

**CODUL ETIC ȘI DE INTEGRITATE
AL PERSONALULUI CONTRACTUAL
DIN CADRUL SC APA FILIPESTII DE TIRG**

1. DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII ȘI VALORI

1.1 Domeniul de aplicare

Prezentul cod de conduită etică stabilește normele de conduită etică și profesională și formulează principiile care trebuie respectate în vederea creșterii încrederii colaboratorilor în serviciile societății.

Normele de conduită etică și profesională cuprinse în prezentul cod sunt obligatorii pentru toți angajații societății și presupun îndeplinirea următoarelor obiective:

- a) profesionalism în activitatea desfășurată
- b) calitatea muncii depuse

1.2 Obiective

Obiectivele prezentului cod urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, eliminarea birocrăției și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul societății prin:

- a) reglementarea normelor de conduită profesională necesară realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului societății și al salariaților acestei societăți
- b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților companiei în executarea atribuțiilor de serviciu
- c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între părțile interesate (acționari, clienți, furnizori, parteneri de afaceri) și salariații societății

1.3 Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților societății sunt următoarele:

- a) Supremația Constituției și a legii – principiu conform căruia angajații c societății au îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării.

b) Prioritatea interesului societatii – principiu conform căruia angajații societatii au obligația de a considera interesul societatii mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției.

c) Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor

Angajații societatii au obligația de a aplica același regim juridic oricărui cetățean în situații identice sau similare.

d) Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu

Sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii stabiliți în proceduri și regulamente, în mod conștient de către angajați și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.

e) Imparțialitate și nediscriminare

În deciziile care influențează relațiile cu partenerii (clienți, acționari, managementul resurselor umane sau organizarea activității, selectarea și gestionarea furnizorilor, relațiile cu comunitatea și instituțiile care o reprezintă), angajații societatii trebuie să evite orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune a acestora și să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

f) Integritatea morală

Angajaților societatii le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.

g) Libertatea gândirii și exprimării – este principiul conform căruia angajații societatii pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.

h) Onestitate, cinste și corectitudine

În contextul activităților lor profesionale, angajații companiei trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și codul etic și regulamentele interne. Urmărirea intereselor companiei nu va fi sub nici o formă utilizată drept justificare a unui comportament necinstit. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații societatii trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora.

i) Conduită adecvată în cazul unui posibil conflict de interese

Pe parcursul desfășurării oricărei activități trebuie evitate acele situații în care părțile implicate în tranzacție se află sau par să se afle în conflict de interese. Aceasta include nu numai situația în care angajații urmăresc un interes care diferă de scopul pe care și l-a propus societatea sau de interesele

partenerilor, ci și situații în care aceștia obțin un avantaj personal din fructificarea oportunităților de afaceri ale societății, precum și situațiile în care reprezentanții clienților, furnizorilor sau instituțiilor publice acționează în contrast cu îndatoririle de loialitate corespunzătoare funcțiilor acestora în relațiile lor cu Societatea .

j) Confidențialitatea

Angajații societății trebuie :

-să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia lor și să se abțină de a accesa date confidențiale, exceptând situațiile în care s-a acordat o autorizare expresă și în conformitate cu legislația în vigoare.

-să folosească informații confidențiale în scopuri care nu au legătură cu exercitarea activităților profesionale ale acestora.

k) Relațiile cu asociatul unic

Asociatul unic , nu reprezintă doar o sursă de finanțare, acesta fiind și posesor de opinii și referințe morale. Pentru a putea lua decizii cu privire la investiții și la societate, aceștia trebuie să primească toate informațiile relevante disponibile. Societatea creează condițiile pentru o largă și bună informare în vederea participării acționarilor la luarea deciziilor care afectează interesele acestora. Trebuie de asemenea promovat principiul egalității informațiilor, suplimentar principiului apărării intereselor societății și ale tuturor asociatilor în fața actelor concertate ale unor coaliții ale asociațiilor menite să ducă la realizarea intereselor lor individuale.

l) Valorificarea investiției asociatului unic;

Societatea trebuie să depună eforturi pentru a se asigura că activitățile sale economice/financiare protejează, pe de o parte, dar și sporesc, pe de altă parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzător riscului asumat de acționarii care investesc în societate.

