

**CODUL**  
**de etică și deontologie al angajaților**  
**Instituției publice "Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării"**

**Capitolul I. Dispoziții generale**

1. Codul de etică și deontologie (în continuare - Cod) al angajaților Instituției publice "Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării" (în continuare IP "CSSM"), reglementează principiile fundamentale și normele generale de conduită profesională a angajaților din cadrul IP "CSSM" în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcționale ale acestora.

2. Prezentul Cod a fost elaborat în conformitate cu prevederile Legii integrității nr.82/2017, Legii nr.229/2010 privind controlul financiar public intern, Legii nr.25/2008 privind Codul de conduită a funcționarului public.

3. Codul are drept scop stabilirea regulilor esențiale de comportament și de etică, reglementarea normelor de conduită profesională, prevenirea fraudelor și eliminarea faptelor de corupție, precum și informarea persoanelor fizice și juridice (în continuare - beneficiarii) cu privire la conduita pe care trebuie să o adopte angajații IP "CSSM" în vederea oferirii unor servicii calitative, și crearea unui climat de încredere și respect reciproc în procesul de exercitare a atribuțiilor funcționale.

**Capitolul II. Principiile fundamentale de conduită**

4. Activitatea angajaților IP "CSSM" trebuie să fie guvernată de următoarele principii fundamentale:

*Legalitatea* – angajații IP "CSSM" au obligația de a respecta Constituția Republicii Moldova, legile în vigoare și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte, să acționeze în conformitate cu prevederile cadrului legal în vigoare, ordinele și indicațiile conducerii IP "CSSM".

*Egalitatea, imparțialitatea și nediscriminarea* – în exercitarea atribuțiilor sale funcționale, angajații IP "CSSM" asigură egalitatea de tratament a tuturor persoanelor fizice și juridice cărora le prestează servicii, având o atitudine obiectivă, nediscriminatorie, neutră față de orice interes economic, religios sau de altă natură, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri în dependență de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;

*Integritatea morală* – în exercitarea atribuțiilor de serviciu, angajaților IP "CSSM" le este interzis să solicite, să accepte sau să transmită, direct sau indirect, vre-un avantaj ori beneficiu moral sau material sau să admită abuzuri în serviciu;

*Onestitatea și corectitudinea* – angajații IP ”CSSM” trebuie să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile cu beneficiarii de servicii, conducătorii și colegii;

*Independența* – apartenența politică a angajaților IP ”CSSM” nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestora, precum și politicile, deciziile și acțiunile autorității publice;

*Profesionalism* – angajații IP ”CSSM” sunt obligați să-și exercite atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine, corectitudine și conștiinciozitate, prin aplicarea cunoștințelor teoretice și aptitudinilor dobândite. Asigurarea prestării serviciilor calitative în procesul de probare, marcare, expertizare a articolelor din metale prețioase, diagnosticarea pietrelor prețioase și evaluarea lor, alte servicii prevăzute de fișa postului;

*Loialitatea* – angajații IP ”CSSM” dau dovadă de devotament față de instituție și valorile promovate de acestea, au obligația să apere în mod loial imaginea și prestigiul IP ”CSSM”, precum și să se abțină de la orice act sau fapt care poate prejudicia imaginea sau interesele legale ale instituției;

*Confidențialitatea* - principiu conform căruia, angajații IP ”CSSM” au obligația:

- să garanteze securitatea datelor și informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile IP ”CSSM” sau a persoanelor fizice și juridice;

- să nu dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege, în scopul protejării informațiilor confidențiale, vieții private a cetățenilor și securității naționale;

- să asigure protecția informațiilor confidențiale la care au acces, să nu admită modificarea sau distrugerea lor necondiționată;

- să nu comunice persoanelor terțe sau să divulge în public informația de uz intern, informația care constituie secret de stat, date personale ale persoanelor terțe, parole, alte date de identitate utilizate pentru asigurarea accesului la resursele informaționale;

5. Angajații IP ”CSSM” promovează următoarele valori morale și profesionale:

*Experiență și competență* – în procesul exercitării obligațiilor de serviciu, angajatul se bazează pe o bună judecată profesională, asigurată de o bună pregătire și competență;

