

**Aprobat,  
Director  
Ing. Ionuț Oprea**

## **CODUL DE CONDUITA ETICA AL SOCIETATII SERVICII PUBLICE TARGOVISTE SRL**

### **1. INTRODUCERE**

#### **1.1. Misiunea societatii Servicii Publice Municipale Targoviste SRL (denumita in continuare SPMT).**

SPMT are misiunea de a fi un operator cat mai eficient din domeniul serviciilor de transport public persoane si al serviciilor de iluminat public, obiectivul principal fiind promovarea unui Serviciu Public responsabil, transparent, orientat spre clienti. Sectorul de transport public persoane si cel de iluminat public trec printr-o perioada de schimbari semnificative, inclusiv din punct de vedere al relatiei cu beneficiarii serviciilor. Masura performantelor SPMT cat si individual a fiecarui angajat este data de rezultatele obtinute si de aprecierea din partea beneficiarilor. SPMT, prin serviciile pe care le presteaza catre beneficiarii sai, opereaza onest, impartial si eficient, astfel incat utilizatorii pot avea incredere in integritatea procesului de luare a deciziilor.

#### **1.2. Rolul Codului de conduita etica in realizarea misiunii SPMT**

Etica reprezinta acele principii si valori de care tinem cont in luarea deciziilor. Regulile eticii ne ajuta sa actionam conform unor standarde inalte si cu integritate. Codul de conduita etica exprima angajamentele si responsabilitatile de natura etica cu privire la conducerea afacerilor si a activitatilor SPMT.

Codul de conduita etica al personalului SPMT impune o serie de valori si principii care sa ghideze activitatea si comportamentul tuturor salariatilor. Acesta descrie o serie de reguli specifice, care fixeaza cerintele minime acceptabile de comportament pentru orice angajat al SPMT. Orice incalcare a acestor reguli, va afecta nu numai drepturile si asteptarile beneficiarilor, dar se va rasfrange negativ si asupra reputatiei si integritatii SPMT. Respectarea prevederilor acestui Cod de conduita etica de catre toti angajatii are o contributie esentiala in a ne ajuta sa creem si sa mentinem o buna reputatie si o inalta tinuta pentru societate in randul comunitatii pe care o deservim.

### 1.3. Abordarea privind partile interesate

SPMT doreste sa mentina si sa dezvolte o relatie bazata pe incredere cu partile interesate, respectiv cu acele categorii de persoane, grupuri sau institutii a caror contributie este solicitata pentru a realiza misiunea SPMT sau au un interes in urmarirea realizarii acestei misiuni. Partile interesate sunt persoanele care fac investitii legate de activitatea SPMT, in primul rand a unicului actionar, Consiliul Local Targoviste, respectiv unitatile administrativ-teritoriale membre ale Asociatiei de Dezvoltare Intercomunitara „Civitas”, clientii, furnizorii si partenerii de afaceri. Notiunea de parti interesate se refera la toate persoanele sau grupurile, precum si la organizatiile sau institutiile care le reprezinta, ale caror interese sunt influentate de efectele directe sau indirecte ale activitatii SPMT. Sunt incluse in aceasta sfera toate comunitatile locale in care SPMT isi desfasoara activitatea.

### 1.4. Conduita contrara eticii

Conduita contrara eticii compromite relatia bazata pe incredere dintre SPMT si colaboratori in desfasurarea activitatilor de afaceri. Aceasta cultiva o atitudine ostila fata de societate a colaboratorilor, cu efect asupra eficientei SPMT dar si asupra prestigiului ei.

### 1.5. Valoarea reputatiei si indatoririle de loialitate

Buna reputatie este o resursa materiala esentiala. Buna reputatie in exterior favorizeaza investitiile actionarului, loialitatea clientilor, atragerea celor mai bune resurse umane, linistea furnizorilor precum si increderea creditorilor. In interiorul societatii, aceasta contribuie la luarea deciziilor si la implementarea acestora fara divergente si, de asemenea, contribuie la organizarea activitatii fara controale birocratice si utilizarea excesiva a autoritatii. Avand in vedere ca prezentul Cod de conduita etica clarifica indatoririle specifice ale SPMT cu privire la loialitate, acesta poate fi considerat termen de comparatie in baza caruia se poate judeca reputatia SPMT.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII SI VALORI

### 2.1. Termeni de referinta

In intelesul prezentului Cod de conduita etica, expresiile si termenii de mai jos au urmatoarele semnificatii conform legii:

- *Valori etice.* Valorile etice fac parte din cultura fiecarei entitati publice si constituie un Cod nescris, pe baza caruia sunt evaluate comportamentele.
- *Cod de conduita etica.* Este un mijloc de comunicare uniforma a valorilor etice a tuturor salariatilor. El stabileste care sunt obligatiile rezultate din lege carora trebuie sa li se supuna salariatii, in plus peste cele rezultate ca urmare a raporturilor de munca.
- *Integritate.* Caracter integru, sentiment al demnitatii, dreptatii si constiinciozitatii, care serveste drept calauza in conduita omului, onestitate, cinste, probitate.
- *Sarcini de serviciu.* Ansamblul atributiunilor si responsabilitatilor stabilite de SPMT, in temeiul legii, a procedurilor si regulamentelor interne, inscrite in fisa postului.
- *Abaterea disciplinara.* Este o fapta in legatura cu munca si care consta intr-o actiune sau inactiune savarsita cu vinovatie de catre salariat, prin care acesta a incalcat normele legale, regulamentul intern, contractul individual de munca sau contractul colectiv de munca aplicabil, ordinele si dispozitiile legale ale conducatorilor ierarhici.

