

COD DE CONDUITA ETICA al REGIEI AUTONOME DE TERMOFICARE CLUJ-NAPOCA

Obiectivul Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca

Fiind o companie de servicii publice, obiectivul major al Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca este asigurarea unor servicii de cea mai bună calitate clienților săi.

Cuprins

I Introducere

II Aplicarea Codului de Conduita Etica

III Linia de etica

IV Valorile fundamentale ale companiei

V Norme de conduita in cadrul societatii

VI Prevenirea spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism

VII Respectarea normelor de conduita prevazute de codul de conduita etica.

I Introducere -Scopul Codului de Etica

Prezentul cod de conduita etica defineste idealurile, valorile, principiile si normele morale pe care angajatii si colaboratorii Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca consimt să le respecte și să la aplice în activitatea desfasurata in cadrul regiei. Implementarea codului de etica in cadrul regiei este utila pentru promovarea unei conduite profesionale etice, si evitarea aparitiei unor situatii care ar putea afecta reputatia unității.

Codul de conduita etica prezintă valorile fundamentale pe care trebuie sa ni le insusim si sa le respectam. Este necesar sa ne asiguram ca activitatile zilnice

desfasurate in cadrul unității, convingerile noastre concorda cu valorile regiei, cu obiectivele acesteia.

Acest cod nu contine răspunsuri la toate problemele care ne preocupă în domeniu sau care pot aparea. Vom rezolva dilemele etice prin aplicare principiilor trasate de prezentul cod si prin judecarea corecta si obiectiva a situatiilor de fapt.

Existenta unui cod de etica protejeaza regia si salariatii onesti de comportamente necinstite sau oportuniste, intrucat persoanele care nu adera la valorile regiei si incalca prevederile codului de etica nu sunt bine venite in cadrul acesteia.

II Aplicarea Codului de Conduita Etica

Codul de conduita etica se aplica tuturor angajatilor Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca, indiferent de functia ocupata de catre acestia. Fiecare angajat trebuie sa cunoasca si sa actioneze in conformitate cu prevederile acestui cod.

Conducătorii trebuie sa fie modelul de comportament etic care sa inspire angajatii la aderarea si respectarea valorilor si a codului de etica.

III Valorile fundamentale ale Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca

VALORILE MORALE

Integritatea –suntem un colectiv cu o conduita onesta.

Loialitatea-suntem devotati Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca si clientilor nostrii in scopul indeplinirii obiectivelor asumate atat in nume personal cat si in numele unității.

Responsabilitatea- ne asumam responsabilitatea pentru activitatile intreprinse de noi, si suntem gata sa suportam consecintele acestora.

Respectul legii- respectam prevederile legale si nu ne abatem de la acestea. Incalcarea legii este nepermisa.

Echitate-atat angajatii Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca cat si clientii sunt tratati impartial, corect si echitabil.

VALORILE PROFESIONALE

Satisfactia clientilor - folosim toate resursele pentru atingerea unui standard ridicat de calitate a serviciilor prestate, pentru satisfacerea cerintelor clientilor si castigarea loialitatii acestora.

Experienta si competenta - ne bazam pe o buna judecata profesionala asigurata de experienta si valoarea angajatilor nostrii.

Traditie –Locuitorii municipiului Cluj-Napoca beneficiază de servicii de furnizare centralizată de energie termică pentru încălzire și apă caldă de consum încă de la începutul anilor '70. Aceste servicii au fost preluate în anul 1991 de către Regia Autonomă de Termoficare Cluj-Napoca.

Spirit de echipa – comunicam, conlucram si reusim impreuna.

IV Norme de conduita in cadrul Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca

4.1 Utilizarea proprietatilor si a resurselor unității

Bunurile si resursele apartinând Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca trebuie utilizate in vederea indeplinirii obiectivelor regiei, exclusiv de către personalul desemnat pentru aceasta, cu responsabilitate si eficienta.

Proprietatile si resursele Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca nu pot fi folosite în interesul personal al angajatilor fara acordul managementului societatii. Utilizarea activelor companiei în interes personal, fără aprobare, sau înstrainarea acestora, reprezinta abateri grave, care atrag sanctiuni disciplinare, administrative sau penale, dupa caz.

Bunurile si resursele regiei nu pot fi folosite în nici un caz în scopuri ilegale.

4.2 Solicitarea, oferirea si acceptarea unor avantaje.

Politica **Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca** este de a nu permite angajatilor sa solicite sau sa accepte avantaje, bunuri sau servicii, de la clienti, furnizori sau orice alte persoane cu care intra în contact ca urmare a îndeplinirii sarcinilor de serviciu.

