



REGIA AUTONOMĂ DE TRANSPORT ÎN COMUN CONSTANȚA

Ediția 1/ Revizia 1/ aprilie 2019

Consilier etică,
Nicoleta Georgiana Negoii

CONSTANȚA

CAPITOLUL I - INTRODUCERE

1.1. Codul de Etică profesională al personalului din R.A.T.C. Constanța reprezintă normele etice de conduită care stabilesc și reglementează valorile corporative, responsabilitățile, obligațiile și conduita salariaților în relațiile interinstituționale, precum și în relațiile acestora cu societatea.

1.2. Prezentul cod de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații entității consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul instituției.

1.3. Implementarea codului de etică în cadrul instituției este utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea apariției unor situații care ar putea afecta reputația instituției.

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

1.5. Acest Cod nu conține răspunsuri la toate problemele care ne preocupă în domeniu sau care pot apărea. Vom rezolva dilemele etice prin aplicarea principiilor trasate de prezentul cod și prin judecarea corectă și obiectivă a situațiilor de fapt. Existența unui Cod de etică protejează instituția și salariații onești de comportamente necinstite sau oportuniste, întrucât persoanele care nu aderă la valorile instituției și încalcă prevederile Codului de etică nu sunt binevenite în cadrul acesteia.

1.6. Respectarea Codului de Etică Profesională a personalului din cadrul R.A.T.C. Constanța este obligația angajaților și oferă acestora informații privind modul în care aceștia pot rezolva problemele de etică în relațiile inter și intrainstituționale.

1.7. Codul de Etică prezintă setul de reguli de bază, de comportament etic al salariaților și modul de prevenire a acțiunilor ilicite și ilegale care ar putea să apară pe parcursul derulării activității.

1.8. Normele de conduită profesională prevăzute de prezentul cod de conduită sunt obligatorii pentru tot personalul din cadrul R.A.T.C. Constanța, încadrat cu contract individual de muncă.

1.9. Acest Cod de etică a fost elaborat în conformitate cu prevederile Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare, ale C.C.M. încheiat la nivelul unității în vigoare, Regulamentului de organizare și funcționare și Regulamentului intern al regiei, Legii dialogului social nr.62/2011 (republicată), cu modificările și completările ulterioare și Ordinului pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice nr.400/2015, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL II - OBIECTIVE

2.1. Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciilor, o bună administrare în realizarea obiectivelor instituției, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din instituție, prin:

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

b) informarea instituției ierarhic superioare, a clienților și colaboratorilor cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului în exercitarea funcției;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între utilizatori, colaboratori și personalul din cadrul R.A.T.C. Constanța, pe de o parte și autoritățile administrației publice, pe de altă parte.

2.2. Prezentul cod de conduită etică conține formularea obligațiilor angajaților complementare altor regulamente aplicabile în R.A.T.C. Constanța, stabilind ca valori fundamentale onestitatea, corectitudinea, grija față de bunurile administrate și respectul

reciproc, reglementând buna conduită a tuturor angajaților, inclusiv a membrilor Consiliului de administrație, care nu sunt angajați ai regiei, pe toată durata mandatului lor, deși conținutul prezentului cod cuprinde preponderent reglementări privind activitatea de serviciu public de transport călători.

2.3. Buna conduită în activitatea de transport public de persoane se referă la: respectarea legii, respectarea principiilor bune practici a profesiei și asumarea responsabilităților.

CAPITOLUL III - TERMENI

3.1. Expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații:

a) alegație – invocarea unei teorii, unei păreri, unui document etc. pentru a argumenta sesizarea de fraudă în activitatea de transport public de persoane;

b) anchetă – etapa inițială a cercetărilor asupra fraudei în desfășurarea activității, care se declanșează după alegație; ancheta are rolul de a verifica dacă alegația are o bază reală sau nu;

c) arbitrare – rezolvarea unei dispute asupra fraudei în activitatea de transport public de persoane de către un arbitru; decizia arbitrului trebuie respectată în toată instituția;

d) arbitru – persoana juridică sau fizică, cu calificare corespunzătoare, care trebuie să analizeze și să decidă asupra gradului de culpabilitate al persoanei acuzate de abatere de la buna conduită în activitatea R.A.T.C. Constanța;

e) comunitate profesională – grup de angajați ai societăților comerciale de transport public de persoane; în sens larg, totalitatea acestei structuri dintr-o localitate, dintr-o țară, dintr-o zonă a lumii sau din întreaga lume;

f) concurența neloială – orice act sau faptă contrară uzanțelor curente în activitatea industrială și de comercializare a produselor, de execuție a lucrărilor, precum și de efectuare a prestațiilor de servicii;

g) confecționarea de date – înregistrarea și prezentarea unor date din imaginație, care nu sunt obținute prin metodele de lucru folosite în activitatea de transport public de persoane;

h) confidențialitate – păstrarea secretului asupra conținutului activității aflată în desfășurare sau recent finalizate, asupra persoanei acuzată de fraudă și asupra persoanei care face o alegație;

i) conflict de interese – situația de incompatibilitate în care se află o persoană care are un interes personal ce influențează imparțialitatea și obiectivitatea activităților sale în evaluarea, monitorizarea, realizarea, raportarea activităților curente și obținerea de beneficii în interesul personal și include orice avantaj pentru persoana în cauză, soțul/soția, rude ori afini până la gradul al patrulea inclusiv; acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului 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;

j) evaluare – aprecierea rezultatelor exercitării profesiei prin folosirea unor criterii calitative și cantitative, cum ar fi gradul de realizare al sarcinilor de serviciu, calitatea activității, impactul asupra societății, sau asupra mediului înconjurător etc.;

k) falsificare – denaturarea, contrafacerea documentelor de lucru, a echipamentelor, procedurilor de lucru sau rezultatelor; omiterea unor date sau rezultate de natură a deforma rezultatele activității prestate;

l) fraudă – acțiunea deliberată de confecționare, falsificare, înstrăinare ilicită a bunurilor companiei sau alte procedee care se abat de la practicile acceptate de companie și care au ca scop obținerea unui beneficiu material și/sau personal, etc.;

m) funcție - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de instituție în temeiul legii, în fișa postului;