- *Conflict de interese.* Acea situatie sau imprejurare in care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat al SPMT contravine interesului public al SPMT, astfel incat afecteaza sau ar putea afecta independenta si impartialitatea sa in luarea deciziilor ori indeplinirea la timp si cu obiectivitate a indatoririlor care ii revin in exercitarea functiei detinute.

- *Informatie cu privire la datele personale.* Orice informatie privind o persoana identificata sau identificabila.

## **2.2. Domeniul de aplicare**

Prezentul Cod de conduita etica stabileste normele de conduita etica si profesionala si formuleaza principiile care trebuie respectate in vederea cresterii increderii beneficiarilor si colaboratorilor in serviciile SPMT.

Normele de conduita etica si profesionala cuprinse in prezentul Cod sunt obligatorii pentru toti angajatii SPMT si presupun indeplinirea urmatoarelor obiective:

- profesionalism in activitatea desfasurata;
- calitatea muncii depuse.

## **2.3. Obiective**

Obiectivele prezentului Cod de conduita etica urmaresc sa asigure cresterea calitatii serviciilor de transport public persoane si iluminat public, prin:

- reglementarea normelor de conduita profesionala necesara realizarii unor raporturi sociale si profesionale corespunzatoare crearii si mentinerii la nivel inalt a prestigiului SPMT si al salariatilor sai;
- informarea persoanelor interesate cu privire la conduita profesionala la care este indreptatit sa se astepte din partea salariatilor SPMT in executarea atributiunilor de serviciu;
- crearea unui climat de incredere si respect reciproc intre partile interesate (actionar, clienti, furnizori, parteneri de afaceri) si salariatii SPMT;

## **2.4. Principii generale**

Principiile care guverneaza conduita profesionala a angajatilor SPMT sunt urmatoarele:

- *Suprematia Constitutiei si a legii* – principiu conform caruia angajatii SPMT au indatorirea de a respecta Constitutia si legile tarii.
- *Prioritatea interesului SPMT* – principiu conform caruia angajatii SPMT au obligatia de a considera interesul societatii mai presus decat interesul personal, in exercitarea atributiilor functiei.
- *Asigurarea egalitatii de tratament a cetatenilor* – angajatii SPMT au obligatia de a aplica acelasi regim juridic oricarui cetatean in situatii identice sau similare.
- *Seriozitate si profesionalism in indeplinirea sarcinilor de serviciu* – sarcinile de serviciu trebuie indeplinite in termenii stabiliti in proceduri si regulamente, in mod constient de catre angajati si cu responsabilitate, competenta, eficienta, corectitudine si constiinciozitate.
- *Impartialitate si nediscriminare* – in deciziile care influenteaza relatiile cu partenerii (clienti, actionar sau organizarea activitatii, selectarea si gestionarea furnizorilor, relatiile cu comunitatea si institutiile care o reprezinta), angajatii SPMT trebuie sa evite orice forma de discriminare bazata pe varsta, sex, sanatate, rasa, nationalitate, opinii politice sau confesiune a acestora si sa aiba o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios sau de alta natura.

