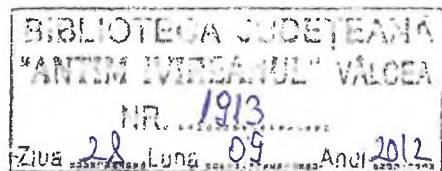




CONSILIUL JUDEȚEAN VÂLCEA
BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ „ANTIM IVIREANUL” VÂLCEA

Str. Carol I, nr. 26, Râmnicu-Vâlcea, cod 240591
Telefon : 0250/739221; 0350/401794; fax: 0250/739221;
e-mail: biblioteca_antim@bjai.ro;
www.bjai.ro www.cicvalcea.eu



Se aprobă,

Director,
Prof. Augustina Sanda CONSTANTINESCU



CODUL ETIC AL PERSONALULUI CONTRACTUAL DIN
BIBLIOTECA JUDEȚEANĂ "ANTIM IVIREANUL" VÂLCEA

CUPRINS

PREAMBUL	2
CAPITOLUL I	3
DOMENIU DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE	3
CAPITOLUL II.	5
NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI CONTRACTUAL	5
CAPITOLUL III.	9
VALORILE FUNDAMENTALE	9
CAPITOLUL IV.	10
REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ	10
CAPITOLUL V.	13
ATRIBUȚIILE COMISIEI ȘI ALE CONSILIERULUI DE ETICĂ	13
CAPITOLUL VI	15
SANȚIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR	15
CAPITOLUL VII.	16
DISPOZIȚII FINALE	16

PREAMBULUL

■ Prezentul Cod de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații, colaboratorii și partenerii Bibliotecii Județene “Antim Ivireanul” Vâlcea consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată de BJA, servind, în același timp, drept ghid pentru creșterea răspunderii și a implicării personalului bibliotecii.

■ Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de utilizatori și parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabile întregului personal contractual al Bibliotecii Județene “Antim Ivireanul” Vâlcea, precum și utilizatorilor și partenerilor bibliotecii.

■ Aceste reguli nu se substituie în nici un caz legilor și reglementărilor aplicabile în domeniu, implementarea lor fiind utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea unor situații care ar putea afecta reputația instituției.

■ Acest cod asigură coerența cu Codul de conduită a personalului contractual aprobat prin Legea nr. 477/2004 și definește și ghidează acțiunile și strategiile Bibliotecii Județene “Antim Ivireanul” Vâlcea. Existența unui cod de etică protejază instituția și angajații onești de comportamente necinstite sau oportuniste.

■ Acest cod etic a fost aprobat prin Dispoziția Nr.27/28 septembrie 2012 și va fi comunicat personal fiecăruia dintre angajații bibliotecii. Codul etic va fi înmânat fiecărui salariat și poate fi consultat la Serviciul de Relații cu Publicul și on-line, pe site-ul instituției.

CAPITOLUL I

DOMENIU DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art. 1. - (1) Codul de conduită etică se aplică tuturor angajaților Bibliotecii Județene “Antim Ivireanul” Vâlcea, indiferent de funcția ocupată de către aceștia. Fiecare angajat trebuie să cunoască și să acționeze în conformitate cu prevederile acestui cod.

Pentru orice întrebări, probleme cu conotații etice, informații, nelămuriri legate de prezentul cod puteți contacta ofițerul de etică la numărul de telefon 0250739221, interior 115, de luni până vineri, între orele 9 – 18, sau pe e-mail: biblioteca_antim@bjai.ro

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

Obiective

Art. 2. adaptabilitatea cu suplețe la nevoile utilizatorilor și sporirea imaginii instituției prin eliminarea birocrăției și a eventualelor fapte de corupție.

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

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

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între utilizatori și personalul contractual din bibliotecă.

Principii generale

Art. 3. - Principiile care guvernează conduita profesională a personalului contractual sunt următoarele:

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

b) **asigurarea egalității de tratament al cetățenilor în instituțiile publice** - principiu conform căruia personalul contractual are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

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

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

e) **integritatea morală** - principiu conform căruia angajaților instituției le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;

f) **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;

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

h) **loialitatea** – principiu conform căruia angajații sunt devotați instituției și utilizatorilor serviciilor de bibliotecă în scopul îndeplinirii obiectivelor asumate, atât în nume personal, cât și în numele instituției.

