

# **Codul de etică și conduită profesională a salariaților Instituției Publice Cadastrul Bunurilor Imobile**

## **1. Dispoziții generale**

Codul de etică și conduită profesională a salariaților Instituției Publice Cadastrul Bunurilor Imobile (*în continuare - Cod*) stipulează principiile și normele fundamentale de conduită, drepturile, obligațiile și responsabilitățile salariaților, restricțiile și exigențele speciale față de aceștia, normele de conduită profesională, normele ce țin de conflictul de interese, relațiile de serviciu între salariați și beneficiarii de servicii, precum și cele ce reglementează soluționarea reclamațiilor și alte norme care sunt importante în determinarea eticii și conduitei profesionale.

Codul are drept scop stabilirea unor norme de conduită pentru salariați și informarea beneficiarilor de servicii cu privire la conduita pe care trebuie să o adopte salariatul în vederea oferirii unor servicii publice de calitate; asigurarea unei administrări mai bune în vederea realizării interesului public, contribuirea la prevenirea și eliminarea corupției și în mod prioritar, crearea unui climat de încredere între salariați și beneficiari.

Normele de conduită prevăzute de Cod sunt obligatorii pentru toți salariații Instituției Publice Cadastrul Bunurilor Imobile (*în continuare IP CBI*).

Indiferent de treapta ierarhică, salariații trebuie să se călăuzească în exercițiul funcțiunii de următoarele principii: legalitate prin respectarea actelor normative în vigoare, integritate, imparțialitate și nediscriminare, profesionalism și dezvoltare continuă, transparență, refuzul și neacceptarea avantajelor necuvenite. Salariații prestează servicii publice persoanelor fizice și juridice, iar în aceste condiții orice salariat trebuie să dea dovada de perseverență, abilități profesionale, inteligență și abnegație, să respecte standardele corespunzătoare de comportament etic.

IP CBI asigură familiarizarea salariaților cu standardele corespunzătoare de comportament etic și oferă recomandări suplimentare în cazul problemelor de ordin etic care ar putea fi generate de anumite situații. Actualul cod a fost ajustat la valorile și principiile Uniunii Europene, promovând transparența, responsabilitatea și integritatea în serviciul public.

## **2. Principiile și normele de etică și conduită profesională**

În exercitarea atribuțiilor funcționale, salariatul se călăuzește de următoarele principii:

- a) Legalitate și corectitudine;
- b) Imparțialitate și nediscriminare;

- c) Profesionalism și dezvoltare continuă;
- d) Transparență, refuzul și neacceptarea de avantaje necuvenite;
- e) Independență.

### **2.1. Legalitatea și corectitudine:**

Salariatul se angajează să respecte și să promoveze Constituția Republicii Moldova, actele normative și instituționale, disciplina de muncă și atribuțiile de serviciu.

Salariatul se angajează să respecte și să acționeze în conformitate cu actele normative și instituționale în vigoare și să nu depășească atribuțiile de serviciu stabilite conform fișei postului.

Dacă un salariat consideră că i se cere să acționeze ilegal sau în contradicție cu normele de conduită, acesta este obligat să raporteze imediat acest fapt superiorilor săi.

### **2.2. Imparțialitate și nediscriminare:**

Salariatul se angajează să ia decizii și să acționeze în mod imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri pe baza unor caracteristici precum rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială.

### **2.3. Profesionalism și dezvoltare continuă:**

Salariatul se angajează să dobândească cunoștințe solide cu privire la actele normative relevante și să își dezvolte competențele profesionale în domeniul său de activitate.

Salariatul se va angaja în dezvoltarea continuă pe tot parcursul carierei, participând la cursuri de instruire, seminare, conferințe și alte oportunități de instruire.

Salariatul se va orienta spre utilizarea diverselor metode, inclusiv de comunicare cu colegii, dar și cu superiorii săi, pentru aplanarea și evitarea situațiilor de conflict la locul de muncă.

Salariatul se va angaja să mențină disciplina, să obțină succes în activitatea sa de bază, și să lucreze în echipă, promovând atmosfera de lucru participativă.

Conducerea se va angaja să promoveze încrederea și un mediu de lucru bazat pe integritate, susținând dezvoltarea continuă a salariaților săi.

### **2.4. Transparența și refuzul avantajelor**

Salariatul nu poate solicita sau accepta cadouri, servicii, favoruri sau alte

avantaje care ar putea influența deciziile sale în exercitarea funcției sau care ar putea fi considerate recompense în raport cu atribuțiile sale de serviciu.