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

- o) informație cu privire la date personale - orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă;
- p) 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;
- q) interes public - acel interes care implică garantarea și respectarea de către entitățile 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;
- r) investigație – etapa a doua a cercetărilor asupra fraudei, care urmează anchetei și care se bazează pe fapte dovedite;
- s) notificarea – comunicarea scrisă făcută unei persoane acuzată de fraudă în activitatea pe care o desfășoară în cadrul regiei; notificarea se trimite persoanei în cauză înainte a procedurilor de anchetă sau investigație;
- t) personal angajat - persoana încadrată în baza prevederilor Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- u) plagiat – însușirea ideilor, metodelor, procedurilor, tehnologiilor, rezultatelor unei persoane, indiferent de calea prin care acestea au fost obținute, prezentându-le drept creație personală; violarea proprietății intelectuale prin însușirea abuzivă a ideilor altei/altor persoane;
- v) probitate intelectuală – neacceptarea falsificării de rezultate ale activității profesionale, neînsușirea de idei sau rezultate altele decât cele personale, nedivulgarea conflictelor de interese etc., cu scopul de a induce în eroare comunitatea și de a crea prejudicii regiei, constituie lipsă de probitate intelectuală;
- w) responsabilitate – responsabilitatea angajaților individuali, a societății pentru păstrarea integrității în desfășurarea activității;
- x) sancțiune – măsura represivă aplicată persoanei fizice, care nu respectă reglementările bunei conduite în activitatea pentru care este angajat;
- y) standard – normă sau ansamblu de norme care reglementează buna conduită în activitatea de transport public de persoane.

CAPITOLUL IV - VALORILE FUNDAMENTALE ALE R.A.T.C. CONSTANȚA

4.1. VALORILE MORALE

Integritatea – suntem un colectiv cu o conduită onestă.

Loialitatea – suntem devotați instituției și beneficiarilor noștri în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate atât în nume personal, cât și în numele instituției.

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

Respectul legii – respectăm prevederile legale și nu ne abatem de la acestea. Încălcarea legii este nepermisă.

Echitate – atât angajații instituției, cât și beneficiarii noștri sunt tratați imparțial, corect și echitabil.

4.2. VALORILE PROFESIONALE

Satisfacția beneficiarilor – folosim toate resursele pentru atingerea unui standard ridicat de calitate a serviciilor prestate, pentru satisfacerea cerințelor PUBLICULUI și câștigarea loialității tuturor celor care utilizează oportunitățile și facilitățile activității noastre.

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

Spirit de echipă – comunicăm, conlucrăm și reușim împreună.

4.3. PRINCIPII APLICABILE

4.3.1. Principii generale

Onestitatea angajatului față de propria persoană și față de ceilalți angajați constituie un principiu etic de bază pentru buna conduită în activitate. Lipsa onestității conduce la o imagine nepotrivită a activității și poate altera încrederea reciprocă a angajaților. Integritatea angajaților asigură respectarea contribuțiilor colegilor, concurenților, partenerilor și conduce la diminuarea numărului de erori și exagerări. Autocenzura asupra propriilor rezultate poate conduce la eliminarea erorilor. Responsabilitatea privind lipsa de onestitate revine deopotrivă angajatului și regiei.

Cooperarea și colegialitatea în grupurile de lucru reprezintă o protecție față de erorile profesionale și față de fraude, asigurând transparența rezultatelor și conducând la creșterea valorii muncii lor, a profesiei. Cooperarea trebuie să permită schimbul de idei, criticile reciproce, verificarea reciprocă a rezultatelor etc.

Respectul față de locul de muncă și față de probitatea profesională determină evitarea cazurilor de fraudă.

Originalitatea și calitatea serviciului prestat, a profesiei trebuie să primeze asupra cantității la evaluarea rezultatelor profesionale. Criteriile cantitative de evaluare a rezultatelor exercitării profesiei trebuie corelate cu cele care privesc originalitatea și eficiența procesului cunoașterii.

Activitatea profesională nu trebuie să conducă la pagube sociale sau individuale. Acest principiu este aplicabil tuturor activităților de interes public. Derularea activității în serviciile publice trebuie făcută cu multă transparență, pe baza unor criterii acceptate de comunitate, în concordanță cu strategia de dezvoltare durabilă a activității de transport public de persoane. Analiza conflictelor de interese constituie un mecanism de diminuare a influențelor nedorite asupra rezultatelor activității R.A.T.C. Constanța.

Conducerea regiei nu susține creșterea numărului de servicii prestate, în detrimentul calității acestora. Sabotajul în activitatea de transport public de persoane reprezintă o crimă instituțională sau individuală și va fi pedepsit conform legislației în domeniu.

Pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu și aplicarea principiilor legalității, integrității morale, competenței și responsabilității profesionale, eficienței, obiectivității, tratamentului imparțial și transparenței, personalul din cadrul regiei are următoarele obligații:

- a) prioritatea intereselor instituției - principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a considera interesele instituției mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- b) profesionalismul - principiu conform căruia personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
- c) imparțialitatea și nediscriminarea - principiu conform căruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- d) integritatea morală - principiu conform căruia personalului regiei îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;
- e) 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;
- f) cinstea și corectitudinea - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;

g) comportament integru, ceea ce presupune:

- să fie corect și onest în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- să nu folosească poziția deținută în societate în interese personale;
- să nu sugereze și să nu pretindă recompensă (cadouri și orice alte valori sau servicii) pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu de la persoanele cu care au relații de colaborare;
- să nu se implice în activități sau înțelegeri, direct sau prin membrii de familie, care să dea naștere la conflicte de interese;
- să nu folosească bunurile societății pentru rezolvarea problemelor personale.

4.3.2. Standarde privind activitatea profesională

Respectarea standardelor profesiei constituie o garanție a bunei conduite în activitatea profesională. Principalele standarde generale de activitate profesională exclud:

- a) ascunderea sau înlăturarea rezultatelor nedorite;
- b) confecționarea de rezultate;
- c) înlocuirea rezultatelor cu date fictive;
- d) interpretarea deliberat distorsionată a rezultatelor și deformarea concluziilor;
- e) neatribuirea corectă a paternității unei lucrări;
- f) introducerea de informații false în solicitările de necesar de materiale sau de fonduri;
- g) nedezvăluirea conflictelor de interese;
- h) neînregistrarea și/sau nearhivarea documentelor, precum și înregistrarea și/sau arhivarea eronată a acestora;
- i) lipsa de informare a conducătorului ierarhic superior, înainte de începerea unei activități neplanificate, referitor la: drepturi salariale, răspunderi, surse de finanțare și asocieri cu terți;
- j) lipsa de obiectivitate în evaluări și nerespectarea condițiilor de confidențialitate ale rapoartelor de evaluare, alegațiilor, rapoartelor de activitate etc.;
- k) nerecunoașterea metodologiilor existente, aprobate, ca sursă de informare;
- l) nerecunoașterea erorilor proprii;
- m) transmiterea rezultatelor proprii într-o manieră iresponsabilă, cu exagerări;
- n) nerespectarea clauzelor contractelor, protocoalelor etc.

4.3.3. Cerințe generale pentru o conduită și un comportament integru

Pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu și aplicarea principiilor legalității, integrității morale, competenței și responsabilității profesionale, eficienței, obiectivității, tratamentului imparțial și transparenței, personalul din cadrul R.A.T.C. Constanța are următoarele obligații:

- să fie loial regiei;
- să fie corect și onest în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- să nu folosească poziția deținută în unitate în interese particulare;
- să nu ofere și să nu pretindă recompensă (cadouri și orice alte valori sau servicii) pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu de la persoanele cu care are relații de colaborare;
- să nu se implice în activități sau înțelegeri, direct sau prin membrii de familie, care să dea naștere la conflicte de interese;
- să nu folosească bunurile unității pentru rezolvarea problemelor personale;
- să aibă un comportament și un limbaj civilizată față de toate persoanele cu care vine în contact, în interiorul și exteriorul unității;
- să dovedească spirit de echipă și solidaritate față de colegi, respectând drepturile și demnitatea fiecăruia;

- să nu se lase influențat de interese personale, de presiuni sau influențe externe în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- să păstreze confidențialitatea operațiunilor efectuate, a documentelor și informațiilor care au acest regim și de care ia cunoștință prin exercitarea atribuțiilor de serviciu și ale funcției.

4.3.4. **Obligații de natură profesională**

Angajații instituției trebuie să aducă la îndeplinire la termen și în mod corect sarcinile de serviciu prin:

- studierea politicilor/procedurilor operaționale din domeniul propriu de activitate, înțelegerea și aplicarea acestora în activitatea pe care o desfășoară;
- actualizarea politicilor și procedurilor aplicabile în activitatea pe care o desfășoară;
- solicitarea de asistență din partea superiorului ierarhic atunci când există întrebări privind politicile/procedurile care trebuie aplicate și respectate;
- îmbogățirea continuă a cunoștințelor și competențelor profesionale, prin participarea la cursurile de pregătire profesională, prin grija instituției și studiul individual;
- informarea imediată a superiorului ierarhic asupra oricărei încercări /presiuni de încălcare (cu sau fără știință) a politicilor/procedurilor instituției făcute din interiorul/ exteriorul instituției.

În desfășurarea activității sale, fiecare angajat al instituției are următoarele obligații:

- să cunoască și să aplice corect prevederile/reglementările legale și procedurile interne ale instituției;
- să se asigure că acțiunile întreprinse sunt înțelese corect;
- să asigure neutralitatea instituției, conform statutului și licențelor, față de interesele posibil divergente ale participanților la activități profesionale similar din partea diverșilor operatori economici;
- să nu împiedice sau să nu denatureze concurența în sectorul de activitate, respectând prevederile legale și reglementările emise de organismele de reglementare în domeniu;
- să conștientizeze și să protejeze imaginea și prestigiul instituției, inclusiv al calității sale de angajat al R.A.T.C Constanța.

Conducerea RATC Constanta asigură structura organizatorică și condițiile care permit respectarea principiilor și standardelor bunei conduite în activitatea profesională, precum și obiectivitate în evaluare și egalitate de șanse.