*Spirit de echipă* – conlucrarea în conformitate cu principiile și interesele comune ale IP ”CSSM”;

*Deservirea calitativă a persoanelor fizice și juridice* - folosirea resurselor pentru atingerea unui nivel ridicat de calitate a serviciilor prestate;

*Tradiție* – IP ”CSSM” a acumulat tradiții constructive pe parcursul perioadei sale de activitate, care sunt aplicate de angajații în procesul executării obligațiilor de serviciu, astfel ca societatea să se poată baza pe continuitatea valorilor acumulate.

### III. Normele de conduită etică și profesională

6. Îndeplinirii obligațiilor de serviciu conștient, calitativ și cu devotament. Asigurarea prestării unor servicii calitative în procesul de probare, marcarea, expertizarea articolelor din metale prețioase, diagnosticarea pietrelor prețioase și evaluarea lor și altele.

7. Accesul la informație – în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu, angajații IP "CSSM" respectă legislația în vigoare privind accesul la informație și protecția datelor cu caracter personal, în limitele cărora sunt obligați:

- a) să asigure accesul liber la informație;
- b) să asigure informarea corectă și în termen a beneficiarilor privind serviciile prestate conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr.58/2019 cu privire la aprobarea listei serviciilor, tarifelor și a metodologiei de calculare a acestora pentru serviciile prestate în domeniul metalelor prețioase și pietrelor prețioase;
- c) să respecte limitele accesului la informație, prevăzute de legislație, în scopul protejării informației confidențiale, precum și vieții private a persoanei;
- d) să respecte termenele de prestare a serviciilor, prevăzute de lege;
- e) să asigure protejarea informațiilor la care are acces, să excludă distrugerii sau modificări nesancționate.

8. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, angajații IP "CSSM" vor acorda atenție sporită norme generale de conduită și își vor asuma în mod obligatoriu:

- a) să respecte prevederile legislației în vigoare, dispozițiile și ordinile interne, precum și reglementările specifice procesului de probare, marcarea, expertizarea articolelor din metale prețioase, diagnosticarea pietrelor prețioase și evaluarea lor;
- b) să fie onești, să iabă un comportament civilizată față de beneficiari în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu;
- c) să fie loiali IP „CSSM”;
- d) să fie obiectivi și imparțiali;
- e) să-și perfecționeze continuu nivelul de pregătire profesională;
- f) să nu se lase influențați de interesele personale și nici de presiunile politice în procesul îndeplinirii obligațiilor de serviciu;
- g) să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate, tratându-l pe fiecare beneficiar în mod egal, respectându-i drepturile și demnitatea;
- h) să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor și altor informații de care ia cunoștință în procesul de exercitare a funcției sale;
- i) să nu exprime în public informații false și calomnioase privind activitatea IP „CSSM”, strategiile și politicile de activitate ale acesteia;
- j) să coordoneze cu conducerea IP "CSSM" acceptul sau refuzul de furnizare pentru mass-media sau alte autorități interesate, a informațiilor și declarațiilor sub formă de raport/tabele/notă informativă, care reflectă date cu privire la domeniul de activitate;
- k) să acorde asistență și consultații beneficiarilor în procesul de prestare a serviciilor;
- l) să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aflate în administrarea IP "CSSM", numai în scopul exercitării obligațiilor de serviciu;

m) să îndeplinească sarcinile de serviciu în limitele competențelor și responsabilităților atribuite;

n) să îndeplinească toate sarcinile trasate de conducătorii ierarhic superiori, cu condiția ca acestea să nu contravină dispozițiilor legale.

9. În cadrul raporturilor între angajații IP "CSSM", aceștia sînt obligați să respecte următoarele norme etice și profesionale:

a) să contribuie la dezvoltarea unui mediu de cooperare, comunicare și lucru în echipă;

b) să dea dovadă de spirit de colaborare, punînd la dispoziția altor angajați cunoștințe și resurse pentru atingerea obiectivelor stabilite de IP "CSSM";

c) să respecte libertatea opiniilor altor angajați;

d) să aibă o atitudine corespunzătoare și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri între angajați;

e) să dea dovadă de corectitudine, sinceritate, colegialitate, respect și amabilitate.

