

SC COMPANIA DE APĂ ORADEA SA

COD DE CONDUITĂ ETICĂ

Aprobat	ing. Ovidiu GAVRA - director general	
	Data intrării în vigoare	01.10.2012

Acest document este proprietatea SC COMPANIA de APĂ Oradea.
Este interzisă multiplicarea neautorizată și transmiterea acesteia către terți.

CUPRINS

SCOP	pag. 3
1. DOMENIU DE APLICARE	pag. 3
2. DEFINIȚII. ABREVIERI	pag. 3
2.1 Definiții	pag. 3
2.2 Abrevieri	pag. 4
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	pag. 4
4. NORME DE CONDUITĂ ETICĂ	pag. 5
4.1 Principii Generale	pag. 5
4.2 Norme de Conduită în prestarea serviciilor	pag. 7
4.2.1 Norme de Conduită în relația cu acționarii	pag. 7
4.2.2. Norme de Conduită în relația cu părțile interesate	pag. 9
4.2.2.1 Relația cu comunitățile	pag. 9
4.2.2.2 Relația cu furnizorii	pag. 10
4.2.2.3. Relația cu clienții	pag. 11
4.2.3 Norme de Conduită în relația CAO-angajați	pag. 12
4.2.4 Norme de Conduită a angajaților	pag. 14
4.2.4.1 Atitudine publică	pag. 14
4.2.4.2 Atitudine profesională	pag. 15
4.2.4.3 Obligațiile angajaților	pag. 18
4.2.5 Norme de Conduită în relația coleg-coleg	pag. 20
5. COORDONAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR CE	pag. 21
6. DISPOZIȚII FINALE	pag. 22

Scop:

Codul de Conduită Etică documentează o serie de reguli consensuale între membrii companiei, privitoare la modul de a acționa în același spațiu social, pentru a conferi un spor de autoritate acestuia în ansamblul societății.

Codul de Conduită Etică al SC COMPANIA DE APĂ ORADEA SA stabilește o gamă de politici și practici referitoare la respectarea legilor și a unor standarde etice, atât generale, cât și specifice domeniului serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare.

Parte integrantă a sistemului de control intern managerial și a mecanismelor de asigurarea calității, Codul de Conduită Etică are menirea de a contribui la optimizarea continuă a procesului de formare profesională, morală și civică, la punerea în act a unor atitudini și comportamente cât mai aproape de exemplaritate, în temeiul integrității profesionale, motiv pentru care, în multe situații, prevederile prezentului cod se cuvin a fi coroborate cu cele conținute în Regulamentul Intern.

1. Domeniu de aplicare

Codul de Conduită Etică se aplică tuturor structurilor organizatorice și funcționale din cadrul Companiei de Apă Oradea, fiecare angajat având obligația să citească, să-și însușească acest cod și să își desfășoare activitatea în conformitate cu politicile și practicile conținute de acesta.

Abaterile de la prezentul cod de etică vor fi înaintate către Comisia de Disciplină din cadrul Companiei de Apă, comisie care va stabili măsurile disciplinare prevăzute de Legea nr.53/2003-Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare, precum și de Regulamentul Intern.

2. Definiții. Abrevieri

2.1 Definiții

- **Cod de conduită etică** - este un mijloc de comunicare uniformă a valorilor etice ale tuturor salariaților care stabilește obligațiile rezultate din lege cărora trebuie să li se supună salariații, în plus față de cele rezultate ca urmare a raporturilor de muncă.

- **Valori etice** - fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele.

- **Integritate** - caracter integru, sentiment al demnității, dreptății și conștiinciozității care servește drept călăuză în conduita omului, onestitate, cinste, probitate.

- **Conflict de interese** - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al salariatului contravine interesului public/companiei, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor ce îi revin în exercitarea sarcinilor de serviciu.

- **Interes public** - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte.

- **Interes personal** - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit sau obținut în mod direct sau indirect, pentru sine sau pentru terți, de către personalul Companiei de Apă, prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces ca urmare a exercitării calității de salariat.

• **Frauda** - orice acțiune sau omisiune intenționată în legătură cu: utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete, care au ca efect alocarea/dobândirea, respectiv utilizarea nepotrivită sau incorectă a fondurilor comunitare de la bugetul Comunității Europene și/sau a sumelor de cofinanțare aferente de la bugetul de stat, bugetele locale; necomunicarea unei informații prin încălcarea unei obligații specifice, având același efect la care s-a făcut referire anterior; deturnarea fondurilor de la scopurile pentru care au fost acordate inițial.