Termeni

Art. 4. - În înțelesul prezentului Cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

a) **personal contractual ori angajat contractual** - persoana numită într-o funcție în instituțiile publice în condițiile Legii nr. 53/2003, cu modificările ulterioare;

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

c) **interes public** - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte, precum și îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, cu respectarea principiilor eficienței, eficacității și economicității cheltuirii resurselor;

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

e) **conflict de interese** - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului contractual contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;

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

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

CAPITOLUL II.

NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI CONTRACTUAL

Asigurarea unor servicii publice de calitate

Art. 5. - (1) Personalul contractual are obligația de a asigura servicii publice de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor instituției, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului.

(2) În exercitarea funcției personalul contractual are obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, accesul la informație, pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea și imparțialitatea instituției.

Respectarea Constituției și a legilor

Art. 6. - (1) Angajații au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice

Art. 7. - (1) Personalul contractual are obligația de a apăra cu loialitate prestigiul instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia. Fiecare angajat trebuie să fie loial instituției și să păstreze confidențialitatea asupra problemelor de serviciu. Salariaților care au acces la informații confidențiale le este interzis să permită accesul persoanelor din afara instituției la orice date sau materiale care nu sunt destinate pentru uz public, fără a avea acordul managementului. Informațiile deținute ca urmare a desfășurării sarcinilor de serviciu se vor utiliza de către angajați numai în scopul îndeplinirii acestora. În relațiile cu clienții informațiile legate de identitatea acestora sunt confidențiale, cu excepția cazului în care astfel de informații sunt solicitate de instituții / autorități publice abilitate de lege în acest sens.

În scopul asigurării confidențialității informațiilor stocate, a fișierelor și bazelor de date sunt alocate parole și coduri de acces personale pentru salariații instituției, care utilizează bazele de date și pentru personalul din conducere, care asigură confidențialitatea informațiilor.

(2) Angajaților contractuali le este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea instituției publice în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;

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

c) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor sau angajați contractuali, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

d) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice, în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului sau autorității ori instituției publice în care își desfășoară activitatea.

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

Libertatea opiniilor

Art. 8. - (1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații contractuali au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(2) În activitatea lor angajații contractuali au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.

(3) În exprimarea opiniilor, personalul contractual trebuie să aibă o atitudine profesionistă, conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Activitatea publică

Art. 9. - (1) În relațiile cu utilizatorii serviciilor de bibliotecă angajații trebuie să dea dovadă de tact și profesionalism, vor acționa în conformitate cu prevederile prezentului cod și ale legislației în vigoare.

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

(3) Angajații contractuali desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(4) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații contractuali pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al instituției publice în cadrul căreia își desfășoară activitatea.

(5) Angajații pot face parte din formațiuni politice care nu sunt ilegale, în condițiile în care activitățile lor politice nu le afectează performanța profesională și nu fac propagandă la locul de muncă.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12. - (1) În relațiile cu personalul din cadrul instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și cu persoanele fizice sau juridice, angajații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Personalul contractual are obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- a) întrebuițarea unor expresii jignitoare;
- b) dezvăluirea aspectelor vieții private;
- c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

(3) Personalul bibliotecii trebuie să adopte o atitudine profesionistă și imparțială pentru rezolvarea clară și eficientă a cerințelor utilizatorilor, respectând principiul egalității cetățenilor în fața legii, prin:

a) promovarea unor soluții coerente, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt;

b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

(4) 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 ofițerului de etică, care va analiza problemele și le va înainta, în scris, conducerii instituției, care le va analiza și va emite decizii. Angajatul care sesizează o astfel de problemă va fi informat de ofițerul de etică cu privire la modul de soluționare a problemei sale.

Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art. 13. - (1) Personalul contractual care reprezintă autoritatea sau instituția publică în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional are obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și instituției publice pe care o reprezintă.

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

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 14. - Angajații contractuali nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de serviciu, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor publice deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art. 15. - (1) În procesul de luare a deciziilor angajații contractuali au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Angajații contractuali au obligația de a nu promite luarea unei decizii de către instituția publică, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

Art. 16. - (1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, angajații contractuali au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul contractual din subordine.