Conducerea regiei, precum și salariații au datoria de a sesiza autoritățile statului atunci când constată că rezultatele exercitării profesiei au un efect negativ asupra unității. Angajații sunt responsabili pentru respectarea normelor și valorilor etice.

Responsabilitatea pentru folosirea corectă a fondurilor bugetare revine conducerii regiei.

4.3.5. **Conflictul de interese**

Angajații trebuie să evite orice situație care implică sau poate genera conflicte între propriile interese și interesele regiei.

În orice situație, angajații care au relații de afaceri cu utilizatorii, contractorii, furnizorii, trebuie să acționeze numai în interesul instituției și să excludă orice fel de avantaje personale. Datoria, loialitatea și sarcinile de serviciu ale angajaților nu trebuie compromise în nici un fel de interesele personale. Angajații vor evita orice implicare directă sau indirectă – de exemplu prin membrii familiei (soț/soție sau copii aflați în întreținere) – în asocieri sau investiții care influențează sau pot influența deciziile individuale ale oricărui angajat, atunci când acesta acționează în interesul instituției.

Orice posibil conflict de interese trebuie declarat.

În cazul în care un angajat este implicat într-un conflict de interese, conducerea instituției trebuie să analizeze și să soluționeze situația împreună cu oficiul juridic. Aprobarea sau dezaprobarea situației analizate se va face pe baza unui document scris, înregistrat și păstrat la biroul resurse umane.

4.3.6. Oferirea de cadouri, favoruri sau servicii

Instituția poate oferi cadouri, favoruri sau servicii utilizatorilor / partenerilor/ furnizorilor numai cu respectarea următoarelor criterii:

- să fie în concordanță cu practicile obișnuite de protocol;
- să nu aibă o valoare excesiv de mare și să nu fie considerate mită sau recompense;
- să nu contravină legii sau standardelor etice;

Este permisă oferirea de cadouri simbolice cu ocazia perfectării unor tranzacții, dacă acțiunea are caracter public și se bazează pe reciprocitate.

Este permisă oferirea de cadouri simbolice pe parcursul derulării unui contract.

Este permisă oferirea unui cadou simbolic unui client valoros, în concordanță cu obiceiurile locale și cu scopul de a întări o relație de colaborare legală.

În cazul în care există dubii privind legalitatea unui cadou, favoare sau serviciu care să fie oferite furnizorilor/ executanților/ prestatorilor/ utilizatorilor fideli de către instituție, atunci trebuie consultanță juridică.

Este interzisă oferirea de cadouri, gratuități sau favoruri excesive pentru influențarea deciziilor în probleme profesionale sau legate de angajați.

Este interzisă oferirea unui cadou excesiv unui superior ierarhic sau unui manager, deoarece s-ar putea interpreta ca o încercare din partea angajatului de a obține un tratament preferențial.

Este interzisă oferirea de bani, cu titlu de cadou, sau echivalentul în bani al unor cadouri către persoane, firme sau organizații cu care instituția are sau ar putea avea relații de colaborare.

Este interzisă oferirea de mită și cotă parte, cadouri sau servicii persoanelor cu funcții oficiale.

4.3.7. Acceptarea de cadouri, favoruri sau servicii

Selectarea furnizorilor/contractorilor/colaboratorilor de către R.A.T.C.Constanța se face pe baza procedurilor și legilor în vigoare, fără a se lua în considerare posibilele avantaje personale oferite de aceștia (cadouri, favoruri, distracții etc.).

Angajații regiei nu vor accepta niciun fel de cadou, favor sau serviciu și nici nu vor căuta sau accepta vreun împrumut, de la persoane sau organizații cu care instituția are relații de colaborare sau care doresc să încheie parteneriate cu regia.

Este strict interzisă cererea sau acceptarea de bani (sau echivalentul în natură al unor sume de bani) de la colaboratori sau alte terțe persoane aflate în relații de colaborare cu instituția.

Este permisă acceptarea de cadouri de curtoazie (cu valoare simbolică, adică fără valoare materială deosebită) de către angajații regiei, oferite de colaboratori cu anumite ocazii, asociate de obicei practicilor de colaborare (aniversări, onomastici, Crăciun, Paște).

În anumite situații, refuzul unui cadou de o valoare foarte mare față de practicile uzuale de colaborare poate genera o situație stânjenitoare în relația dintre parteneri. În astfel de cazuri, angajatul va informa conducerea instituției care va analiza fiecare caz în parte și va acționa astfel: va permite angajatului să rețină cadoul, dar îl va înregistra într-un dosar, deus la compartimentul de audit sau va preda cadoul unei organizații de caritate.

4.3.8. Conduita angajaților

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.9. Responsabilitatea conducerii instituției

Conducerea R.A.T.C.Constanța trebuie să respecte valorile și politicile instituționale și să coordoneze activitatea instituției în conformitate cu acestea.

Conducătorii serviciilor, birourilor și compartimentelor trebuie să fie model de comportament etic și să promoveze un climat organizațional în care valorile, politicile și standardele de etică ale instituției să fie cunoscute și respectate.

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

4.3.10. Practici privind angajarea și angajații

R.A.T.C. Constanța respectă legislația muncii, utilizează practici corecte la angajare, incluzând și interzicerea oricăror forme de discriminare, de orice fel.

Remunerarea muncii se face în conformitate cu legislația privind salarizarea și depinde de performanțele individuale ale angajatului, dar și de performanța generală a instituției.