Salariatul poate accepta cadouri admisibile, oferite din politețe sau cu prilejul acțiunilor de protocol, în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare privind regimul juridic al cadourilor.

În cazul în care i se propune un avantaj, salariatul trebuie să refuze și să raporteze imediat această tentativă superiorului său, luând măsuri adecvate pentru protejarea intereselor instituției și propriilor valori etice.

## **2.5. Independență**

Apartenența politica a salariatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia, precum și deciziile și acțiunile instituției.

În exercitarea funcției ce îi revine, salariatului IP CBI îi este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice și a altor organizații social-politice;
- b) să folosească resursele administrative pentru susținerea concurenților electorali;
- c) să afișeze în incinta IP CBI însemne sau obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora;
- d) să facă propagandă în favoarea oricărui partid;
- e) să creeze sau să contribuie la crearea unor subdiviziuni ale partidelor politice în cadrul instituției.

## **3. Accesul la informație**

Conform atribuțiilor de serviciu și legislației privind accesul la informație salariatul este obligat:

- a) să asigure informarea activă, corectă și la timp a cetățenilor privind chestiunile de interes public;
- b) să respecte termenii prevăzuți de lege privind furnizarea informației.

Salariatul este obligat să respecte limitările accesului la informație, în condițiile legii, în scopul protejării informației confidentiale, a vieții private a persoanelor și a securității naționale, precum și să asigure protecția informațiilor deținute față de accesul, modificarea sau distrugerea lor nesancționată. Comunicarea cu mijloacele de informare în masă în numele IP CBI este realizată numai de către salariatul abilitat cu acest drept.

## **4. Obligațiile și responsabilitatea**

### **4.1. Obligațiile fundamentale ale salariatului:**

- a) utilizarea corectă a timpului de lucru și a bunurilor IP CBI în timpul desfășurării activităților specifice funcției.
- b) menținerea onestității, comportamentului civilizat și a neutralității în relația cu cetățenii, evitând influențele necorespunzătoare și de orice alt ordin.
- c) păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal ale cetățenilor și a altor informații relevante.
- d) acordarea asistenței și consultanței cetățenilor în procesul de prestare a serviciilor.
- e) adoptarea unei ținute vestimentare decente, care să reflecte respectul față de cetățeni și colegi, evitând orice discreditare a imaginii IP CBI.
- f) îndeplinirea atribuțiilor de serviciu conform fișei postului.
- g) executarea sarcinilor trasate de manageri, cu condiția ca acestea să nu contravină fișei postului, actelor normative naționale și instituționale.
- h) raportarea tentativelor sau actelor de corupție, încălcărilor actelor normative privind conflictul de interese și a altor încălcări ale legislației în vigoare.

### **4.2. Interdicțiile salariatului:**

- a) utilizarea bunurilor instituției în scopuri personale, publicistice, didactice, de cercetare sau orice alte activități în interes personal.
- b) solicitarea sau acceptarea cadourilor inadmisibile sau altor valori și servicii legate de obligațiile sale de serviciu.
- c) implicarea în activități care pot crea conflicte de interese.
- d) folosirea poziției pentru avantaje personale sau solicitarea recompensei pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
- e) participarea la colectarea de fonduri pentru partide politice sau alte organizații social-politice.
- f) utilizarea resurselor administrative în sprijinul candidaților electorali.
- g) plasarea însemnelor sau a obiectelor cu sigla sau numele partidelor politice sau candidaților acestora în incinta birourilor IP CBI.
- h) promovarea oricărui partid politic la locul de muncă.
- i) fumatul în locuri unde acesta este interzis.
- j) prezența la serviciu sub influența alcoolului și a substanțelor narcotice și consumul acestor substanțe în timpul exercitării obligațiilor de serviciu.
- k) adresarea expresiilor jignitoare cetățenilor și colegilor de serviciu.
- l) comportament grosolan în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu.

### **4.3. Responsabilitatea salariatului:**

Salariatul poartă responsabilitate pentru acțiunile ilegale conform

prevederilor legislației.

Prejudiciul cauzat urmează să fie reparat în modul prevăzut de legislație.

Sancțiunile disciplinare și modul lor de aplicare se stabilesc în conformitate cu legislația muncii.