• **Sarcini de serviciu** - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de angajator, în temeiul legii, înscrise în regulamentele interne, în fișa postului, în proceduri.

• **Abaterea disciplinară** - este o faptă în legătură cu munca care constă într-o acțiune sau inacțiune săvârșită cu vinovăție de către salariat, prin care acesta a încălcat normele legale, regulamentul intern, contractul individual de muncă sau contractul colectiv de muncă aplicabil, ordinele și dispozițiile legale ale conducătorilor ierarhici.

2.2 Abrevieri

Cod de Conduită Etică - CCE

Compania de Apă Oradea - CAO

Consiliul de Administrație - CA

Regulament Intern - RI

Regulament de Organizare și Funcționare - ROF

3. Documente de referință

Codul de Conduită Etică al Companiei de Apă Oradea este întocmit în conformitate cu prevederile Constituției României, ale legislației în domeniul serviciilor de utilități publice comunitare și al muncii, cu respectarea drepturilor omului.

Ordonanța 119/1999 completată și modificată de Legea 234/2010, privind controlul intern managerial și controlul financiar preventiv

Ordin 946/2005 completat și modificat de Ordinul 1649/2011, pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial

Legea 241/ 2006 privind serviciul de alimentare cu apă și de canalizare

Legea 51/2006 serviciilor de utilități comunitare

Regulament de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare

Regulament al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Oradea

Legea nr. 672/2002 privind, auditul public intern, cu modificările și completările ulterioare

HG nr. 123/2002 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informații de interes public

4. Norme de Conduită Etică

4.1 Principii generale

Promovând valorile și normele corectitudinii și respectului, ale responsabilității și subordonării ierarhice, ale apărării demnității și integrității persoanei, prezentul Cod de Conduită reflectă vocația etică a SC COMPANIA DE APĂ ORADEA SA, în calitate de societate angajată cu răspundere, atât în deservirea comunității, cât și în afirmarea și cultivarea unor înalte standarde comportamentale în beneficiul societății și, totodată, ca entitate ce acționează pentru compatibilizarea propriilor practici cu valorile și principiile Comunității Europene.

Principiile generale care trebuie să guverneze conduita profesională sunt următoarele:

- **Supremația Constituției și a legii** – principiu conform căruia angajații CAO au îndatorirea de a respecta Constituția și legile țării.
- **Prioritatea interesului Companiei** – principiu conform căruia angajații CAO au obligația de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției.
- **Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor** – angajații CAO au obligația de a aplica același regim juridic oricărui cetățean în situații identice sau similare.
- **Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu** – sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii stabiliți în fișele de post, în proceduri și regulamente, în mod conștient de către angajați și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.
- **Imparțialitate și nediscriminare** – angajații CAO sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură; trebuie să evite orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune în exercitarea atribuțiilor de serviciu.
- **Integritatea morală** – angajaților CAO le este interzis să solicite sau să accepte, direct sau indirect, pentru ei sau pentru terți, orice avantaj ori beneficiu în considerarea meseriei/funcției pe care o dețin sau să abuzeze în vreun fel de această funcție.
- **Libertatea gândirii și exprimării** – angajații CAO pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.
- **Onestitate, cinste și corectitudine** - angajații CAO trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu.
- **Confidențialitatea** - angajații CAO 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; se interzice angajaților să folosească informații confidențiale în scopuri care nu au legătură cu exercitarea activităților profesionale.