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

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

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

4.3.11. Informațiile cu caracter confidențial

Informațiile cu caracter confidențial sunt gestionate de către instituție prin proceduri interne specifice, care asigură accesul exclusiv al celor direct interesați și numai în scopuri profesionale.

Este interzisă și considerată ilegală utilizarea informațiilor cu caracter confidențial în negocierea – directă sau indirectă – în cadrul diferitelor tranzacții/ licitații/ contracte.

Este interzisă dezvăluirea informațiilor cu caracter confidențial unor terțe persoane, inclusiv membrilor familiei sau prietenilor.

Este interzisă dezvăluirea, către alți angajați (care nu au voie să cunoască) sau către o terță parte, a informațiilor confidențiale ale R.A.T.C.Constanța, atât în timpul activității angajatului, cât și după încheierea acesteia.

Dezvăluirea, modificarea sau utilizarea și difuzarea abuzivă a informațiilor clasificate, cu caracter confidențial sau a informațiilor neclasificate, dar cu acces foarte limitat, pot cauza grave prejudicii regiei și pot duce la sancționarea vinovaților.

4.3.12. Participarea la activități politice

Participarea angajaților instituției la viața politică se va face numai în afara orelor de program și doar în numele propriu al angajaților, nu în numele instituției.

Instituția nu acceptă manifestări sau inițiative care au un scop exclusiv sau preponderent politic, se abține de la orice presiune directă sau indirectă față de exponenții mediului politic și nu oferă contribuții bănești partidelor politice, organizațiilor sindicale sau asociațiilor cu care poate intra în conflict de interese.

Nu se va exercita niciun fel de presiune directă sau indirectă asupra angajaților pentru a sprijini o formațiune politică sau o candidatură politică individuală ori pentru a contribui cu fonduri bănești, în scopuri politice.

4.3.13. Documentele din cadrul unității

R.A.T.C. Constanța și-a stabilit și menține standarde de calitate privind întocmirea documentelor, strategiilor, procedurilor, rapoartelor, pentru a se asigura că activele sale sunt protejate și utilizate în mod corespunzător.

Trebuie să se efectueze înregistrări corecte, exacte și în timp util ale documentelor emise, pentru evidențe și raportări, în conformitate cu prevederile postului și cu reglementările și procedurile în vigoare ale instituției.

Nu trebuie să se realizeze documentații incorecte sau frauduloase.

Nu trebuie să se realizeze documentații care să fie contrare intereselor instituției.

Trebuie să se păstreze documentațiile pentru a putea fi oferite auditorilor sau organelor de control, la solicitări.

Trebuie să se semneze numai acele documente care sunt corecte și adevărate.

4.3.14. Protejarea bunurilor instituției

R.A.T.C. Constanța gestionează active în proprietatea publică și privată a statului care sunt de importanță vitală pentru a funcționa în domeniul propriu de activitate.

Angajații au obligația să protejeze activele și resursele regiei și să prevină deteriorarea, vandalizarea sau utilizarea incorectă a acestora. Orice risipă, folosire incorectă, distrugere sau furt al proprietății instituției, de care aveți cunoștință, trebuie comunicate fără întârziere superiorului direct.

La încetarea contractului individual de muncă, angajații au obligația de a returna ceea ce aparține de drept instituției și în primul rând documentele (inclusiv în format electronic) care reprezintă informații confidențiale sau drept de proprietate intelectuală.

Proprietatea intelectuală a regiei va fi protejată de către angajații care o utilizează. Invențiile și inovațiile sunt apreciate și pot fi dezvoltate la locul de muncă în calitate de angajat al unității.

Este interzisă discutarea de subiecte bazate pe informații confidențiale, proprietate a regiei, cu furnizori/ clienți/ parteneri/ membrii de familie.

4.3.15. Utilizarea calculatoarelor instituției

Hardware-ul, software-ul și datele înregistrate pe computere trebuie protejate, prin respectarea măsurilor de securitate specifice, împotriva distrugerii, furtului, manipulării neautorizate, accesului neautorizat și dezvăluirii de informații deținute de către R.A.T.C. Constanța.

Angajații sunt obligați să respecte măsurile de securitate specifice și vor permite controalele interne ale fiecărui sistem computerizat la care li s-a acordat acces.

Se va evita uzul personal sau în alte scopuri al hardware-ului sau software-ului deținute de regie. Toate informațiile (inclusiv fișierele personale) stocate în computerele proprietate unității, pot fi accesate/ verificate de personalul cu atribuții în acest sens. Corespondența cu colaboratorii/ partenerii se va efectua prin intermediul adreselor de e-mail alocate fiecărui angajat.

Corespondența referitoare la problemele de serviciu, care angajează regia, purtată prin intermediul adreselor de e-mail personale, va fi adusă la cunoștința directorului general, conform procedurii interne.

4.3.16. Protecția mediului înconjurător

Este obligatorie respectarea reglementărilor în vigoare privind protejarea mediului înconjurător.

Angajații regiei trebuie să țină cont de normele de protecție a mediului atunci când aleg și implementează echipamente și tehnologii specifice (acolo unde este fezabil din punct de vedere tehnic și economic), astfel încât să se asigure reducerea impactului de mediu în desfășurarea activităților și operațiunilor instituției.