m) Valoarea resurselor umane

Angajații societății reprezintă un factor indispensabil în succesul acesteia. Ținând cont de acest fapt, ei apără și promovează valoarea resurselor sale umane pentru a-și îmbunătăți și spori permanent patrimoniul, precum și forța competitivă reprezentată de abilitățile fiecărui angajat.

n) Exercițarea echitabilă a autorității

În procesul de stabilire și gestionare al relațiilor contractuale care implică crearea de relații ierarhice – în special cu angajații, societatea se angajează să asigure exercitarea autorității într-o manieră corespunzătoare și corectă, fără nici un fel de abuz. Societatea garantează în special că autoritatea nu se va manifesta prin exercitarea puterii în detrimentul demnității sau independenței unui angajat, și că deciziile luate cu privire la organizarea relațiilor de muncă vor asigura protejarea valorii reprezentată de angajați.

o) Integritatea individului

Societatea garantează integritatea fizică și morală a angajaților săi prin punerea la dispoziție de condiții de muncă care să respecte demnitatea individului și de locuri de muncă corespunzătoare din punct de vedere al securității și sănătății în muncă. Prin urmare, nu sunt tolerate solicitările sau amenințările menite să determine o persoană să comită acte care sunt contrare legii sau codului etic, sau împotriva convingerilor sau preferințelor morale și personale ale acestora .

p) **Transparența și caracterul complet al informațiilor**

Angajații soci vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte, astfel încât partenerii acesteia, în stabilirea relațiilor cu compania, să poată lua decizii independente și informate cu privire la interesele implicate, la alternativele și la orice consecințe semnificative ale acestora. La redactarea oricărui contract, societatea va căuta să informeze cealaltă parte din contract, într-o manieră clară și inteligibilă, cu privire la acțiunile care vor fi realizate în cazul survenirii oricăruia dintre evenimentele care pot fi anticipate. Angajații societatii trebuie să știe că cea mai mare parte a activităților desfășurate de Societate sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

q) **Conduita corespunzătoare și corectă în gestionarea și eventuala negociere a contractelor**

Sunt de evitat situațiile în care orice persoană care acționează pentru sau în numele societatii încearcă să profite de pe urma deficiențelor contractuale în relațiile existente, sau în orice alte evenimente neprevăzute, pentru a negocia un contract, cu unicul scop de a exploata o poziție de dependență sau slăbiciune în care cealaltă parte se poate găsi.

r) **Calitatea serviciului**

Activitățile societatii au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor. Din acest motiv, societatea își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

s) **Concurența loială**

Societatea intenționează să apere principiile concurenței loiale abținându-se de la încheierea de înțelegeri oculte, de la acțiuni de acaparare a pieței sau care ar constitui abuz de poziție dominantă.

t) **Responsabilitatea față de comunitate**

Societatea este conștientă de influența, atât directă cât și indirectă, pe care o au activitățile sale asupra dezvoltării economice și sociale și a bunăstării generale a comunității precum și de importanța obținerii acceptului social în comunitățile în care operează. Ținând cont de acest fapt, societatea trebuie să întreprindă activități de investiții într-o manieră responsabilă față de mediu, cu respectarea

comunităților locale, în același timp cu susținerea inițiativelor culturale și sociale în vederea îmbunătățirii reputației sale și a acceptării de către societate în general.

u) Protecția mediului

Mediul este resursa primară pe care societatea se angajează să o protejeze. În acest scop, în planificarea activității sale, societatea caută să creeze un echilibru între inițiativele economice și chestiunile vitale de protecția mediului, luând în considerare generațiile viitoare. Societatea depune eforturi pentru a îmbunătăți impactul pe care îl provoacă activitățile sale asupra mediului și zonelor rurale, suplimentar față de măsurile preventive adoptate împotriva riscurilor cu care se confruntă populația și mediul, nu numai prin respectarea regulamentelor, ci și prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.

1.4 Valori fundamentale

a) Angajamentul - presupune dorința fiecărui salariat din cadrul societății de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.

b) Lucrul în echipă - conform căruia salariații fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinită toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii societății. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

c) Transparența internă și externă – pe plan intern, transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a dificultăților, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii echipei și partenerilor.

Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu partenerii, relații în care societatea trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

d) Confidențialitatea – prestarea serviciilor publice de către societate impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

e) Demnitatea umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității.

Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credință și valori personale.

NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

1 Norme și reguli de conduită în relația companiei cu angajații

a) Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilurile candidaților cu cele căutate în raport cu exigențele companiei, și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații implicați.