- **Valoarea resurselor umane** – angajații CAO reprezintă un factor indispensabil în succesul companiei, care ținând cont de acest fapt apără și promovează valoarea resurselor sale umane pentru a-și îmbunătăți și spori permanent patrimoniul, precum și forța competitivă reprezentată de abilitățile fiecărui angajat.
- **Integritatea individului** – CAO garantează integritatea fizică și morală a angajaților săi prin punerea la dispoziție a unor condiții de muncă care să respecte demnitatea individului și a unor locuri de muncă corespunzătoare din punct de vedere al securității și sănătății în muncă.
- **Transparența și caracterul complet al informațiilor** – angajații CAO vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte, astfel încât partenerii, în stabilirea relațiilor cu CAO, să poată lua decizii independente și informate cu privire la interesele implicate, la alternativele și la orice consecințe semnificative ale acestora. Angajații trebuie să știe că cea mai mare parte a activităților desfășurate de CAO sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.
- **Calitatea serviciului** – activitățile CAO au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor, motiv pentru care CAO își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.
- **Angajamentul** – presupune dorința fiecărui salariat CAO de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.
- **Lucrul în echipă** - conform căruia salariații fac parte dintr-o echipă care trebuie sprijinită de către fiecare membru, care să își sprijine membrii și care, la rândul ei, să primească sprijin din partea conducerii CAO. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Codul de Conduită Etică exprimă angajamentele și responsabilitățile de natura etică cu privire la activitățile CAO. Codul etic de conduită al personalului CAO documentează o serie de valori și principii care să ghideze activitatea și comportamentul tuturor salariaților. El descrie o serie de reguli specifice, care fixează cerințele minime acceptabile de comportament pentru orice angajat al Companiei de Apă.

Buna reputație este o resursă materială esențială; în exterior favorizează investițiile, loialitatea clienților, atragerea celor mai bune resurse umane, liniștea furnizorilor precum și încrederea creditorilor, iar în interior contribuie la luarea deciziilor și la implementarea acestora fără divergențe, contribuie la organizarea activității fără controale birocratice și utilizarea excesivă a autorității.

Obiectivele Codului de Conduită Etică urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, eliminarea birocrăției și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul CAO, prin:

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

4.2 Norme de conduită în prestarea serviciilor

4.2.1 Norme de conduită în relația cu acționarii

Conducerea Companiei de Apă Oradea este asigurată de:

- Adunarea Generală a Acționarilor
- Consiliul de Administrație
- Conducerea executivă

Acest sistem de conducere are în vedere:

- Maximizarea valorii investiției pentru acționari
- Asigurarea unor servicii de calitate furnizate clienților
- Controlarea riscurilor ce decurg din activitatea companiei
- Asigurarea transparenței față de piață
- Reconcilierea intereselor acționariatului, cu o atenție deosebită acordată tuturor acționarilor

Regulile și obligațiile de conduită care permit conducerii să atingă aceste obiective sunt prezentate mai jos.

Adunarea Generală a Acționarilor

Conducerea CAO este asigurată de Adunarea Generală a Acționarilor.

Regulile menite să garanteze faptul că adunările generale se țin într-o ordine bine stabilită și într-o manieră eficientă, cu respectarea dreptului fundamental al fiecărui acționar de a solicita clarificări cu privire la aspectele discutate și de a-și exprima opinia și a formula propuneri cu privire la acestea sunt stipulate în Statutul Companiei de Apă.

De asemenea, CAO furnizează toate informațiile necesare acționarilor pentru a lua decizii care se bazează pe opțiuni strategice și performanță operațională. Toate comunicările Companiei de Apă sunt caracterizate nu doar prin conformitate cu regulile și regulamentele relevante, dar și printr-un limbaj ușor de înțeles, împreună cu o informare completă actualizată și uniformă pentru toți acționarii.

Consiliul de Administrație CAO

Consiliului de Administrație îi revine sarcina și responsabilitatea de a formula principiile strategice și organizatorice, precum și de a confirma existența mijloacelor de control pentru monitorizarea operațiunilor.

Președintele Consiliului de Administrație convoacă ședințele Consiliului de Administrație, asigurând membrilor acestuia furnizarea documentației și a informațiilor necesare pentru a permite CA să își exprime o părere conștientă cu privire la subiectele supuse atenției și aprobării sale.

Membrii Consiliului de Administrație contribuie prin experiența fiecăruia la discuțiile CA, favorizându-se astfel examinarea subiectelor discutate din diferite puncte de vedere, pentru a putea lua decizii motivate, într-o manieră informată și în acord cu interesele CAO.

Conducerea executivă CAO

Conducerea executivă trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștienți de importanța activității pe care o desfășoară.

Prin deciziile sale și prin exemplul personal, conducerea executivă CAO sprijină și promovează valorile etice și integritatea profesională și personală a salariaților. Deciziile și exemplul personal trebuie să reflecte:

- valorificarea transparenței și probității în activitate
- valorificarea competenței profesionale
- inițiativa prin exemplu
- conformitatea cu legile, regulamentele, regulile și politicile specifice
- respectarea confidențialității informațiilor
- tratamentul echitabil și respectarea indivizilor
- relațiile loiale cu colaboratorii
- caracterul complet și exact al operațiunilor și documentațiilor
- modul profesional de abordare a informațiilor tehnice, economice și financiare
- o abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărui funcționare o sprijină.