4.3.17. Respectarea securității și sănătății muncii

Regia prețuiește și apără sănătatea și securitatea în muncă, asigură protecția la locul de muncă și respectă drepturile angajaților ca fiind elemente fundamentale ale dezvoltării și desfășurării profitabile a activității. Relațiile de muncă sunt dezvoltate și gestionate astfel încât să asigure și să garanteze oportunități egale și să promoveze climatul necesar și propice pentru dezvoltarea personală a fiecărui angajat.

Personalul R.A.T.C. Constanța beneficiază de: igienă care să-i protejeze sănătatea și integritatea fizică, dotări (materiale/ echipamente/ aparate etc.) care să-i permită îndeplinirea sarcinilor de serviciu în condiții normale și cu operativitate, programe și acțiuni de instruire și dezvoltare profesională și pregătire organizate (conferințe/ simpozioane/ ateliere de lucru în țară sau străinătate).

În cadrul regiei, mediul de muncă nu face nici un fel de discriminare legată de sex, religie, vârstă, etnie sau alți factori. R.A.T.C. Constanța nu tolerează și va lua măsuri disciplinare împotriva oricărui fel de acțiuni de hărțuire sexuală, intimidare psihică, amenințări sau violență fizică.

Este interzisă deținerea de arme, droguri sau alte substanțe asemănătoare de către angajați în sediul instituției sau la locul de muncă. Excepție fac situațiile prevăzute de lege pentru portul de arme (post de pază) și folosirea acelor medicamente din categoria celor menționate, numai pe bază de prescripție medicală.

Sunt interzise introducerea și consumarea băuturilor alcoolice în timpul orelor de program și prezentarea la serviciu sub influența alcoolului.

Este interzis fumatul în sediile instituției sau la locul de muncă, în mijloacele de transport, în alte spații decât în cele special amenajate pentru fumat, conform prevederilor legale în vigoare.

4.3.18. Relația cu comunitatea și comunicarea cu exteriorul

R.A.T.C. Constanța se obligă să contribuie la bunăstarea și creșterea gradului de satisfacere a publicului care utilizează serviciile instituției, precum și a comunității în care acționează, prin furnizarea de servicii eficiente și avansate din punct de vedere tehnologic. Regia menține relații de colaborare cu autoritățile locale, de pe aria de competență a Consiliului local Constanța, pe bază de colaborare și transparență deplină și activă, care nu compromit independența și obiectivele instituției și respectă principiile de comportament și valorile acestui cod.

În relațiile cu autoritățile, angajații instituției vor refuza orice solicitări de intervenții sau sugestii de intermediere care ar putea afecta desfășurarea legală a unor activități din cadrul instituției, inclusiv pe cele făcute prin oferirea în schimb de avantaje necuvenite. Gesturile de curtoazie, concretizate prin oferirea de cadouri către autorități, vor avea doar valoare simbolică. Acestea vor fi întreprinse cu înștiințarea și numai cu acordul conducerii regiei, utilizând numai resurse din fondul de protocol prevăzut în bugetul unității. Comportamentul în relațiile cu societatea civilă se realizează sub semnul transparenței, al respectului și al grijii permanente pentru imaginea instituției.

R.A.T.C. Constanța recunoaște rolul informațional fundamental al mijloacelor media către public. În acest scop, se angajează să colaboreze cu toate mijloacele de informare, fără discriminare, cu respectarea reciprocă a rolului și obligațiilor părților și a exigențelor de confidențialitate comercială, pentru a răspunde cu promptitudine, în manieră completă și transparentă atât nevoilor de informare corectă a publicului, cât și altor solicitări de informații cu caracter public.

Orice întrebări/ solicitări de informații din partea reprezentanților massmedia se redirecționează către directorul general al R.A.T.C. Constanța.

Informațiile oferite de instituție trebuie să fie complete din punct de vedere al conținutului, transparente, clare și exacte, redactate într-un mod ușor accesibil tuturor categoriilor de public țintă al instituției, astfel încât să permită celor cărora le sunt adresate luarea unor decizii în deplină cunoștință de cauză.

Persoanele abilitate să discute cu reprezentanții mass-media sunt: directorul general și persoanele desemnate de acesta.

4.3.19. Coordonarea și controlul aplicării normelor de conduită profesională

R.A.T.C. Constanța coordonează și controlează aplicarea normelor prevăzute de prezentul Cod de conduită, exercitând următoarele atribuții:

- a) urmărește aplicarea și respectarea prevederilor prezentului cod de conduită;
- b) soluționează petițiile și sesizările primite privind încălcarea prevederilor prezentului Cod de conduită sau le transmite spre soluționare organului competent, conform legii;
- c) formulează recomandări de soluționare a cazurilor cu care a fost sesizat;
- d) elaborează studii și cercetări privind respectarea prevederilor prezentului Cod de conduită.

Prin activitatea sa regia nu poate influența derularea procedurii disciplinare din cadrul instituției, desfășurată în conformitate cu prevederile Legii nr. 53/2003, cu modificările și completările ulterioare.

Codul de Etică profesională va fi difuzat în toate structurile organizatorice ale instituției.

Conducerea acestora va lua măsurile necesare pentru a se asigura că personalul din subordine cunoaște și respectă prevederile Codului.

Fiecare angajat are obligația să citească acest Cod de Etică profesională și să semneze pentru confirmarea însușirii a acestuia.

Fiecare angajat are obligația de a respecta reglementările acestui cod.