- *Integritatea morala* – angajatilor SPMT le este interzis sa solicite sau sa accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru altii, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.
- *Libertatea gandirii si exprimarii* – este principiul conform caruia angajatii SPMT pot sa-si exprime si sa-si fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept si a bunelor moravuri.
- *Onestitate, cinste si corectitudine* – in contextul activitatilor lor profesionale, angajatii SPMT trebuie sa respecte, cu maxima seriozitate, atat legislatia in vigoare, cat si Codul de conduita etica si regulamentele interne. Urmarirea intereselor SPMT nu va fi sub nici o forma utilizata drept justificare a unui comportament necinstit. In indeplinirea atributiilor de serviciu angajatii SPMT trebuie sa fie de buna credinta si sa actioneze pentru indeplinirea conforma a acestora.
- *Conduita adecvata in cazul unui posibil conflict de interese* – pe parcursul desfasurarii oricarei activitati trebuie evitate situatiile in care partile implicate in tranzactie se afla sau par sa se afle in conflict de interese. Aceasta include nu numai situatia in care angajatii urmaresc un interes care difera de scopul pe care si l-a propus SPMT sau de interesele partenerilor, ci si situatii in care acestia obtin un avantaj personal din fructificarea oportunitatilor de afaceri ale SPMT, precum si situatiile in care reprezentantii clientilor, furnizorilor sau institutiilor publice actioneaza in contrast cu indatoririle de loialitate corespunzatoare functiilor acestora in relatiile lor cu SPMT.
- *Confidentialitatea* – angajatii SPMT trebuie sa garanteze confidentialitatea informatiilor care se afla in posesia lor, si de a se abtine de a accesa date confidentiale, exceptand situatiile in care s-a acordat o autorizare expresa si in conformitate cu legislatia in vigoare. Se interzice angajatilor SPMT sa foloseasca informatii confidentiale in scopuri care nu au legatura cu exercitarea activitatilor profesionale ale acestora.
- *Relatiile cu actionarul* – actionarul, nu reprezinta doar o sursa de finantare, acesta fiind si posesor de opinii si referinte morale. Pentru a putea lua decizii cu privire la investitii si la societate, acesta trebuie sa primeasca toate informatiile relevante disponibile. SPMT creeaza conditiile pentru o larga si buna informare in vederea participarii actionarului la luarea deciziilor care ii afecteaza interesele.
- *Valorificarea investitiei actionarului* – SPMT trebuie sa depuna eforturi pentru a se asigura ca activitatile sale economice/financiare protejeaza, pe de o parte, dar si sporesc, pe de alta parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzator riscului asumat de actionarul care investeste in societate.
- *Valoarea resurselor umane* – angajatii SPMT reprezinta un factor indispensabil in succesul acesteia. Tinand cont de acest fapt, SPMT apare si promoveaza valoarea resurselor sale umane pentru a-si imbunatati si spori permanent patrimoniul, precum si forta competitiva reprezentata de abilitatile fiecarui angajat.
- *Exercitarea echitabila a autoritatii* – in procesul de stabilire si gestionare al relatiilor contractuale care implica crearea de relatii ierarhice – in special cu angajatii, SPMT se angajeaza sa asigure exercitarea autoritatii intr-o maniera corespunzatoare si corecta, fara nici un fel de abuz. SPMT garanteaza in special ca autoritatea nu se va manifesta prin exercitarea puterii in detrimentul demnitatii sau independentei unui angajat, si ca deciziile

luate cu privire la organizarea relatiilor de munca vor asigura protejarea valorii reprezentata de angajati.

- *Integritatea individului* – SPMT garanteaza integritatea fizica si morala a angajatilor sai prin punerea la dispozitie a conditiilor de munca menite sa respecte demnitatea individului si de locuri de munca corespunzatoare din punct de vedere al securitatii si sanatatii in munca. Prin urmare, nu sunt tolerate solicitarile sau amenintarile menite sa determine o persoana sa comita acte care sunt contrare legii sau codului de conduita etica, sau impotriva convingerilor sau preferintelor morale si personale ale acestora.

- *Transparenta si caracterul complet al informatiilor* – angajatii SPMT vor furniza informatii complete, transparente, inteligibile si corecte, astfel incat partenerii acesteia, in stabilirea relatiilor cu SPMT, sa poata lua decizii independente si informate cu privire la interesele implicate, la alternativele si la orice consecinte semnificative ale acestora. La redactarea oricarui contract, SPMT va cauta sa informeze cealalta parte din contract, intr-o maniera clara si inteligibila, cu privire la actiunile care vor fi realizate in cazul survenirii oricarui dintre evenimentele care pot fi anticipate.

- *Conduita corespunzatoare si corecta in gestionarea si eventuala negociere a contractelor* – sunt de evitat situatiile in care orice persoana care actioneaza pentru sau in numele SPMT incearca sa profite de pe urma deficientelor contractuale in relatiile existente, sau in orice alte evenimente neprevazute, pentru a negocia un contract, cu unicul scop de a exploata o pozitie de dependenta sau slabiciune in care cealalta parte se poate gasi.

- *Calitatea serviciului* – activitatile SPMT au ca scop satisfacerea si protectia clientilor sai, acordandu-se o atentie deosebita oricaror solicitari care ar putea imbunatatii calitatea serviciilor. Din acest motiv, SPMT isi intensifica activitatea de investitii in vederea atingerii celor mai inalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

## **2.5. Valori fundamentale**

*Angajamentul* – presupune dorinta fiecarui salariat din cadrul SPMT de a progresa in stapanirea functiei detinute si de a-si imbunatati performantele, pentru a asigura cetatenilor si partenerilor un serviciu de calitate. Lucrul in echipa, conform caruia salariatii fac parte dintr-o echipa, trebuie sa primeasca sprijin din partea conducerii SPMT. Acest spirit de echipa trebuie simtit si exprimat in relatiile cu ceilalti colaboratori sau cetateni, indiferent de originea lor culturala sau profesionala.

*Transparenta interna si externa:* - Pe plan intern - inseamna impartirea succesului, dar si a dificultatilor. Aceasta permite rezolvarea rapida a dificultatilor, inainte sa se agraveze si sa provoace prejudicii echipei si partenerilor. - Pe plan extern, transparenta inseamna dezvoltarea relatiilor cu partenerii, relatii in care SPMT trebuie pusa sub dubla constrangere: a increderii si a eticii.