Compartimentul de resurse umane, în limitele informației disponibile, va lua măsurile potrivite pentru a evita situații de favorizare, nepotism sau clientelism în timpul perioadelor de selecție și angajare (de exemplu, având grijă ca cel care face selecția să nu aibă legături de rudenie printre candidați).

b) Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă conform legii, iar constituirea și desfășurarea raporturilor de muncă sunt reglementate de lege și de contractul colectiv de muncă aplicabil. Nu sunt tolerate nici un fel de convenții ilegale.

Înainte de stabilirea raportului de muncă, fiecare salariat este precis informat cu privire la:

- caracteristicile funcției și atribuțiunile specifice
- regulile specifice ale raportului de muncă și salariu, în conformitate cu contractul colectiv de muncă la nivel de companie
- sistemul de evaluare a performanțelor profesionale individuale.

Această informație este prezentată salariatului astfel încât acceptarea postului să fie bazată pe o înțelegere efectivă.

c) Gestionarea resurselor umane

Societatea va evita orice formă de discriminare a salariaților.

În procesele de management și formare a personalului, precum și în faza de recrutare, deciziile se vor lua în baza evaluării corespondenței dintre profilul postului și caracteristicile salariatului și/sau pe considerente de merit (de exemplu în cazul acordării de stimulente în baza rezultatelor obținute).

Accesul la funcții este de asemenea determinat prin luarea în considerare a experienței și a abilităților profesionale.

Evaluările salariaților sunt efectuate într-o manieră largă, cu implicarea superiorilor, a compartimentului de resurse umane, iar, în măsura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluată.

În limitele permise de informațiile deținute cu privire la persoana evaluată și respectând intimitatea persoanei, compartimentul de resurse umane se va ocupa de înlăturarea oricăror forme de nepotism (spre exemplu, excluzând posibilitatea unor relații ierarhice directe între rude și afini).

d) Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților

Politicile de management a resurselor umane sunt puse la dispoziția tuturor angajaților prin instrumente interne de comunicare (proceduri întocmite de compartimentul de resurse umane și comunicări ale conducerii).

Directorul societății dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale.

În cursul proceselor menționate mai sus, este foarte important ca managerii și șefii de compartimente să comunice toate punctele tari și toate punctele slabe ale salariaților pentru ca aceștia să își poată îmbunătăți aptitudinile prin formare profesională specializată.

Societatea pune la dispoziția angajaților săi informații și instrumente de formare profesională la locul de muncă și asigură participarea salariaților la cursuri de formare profesională în scopul optimizării aptitudinilor specifice și menținerii valorii profesionale a personalului.

Formarea profesională oficială este acordată în anumite momente ale carierei salariaților (de exemplu, noii angajați sunt inițiați la începutul raportului de muncă cu privire la activitatea societății și la activitățile economice ale acesteia) în timp ce personalul operațional beneficiază de pregătire periodică în baza Planului de Instruire aprobat.

Participarea salariaților la cursurile de formare profesională este înregistrată în sistemul de informații privitoare la personal în vederea stabilirii nivelului de utilizare a oportunităților de formare profesională, în cadrul planificării ulterioare a procesului de formare profesională.

e) Administrarea timpului de lucru a angajaților

Directorul are obligația să optimizeze timpul de lucru a angajaților, căutând să facă astfel încât activitatea lor să coincidă cu exercitarea atribuțiilor acordate și cu programul de muncă.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă prezentul cod etic, prezentate ca și cum ar trebui îndeplinite pentru un superior, constituie abuz în funcție.

f) Implicarea salariaților

Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societății. Angajații trebuie să ia parte la aceste discuții păstrând spiritul cooperării și independenței deciziilor.

Ascultând diverse puncte de vedere, în timp ce se iau în considerare nevoile societății ca întreg, directorii pot lua decizii finale. În orice caz angajații trebuie întotdeauna să aibă un rol în implementarea activităților planificate.

g) Intervenții în organizarea muncii

În caz de reorganizare a activităților societății, valoarea reprezentată de resursele umane trebuie să fie protejată prin realizarea, atunci când este necesar, a activităților de formare/recalificare profesională.

h) Securitatea și sănătatea în muncă „Societatea se angajează să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, dezvoltând conștientizarea posibilelor riscuri, în timp ce promovează un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, acționează în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri. Obiectivul societății este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare.

i) Asigurarea confidențialității

Datele personale ale salariaților sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care compania le solicită angajaților, precum și a procedurilor de prelucrare și utilizare a acestora.