## **5. Relațiile de serviciu. Relațiile dintre salariați și beneficiarii de servicii**

### **5.1. Relațiile de serviciu**

Etica și integritatea sunt două concepte distincte, care trebuie înțelese clar. Etica ține de codificarea unor standarde care stabilesc normele de conduită morală ce trebuie să fie aplicate atât în general, cât și în relație cu activitățile specifice ale entității publice.

Integritatea presupune comportamentul în ansamblu al tuturor salariaților din cadrul unei entități atunci când aceștia desfășoară anumite activități specifice, sau în procesul luării deciziilor în conformitate cu standardele etice stabilite, astfel încât să fie liberi de influențe necorespunzătoare și manifestări de corupție, cu respectarea interesului public, a supremației Constituției Republicii Moldova și a legii.

Salariatul nu poate avea un comportament integru dacă nu cunoaște clar standardele etice ce trebuie aplicate.

Un conducător este obligat să posede un comportament care să conducă la o dirijare bazată pe încredere. Modelul de încredere poate mobiliza activitatea subalternilor la un randament mai înalt. Conducătorul trebuie să observe capacitățile subalternilor și să le aprecieze ca atare, antrenându-i la soluționarea problemelor, încurajându-i, inspirându-le încrederea în sine și în viitor. Conducătorul este pus în situația de a-și *critica* comportamentul subalternilor, și, deci, este obligat să intervină atunci când unul sau mai mulți subalterni au admis abateri de la Cod, aducând prejudicii instituției.

Salariații trebuie să dețină un nivel corespunzător de integritate profesională și să conștientizeze importanța activității pe care o desfășoară.

În astfel de împrejurări intervenția critică trebuie să fie constructivă. Chiar și controlul ordinar pe care îl exercită conducătorul trebuie să fie făcut cu mult calm, pentru a fi eficient, ținându-se cont de faptul ca “judecata”, la care se apelează, trebuie să aibă același principiu pentru toți, fără favoritisme. Un aspect principal îl constituie faptul de a nu critica comportamentul salariatului fără a le sugera și modalitățile prin care aceștia să-și corecteze propriile greșeli. O discuție cu un conținut analitic va avea succes în cazul când nu se va recurge la factorii de constrângere. Salariații trebuie să înțeleagă rolul pe care îl au în procesul prestării serviciilor publice precum și legătura între activitățile lor și activitățile celorlalți salariați.

Toți salariații trebuie să fie responsabili de informarea superiorilor despre problemele aferente operațiunilor, cazurile de nerespectare a Codului etic și a altor încălcări sau acțiuni ilegale.

## 5.2. Relațiile dintre salariați și beneficiarii de servicii

În relațiile dintre beneficiarii de servicii și salariați, ultimii sunt obligați:

- a) să dea dovadă de politețe, respect, disponibilitate față de problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii;
- b) să acorde importanță și timpul necesar discuțiilor cu beneficiarii deservicii sau cu cei desemnați legal în acest sens;
- c) să solicite beneficiarului de servicii să clarifice aspectele pentru care consideră că sunt necesare informații suplimentare;
- d) să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, vârstă, religie sau convingeri politice;
- e) să dea dovadă de seriozitate, profesionalism și respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;
- f) să dea dovadă de operativitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu evitând să prelungească în mod inutil perioada de prestare a serviciului.

În contextul celor expuse, salariatul implicat nemijlocit în procesul de deservire a beneficiarilor de servicii va respecta următoarele reguli generale de comunicare:

- a) la adresarea beneficiarului de servicii să stabilească contactul vizual cu acesta și să-l salute în funcție de momentul zilei „*Bună dimineața*”, „*Bună ziua*”, „*Bună seara*”;
- b) să se adreseze beneficiarului de servicii cu cuvintele „*Dumneavoastră, Doamnă, Domnule*”, în cazul în care este cunoscut numele acestuia, să-l folosească în calitate de adresare: „*Domnule/Doamnă - și numele*”; - să comunice cu beneficiarul de servicii în limba în care acesta i se adresează (*română sau rusă*);
- c) să nu ridice vocea, să vorbească pe o tonalitate corespunzătoare, astfel, încât să fie auzit de acesta;
- d) să deservească în mod prioritar persoanele în etate, persoanele cu dizabilități severe sau accentuate (*invalidi de gradul I sau II*), femeile însărcinate, mamele cu copii sugari, persoanele cu copii cu vârsta sub 3 ani;
- e) să evite utilizarea excesivă a termenilor de specialitate;
- f) să asculte cu atenție beneficiarul de servicii, și să nu-l întrerupă la mijlocul frazei, iar în cazul în care acesta se abate de la subiectul ce ține de prestarea serviciilor, într-un mod amabil să aducă discuția la subiectul respectiv;
- g) să formuleze clar și laconic răspunsurile la întrebările persoanei, să-i acorde informația necesară referitoare la serviciul interesat;