*Confidentialitatea* – prestarea serviciilor publice de catre societate impune luarea de masuri posibile si rezonabile pentru asigurarea confidentialitatii datelor. Toti salariatii SPMT sunt obligati sa pastreze secretul de serviciu, confidentialitatea datelor clientilor si a datelor cu caracter special pe care SPMT le pune la dispozitia salariatilor.

*Demnitatea umana* – fiecare persoana este unica si trebuie sa i se respecte demnitatea. Fiecarei persoane ii este garantata dezvoltarea libera si deplina a personalitatii. Toti oamenii sunt tratati cu demnitate cu privire la modul lor de viata, cultura, credinta si valori personale.

### **3. NORME DE CONDUITA SI REGULI DE COMPORTAMENT IN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE**

#### **3.1. Norme de conduita si reguli de comportament in relatia cu actionarul:**

Conducerea SPMT are in vedere:

- Maximizarea valorii investitiei pentru actionar;
- Asigurarea unor servicii de calitate furnizate clientilor;
- Controlarea riscurilor ce decurg din activitatea societatii;

#### **Conducerea executiva a SPMT**

Conducerea executiva trebuie sa aiba un nivel corespunzator de integritate profesionala si personala si sa fie constienta de importanta activitatii pe care o desfasoara. Conducerea executiva, prin deciziile sale si exemplul personal, sprijina si promoveaza valorile etice si integritatea profesionala si personala a salariatilor.

Deciziile si exemplul personal trebuie sa reflecte:

- valorificarea transparentei si probitatii in activitate;
- valorificarea competentei profesionale;
- initiativa prin exemplu;
- conformitatea cu legile, regulamentele, regulile si politicile specifice;
- respectarea confidentialitatii informatiilor;
- tratamentul echitabil si respectarea indivizilor;
- relatiile loiale cu colaboratorii;
- caracterul complet si exact al operatiunilor si documentatiilor;
- modul profesional de abordare a informatiilor tehnice, economice si financiare;
- o abordare pozitiva fata de controlul financiar, a carui functionare o sprijina. Pentru a putea actiona in conformitate cu valorile etice, salariatii au nevoie de sprijin si de o comunicare deschisa, in special atunci cand este vorba despre ajutorul acordat pentru rezolvarea dilemelor si a incertitudinilor in materie de conduita adecvata. Salariatii sunt liberi sa comunice preocuparile lor in materie de etica. Conducerea societatii trebuie sa creeze un mediu adecvat acestui tip de comunicare. Conducerea trebuie sa supravegheze comportamentul efectiv al salariatilor din subordine, referitor la standardul de etica si integritate si sa trateze in mod adecvat orice abatere de la codul de conduita etica.

#### **3.2. Norme de conduita si reguli de comportament in relatia cu partile interesate**

Preluarea informatiilor

Informatiile despre partile interesate sunt prelucrate de catre SPMT, respectand confidentialitatea si secretul partilor implicate.

Comunicari cu exteriorul: Comunicarile SPMT catre parteneri sai (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectand dreptul accesului la informatie. Sub nici o forma nu se permite o comunicare falsa sau care sa aiba la baza informatii sau comentarii

deformate. Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile si practicile de conduita profesionala si trebuie sa fie clara, transparenta, intr-o maniera prompta.

### **3.2.1 Norme si reguli de conduita in relatia SPMT cu angajatii**

*A. Recrutarea resurselor umane* - Evaluarea personalului care urmeaza sa fie angajat se face pe baza corespondentei dintre profilurile candidatilor cu cele cautate in raport cu exigentele SPMT, si in conformitate cu principiul acordarii de oportunitati egale pentru toti candidatii implicati. Informatia solicitata este strict legata de verificarea caracteristicilor profesionale si psihologico - aptitudinale cautate cu cel mai inalt respect aratat pentru viata si parerile personale ale candidatilor.

*B. Stabilirea raporturilor de munca* - Personalul este angajat cu contract de munca conform legii, iar constituirea si desfasurarea raporturilor de munca sunt reglementate de lege si de contractul colectiv de munca aplicabil. Nu sunt tolerate nici un fel de conventii ilegale. Inaintea stabilirii raportului de munca, fiecare salariat este precis informat cu privire la:

- caracteristicile functiei si atributiunile specifice;
- regulile specifice ale raportului de munca, in conformitate cu contractul colectiv de munca la nivel de societate;
- reguli si proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea si sanatatea in munca si de indatoririle salariatului respectiv. Aceasta informatie este prezentata salariatului astfel incat acceptarea postului sa fie bazata pe o intelegere efectiva.

*C. Gestionarea resurselor umane* - SPMT va evita orice forma de discriminare a salariatilor. Accesul la functii este de asemenea determinat prin luarea in considerare a experientei si a abilitatilor profesionale. Evaluarile salariatilor sunt efectuate intr-o maniera larga, cu implicarea superiorilor, iar in masura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluata.