Nu este permisă investigarea credințelor personale, preferințelor și gusturilor salariaților sau a vieții private a acestora în general. Regulile de mai sus interzic de asemenea, comunicarea sau dezvăluirea datelor personale, fără acordul prealabil al părții interesate, cu excepția cazurilor care sunt prevăzute prin lege.

j) Integritatea și apărarea individului Societatea se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului. Având în vedere cele de mai sus, societatea protejează salariații împotriva actelor de violență psihică și se opune oricăror atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferințelor sale (de exemplu, în cazul insultelor, amenințărilor, izolării, sau invadării excesive a intimității, precum și a limitelor profesionale).

Hărțuirea sexuală nu este permisă și de asemenea nici o formă de conduită sau limbaj care poate prejudicia sentimentele persoanelor (de exemplu, expunerea de imagini cu referințe sexuale implicite sau utilizarea de aluzii sexuale insistente și continue).

Orice angajat al societății care consideră că a fost victima unei hărțuiri sau discriminări pe motive legate de vârstă, gen, rasă, stare de sănătate, naționalitate, opinii politice și credințe religioase, etc. poate raporta acest fapt Compartimentului Resurse Umane, care va stabili dacă s-a produs o încălcare a Codului etic. Diferențierile care sunt justificate sau care fac obiectul unei justificări, în baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

2. Norme și reguli de conduită aplicabile angajaților societății

a) Obligațiile angajaților

Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prevederile prezentului cod etic, în timp ce își îndeplinesc sarcinile de serviciu. Aceștia au de asemenea obligația de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin proceduri interne.

b) Managementul informațiilor

Salariații trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării integrității, confidențialității și disponibilității informațiilor. În întocmirea propriilor documente, aceștia trebuie să folosească un limbaj clar, obiectiv și complet, acceptând anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte părți autorizate să facă astfel de verificări.

c) Conflictul de interese

Toți angajații societății au obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua la cunoștință în îndeplinirea funcțiilor lor.

Exemple de situații care pot da naștere conflictelor de interese includ:

- deținerea unor funcții de conducere (Director General,) și păstrarea intereselor economice cu privire la furnizori, clienți și competitori (deținerea de acțiuni, deținerea unor poziții profesionale), inclusiv acelea rezultate din legături de rudenie.

- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intenționează să aibă relații economice cu societatea.

- concurența neloială în timpul programului de lucru sau în afara acestuia, cu folosirea sau nu a dotarilor societății.

În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să își informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa conducerea, urmând ca aceasta să evalueze dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte.

d) Folosirea resurselor societății

Angajații au obligația de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor societății, acționând responsabil și în conformitate cu procedurile operaționale stabilite pentru utilizarea acestora, care trebuie să fie redactate într-un mod exact. Fiecare angajat trebuie în special:

- să folosească cu grijă și într-un mod eficient bunurile care îi sunt încredințate

- să evite folosirea bunurilor companiei într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficiența sau care intră în conflict cu interesele companiei.

Fiecare salariat răspunde de asigurarea protecției resurselor care îi sunt atribuite și are obligația de a raporta imediat orice situații, fie și potențiale, care se dovedesc sau pot fi dăunătoare pentru companie, anunțând imediat departamentele care se ocupă de aceste probleme.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația:

- de a adopta politicile de securitate ale societății pentru a evita compromiterea eficienței funcționale și pentru a proteja sistemele IT

- de a nu trimite e-mail-uri amenințătoare sau insultătoare, care conțin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa terții și / sau dăuna imaginii societății.

- de a nu accesa site-uri de internet care au un conținut neadecvat sau jignitor

- să nu folosească în mod abuziv contul de e-mail de serviciu în scop personal, să folosească accesul la internet doar în legătură directă cu rezolvarea sarcinilor de serviciu.

Societatea monitorizează folosirea internetului de către angajați inclusiv a site-urilor și informațiilor accesate de aceștia, în condițiile legii.

e) Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajații societății au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul îndeplinirii misiunii societății.

În exercitarea atribuțiilor de serviciu salariații vor avea un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății.