Conducerea CAO trebuie să supravegheze comportamentul efectiv al salariaților din subordine, referitor la standardul de etică și integritate și să trateze în mod adecvat orice abatere de la CCE.

4.2.2 Norme de conduită în relația cu părți interesate

Comunicările CAO către partenerii săi (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nici o formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la bază informații sau comentarii deformate. Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile și practicile de conduită profesională și trebuie să fie clară, transparentă, într-o manieră promptă.

4.2.2.1 Relația cu comunitățile

Pentru a asigura un maxim de claritate, contactele cu părțile interesate se vor realiza exclusiv prin reprezentanți desemnați explicit pentru îndeplinirea acestui rol, de către Directorul General. De asemenea relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de conducerea CAO, în condițiile legii.

Persoanele abilitate să discute cu reprezentanții mass-media sunt:

- președintele consiliului de administrație;
- directorul general sau înlocuitorul desemnat al acestuia;
- purtătorul de cuvânt;
- specialiști desemnați pe anumite domenii de activitate.

Angajații desemnați să participe la diverse activități în calitate de reprezentanți ai Companiei de Apă trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducerea CAO. În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații în cauză pot participa la activități sau dezbateri cu caracter public, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al CAO.

Relația cu instituțiile

Relația cu instituțiile naționale și locale este realizată prin forme de comunicare menite să evalueze implicațiile activității autorităților naționale și locale față de activitatea CAO, să răspundă cererilor oficiale sau documentelor organelor de inspecție/control, sau să facă cunoscută poziția CAO cu privire la subiecte care au importanța pentru aceasta.

În acest sens, Compania de Apă se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

În ceea ce privește organismele de control în materie de concurență și autorități de reglementare, CAO respectă în totalitate și cu rigurozitate reglementările în materie de concurență, precum și pe acelea ale autorităților de reglementare în domeniul serviciilor de utilități publice. CAO nu refuză, ascunde, manipulează sau interzice furnizarea oricăror informații cerute de autoritățile de control în materie de concurență sau de autoritățile de reglementare în decursul activităților acestora de inspecție și cooperează activ pe durata desfășurării oricăror proceduri de investigație. În vederea garantării unui nivel maxim de transparență, CAO se obligă să nu permită producerea nici unei situații de conflict de interese în care să fie implicați salariații oricărei autorități.

Relația cu grupuri de interese

Compania de Apă consideră că stabilirea unui dialog cu diverse asociații prezintă o importanță majoră pentru dezvoltarea corespunzătoare a activităților sale. Având în vedere cele de mai sus, CAO promovează canale stabile de comunicare cu asociațiile reprezentând partenerii săi, în scopul cooperării, în interesul reciproc al părților implicate, în prezentarea pozițiilor CAO și prevenirea posibilelor situații conflictuale.

În acest sens CAO garantează că va răspunde observațiilor tuturor asociațiilor și ori de câte ori va fi posibil va încerca să implice și să informeze asociațiile cele mai importante și reprezentative cu privire la aspectele care interesează anumite categorii de parteneri.

Compania de Apă nu finanțează partide politice sau candidați ori reprezentanți ai acestora și nici nu sponsorizează convenții sau festivități ale căror unic scop este acela de propagandă politică și nu exercită nici o presiune directă sau indirectă asupra politicianilor.

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de CA și se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate și implică un mare număr de cetățeni. În ceea ce privește propunerile de sponsorizare selectate CAO acordă o atenție specială tuturor conflictelor de interese (exemplu: legături de rudenie cu părțile interesate sau legături cu organizațiile care pot favoriza într-un anumit mod, în funcție de sarcinile pe care le îndeplinesc, activitățile CAO).

Astfel, Compania de Apă nu plătește contribuții și nu sponsorizează organizații cu care ar putea avea conflicte de interese.