#### *D. Informarea cu privire la politicile de personal si formarea profesionala a salariatilor*

Este foarte important ca superiorii ierarhici sa comunice toate punctele tari si toate punctele slabe ale salariatilor pentru ca acestia sa isi poata imbunatati aptitudinile prin formare profesionala specializata. Pregatirea profesionala este alocata grupurilor si fiecarui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora in sfera dezvoltarii profesionale.

*E. Administrarea timpului de lucru a angajatilor* - Persoanele cu functie de conducere au obligatia sa optimizeze timpul de lucru a angajatilor, cautand sa faca astfel incat activitatea lor sa coincida cu exercitarea atributiilor acordate si cu programul de munca.

*F. Implicarea salariatilor* - Implicarea salariatilor in indeplinirea atributiilor pe care le au trebuie sa fie incurajata in diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente in care acestia pot lua parte la discutii si la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societatii.

*G. Interventii in organizarea muncii* - In caz de reorganizare a activitatilor societatii, valoarea reprezentata de resursele umane trebuie sa fie protejata prin realizarea, atunci cand este necesar, a activitatilor de formare/recalificare profesionala.

In acest sens, SPMT urmeaza criteriile enumerate mai jos :

- sarcina reorganizarii muncii trebuie sa fie distribuita, pe cat posibil, in mod egal intre toti salariatii, astfel incat sa asigure indeplinirea efectiva si eficienta a activitatilor SPMT

- in cazul in care apar situatii noi si neprevazute care trebuie sa fie oricum explicate, salariatului ii pot fi atribuite sarcini care sunt diferite de cele indeplinite anterior, cu luarea masurilor adecvate de protejare a abilitatilor profesionale ale respectivului angajat.

*H. Securitatea si sanatatea in munca* - SPMT se angajeaza sa propage si sa consolideze principiul asigurarii securitatii si sanatatii in munca, dezvoltand constientizarea posibilelor riscuri, in timp ce promoveaza un comportament responsabil din partea tuturor angajatilor. In plus, actioneaza in vederea pastrarii, in primul rand prin activitati preventive, a securitatii si sanatatii salariatilor, precum si a intereselor celorlalti parteneri. Obiectivul SPMT este de a-si proteja resursele umane, capitalul si activele financiare, incercand constant sa atinga sinergia necesara nu numai in cadrul societatii, ci si fata de furnizorii si clientii implicati in activitatile sale. SPMT actioneaza in vederea obtinerii imbunatatirii continue a eficientei structurilor organizatorice interne si a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor acordate.

*I. Asigurarea confidentialitatii* Datele personale ale salariatilor sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informatiile pe care SPMT le solicita angajatilor. Nu este permisa investigarea credintelor personale, preferintelor si gusturilor salariatilor sau a vietii private a acestora in general.

*J. Integritatea si apararea individului* SPMT se obliga sa protejeze integritatea morala a salariatilor, asigurandu-le conditii de lucru care sa respecte demnitatea individului. Avand in vedere cele de mai sus, SPMT protejeaza salariatii impotriva actelor de violenta psihica si se opune oricaror atitudini sau forme de conduita care au ca rezultat discriminari sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferintelor sale (de exemplu : in cazul insultelor, amenintarilor, izolarii, sau invadarii excesive a intimitatii, precum si a limitelor profesionale). Hartuirea sexuala nu este permisa, si de asemenea nici o forma de conduita sau limbaj care poate prejudicia sentimentele persoanelor. Orice angajat al SPMT care considera ca a fost victima unei hartuiri sau discriminari pe motive legate de varsta, gen, rasa, stare de sanatate, nationalitate, opinii politice si credinte religioase etc. poate raporta acest fapt conducerii, care va stabili daca s-a produs o incalcare a Codului de conduita etica. Diferentierile care sunt justificate sau care fac obiectul unei justificari, in baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

### **3.2.2 Norme si reguli de conduita a angajatilor SPMT**

**A. Obligatiile angajatilor** - Angajatii trebuie sa actioneze cu buna credinta in vederea indeplinirii obligatiilor asumate prin incheierea contractului individual de munca, precum si prevederile prezentului Cod etic, in timp ce isi indeplinesc sarcinile de serviciu. Acestia au de asemenea obligatia de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice incalcari ale regulilor de conduita stabilite prin proceduri interne.

**B. Managementul informatiilor** - In intocmirea propriilor documente, acestia trebuie sa foloseasca un limbaj clar, obiectiv si complet, acceptand anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte parti autorizate sa faca astfel de verificari.

**C. Conflictele de interese** Toti angajatii SPMT au obligatia de a evita situatiile care pot duce la aparitia conflictelor de interese si de a nu obtine avantaje personale din fructificarea unor oportunitati de afaceri de care pot lua la cunostinta in indeplinirea functiilor lor.



**D. Folosirea resurselor societatii** Angajatii au obligatia de a depune toate eforturile in vederea protejarii bunurilor societatii, actionand responsabil.

