatului.

39. Deciziile cu privire la angajare și promovare trebuie să se ia exclusiv în avantajul organizației, pe baza evaluării pregătirii profesionale, a realizărilor și a conduitei individuale a candidatului, cu respectarea legislației în vigoare.

40. Atunci când există o divergență de opinii sau o disensiune între doi sau mai mulți angajați, este indicat ca aceste persoane să analizeze problema și să o rezolve pe cale amiabilă.

41. Atunci când situația nu se poate remedia pe cale amiabilă de către părțile implicate, cazul este preluat de managementul instituției, care va media situația.

42. Prin angajații săi, ADR Centru asigură relații de colaborare cu autoritățile locale, centrale precum și cu alte entități, bazate pe principii de corectitudine și transparență, fără a compromite independența și obiectivele strategice și operaționale ale instituției și cu respectarea principiilor de comportament și valorilor acestui Cod.

43. ADR Centru prin angajații săi, promovează concurența deschisă și cinstită, cu derularea de relații contractuale în mod onest și legal.

44. ADR Centru își bazează relațiile cu partenerii pe practici legale, eficiente și corecte, construind relații pe termen lung, demonstrându-și valoarea și integritatea.

45. Angajații ADR Centru sunt obligați:

- a. să acționeze în conformitate cu prevederile prezentului cod și ale legislației în vigoare în relațiile cu partenerii și să nu încerce să obțină avantaje personale prin utilizarea informațiilor confidențiale de care iau cunoștință;
- b. să nu trateze partenerii în mod preferențial, favorizându-i pe unii în detrimentul celorlalți, pe criterii de prietenie, simpatie etc..

CAPITOLUL XII. Vestimentația

- 46.** Ținuta vestimentară a angajaților ADR Centru, ca un comportament al culturii corporative, trebuie să corespundă imaginii unei instituții, care să reflecte seriozitate, decență și respect față de cetățeni și să nu conțină elemente, care ar putea discredita imaginea agenției.
- 47.** Angajaților ADR Centru se recomandă purtarea hainelor și încălțăminte, corespunzătoare evenimentelor, care dau un aspect îngrijit și decent.
- 48.** Accesul în incinta ADR Centru în vestimentație, care să conțină cuvinte cu conținut rasist, sexual, imoral sau sugestiv, slogane, descrieri sau desene care includ creaturi ciudate, este interzis.

CAPITOLUL XIII. Dispoziții finale

- 49.** Prezentul Cod va fi adus la cunoștința, contra semnătură, tuturor angajaților. fișează panoul
- 50.** Orice modificare care intervine în conținutul Codului este supusă procedurii de informare a angajaților.
- 51.** Respectarea dispozițiilor prezentului Cod de conduită, etică și deontologie este o condiție obligatorie pentru toți angajații ADR Centru.
- 52.** Nerespectarea Codului de conduită, etică și deontologie este considerată abatere disciplinară și se sancționează conform prevederilor legale și reglementărilor interne în vigoare.
- 53.** ADR Centru adoptă și implementează în prezentul Cod o politică dedicată avertizării de integritate. Implementarea acestei politici se efectuează prin prisma protecției avertizorilor de integritate, evidența manifestărilor de corupție denunțate, etc.
- 54.** În cazul în care există sesizări din interiorul sau din afara instituției cu privire la încălcarea prevederilor prezentului Cod de etică și conduită profesională de către angajații instituției, vor fi efectuate cercetări administrative, conform legislației în vigoare.
- 55.** Problemele etice apărute în cadrul organizației vor fi aduse la cunoștința persoanei care se ocupă de soluționarea cazului.
- 56.** Prezentul Cod de etică și conduită profesională intră în vigoare de la data aprobării sale.