Solicitarea sau acceptarea unor avantaje de catre un angajat ca urmare a functiei detinute sau atributiilor sale la locul de munca, reprezinta în sine o infractiune. Conducerea firmei va depune eforturi pentru a descoperi si a sesiza organelor în

drept orice încălcare a legii. Chiar dacă fapta nu întrunește toate caracteristicile unei infracțiuni, reprezintă totuși o încălcare gravă a normelor de conduită și va fi sancționată.

Angajații nu trebuie să ofere în numele societății lucruri de valoare unor funcționari publici, clienți, parteneri de afaceri.

Sunt permise oferirea către partenerii de afaceri, funcționarii publici, clienți ai societății a unor atenții de valoare mică cu diverse ocazii (sărbători, etc.) cu acordul conducerii societății.

4.3 Conduita angajaților

Toate activitățile din cadrul Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca trebuie să fie prestate într-un mod profesional și în conformitate cu prezentul cod, procedurile interne ale unității și prevederile legale în vigoare.

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

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

Atunci când există o divergență de opinii, o disensiune între 2 sau mai mulți angajați ai companiei, pentru a nu degenera situația într-un conflict, este indicat ca persoanele respective să dea dovadă de maturitate, să discute deschis, să analizeze problema, să-i determine cauzele și să găsească împreună o modalitate de soluționare a acesteia. Principala premisă de la care pornim este aceea că fundamental avem aceleași obiective și că trebuie să găsim împreună calea, resursele sau formele prin care le putem atinge.

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

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

Angajații vor evita prin propriul comportament, atât în timpul serviciului cât și în afara orelor de program să aducă prejudicii imaginii Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca.

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

4.4 Responsabilitatea conducerii Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca

Conducerea Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca trebuie sa respecte valorile si politicile unității si sa coordoneze activitatea regiei in conformitate cu acestea.

Managerii trebuie sa fie model de comportament etic si sa promoveze un climat organizational in care valorile, politicile si standardele de etica ale companiei sa fie cunoscute si respectate.

In cadrul regiei canalele de comunicare sunt deschise, atat dinspre management catre angajati cat si dinspre angajati catre management, comunicarea fiind bazata pe incredere si respect reciproc intre angajatii societatii de la toate nivelurile ierarhice.

4.5 Practici privind angajarea si angajatii

Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca respecta legislatia muncii, utilizeaza practici corecte la angajare, incluzând și interzicerea oricăror forme de discriminare de orice fel.

Regia ofera un tratament corect, tuturor angajaților sai si asigura acestora suport pentru imbunatatirea pregatirii profesionale.

Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca asigura un mediu propice lucrului in echipa si promoveaza valorile.

Remunerarea muncii se face in raport cu specificul locului de munca si depinde de performantele individuale ale angajatului, dar si de performanta generala a societatii.

Deciziile cu privire la angajare, promovare se iau exclusiv in avantajul regiei, pe baza pregatirii profesionale, realizarilor, conduitei individuale, cu respectarea legislatiei in vigoare.

Societatea respecta confidentialitatea datelor personale ale angajatilor si ale salariilor acestora. Este interzisa dezvăluirea datelor referitoare la angajați unei persoane care nu are nevoie de acestea pentru derularea activității profesionale, sau unei institutii care nu are autoritatea necesara sau consimțământul acestora.

Angajatii regiei nu pot fi obligati sa incalce legea, valorile, politicile unității sau prezentul Cod de etica.

4.6 Confidentialitatea informatiilor

Se considera a fi confidentiale datele si informatiile care nu sunt publice, cum ar fi (datele si informatiile provenite de la clienti, datele financiare ale societatii,

informatii privind datele personale ale angajatilor si orice alte informatii care sunt utile regiei si a caror cunoastere ar aduce avantaje unor terti (clienti, concurenti, etc) sau care ar putea aduce prejudicii regiei si partenerilor ei de afaceri.

Informatiile confidentiale sunt proprietatea Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca si nu pot fi divulgate persoanelor din afara unității. Salariatilor care au acces la informatii confidentiale, le este interzis sa permita accesul persoanelor din afara unității la orice date sau materiale care nu sunt destinate pentru uz public, fara a avea acordul managementului.

Este interzisa utilizarea informatiilor confidentiale de catre angajatii societatii care au luat cunostiinta despre acestea, in interes personal, direct sau indirect. Informatiile detinute ca urmare a desfasurarii sarcinilor de serviciu se vor utiliza de catre angajatii regiei numai in scopul indeplinirii acestora.