Fiecare angajat trebuie in special:

- sa foloseasca cu grija si intr-un mod eficient bunurile care ii sunt incredintate
- sa evite folosirea bunurilor SPMT intr-o maniera necorespunzatoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficienta sau care intra in conflict cu interesele SPMT. Fiecare salariat raspunde de asigurarea protectiei resurselor care ii sunt atribuite si are obligatia de a raporta imediat orice situatii, fie si potentiale, care se dovedesc sau pot fi daunatoare pentru societate, anuntand imediat conducerea societatii asupra acestui aspect. SPMT isi rezerva dreptul de a preveni utilizarea inadecvata a propriilor bunuri si infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control si analiza financiara si prevenire a riscului, toate acestea in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare in domeniu.

In ceea ce priveste aplicatiile informatice, angajatii pe perioada programului de munca au obligatia:

- de a nu trimite e-mail-uri amenintatoare sau insultatoare, care contin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa tertii si / sau dauna imaginii societatii;
- de a nu accesa site-uri de internet care au un continut neadecvat sau jignitor.

**E. Asigurarea unui serviciu public de calitate** Angajatii SPMT au obligatia de a asigura un serviciu public de calitate in beneficiul cetatenilor, prin transpunerea deciziilor in practica, in scopul indeplinirii misiunii SPMT. In exercitarea atributiunilor de serviciu salariatii SPMT vor avea un comportament profesionist, pentru a castiga si mentine increderea clientilor in integritatea, impartialitatea si eficacitatea.

**F. Respectarea Constitutiei si a legilor** Salariatii SPMT au obligatia ca, prin actele si faptele lor, sa respecte Constitutia, legile tarii si sa actioneze pentru punerea in aplicare a dispozitiilor legale, in conformitate cu atributiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

**G. Loialitatea fata de Societate** Salariatii SPMT au obligatia de a apara in mod loial prestigiul societatii, precum si de a se abtine de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Salariatilor SPMT le este interzis:

- sa exprime in public aprecieri neconforme cu realitatea in legatura cu activitatea SPMT, cu politicile si strategiile acesteia;
- sa faca aprecieri neautorizate in legatura cu litigiile aflate in curs de solutionare si in care SPMT are calitatea de parte;
- sa dezvaluie informatii care nu au caracter public, in alte conditii decat cele prevazute de lege;
- sa dezvaluie informatiile la care au acces in exercitarea atributiunilor de serviciu, daca aceste dezvaluiri sunt de natura sa atraga avantaje necuvenite ori sa prejudicieze imaginea sau drepturile SPMT, ori a unor salariatii ai societatii, precum si a unor persoane fizice sau juridice;
- dezvaluirea informatiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care contin asemenea informatii, la solicitarea reprezentantilor unei autoritati sau institutii publice, este permisa numai cu acordul Directorului General. Prevederile prezentului Cod de conduita etica

nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligatia legala a salariatilor SPMT de a furniza informatii de interes public celor interesati, in conditiile legii.

**H. Libertatea opiniilor** In indeplinirea atributiunilor de serviciu, salariatii SPMT au obligatia de a respecta demnitatea functiei detinute, coreland libertatea dialogului cu promovarea intereselor SPMT. In activitatea lor, salariatii au obligatia de a respecta libertatea opiniilor si de a nu se lasa influentati de considerente personale sau de popularitate. In exprimarea opiniilor, salariatii SPMT trebuie sa aiba o atitudine concilianta si sa evite generarea conflictelor datorate schimbului de pareri.

**I. Activitatea publica** Relatiile cu mijloacele de informare in masa se asigura de persoanele desemnate in acest sens de Directorul General al SPMT, in conditiile legii. Salariatii SPMT desemnati sa participe la activitati sau dezbateri publice, in calitate oficiala, trebuie sa respecte limitele mandatului de reprezentare incredintat de Directorul General al SPMT. In cazul in care nu sunt desemnati in acest sens, salariatii pot participa la activitati sau dezbateri publice, avand obligatia de a face cunoscut ca opinia exprimata nu reprezinta punctul de vedere al SPMT.

**J. Relatii in exercitarea atributiilor functiei** In relatiile cu personalul din cadrul SPMT, precum si cu persoanele fizice si juridice, salariatii SPMT sunt obligati sa aiba un comportament bazat pe respect, buna credinta, corectitudine si amabilitate. Salariatii SPMT au obligatia de a nu aduce atingere onoarei, reputatiei si demnitatii colegilor, precum si persoanelor cu care intra in legatura in exercitarea functiei, prin:

- intrebuintarea unor expresii jignitoare;
- dezvaluirea unor aspecte ale vietii private;
- formularea unor sesizari sau plangeri calomnioase;

Salariatii SPMT trebuie sa adopte o atitudine impartiala si justificata pentru rezolvarea clara si eficienta a problemelor consumatorilor.

Salariatii SPMT au obligatia de a respecta principiul egalitatii consumatorilor in fata legii prin:

- eliminarea oricaror forme de discriminare bazate pe aspecte privind nationalitatea, convingerile religioase si politice, starea materiala, sanatate, varsta, sexul sau alte aspecte.