(2) Personalul contractual de conducere are obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propune ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Personalul contractual de conducere are obligația de a nu favoriza sau defavoriza accesul ori promovarea în funcțiile contractuale pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

Art. 17. - (1) Personalul contractual este obligat să asigure ocrotirea proprietății instituției și să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

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

(3) Personalul contractual trebuie să propună și să asigure, potrivit atribuțiilor care îi revin, folosirea utilă și eficientă a banilor publici, în conformitate cu prevederile legale.

CAPITOLUL III.

VALORILE FUNDAMENTALE

Angajamentul

Art.20. Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii Bibliotecii de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, conform planurilor de acțiune decise de comun acord, pentru a asigura servicii de calitate, programe și proiecte în folosul comunității.

Lucrul în echipă

Art.21. Toți salariații fac parte dintr-o echipă și au un scop comun și obiective comune, pun în comun resurse, efort și timp pentru a îndeplini aceste obiective.

Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat relațiile cu colegii, cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă

Art.22. Pe plan intern transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților, permițând rezolvarea rapidă a acestora, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii utilizatorilor, echipei, partenerilor bibliotecii.

Art.23. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu utilizatorii bibliotecii, colaboratorii și partenerii, sub semnul încrederii și eticii.

Art.24. Biblioteca Județeană “Antim Ivireanul” trebuie să se comporte și să fie percepută ca o instituție care respectă legislația muncii, utilizează practici corecte la angajare, incluzând și interzicerea oricăror forme de discriminare. Instituția oferă un tratament corect tuturor angajaților săi, asigură un mediu propice lucrului în echipă, un suport pentru îmbunătățirea pregătirii profesionale și promovează valorile

CAPITOLUL IV.

REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

Art.28. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii publice impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

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

b) de a asigura beneficiarilor, dar și potențialilor beneficiari, servicii calitate;

c) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor publice precum și relațiile acestora cu cetățenii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.

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

Art.29. Reguli de comportament și conduită în relația utilizator – bibliotecar:

1. În identificarea utilizatorului serviciilor de bibliotecă, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia ,

- bibliotecarul trebuie să manifeste disponibilitate față de utilizator, cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice;

- să fie dispus să asculte și să orienteze la compartimentele de specialitate;

- să știe să-i suscite și să-i mențină interesul pentru serviciile oferite de instituție;

2. În furnizarea serviciilor de informare

Articolul 1, litera e din Legea bibliotecilor precizează că biblioteca publică este "pusă în slijba comunității locale". Ca urmare, biblioteca publică trebuie să răspundă cu mijloacele ei specifice tuturor necesităților de informare, de educație permanentă și de dezvoltare a personalității utilizatorilor, fără deosebire de statut social sau economic, vârstă, sex, apartenență politică, religie ori naționalitate.

Întreaga activitate a instituției bibliotecare are ca punct de plecare asumarea întregii responsabilități față de necesitățile de informare și de lectură ale utilizatorilor. Un bun profesionist are capacitatea de a oferi o informare competentă, corectă, completă, adecvată, operativă:

- bibliotecarii trebuie să ofere cea mai competentă informare, ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis, la nivelul capacității de înțelegere a utilizatorului; informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

- bibliotecaru pune interesul cititorului mai presus de interesul său; nu poate impune o decizie luată de el utilizatorului, ci trebuie să țină seama de opțiunea acestuia;

Art.30. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă, motivată de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

3. Intre colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.

4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional, care asigură progresul profesional și acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv

și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 31. Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității
- b) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;
- c) formularea în fața utilizatorilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg;

Art 31. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor, evitând situațiile conflictuale, procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

2. În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.

3. În desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor, angajatul este obligat la apărarea prestigiului instituției, la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive instituției, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.

4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul utilizatorului, în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției, evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

5. Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL V.

SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

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

Art.33. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual, ale Regulamentului de ordine interioară al instituției.

Art.34. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor publice se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.36. Înregistrarea sesizării se realizează prin

- înscrierea în registrul sesizărilor
- înregistrarea la Serviciul relații cu publicul de către șeful serviciului,
- înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

CAPITOLUL VI.

DISPOZIȚII FINALE

Art.37. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul instituțiilor publice.

Art.38. - Pentru informarea cetățenilor compartimentul de relații publice are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa codul de conduită la sediul instituției publice, într-un loc vizibil sau prin alte mijloace persoanelor interesați.

Art.39. Prezentul cod de etică intră în vigoare la data de 1 octombrie 2012