- h) să evite formele negative de răspuns, de exemplu: „nu”, „este imposibil”, „niciodată”;
- i) să evite sintagmele: „nu știu”, „nu cunosc”, care vor fi înlocuite cu frazele: „Îmi permiteți să concretizez această informație”, „Vă rog să așteptați un pic”;
- j) să evite cuvinte, gesturi și acțiuni incorecte, care ar putea fi tratate de beneficiarul de servicii drept atitudine lipsită de respect, insultă personală.

În procesul comunicării cu beneficiarul de servicii salariatului nu i se permite:

- a) să intervină atunci când persoana îi adresează întrebări. Poate interveni doar în cazul în care are nevoie să facă unele precizări pentru a-i putea oferi un răspuns complet;
- b) să facă presupuneri pornind de la declarațiile beneficiarului de servicii. Trebuie să lase ca acesta să-și încheie gândul și apoi să-i adreseze întrebări, care să clarifice afirmațiile acestuia;
- c) să comunice beneficiarului de servicii informația destinată pentru uz de serviciu sau informația de ordin personal referitoare la alți salariați din cadrul IP CBI;
- d) să părăsească locul de muncă în timpul audienței persoanei sau să se sustragă pentru alte chestiuni ce nu țin de exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- e) să vorbească la telefonul mobil în timpul audienței persoanei, în zona de deservire a beneficiarilor de servicii;
- f) să utilizeze telefonul de serviciu pentru soluționarea problemelor personale în timpul orelor de lucru. Excepție - pauza de prânz sau pauza tehnică;
- g) în prezența beneficiarilor de servicii, aflându-se în zona de deservire, să poarte discuții pe teme personale, să mănânce, să asculte muzica, să citească literatura artistică etc.;
- h) să creeze situații de conflict în relațiile cu colegii și să le dezbată în prezența beneficiarilor de servicii;
- i) să discrediteze conducerea sau alți salariați din cadrul IP CBI, să comenteze acțiunile colegilor.

## **6. Reclamațiile. Hărțuirea. Soluționarea conflictelor etice**

### **6.1. Reclamațiile**

Toate reclamațiile vor fi ascultate cu înțelegere și seriozitate, fiind examinate imediat și cu minuțiozitate. Ca rezultat al examinării reclamațiilor, față de persoanele vinovate se vor aplica măsurile de rigoare.

Salariatul implicat nemijlocit în procesul de deservire a beneficiarilor de

servicii, în cazul în care se confruntă cu manifestări conflictuale din partea beneficiarului de servicii, trebuie să dea dovadă de un comportament corespunzător normelor de conduită profesională prevăzute în prezentul Cod, astfel încât să nu prejudicieze imaginea Agenției. Acțiunile salariatului vor fi următoarele:

- a) în cazul în care beneficiarul de servicii este supărat, isteric, ostil sau furios, niciodată să nu-și exprime nemulțumirea prin intonații sau prin cuvinte cu privire la comportamentul acestuia. În caz de necesitate, în mod amabil și corect, să-i sugereze persoanei să fie politicoasă;
- b) să rămână calm, să dea dovadă de amabilitate, să nu-l întrerupă sau să-l contrazică;
- c) să se adreseze persoanei pe un ton indulgent și nu pe unul arogant, să nădărnicească vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare;
- d) să nu ia asupra sa educarea persoanei privind bunele maniere;
- e) în cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii beneficiarului de servicii, sau acesta a depistat o eroare în documentul eliberat, să-și ceară scuze folosind formule de genul: *„Ne cerem scuze pentru eroarea comisă”*, *„Ne cerem scuze pentru disconfortul creat”*;
- f) să încerce să-l ajute sugerându-i căi de soluționare a problemei, în cazul în care pretențiile acestuia vizează serviciile ce țin de competența Agenției;
- g) să coordoneze cu beneficiarul de servicii acțiunile care urmează a fi întreprinse în vederea remedierii situației, să-i mulțumească pentru faptul că a atras atenția salariatului asupra problemei, să-l asigure că vor fi întreprinse măsuri cât mai operative în acest sens;
- h) în cazul situațiilor neprevăzute, inclusiv conflictuale, să invite conducătorul său nemijlocit, șeful subdiviziunii structurale, preventiv informându-l pe beneficiarul de servicii cu cuvintele: *„Pentru soluționarea problemei respective este necesară decizia conducerii. Doar o clipă, imediat clarific...”*;
- i) în cazul în care beneficiarul de servicii insistă să i se ofere numărul de telefon al conducerii ierarhic superioare, să invite conducătorul subdiviziunii pentru aplanarea conflictului;
- j) în cazul în care beneficiarul de servicii folosește un limbaj necorespunzător, salariatul îl va atenționa cu cuvintele: *„Dacă Dvs. continuați să utilizați un limbaj necorespunzător, voi fi obligat/obligată să închei discuția/ să apelez la conducerea subdiviziunii”*;
- k) în cazul insultelor personale din partea beneficiarului de servicii, comportamentului neadecvat față de salariați sau față de persoanele prezente în sală, precum și în cazul unei persoane aflate în stare de ebrietate sau sub influența substanțelor narcotice, salariatul are dreptul să solicite acesteia să părăsească edificiul, să apeleze la personalul de pază sau, în caz de necesitate, să alerteze poliția.