In scopul asigurarii confidentialitatii informatiilor stocate, a fișierelor și bazelor de date sunt alocate parole si coduri de acces personale pentru salariatii unității care utilizeaza bazele de date si pentru personalul din conducere, care asigura confidentialitatea informatiilor.

Multiplicarea/copierea unor documente/fisiere care conțin date confidentiale se efectuează de către angajații care au acces la aceste informații, numai in scopul desfasurarii activitatii curente sau la solicitarea expresa a autoritatilor abilitate.

Angajatii nu vor lasa nesupravegheate, pe birou documente sau alte date si informatii confidentiale.

Primirea clientilor si partenerilor de afaceri se face in spatii special amenajate, care nu permit accesul la posturile de lucru unde sunt utilizate informatii confidentiale

Persoanele din afara entitatii, vor fi insotite pe intreaga durata a vizitei, de catre un salariat, care are obligatia de a nu permite vizitatorului sa ajunga în locuri în care se afla informatii confidentiale.

4.7 Conflictul de interese

Conflictul de interese intervine atunci cand persoana care exercită o funcție de autoritate, ar putea fi influențata in adoptarea unei decizii personale sau in îndeplinirea cu obiectivitate a atribuțiilor ce îi revin, de un interes material personal, direct sau indirect.

Un interes material este considerat personal, dacă se referă la averea, afacerea sau interesele afiliatilor persoanei care detine autoritatea (prin afiliati intelegem soțul/soția, rudele până la gradul al IV-lea inclusiv.)

Interesul material reprezinta castigul potential pe care il poate avea o persoana.
Conflictul de interese poate interveni in situatia in care persoana cu autoritate :

- a) este parte a unui contract cu societatea, altul decat contractul de munca fara autorizarea managementului regiei;
- b) colaboreaza in interes personal cu partenerii de afaceri ai regiei : clienti, proprietari, furnizori;
- c) se angajeaza concomitent ori colaboreaza in interes personal, in domeniu in care activeaza societatea ;
- d) imprumuta de la, sau da cu imprumut bani la, persoane / organizatii cu care regia are legaturi de afaceri, cu exceptia creditelor bancare;
- e) ofera consultanta unor terti pe domeniul in care lucreaza pentru societate in interes personal si fara autorizarea managementului companiei;
- f) coordoneaza direct sau indirect un membru al familiei;
- g) are un interes material cu o persoană care este parte într-una dintre situatiile de mai sus;

Orice persoana care are ori crede ca ar putea avea un conflict de interese, va informa în scris ofiterul de etica al regiei, in legatura cu natura și întinderea interesului sau relației sale materiale.

Persoana care are un interes material personal intr-o problema nu va participa direct sau prin reprezentanti la dezbaterile asupra problemei in care are un conflict de interese și se va abține de la a participa sau de a influenta decizia privind aceasta situatie.

Angajatii regiei trebuie sa respecte politica privind conflictul de interese.

4.8 Relatiile cu clientii

Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca își bazeaza relatiile cu clientii pe practici legale, eficiente si corecte.

Construim relatii pe termen lung cu clientii demonstrandu-ne valoarea si integritatea.

Pentru aceasta salariații Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca trebuie sa cunoasca foarte bine serviciile pe care regia le ofera si in mod special avantajele si beneficiile relevante pentru fiecare client.

Este interzis sa se trateze clientii in mod preferential, favorizandu-i pe unii in detrimentul celorlalti, pe criterii de prietenie, simpatie, etc. Trebuie sa se acorde tratament egal tuturor clientilor si sa se respecte regulile cu strictete.

Angajatii regiei vor actiona in conformitate cu prevederile prezentului cod si ale legislatiei in vigoare in relatiile cu clientii si nu vor incerca sa obtina avantaje prin utilizarea informatiilor confidentiale de care iau cunostiinta.

Angajatii vor promova valorile si codul de etica al Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca in relatiile cu clientii, invocand ori de cate ori este nevoie prevederile codului de etica si standardele profesionale ale companiei.

In cazul in care un salariat al regiei primeste de la client reclamatii in legatura cu activitatea sa, acesta este obligat sa aduca la cunostiinta managementului unității respectiva reclamatie.

4.9 Relatiile cu partenerii de afaceri

Regia Autonomă de Termoficare Cluj-Napoca isi deruleaza relatiile contractuale utilizand practicile de afaceri oneste si legale.

Respectam intotdeauna drepturile partenerilor de afaceri, competitorilor si sa-i tratam intr-un mod corect.

Este interzisa obtinerea unui avantaj prin intermediul manipularii, tainuirii, abuzului de informatii privilegiate.

Este interzisa prezentarea incompleta a unor fapte materiale, sau orice alta practica incorecta de afaceri.