10. Angajații IP "CSSM" care sunt delegați să reprezinte instituția în cadrul unor reuniuni internaționale, conferințe, seminare și alte activități organizate peste hotarele țării, sunt obligați să respecte codul de etică profesională și legile țării gazdă, să demonstreze respect față de tradițiile locale și să contribuie la transmiterea unei bune imagini a țării noastre.

11. Angajații IP "CSSM" pot accepta, conform normelor de politețe și de ospitalitate unanim recunoscute, semne de atenție și suvenire simbolice ale căror valoare nu depășește normele stabilite de legislația în vigoare.

12. În cadrul relațiilor cu beneficiarii de servicii, angajații sînt obligați:

a) să respecte principiul legalității, acționînd în conformitate cu legislația și actele normative în vigoare;

b) să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, religie sau convingeri, handicap, vîrstă;

c) să dea dovadă de respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;

d) să aibă un comportament civilizată, să dea dovadă de operativitate, politețe și onestitate;

e) să nu acționeze sub influența emoțiilor și propriilor preferințe;

f) să aibă o ținută, o conduită și un limbaj corespunzător în relațiile cu beneficiarii de servicii/publicul;

g) să motiveze deciziile pe care le iau.

13. În procesul exercitării atribuțiilor de serviciu angajaților IP "CSSM" le este interzis:

a) să solicite, să primească sau să accepte cadouri sau alte valori și servicii în legătură cu exercitarea obligațiilor de serviciu;

b) să se implice în activități care ar provoca conflicte de interese;

c) să folosească poziția sa în interes particular și să sugereze o recompensă pentru îndeplinirea oricăror atribuții de serviciu;

d) să folosească orice bun al întreprinderii în interese personale;

e) să fumeze în afara locurilor prevăzute pentru fumat;

- f) să se prezinte la serviciu sub influența alcoolului și substanțelor narcotice, să consume aceste substanțe în timpul exercitării obligațiilor de serviciu;
- g) să adreseze expresii jignitoare cetățenilor și colegilor de serviciu;
- h) să se comporte grosolan în procesul exercitării obligațiilor de serviciu;
- i) să impună colegilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale, nemateriale sau profesionale.

#### **Capitolul IV Atribuțiile manageriale**

14. Angajatul cu funcții de conducere în relații cu subalternii este obligat:
- a) să fie un exemplu, în virtutea poziției sale funcționale;
  - b) să promoveze normele de conduită și să asigure respectarea acestora;
  - c) să asigure relații de muncă armonioase, să stimuleze spiritul de echipă, să motiveze angajații încurajând perfecționarea profesională continuă;
  - d) să asigure egalitatea de șanse și tratament prin aplicarea criteriilor obiective de evaluare a competenței profesionale;
  - e) să evite criteriile discriminării de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu normele etice prevăzute în prezentul Cod;
  - f) să întreprindă măsuri pentru prevenirea corupției;
  - g) să întreprindă măsuri în vederea prevenirii hărțuirii sexuale la locul de muncă;
  - h) să aplice relațiile de subordine numai în procesul îndeplinirii obligațiilor de serviciu;
  - i) să nu tolereze amenințările sau faptele de violență sub orice formă.

#### **Capitolul V. Reacția la oferirea unor avantaje necuvenite**

15. În cazul în care angajatului i s-a propus un avantaj necuvenit, el trebuie să întreprindă următoarele măsuri:
- a) să refuze avantajul necuvenit;
  - b) să nu accepte cadouri sau alte valori și servicii în legătură cu exercitarea obligațiilor de serviciu;
  - c) să informeze urgent conducătorul direct privind tentativa de propunere a avantajului necuvenit.