## 6.2. Hărțuirea

Conducerea instituției nu va tolera nici o formă de hărțuire. Toate declarațiile de hărțuire vor fi investigate prompt și obiectiv. Toate reclamațiile făcute verbal sau oficial privind hărțuirea vor fi examinate în mod confidențial.

În esența sa, hărțuirea este un comportament inacceptabil și ofensiv bazat pe principii discriminatorii.

Modalități de hărțuire (*pot fi aplicate în egală măsură la femei și bărbați*):

- a) insulte sau derâderi (*bătaie de joc*);
- b) comportamentul indecent, familiar, sugestiv;
- c) amenințări verbale sau fizice;
- d) glume sau remarci cu caracter discriminatoriu;
- e) răspândirea materialelor cu caracter de ofensă rasială;
- f) izolarea sau nedorința de a coopera.

Conducătorii de orice nivel sunt responsabili de asigurarea politicii instituției în acest aspect.

Șeful nemijlocit urmează să întreprindă acțiuni de prevenire a cazurilor de hărțuire în cadrul subdiviziunii încredințate, precum și acțiuni prompte pentru contracararea comportamentului inacceptabil în momentul depistării.

## 6.3. Soluționarea conflictelor etice

În procesul desfășurării activității profesionale salariații se confruntă cu situații care pot determina apariția unor conflicte etice. Asemenea conflicte pot apărea într-o varietate de forme, de la o dilemă relativ neînsemnată la cazuri extreme de fraudă și activități ilicite similare. Salariații trebuie să fie în permanență atenți la factorii care pot determina conflictele etice. Divergența de opinii dintre un salariat și o alta parte nu constituie, în sine, o problemă de etică. Totuși, faptele și circumstanțele în fiecare caz concret trebuie să fie examinate de către părțile implicate.

Există posibilitatea influenței anumitor factori, care apar în cazurile, când responsabilitățile salariaților pot intra în contradicție cu solicitările interne sau externe. Prin urmare:

- a) poate exista pericolul de exercitare de presiuni din partea unui conducător, sau a persoanei cu funcție de răspundere; la apariția presiunii de asemenea pot conduce relațiile de rudenie sau personale;
- b) salariatului i se poate solicita să acționeze contrar atribuțiilor profesionale;
- c) pot apărea contradicții între conducerea salariatului și cerințele prezentului Cod;
- d) apariția conflictului etic este posibilă, de asemenea, la publicarea informației eronate, care poate fi în avantajul beneficiarului de servicii și de care, totodată, poate sau nu beneficia salariatul.

În asemenea cazuri, este necesar de a descuraja relațiile sau interesele care pot

afecta sau amenința onestitatea salariatului, iar în susținerea acestuia trebuie să intervină conducerea instituției și a subdiviziunii în care acesta activează.

La aplicarea normelor de conduită profesională salariații se pot confrunța cu problemele identificării comportamentului lipsit de etică sau soluționării conflictelor etice, care necesită o abordare complexă și obiectivă din partea conducerii ierarhic superioare.

## **7. Conflictul de interese și măsurile de protecție**

### **7.1. Conflictul de interese**

Conflict de interese este o situație în care salariatul trebuie să ia o decizie, sau să participe la luarea unei decizii, sau să întreprindă, în îndeplinirea atribuțiilor sale, alte acțiuni ce influențează sau pot influența interesele sale personale.