În cazul unor abuzuri și încălcări ale prevederilor Codului de Etică profesională, R.A.T.C.Constanța va adopta măsuri disciplinare – față de cei responsabili de respectivele abateri, acolo unde se va considera necesar, pentru apărarea intereselor instituției și în raport de prevederile legislației și normelor în vigoare – măsuri ce pot ajunge până la desfacerea contractului de muncă.

Răspunderea disciplinară se stabilește potrivit prevederilor legale în vigoare.

Răspunderea disciplinară și materială nu exclude răspunderea penală. În cazul în care se consideră că unele cazuri întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organele abilitate ale statului.

4.3.20. Armonizarea regulamentelor interne de organizare și funcționare

R.A.T.C. Constanța va armoniza Regulamentul de Organizare și Funcționare sau codurile de conduită specifice și cu dispozițiile prezentului Cod de conduită.

4.3.21. Asigurarea publicității

Pentru informarea salariaților din cadrul regiei, biroul resurse umane are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa Codul de conduită la sediul instituției, într-un loc vizibil. În ceea ce privește transparența în activitate, R.A.T.C. Constanța prezintă rapoarte financiare periodice și rapoarte privind rezultatele domeniului de activitate. În aceste documente, publicate cu periodicitatea stabilită de lege, regia prezintă date generale și particulare despre rezultatele și activitățile sale și despre mediul în care aceasta își desfășoară activitatea. Datele sunt complete, corecte și conforme cu realitatea. Rapoartele trebuie să fie diseminate corect și în timp util publicului.

4.3.22. Respectarea normelor de conduită prevăzute în Codul de conduită etică

Fiecare angajat are datoria de a cunoaște și respecta Codul de conduită etică al instituției. Orice probleme legate de impunerea și respectarea normelor de conduită, inclusiv inițiativele privind completarea și/sau modificarea normelor de conduită cuprinse în prezentul cod, vor fi prezentate celor numiți ca responsabili de soluționare a sesizării respective. În cazul în care există o problemă de interpretare și/sau de aplicare a Codului de conduită etică angajatul va solicita lămuriri de la aceștia.

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

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

La rândul său responsabilii numiți vor analiza cazul, vor determina modul de acțiune potrivit, incluzând coordonarea unei investigații. În funcție de circumstanțe, pot întocmi mai departe rapoarte către manager, auditori interni.

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

4.3.23. Abateri și sancțiuni disciplinare

Sunt considerate **abateri disciplinare** următoarele fapte:

- a) întârzierea sistematică în efectuarea lucrărilor, sau efectuarea deficitară;
- b) neglijența repetată în rezolvarea lucrărilor;
- c) absența nemotivată de la serviciu;
- d) nerespectarea, în mod repetat, a programului de lucru;
- e) intervențiile și stăruințele pentru soluționarea unor cereri în afara cadrului legal;
- f) nerespectarea secretului profesional sau a confidențialității lucrărilor cu acest caracter;
- g) manifestări care aduc atingere prestigiului regiei, (exemplu: injurii la adresa șefilor ierarhici, a conducerii regiei);
- h) desfășurarea în timpul programului de lucru a unor activități care nu au legătură cu atribuțiunile de serviciu ale angajatului;
 - i) refuzul de a îndeplini atribuțiunile de serviciu, prevăzute în fișa postului;
 - j) încălcarea prevederilor legale referitoare la îndatoriri, incompatibilități, conflicte de interese și interdicții prevăzute;
 - k) alte fapte prevăzute ca abateri disciplinare în actele normative în vigoare;
 - l) orice încălcare a prevederilor prezentului Cod etic cu excepția celor care se încadrează în categoria neregulilor intenționate (fraudelor).

Conducerea R.A.T.C. Constanța poate să creeze grupuri de arbitrii, formate din trei persoane cu aptitudini de negociator și/sau comisii de etică care să fie activate atunci când sunt semnalate cazuri de conduită profesională necorespunzătoare, nedovedite. Conduita profesională necorespunzătoare se constată în doua etape succesive – ancheta și investigația.

Comisia de anchetă și de investigație, formată din trei persoane, este numită prin decizie de către directorul general.

Ancheta reprezintă prima etapă și are rolul de a constata faptele referitoare la conduita profesională necorespunzătoare. Aceasta se declanșează în urma unei sesizări și se desfășoară într-o perioadă relativ scurtă de timp, după informarea în scris a persoanei/ persoanelor incriminată(e). Informarea trebuie să se refere la motivele incriminării și la documentele existente. Pe durata anchetei trebuie să se asigure protecția incriminatului și a persoanei care a depus alegația.

Ancheta se încheie cu un raport al comisiei de anchetă, din care trebuie să rezulte dacă alegația are temei sau nu. Raportul se înaintează conducerii regiei, care, pentru alegații întemeiate, îi trimite comisiei de investigație, numită prin decizie a directorului general, pe baza propunerilor făcute de Comisia de etică și deontologie profesională.

În cazul alegației nedovedite, conducerea regiei propune procedura de reconciliere a părților.

Investigația se declanșează pe baza raportului comisiei de anchetă, avizat de conducerea unității, și se realizează prin audieri, înregistrări de probe etc.

Investigația se desfășoară asigurând protecția incriminatului și a persoanei care a depus alegația, urmărindu-se nealterarea încrederii în activitatea profesională și protecția prestigiului regiei. Investigația se încheie cu un raport al comisiei de investigație, care se transmite conducerii unității.