#### **Capitolul VI. Conflictul de interese**

16. Angajații IP "CSSM" sunt obligați să evite conflictul de interese.

17. Angajații IP "CSSM" nu pot să participe în cadrul unor aceleași comisii în care alți angajați-membri ai comisiei, au calitatea de rude sau afini în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

18. Orice conflict de interese declarat de către candidatul ce urmează a fi promovat într-o funcție trebuie să fie aplanat pînă la ocuparea acestei funcții.

19. Procedura privind declararea și soluționarea conflictelor de interese este reglementată de legislația în vigoare.

## **Capitolul VII. Ținuta vestimentară**

20. Ținuta vestimentară a angajaților IP "CSSM", ca parte componentă a culturii organizaționale, trebuie să corespundă imaginii unei instituții publice care să reflecte seriozitate, decență și respect față de colegi, agenți economici și cetățenii cu care interacționează în procesul realizării atribuțiilor de serviciu, precum și să nu conțină elemente care ar putea discredita imaginea IP "CSSM".

21. Stilul vestimentar al angajaților Serviciului recepționarea bunurilor al IP "CSSM" trebuie să fie decent și adecvat. Se recomandă ținute vestimentare în culori neutre, sobre, în stil clasic (fuste/pantaloni/bluze/rochii de zi stil clasic).

22. Nu se acceptă vestimentația în stil sportiv sau a celei care să conțină imprimeuri cu caracter rasist, sexual, imoral sau sugestiv, haine mulate pe corp, rochii și fuste foarte scurte, pulovere și bluze transparente cu decolteuri adânci și abdomenul dezgolit, blugi decolorați, cu tăieturi sau cu zdrențe.

23. În cazul în care nu au loc activități oficiale, se admit ținute în stil casual sau stil denim (pantaloni blugi).

## **Capitolul VIII. Comunicarea telefonică și prin e-mail**

24. În procesul de comunicare la telefon se va răspunde nu mai târziu decât după al treilea apel. Fraza de salut trebuie să fie formulată în așa mod, încât să permită identificarea angajatului.

25. În cazul convorbirilor telefonice angajatul IP "CSSM" trebuie să țină cont de următoarele aspecte:

a) să înceapă convorbirea telefonică prin a se prezenta succint (salutul, numele, prenumele, funcția, instituția) și a expune motivul clar al sunetului;

b) să aducă scuze, în cazul formării unui număr de telefon greșit sau producerii unei conectări eronate, înainte de a încheia convorbirea;

c) să acorde atenție cuvenită vocii (timbrului și tonului) în timpul convorbirii telefonice, care este decisivă în timpul unei conversații civilizate și eficiente;

d) să discute la subiect, concis, cu voce moderată, la o distanță mică de receptor și pe poziție de partener egal;

e) să acorde atenție sporită interlocutorului și să nu discute concomitent cu alte persoane care se află în birou;

f) să restabilească legătura telefonică în cazul în care aceasta s-a întrerupt. Este de datoria celui care a solicitat convorbirea să restabilească legătura telefonică;

g) să reacționeze calm în cazul în care a fost insultat la telefon, finalizând convorbirea pe cât se poate de repede și civilizată;

h) să răspundă la telefon, în cazul în care în biroul angajatului IP "CSSM" sunt vizitatori, doar dacă este cu adevărat urgent și nu înainte de a-și cere scuze de la vizitatori;

i) să părăsească biroul conducătorului, în cazul în care conducătorul este solicitat la telefon, iar angajatul se află în biroul acestuia. În cazul în care

conducătorul acceptă prezența angajatului în birou, acesta va aștepta în mod tacit sfârșitul convorbirii telefonice.

26. Comunicarea prin e-mail va fi asigurată cu respectarea următoarelor reguli de bază:

a) se va completa în toate cazurile de mesaje scrise câmpul ”subiectul mesajului. În subiectul mesajului se va prezenta tematica lui în formă succintă 3-4 cuvinte;

b) mesajul expedit va conține formule de adresare/salut și formule de politețe/de încheiere la finalul textului. Absența unor formule de salut ca ”Bună ziua” și ”Mulțumesc” denotă lipsa de politețe și de profesionalism a persoanei care trimite mesajul;

c) se va acorda atenție sporită conținutului și ortografiei mesajului scris (același tip de caractere, alinierea paragrafelor, spațiile corespunzătoare în mesajele mai lungi. Se va evita redactarea mesajelor doar cu majuscule sau doar cu litere mici. Se vor evita abrevierile și emoticonurile în mesajele scrise oficial;

d) se va răspunde la mesajele scrise rapid și concis, manifestând respect față de expeditorul mesajului;

e) semnarea mesajelor este obligatorie, conținând în acest sens datele de contact, care vor facilita comunicarea ulterioară cu corespondentul.