Salariatul este obligat să evite conflictul de interese.

Procedura privind declararea și soluționarea conflictelor de interese este reglementată de actele normative cu privire la conflictul de interese.

### **7.2. Măsurile de protecție**

Salariatul care informează cu bună-credință despre comiterea actelor de corupție și a celor conexe corupției, a faptelor de comportament corupțional și despre încălcarea obligațiilor legale privind conflictul de interese beneficiază de următoarele măsuri de protecție, aplicate separat sau cumulativ, după cum urmează:

- a) prezumția de bună-credință până la proba contrarie;
- b) confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Pentru informarea cu bună-credință, menționată la alin.(1), salariatul nu poate fi sancționat disciplinar.

## **8. Încălcarea regulilor de conduită**

Orice comportare sau acțiune, care poate fi considerată ca încălcare a prezentului Cod trebuie să fie supusă unei examinări integrale și imparțiale.

Toți salariații, bănuți de încălcarea prevederilor prezentului Cod, pot solicita suportul sindicatelor.

Fiecare încălcare va fi examinată în mod separat, minuțios, ținându-se cont de toate procedurile legale.

Orice abatere de la prevederile Codului etic poate atrage după sine măsuri de constrângere disciplinară împotriva salariatului, de la preîntâmpinare verbală sau în scris, până la concediere în caz de încălcare disciplinară gravă.

Dacă este stabilită o abatere neesențială a prevederilor Codului, asupra

salariatului pot fi aplicate alte măsuri decât cele disciplinare, cum ar fi:

- a) controlul minuțios al activității;
- b) studierea suplimentară a cerințelor actelor normative cu referință la comportamentul etic;
- c) desemnarea unui îndrumător responsabil de desfășurarea activității profesionale a salariatului în cauză;

Abaterile grave ale prevederilor Codului, cum ar fi:

- a) lipsa de onoare și demnitate la locul de munca;
- b) acțiuni de huliganism în timpul programului de serviciu;
- c) abuz de patrimoniu sau resurse care aparțin instituției;
- d) alte comportări care subminează autoritatea instituției, pot atrage după sine aplicarea sancțiunilor disciplinare până la concediere.

## **9. Ținuta vestimentară**

În exercitarea obligațiilor de serviciu salariații sunt obligați să adopte o ținută decentă și adecvată, respectând stilul clasic vestimentar, cu accent pe aspectul business care să reflecte imaginea instituției. Este interzisă purtarea articolelor de stil sport sau a celor transparente, precum și expunerea exagerată a părților corpului. Participanții la conferințe, întâlniri, deplasări sau prestare servicii publice trebuie să se îmbrace astfel încât să nu aducă prejudicii imaginii instituției.

Salariații care comunică în mod direct cu solicitanții și beneficiarii serviciilor publice sunt obligați să poarte ecusoane vizibile cu fotografia, numele și funcția pe care o dețin.

## **10. Rigori de conduită privind convorbirile telefonice**

În cazul convorbirilor telefonice salariatul trebuie să țină seama de următoarele criterii:

- a) va începe convorbirea prin a se prezenta (*salutul, numele, prenumele, funcția*);
- b) în cazul formării unui număr greșit, sau producerii unei conectări eronate, se vor aduce, negreșit, scuze înainte de a închide telefonul;
- c) se va acorda atenția cuvenită vocii în timpul convorbirii telefonice. Timbrul vocii și tonul folosit sunt decisive pentru desfășurarea unei convorbiri eficiente și civilizate. Se va discuta la subiect, concis, cu voce moderată, la o distanță mică de receptor și de pe poziție de partener egal;
- d) se va acorda atenție sporită interlocutorului. Nu se discută concomitent cu alte persoane care, eventual, se află în birou;
- e) în cazul, când s-a întrerupt legătura telefonică, este de datoria celui care a solicitat convorbirea să o restabilească;

- f) 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;
- g) dacă salariatul 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.

## 11. Dispoziții finale

Prezentul cod este unitar pentru toate subdiviziunile IP CBI, prevederile căruia urmează a fi respectate de către toți salariații.

Încălcarea acestuia poate conduce la suportarea consecințelor legale, cu efecte negative asupra carierei profesionale, prin aplicarea de măsuri disciplinare.

Dacă există indicii că faptele săvârșite de către salariați întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni sau contravenții administrative, conducerea Instituției va sesiza organele de ocrotire a normelor drept abilitate.