Relația referitoare la mediu

Compania de Apă oferă informații cu privire la implementarea politicilor de mediu și concordanța dintre rezultatele obținute și obiectivele stabilite. Acest raport trebuie să evidențieze:

- adoptarea principiilor cu privire la mediu și dezvoltarea durabilă
- administrarea relațiilor cu organizațiile, instituțiile și agențiile în domeniul mediului
- identificarea indicatorilor și asigurarea monitorizării rezultatelor activității CAO din punct de vedere al impactului asupra mediului.

CAO se obligă să acorde acces la toate informațiile legate de mediu, în conformitate cu cerințele de protecție a informațiilor, evidențiind:

- cele mai importante evenimente legate de mediu (obținerea certificatelor de atestare a calității sistemelor de mediu, inițiative pentru protejarea mediului)
- cele mai importante rezultate în domeniu (efectul re tehnologizării și modernizării stațiilor de epurare, exploatarea resurselor recuperabile, reducerea emisiilor, gestionarea deșeurilor).

Compania de Apă dorește să participe activ la viața comunității, pentru a fi mai aproape de clienți, pe de o parte, pentru a le anticipa nevoile, iar pe de altă parte, pentru a-i responsabiliza în ceea ce privește consumul de apă, resursa de apă, organizând periodic, la nivel local, evenimente pe teme privind serviciile de alimentare cu apă și canalizare.

4.2.2.2 Relația cu furnizorii

Procese de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru Compania de Apă, în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă oportunități egale. Acestea se bazează pe o conduită etică, atât în faza precontractuală, cât și contractuală, caracterizată prin elemente esențiale și reciproce de bună credință, transparență și colaborare.

Angajații CAO implicați în aceste procese au obligația de a:

- nu refuza nici unei persoane care îndeplinește condițiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru încheierea de contracte, adoptând criterii obiective de selecție care vor fi dovedite prin documentație adecvată
- asigura un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile.

Dacă în decursul îndeplinirii activităților sale, un furnizor acționează în numele Companiei de Apă într-un mod care nu este în conformitate cu principiile generale ale prezentului Cod Etic, CAO poate lua măsuri, inclusiv, poate refuza colaborarea cu furnizorul respectiv în viitor.

Relațiile Companiei de Apă cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea CAO. Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie să se bazeze întotdeauna pe relații extrem de clare, evitând, pe cât posibil, formele de dependență. Astfel:

- este incorectă încercarea de a convinge un furnizor să încheie un contract dezavantajos, în baza posibilității obținerii unui contract mai avantajos în viitor
- capacitate adecvată pentru a urmări aplicarea deciziilor luate
- păstrarea informațiilor împreună cu documentele oficiale de licitație publică și contractuală pe perioadele stabilite prin procedurile operaționale de achiziții

Încălcările principiilor generale ale Codului de Conduită Etică vor avea ca rezultat declanșarea mecanismelor disciplinare care au ca scop și prevenirea infracțiunilor împotriva instituțiilor publice.

4.2.2.3 Relația cu clienții

Compania de Apă prin angajații săi se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

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

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (exemplu: se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți; prețurile afișate/comunicate vor avea TVA-ul inclus)
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (exemplu: folosirea unor proceduri sau clauze contractuale abuzive)
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului
- disponibile pe site-ul CAO

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

Compania de Apă asigură comunicarea în timp util a tuturor informațiilor de interes cu privire la:

- modificări ale clauzelor prevăzute în contracte
- modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor
- rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse sau adoptate.

În relația cu clienții stilul de conduită al angajaților CAO este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. În plus, CAO urmărește să reducă formalitățile pe care clienții trebuie să le îndeplinească și să folosească modalități de plată simple și sigure.

Compania de Apă se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți săi sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. CAO își asumă răspunderea de a informa clienții referitor la cererile adresate, maxim în intervalul de timp necesar pentru formularea unui răspuns prevăzut de lege.

Compania de Apă garantează menținerea unor standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând parametrii prevăzuți în contractele de furnizare și monitorizează periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate, respectiv gradul de satisfacție a acestora.

4.2.3 Norme de conduită în relația CAO-angajați

Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilul căutat și profilul candidaților, în raport cu exigențele Companiei de Apă și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații implicați. Informațiile solicitate sunt strict legate de verificarea cunoștințelor profesionale și a caracteristicilor psiho-aptitudinale căutate, cu cel mai înalt respect arătat pentru viața și părerile personale ale candidaților.