Pentru cazurile de conduită profesională necorespunzătoare dovedite, Comisia de etică întocmește un raport, care trebuie să conțină recomandări și propuneri de sancționare. Conducerea regiei comunică incriminatului rezultatul investigației și sancțiunile propuse. Persoana găsită vinovată de către Comisia de etică poate să se adreseze Consiliului de

administrație, care verifică contestația și stabilește, în termen de 30 de zile, verdictul, propunerile și recomandările către directorul general.

Prin prezentul Cod de etică, se reglementează următoarele:

- a) alegerile privind abaterile de la buna conduită, sesizate în scris, pe bază de dovezi, de persoane sau instituții cunoscute, sunt adresate directorului general prin înregistrarea la secretariatul R.A.T.C. Constanța;
- b) perioada pentru parcurgerea etapelor de anchetă și de investigație nu trebuie să depășească 30 de zile calendaristice;
- c) grupurile de arbitrii pe domenii de arbitraj se formează prin decizie a directorului general la propunerea Comisiei de etică;
- d) ancheta și investigația se desfășoară sub formă de interviu și cercetare documentară pe baza unor documente scrise;
- e) dreptul de audiere al salariatului se asigură prin garantarea confidențialității informațiilor primite;
- f) hotărârile comisiilor de anchetă și investigație se iau cu majoritate de voturi;
- g) conflictul de interese la parcurgerea etapelor de anchetă și de investigație este eliminat prin numirea unor persoane care nu au nici o legătură cu cazul incriminat, pe baza unei declarații scrise pe propria răspundere;
- h) păstrarea documentelor și a rezultatelor anchetei și/sau investigației se face într-un dulap ce poate fi încuiat, la care are acces numai președintele Comisiei de etică.

Sanctiunile ce se pot aplica sunt:

- a) avertisment scris;
- b) retrogradarea din funcție, cu acordarea salariului corespunzător funcției în care s-a dispus retrogradarea, pentru o durată ce nu poate depăși 60 de zile;
- c) reducerea salariului de bază pe o durată de 1 - 3 luni cu 5 -10%;
- d) reducerea salariului de bază și/sau a indemnizației de conducere pe o perioadă de 1 - 3 luni cu 5 - 10%;
- e) desfacerea disciplinară a contractului individual de muncă.

Se consideră **abateri disciplinare grave** și se sancționează direct cu desfacerea contractului individual de muncă:

- consumul de băuturi alcoolice/ narcotice în timpul serviciului;
- introducerea sau consumul de băuturi alcoolice la locul de muncă sau prezentarea la serviciu în stare de ebrietate sau sub influența narcoticelor;
- absența de la serviciu pe o perioadă de 3 zile consecutive sau cumularea a 5 absențe nemotivate în ultimile 12 luni;
- sustragerea dovedită de bunuri și/sau materiale din patrimoniul regiei;
- distrugerea intenționată a bunurilor aparținând regiei, prin acte de vandalism sau de neglijență crasă în exercitarea atribuțiilor.

4.3.24. Cum semnalăm o problemă legată de încălcarea normelor de conduită etică

Ideea prezentării unei probleme care vă preocupă nu constă în crearea de necazuri unui coleg, ci în protejarea dumneavoastră, a celorlalți colegi sau a instituției de pericolele potențiale. În cazul în care nu semnalati o problemă cu implicații pe linie de etică, aceasta poate genera înrăutățirea climatului de lucru, afectarea poziției instituției noastre, pierderea încrederii în instituție din partea beneficiarilor. Dacă aveți vreo întrebare sau preocupare legată de ceea ce reprezintă atitudine etică sau dacă aveți de semnalat un aspect legat de încălcarea normelor de conduită etică, discutați imediat cu responsabilul de etică al instituției. Dacă nu sunteți sigur asupra conduitei pe care trebuie s-o adoptați într-o anumită situație, solicitați să fiți îndrumat înainte de a acționa. Esențial este să prezentați situația, să puneți întrebări și să obțineți răspunsuri. Prezentați problema într-o manieră deschisă, astfel încât aceasta să poată fi rezolvată rapid, prevenindu-se astfel probleme mai grave. Dacă

este posibil, responsabilul de etică se va pronunța pe loc asupra respectivei probleme, iar dacă este o problemă mai complexă care trebuie investigată va efectua cercetările necesare și va informa persoana care a semnalat problema asupra rezultatelor investigației. Identitatea persoanei care a semnalat problema va fi păstrată confidențială, dacă aceasta solicită.

ANGAJAMENTUL NOSTRU

În calitate de angajat al R.A.T.C. Constanța, mă oblig:

- să mă conformez standardelor de practică profesională și de comportare personală, inclusiv prin actualizarea continuă a cunoștințelor, prin îmbunătățirea permanentă a deprinderilor și abilităților mele;
- să sprijin obiectivele generale ale R.A.T.C. Constanța și obiectivele specifice compartimentului meu;
- să lucrez în spiritul colegialității, tratând în mod corect și echitabil toți angajații;
- să-mi îmbunătățesc capacitatea personală de a-i înțelege și respecta pe ceilalți;
- să fiu loial R.A.T.C. Constanța;
- să insuflu colegilor și comunității încredere față de activitatea și intențiile R.A.T.C. Constanța ;
- să păstrez confidențialitatea informațiilor pe care le dețin sau la care am acces;
- să respect toate legile, regulamentele și procedurile referitoare la activitatea mea;
- să mă abțin de la utilizarea poziției mele pentru a obține privilegii speciale, câștiguri sau beneficii personale, necuvenite;
- să garantez prin activitatea mea satisfacția utilizatorilor pentru serviciile oferite.