**K. Obiectivitate in evaluare** In exercitarea atributiunilor specifice functiilor de conducere, salariatii SPMT au obligatia sa asigure egalitatea de sanse si tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariatii din subordine. Salariatii cu functie de conducere au obligatia sa examineze si sa aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competentelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci cand propun sau aproba avansari, promovari, transferuri, numiri sau eliberari din functii, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzand orice forma de favoritism ori discriminare. Se interzice salariatilor cu functie de conducere sa favorizeze sau sa defavorizeze accesul ori promovarea in functie pe criterii discriminatorii sau alte criterii neconforme cu principiile prevazute de prezentul cod.

**L. Folosirea abuziva a atributiunilor functiei detinute** Este interzisa folosirea de catre salariatii cu functii de conducere, in alte scopuri decat cele prevazute de lege, a prerogativelor functiei detinute. Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau actiuni de control, personalului SPMT ii este interzisa urmarirea obtinerii de foloase sau avantaje in interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale

altor persoane. Salariatilor SPMT le este interzis sa foloseasca pozitia oficiala pe care o detin sau relatiile pe care le-au stabilit in exercitarea functiei pentru a influenta anchetele interne ori externe, sau pentru a determina luarea unei anumite masuri.

**3.2.3. Norme si reguli de conduita si comportament in relatia coleg - coleg** Intre colegi trebuie sa existe cooperare si sustinere reciproca motivate de faptul ca toti salariatii SPMT sunt mobilizati pentru realizarea unor obiective comune, conform Regulamentului intern, comunicarea prin transferul de informatii intre colegi fiind esentiala in solutionarea cu eficienta a problemelor. Colegii isi datoreaza respect reciproc, consideratie, dreptul la opinie, eventualele divergente, nemulțumiri aparute intre acestia solutionandu-se fara sa afecteze relatiile de colegialitate, evitandu-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor si gesturilor inadecvate, manifestand atitudine concilianta. Intre colegi trebuie sa existe sinceritate si corectitudine, opiniile exprimate sa corespunda realitatii, eventualele nemulțumiri dintre colegi sa fie exprimate direct, netendentios. Relatia dintre colegi trebuie sa fie egalitara, bazata pe recunoasterea intraprofesionala, pe colegialitate, pe performanta in practica si contributie la teorie. Intre colegi, in desfasurarea activitatii, trebuie sa fie prezent spiritul competitional care asigura progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitandu-se comportamentele concurentionale, de promovare ilicita a propriei imagini, de atragere a clientilor, de denigrare a colegilor. Comportamentul trebuie sa fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calitatilor si a meritelor profesionale, nicidecum pe evidentierea defectelor celorlalti. In relatia dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipa, deciziile fiind luate prin consens, manifestandu-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitand critica in mod constructiv si responsabil. Daca este cazul, colegii pot sa impartaseasca din cunostintele si experientele acumulate in scopul promovarii reciproce a progresului profesional.

*A. Constituie incalcari ale principiului colegialitatii:*

- discriminarea, hartuirea de gen, etnica, sau sub orice alta forma, folosirea violentei fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunitatii;
- promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele mentionate mai sus de catre persoanele cu functii de conducere;
- discreditarea in mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetarilor unui coleg;

**3.2.4. Norme si reguli de conduita in relatia cu clientii**

*A. Impartialitatea* SPMT prin angajatii sai se obliga sa nu isi supuna clientii la discriminari arbitrare.

*B. Contracte si comunicari catre clienti* Contractele si comunicari adresate clientilor SPMT (inclusiv mesajele publicitare) trebuie sa fie:

- clare si simple, formulate intr-un limbaj pe cat se poate de asemanator cu cel folosit in mod obisnuit de catre parti (de exemplu: se vor evita clauzele care pot fi intelese numai de experti);
- intocmite in conformitate cu regulile si regulamentele in vigoare, fara a recurge la practici derutante sau neadecvate (de exemplu: folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive);
- complete, astfel incat sa se evite neglijarea oricarui element important pentru decizia clientului.

*C. Conduita angajatilor in relatia cu clientii* Stilul de conduita al angajatilor SPMT in relatia cu clientii este bazat pe disponibilitate, respect si politete, toate acestea fiind inglobate intr-o relatie de colaborare si profesionalism. In plus, SPMT se angajeaza sa reduca formalitatile pe care clientii sai trebuie sa le indeplineasca si sa foloseasca proceduri de plata care sa fie simple, sigure.

*D. Controlul calitatii si satisfacerea clientilor* SPMT se obliga sa garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite si sa monitorizeze periodic rezultatele perceptiei clientilor cu privire la calitate.