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

Înainte stabilirii 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 nivelul Companiei de Apă;
 - reguli și proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă și de îndatoririle salariatului respectiv;
- informații care îi sunt prezentate salariatului astfel încât acceptarea postului să fie bazată pe o înțelegere efectivă a drepturilor și obligațiilor.

Gestionarea resurselor umane

Compania de Apă va evita orice formă de discriminare a salariaților, în procesele de management și formare a personalului, deciziile se vor lua în baza evaluării corespondenței dintre profilul postului și caracteristicile salariatului (ex.: în cazul transferului, promovării) și/sau pe considerente de merit (ex.: în cazul acordării de stimulente pe baza rezultatelor obținute). De asemenea, accesul la funcții este determinat prin luarea în considerare a experienței și a abilităților profesionale.

Evaluarea personalului este efectuată într-o manieră largă, cu implicarea superiorilor și a Compartimentului Resurse Umane.

CAO 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. Pregătirea profesională este alocată grupurilor și fiecărui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora în sfera dezvoltării profesionale.

Protejarea resurselor umane

Obiectivul Companiei de Apă este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare, încercând constant să atingă sinergia necesară în cadrul societății, dar și în ceea ce privește furnizorii și clienții implicați în activitățile sale. CAO acționează în vederea asigurării îmbunătățirii continue a eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor sale și la asigurarea participării la activități de apărare civilă.

Compania de Apă se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă prin dezvoltarea conștientizării posibilelor riscuri și promovarea unui comportament responsabil din partea tuturor angajaților, în primul rând prin acțiuni preventive.

În caz de reorganizare a activităților Companiei de Apă, valoarea reprezentată de resursele umane trebuie protejată prin organizarea activităților de formare/recalificare profesională, atunci când este necesar, CAO urmând criteriile de mai jos:

- sarcina reorganizării muncii trebuie distribuită, pe cât posibil, în mod egal între toți salariații, astfel încât să asigure îndeplinirea efectivă și eficientă a activităților CAO
- în cazul în care apar situații noi și neprevăzute, salariatului îi pot fi atribuite sarcini diferite de cele îndeplinite anterior, cu condiția explicării acestora și luarea măsurilor adecvate de protecție a abilităților profesionale ale respectivului angajat.

Pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, CAO încurajează implicarea salariaților în derularea activităților, inclusiv prin participarea acestora la discuții și la luarea de decizii care folosesc atingerii scopurilor generale, păstrându-se spiritul cooperării și independenței deciziilor.

Managerii, șefii de structuri CAO au obligația de a optimiza timpul de lucru al angajaților, astfel încât activitatea lor să coincidă cu exercitarea atribuțiilor de lucru și cu programul de muncă. Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă CCE, prezentate ca și cum ar trebui îndeplinite pentru un superior, constituie abuz în funcție.

Compania de Apă asigură confidențialitatea datelor personale ale salariaților care sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la categoriile de informații solicitate angajaților și la modul de prelucrare și utilizare a acestora. Nu este permisă investigarea credințelor personale, a preferințelor și gusturilor salariaților sau a vieții private a acestora, în general. Prin aceste reguli se interzice comunicarea sau dezvăluirea datelor personale, fără acordul prealabil al părții interesate, cu excepția cazurilor care sunt prevăzute prin lege.

Compania de Apă se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului, protejând salariații împotriva actelor de violență psihică și opunându-se oricăror atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferințelor sale (ex.: insulte, amenințări, izolări, invadarea excesivă a intimității, depășirea limitelor profesionale).

Nu este permisă nicio formă de conduită sau limbaj care poate prejudicia sentimentele persoanelor, inclusiv hărțuirea sexuală (ex.: expunerea de imagini cu referințe sexuale implicite sau utilizarea unor aluzii sexuale insistente și continue). Orice angajat al CAO care consideră că a fost victima unei hărțuiri sau discriminări pe motive legate de vârstă, gen, rasă, stare de sănătate, naționalitate, opinii politice, credințe religioase etc. poate raporta Comisiei de Etică, care va stabili dacă s-a produs o încălcare a CCE. Diferențierile justificate sau care fac obiectul unei justificări, în baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

4.2.4 Norme de conduită a angajaților

4.2.4.1 Atitudine publică

În temeiul Legii nr.8/1996 privind drepturile de autor și drepturile conexe, cu modificările și completările ulterioare, este interzisă orice activitate independentă/în interes personal făcând uz de însemnele Companiei de Apă și/sau utilizând date referitoare la CAO, fără acceptul conducerii.