27. Angajații au voie să utilizeze internet-ul în timpul programului de lucru, pentru realizarea sarcinilor de serviciu, inclusiv de a trimite și primi email-uri din exterior, cu condiția respectării următoarelor reguli:

a) informațiile confidențiale și informațiile de serviciu cu caracter confidențial nu vor fi trimise fără permisiunea conducerii IP ”CSSM”;

b) în scopuri personale, angajații au voie să utilizeze Internetul și email-ul ocazional și pentru perioade scurte, cu condiția că astfel să nu influențeze negativ capacitatea de muncă;

c) nu este permisă accesarea de pagini de Internet obscene și pagini care incită la violență și rasism.

28. Pe durata programului de lucru, angajații IP ”CSSM” pot utiliza telefonul mobil personal, ceasul inteligent pentru efectuarea apelurilor și primirea/expedierea mesajelor, căștile cu/fără fir, cu condiția ca utilizarea acestora să nu afecteze productivitatea, concentrarea și eficiența angajaților în timpul orelor de muncă.

## **Capitolul IX. Respectarea normelor prevăzute în prezentul Cod**

29. Recomandările prezentului Cod sînt obligatorii pentru toți angajații IP ”CSSM”. Încălcarea normelor prevăzute în prezentul Cod se examinează de Comisia de disciplină a IP ”CSSM” și se sancționează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

30. Angajatul beneficiază de:

a) protecția legii în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

b) drepturi recunoscute de lege;

c) pregătirea profesională, inițială și continuă pe parcursul carierei sale;

d) condiții de muncă și igienă, care să-i ocrotească sănătatea și integritatea fizică;

e) asigurare materială necesară, care să-i permită îndeplinirea operativă a sarcinilor de serviciu în condiții optime;

f) dreptul de a înainta propuneri în vederea modificării și completării prezentului Cod.

31. Angajatul este obligat:

a) să cunoască și să respecte prezentul Cod;

b) să nu tolereze acte ilegale și imorale;

c) să informeze șeful ierarhic superior despre cazurile de încălcare a normelor de conduită etică. Neinformarea la timp a unor asemenea cazuri reprezintă o încălcare a normelor de conduită și va fi sancționată după caz.

32. Directorul IP "CSSM" va investiga toate cazurile de încălcare a Codul de etică și deontologie:

a) va examina propunerile angajaților privind modificarea prezentului Cod și va înainta conducerii un raport argumentat privind necesitatea efectuării modificărilor corespunzătoare;

b) va întreprinde măsuri pentru protecția angajatului, care a semnalizat o problemă legată de o posibilă încălcare a legii, regulilor interne sau orice comportament suspect ca fiind ilegal sau neetic, împotriva oricărei tentative de sancționare ori discriminare.

## **Capitolul X. Dispoziții finale**

33. Prezentul Cod se aduce la cunoștința angajaților IP "CSSM" contra semnătură.

34. Angajații familiarizați cu conținutul Codului confirmă acest fapt prin depunerea semnăturii în *Lista angajaților familiarizați cu conținutul Codului de etică și deontologie (anexa nr.2)*.

35. Noii angajați vor fi familiarizați cu prevederile prezentului Cod în cadrul instruirii inițiale.



**Lista**  
**angajaților IP ”Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării”**  
**familiarizați cu Codul de etică și deontologie**

<b>Nr. d/o</b>	<b>Numele și prenumele angajaților</b>	<b>Funcția</b>	<b>Data</b>	<b>Semnătura</b>
1.				
2.				
3.				
5.				
6.				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				