*E. Implicarea clientilor* SPMT se obliga sa raspunda tuturor sugestiilor si reclamatiiilor facute de clienti sau asociatiile de protectie a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate si rapide si sa acorde o atentie speciala clientilor cu handicap. SPMT isi asuma raspunderea de a informa clientii cu privire la primirea cererilor adresate de acestia din urma si cu privire la timpul necesar pentru formularea unui raspuns, care trebuie dat, in orice caz, cat mai repede posibil. Pentru asigurarea respectarii standardelor de conduita de mai sus, un sistem integrat de control monitorizeaza conduita salariatilor si procedurile care guverneaza relatiile cu clientii si asociatiile de protectie a consumatorilor.

### **3.2.5. Norme si reguli de conduita in relatia cu furnizorii**

*A. Alegerea furnizorilor* Procesele de achizitie au ca scop obtinerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru societate, in timp ce tuturor furnizorilor li se acorda oportunitati egale. Acestea se bazeaza de asemenea pe o conduita, atat in faza precontractuala, cat si contractuala, caracterizata prin elementele esentiale si reciproce de buna credinta, transparenta si colaborare.

*B. Integritatea si independenta in relatii* Relatiile SPMT cu furnizorii sunt guvernate de principii comune si sunt supuse unei monitorizari constante din partea SPMT. Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie sa se bazeze intotdeauna pe relatii extrem de clare, evitand inasa, pe cat posibil, formele de dependenta. De exemplu: • este incorecta incercarea de a convinge un furnizor sa incheie un contract dezavantajos, in baza posibilitatii obtinerii unui contract mai avantajos in viitor; • capacitate adecvata pentru a urmari aplicarea deciziilor luate; • pastrarea informatiilor, impreuna cu documentele oficiale de licitatie publica si contractuala, pe perioadele stabilite prin regulamentele in vigoare mentionate in procedurile interne de achizitii.

*C. Relatiile cu institutiile* Fiecare relatie cu institutiile nationale si locale este realizata exclusiv prin forme de comunicare desemnate sa evalueze implicatiile activitatii autoritatilor nationale si locale pentru societate, sa raspunda cererilor oficiale sau actelor organelor de inspectie (intrebari, interpelari), sau sa faca cunoscuta pozitia SPMT cu privire la subiecte care au importanta pentru aceasta. In acest sens, SPMT se obliga sa stabileasca, fara nici o forma de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate partile institutionale la nivel international, national si local evitand acordurile oculate. Pentru a asigura un maxim de claritate, contactele cu partile institutionale se vor realiza exclusiv prin reprezentanti desemnati explicit pentru indeplinirea acestui rol, de catre Directorul General.

*D. Rapoarte ale partilor interesate* SPMT asigura stabilirea unor canale de comunicare prin care fiecare parte interesata poate face notificari privind prezentul Cod de conduita etica (de

exemplu: asociatiile de protectie a consumatorilor sau asociatiile de protectie a mediului, furnizorii si personalul). In acelasi timp, toti partenerii SPMT pot raporta in scris in forma neanonima, orice incalcare sau suspectare de incalcare a Codului de conduita etica. Sesizarile de incalcare a prezentului Cod de conduita etica vor fi analizate de catre comisia de disciplina prin audierea autorului sesizarii si a persoanei implicate in incalcarea pretinsa. Comisia de disciplina va lua masurile necesare pentru a se asigura ca persoanele care depun sesizarile nu sunt supuse nici unui act de represalii.

#### **4. MODUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR**

Nerespectarea prezentului Cod de conduita etica, atrage raspunderea persoanei vinovate. Stabilirea vinovatiei se face cu respectarea procedurilor legale in vigoare si in conformitate cu Regulamentul de Ordine Interioara a SPMT.

*4.1. Inregistrarea reclamatilor* Orice persoana care se considera vatamata prin fapta unui salariat al SPMT poate sa sesizeze acest lucru conducerii SPMT. Reclamatii si sesizarile referitoare la incalcarea prezentului Cod de conduita etica se pot face in scris prin depunerea acestora la registratura SPMT. Sesizarea formulata in scris trebuie sa cuprinda urmatoarele elemente:

- numele, prenumele, domiciliul sau, dupa caz, locul de munca si functia detinuta de persoana care a formulat sesizarea ori denumirea si sediul persoanei juridice, precum si numele si functia reprezentantului legal;
- numele si prenumele salariatului a carui fapta este sesizata ca abatere disciplinara;
- descrierea faptei care constituie obiectul sesizarii si data savarsirii acesteia;
- prezentarea dovezilor pe care se sprijina sesizarea;
- adresa de corespondenta;
- data;
- semnatura.

#### **5. DISPOZITII FINALE**

Prezentul Cod de conduita etica va fi revizuit periodic. Prevederile prezentului Cod se completeaza cu prevederile Codului Muncii, cu modificarile si completarile ulterioare precum si cu prevederilor Regulamentului Intern al SPMT.

Codul de conduita etica al SPMT intra in vigoare la data aprobarii lui de catre Directorul General al SPMT. Ulterior aprobarii Codul de conduita etica va fi adus la cunostinta salariatilor si persoanelor interesate.

SINDICATUL VALAHIA

REPREZENTANT

DRAGODANESCU NICOLAE