În relațiile cu clienții și nu numai, angajații societății au obligația de a avea o ținută vestimentară decentă și îngrijită, începând cu încălțăminte și terminând cu coafura, accesoriile și produsele cosmetice.

f) Respectarea Constituției și a legilor

Salariații 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 atribuțiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

g) Loialitatea față de societate

Salariații societății au obligația de a apăra în mod loial prestigiul societății, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Salariaților le este interzis:

1. să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea societății cu politicile și strategiile acesteia
2. să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care societate are calitatea de parte
3. să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege
4. să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile societății ori a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice
5. să dezvăluie către un concurent date secrete privind activitatea societății.
6. să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva acționarilor sau societății.
7. să ofere servicii unui concurent al societății ori să accepte o asemenea ofertă.

Prevederile punctelor 1 - 5 se aplică și după încetarea raporturilor de serviciu, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei autorități sau instituții publice, este permisă numai cu acordul Directorului General.

Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților societății de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

h) Libertatea opiniilor

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații companiei au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor societății.

În activitatea lor, salariații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

În exprimarea opiniilor, salariații societății trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

i) Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de Directorul General al societății, în condițiile legii. Salariații societății desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de Conducerea societății.

În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al societății.

j) Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților societății le este interzis:

- să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice
- să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică
- să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice

- să afișeze, în cadrul societatii, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora

k) Relații în exercitarea atribuțiilor funcției

În relațiile cu angajații, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații societatii sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.

Salariații au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității colegilor, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuițarea unor expresii jignitoare
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase

Salariații societatii trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor consumatorilor. Angajații au obligația de a respecta principiul egalității consumatorilor în fața legii prin:

- promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt
- eliminarea oricăror forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sexul sau alte aspecte.

l) Participarea la procesul de luare a deciziilor

În procesul de luare a deciziilor salariații societatii au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamental și imparțial.

Salariaților le este interzis să promită luarea unei decizii, de către societate, de către alți salariați ai societatii, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

m) Obiectivitate în evaluare

În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații societatii au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariații din subordine.

Salariații cu funcție de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun sau aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

Se interzice salariaților cu funcție de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute de prezentul cod.

n) Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Este interzisă folosirea de către salariații cu funcții de conducere, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, personalului societății îi este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Salariaților le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției pentru a influența anchetele interne ori externe sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

Salariaților cu funcție de conducere, din cadrul societății, le este interzis să propună subalternilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

3. Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg - coleg

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivate de faptul că toți salariații societății 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.

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

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

Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică.

Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competitiv care asigură progresul profesional și oferirea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurenționale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor.

Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv și responsabil. Dacă este cazul, colegii pot să împărtășească din cunoștințele și experiențele acumulate în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

4. Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

a) Imparțialitatea

Societatea prin angajații săi se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

b) Contracte și comunicări către clienți

Contractele și comunicările adresate clienților societății (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj accesibil pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (în cazul clienților care fac parte din publicul larg, de exemplu, se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, iar prețurile vor avea TVA-ul inclus)
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (cum ar fi, de exemplu, folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului
- disponibile pe site-ul societății

Scopurile și respectiv, destinatarii comunicărilor determină în fiecare caz, modalitatea de comunicare (factură, telefon, presă, e-mail) cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului, fără a recurge la folosirea excesivă a presiunii sau insistenței, cu respectarea obligației de a nu folosi instrumente care să fie înșelătoare sau neadecvate.

În final, societatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

- orice modificări ale clauzelor prevăzute în contracte
- orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor
- rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare

c) Controlul calității și satisfacerea clienților

Societatea se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare și să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate.

d) Implicarea clienților

Societatea se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. Societatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia și la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

În măsura în care este posibil, Societatea se angajează să se consulte cu asociațiile care se ocupă de protecția consumatorilor, în ceea ce privește proiectele care vor avea un efect semnificativ asupra clienților (structura facturilor, proceduri de facturare).

Pentru asigurarea respectării standardelor de conduită de mai sus, un sistem integrat de control monitorizează conduita salariaților și procedurile care guvernează relațiile cu clienții și asociațiile de protecție a consumatorilor.

DISPOZIȚII FINALE

Prezentul cod va fi revizuit periodic.

Prevederile prezentului cod se completează cu prevederile Legii 53/2003 Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare precum și a prevederilor Regulamentului Intern .

Codul etic al *SC APA FILIPESTII DE TIRG SRL* intră în vigoare la data aprobării lui de către Consiliul de Administrație.

Ulterior aprobării Consiliului de Administrație, el va fi adus la cunoștința salariaților și persoanelor interesate.