4.10 Relatiile în raport cu comunitatea

Regia Autonomă de Termoficare Cluj-Napoca poate sprijini activitățile locale de interes general în limita posibilitatilor.

Sponsorizările si donatiile se aproba de catre conducerea regiei în limita sumelor prevăzute în bugetul de venituri si cheltuieli.

Angajatii pot face parte din formatiuni politice care nu sunt ilegale, în conditiile în care activitățile lor politice nu le afecteaza performanta profesionala si nu fac propaganda la locul de muncă.

V Respectarea normelor de conduita prevazute in codul de conduita etica

Fiecare angajat al Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca are datoria de a cunoaste, si respecta codul de conduita etica al unității. Orice probleme legate de impunerea si respectarea normelor de conduita, inclusiv initiativele privind completarea si/sau modificarea normelor de conduita cuprinse in prezentul cod, vor fi prezentate ofiterului de etica, care va analiza problemele si le va inainta managementului in scris, care le va analiza si va emite decizii. Angajatul care

sesizeaza o astfel de problema va fi informat de ofiterul de etica cu privire la modul de solutionare a sesizarii sale. In cazul in care exista o problema de interpretare si/sau de aplicare, a codului de conduita etica angajatul va solicita lamuriri de la ofiterul de etica al regiei.

Societatea nu tolereaza actele ilegale, imorale. Incalcare normelor de conduita va fi sanctionata disciplinar, cu respectarea prevederilor Codului Muncii si ale Codului de Etica. Nu se acorda sprijin angajatilor care au încălcat legea. Toate cazurile în care abaterile pot constitui caz penal vor fi raportate autorităților în drept.

Este datoria oricărui angajat al societății de a raporta în scris, sefului ierarhic sau conducerii unității atunci când are informatii sau motive întemeiate care indica existenta unor cazuri de frauda sau a altor forme de încălcare a normelor de conduita. Omisiunea de a informa ofiterul de etica, atunci cand angajatul are cunostinta despre existenta unor asemenea situatii reprezinta o incalcare a normelor de conduita, si va fi sanctionata, dupa caz.

La randul sau ofiterul de etica va analiza cazul, va determina modul de actiune potrivit, incluzand coordonarea unei investigatii. In functie de circumstante, ofiterul de etica poate intocmi mai departe rapoarte catre manageri, consiliul de administratie, auditori interni.

Orice angajat care prezinta cu buna credinta o problema legata de o posibila incalcare a legii, regulamentelor sau politicii regiei sau orice comportament suspect ca fiind ilegal sau neetic, va fi protejat impotriva oricaror tentative de sanctionare/represalii.

Fiecare angajat trebuie sa se consulte cu ofiterul de etica asupra oricaror probleme pe care le considera ca se incadreaza in sfera institutiei ofiterului de etica.

Cum semnalăm o problema legata de incalcare normelor de conduita etica

Ideea prezentării unei probleme care va preocupa nu consta în crearea de necazuri unui coleg, ci în protejarea dumneavoastra, a celorlalti colegi sau a regiei de pericolele potențiale. In cazul in care nu semnalati o problema cu implicatii pe linie de etica, aceasta poate genera inrautatarea climatului de lucru, afectarea pozitiei unității noastre, pierderea încrederii în regie din partea clienților și a autorităților.

Daca aveți vreo întrebare sau preocupare legata de ceea ce reprezinta atitudine etica sau daca aveti de semnalat un aspect legat de incalcare normelor de conduita etica, discutați imediat cu ofiterul de etica al regiei.

Daca nu sunteti sigur asupra conduitei pe care trebuie s-o adoptati intr-o anumita situatie, solicitati sa fiti indrumat inainte de a actiona.

Puteți semnala problema ofiterului de etica, verbal (direct sau prin telefon) sau în scris (prin adresa sau prin e-mail). Esențial este să prezentați situația, să puneți întrebări și să obțineți răspunsuri. Prezentați problema într-o manieră deschisă, astfel încât aceasta să poată fi rezolvată rapid, prevenindu-se astfel probleme mai grave. Dacă este posibil, ofiterul de etica se va pronunța pe loc asupra respectivei probleme iar dacă este o problemă mai complexă care trebuie investigată va efectua cercetările necesare și va informa persoana care a semnalat problema asupra rezultatelor investigației. Identitatea persoanei care a semnalat problema va fi păstrată confidențială, dacă aceasta solicită.

Intocmirea de rapoarte false este interzisă și va fi sancționată.

ANGAJAMENTUL NOSTRU

În calitate de angajat al Regiei Autonome de Termoficare Cluj-Napoca mă oblig :

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