Informațiile cu caracter confidențial sunt gestionate de CAO conform reglementărilor specifice, asigurându-se accesul exclusiv al celor direct interesați și numai în scopuri profesionale. Este interzisă dezvăluirea informațiilor cu caracter confidențial unor terțe persoane, fizice sau juridice. Salariații trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării integrității, confidențialității și disponibilității informațiilor.

Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților Companiei de Apă le este interzis:

- să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice
- să furnizeze sprijin logistic (imprimare și copiere documente, imagini foto/video, utilizare materiale, apeluri telefonice, internet, poștă) candidaților la funcții de demnitate publică
- să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice
- să afișeze, în incinta companiei, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de directorul general al CAO, în condițiile legii. Angajații abilitați în acest sens pot fi:

- președintele consiliului de administrație;
- directorul general sau înlocuitorul desemnat al acestuia;
- purtătorul de cuvânt;
- specialiști desemnați pe anumite domenii de activitate.

Salariații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de directorul general. 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 CAO.

Libertatea opiniilor

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații CAO au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor companiei. În activitatea lor, salariații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lasă influențați de considerente personale sau de popularitate. În exprimarea opiniilor, salariații CAO trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Relații internaționale

Salariații Companiei de Apă care reprezintă CAO în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă instituției pe care o reprezintă. În deplasările în afara țării, personalul este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor generale de protocol.

4.2.4.2 Atitudine profesională

Principiul loialității

Angajații Companiei de Apă au obligația ca, prin actele și faptele lor, să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

Salariații CAO au obligația de a apăra în mod loial prestigiul companiei, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia. Astfel, le este interzis:

- să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea CAO, cu politicile și strategiile acesteia
- să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care CAO are calitatea de parte
- să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege
- să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea atribuțiunilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile CAO, ori a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice
- să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva Companiei.

Prevederile punctelor de mai sus 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 CAO.

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

Conflictele de interese

Angajații trebuie să evite orice situație care implică sau poate genera conflicte între propriile interese și cele ale Companiei de Apă. Astfel de situații care pot da naștere conflictelor de interese includ:

- deținerea unor funcții de conducere și păstrarea intereselor economice cu privire la furnizori, clienți și competitori (deținerea de acțiuni, deținerea unor poziții profesionale);
- administrarea relațiilor cu furnizorii și îndeplinirea activităților de muncă pentru aceeași furnizori, chiar dacă activitățile de muncă sunt îndeplinite de către o rudă;
- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intenționează să aibă relații economice cu CAO.

În orice situație, angajații care au relații de afaceri cu clienții/potențialii clienți, contractorii, furnizorii, trebuie să acționeze numai în interesul CAO și să excludă orice avantaje personale, directe sau indirecte, imediate sau viitoare. Angajații vor evita orice implicare directă sau indirectă (prin membrii familiei, a prietenilor etc.) în asocieri sau investiții care influențează sau pot influența deciziile individuale ale oricărui angajat, atunci când acesta acționează în interesul CAO.

Orice posibil conflict de interese trebuie declarat în scris conducerii societății care, conform procedurilor adecvate, va evalua dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte și va identifica soluția legală de stingere a conflictului. Angajatul are de asemenea obligația de a furniza informații cu privire la activitățile desfășurate în afara orelor de program, în cazul în care acest lucru poate genera un conflict de interese cu cele ale CAO.

Restricționări

Orice salariat al Companiei de Apă poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a societății, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

- când a luat la cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute
- când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv
- când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

Salariaților CAO le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată supuse operațiunilor de vânzare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

Salariații Companiei de Apă nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, împrumuturi, invitații sau orice alte avantaje care le sunt destinate personal și care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcției deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Asigurarea calității serviciului public

Angajații Companiei de Apă au obligația de a asigura calitatea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare în beneficiul utilizatorilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și transpunerea lor în practică, în scopul realizării misiunii și obiectivelor CAO, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului. În exercitarea atribuțiilor de serviciu salariații vor avea un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea CAO.

În procesul de luare a deciziilor salariații Companiei de Apă au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite, în conformitate cu fișa postului, obligațiile asumate, potrivit reglementărilor interne, locale, naționale și europene. Salariaților le este interzis să promită luarea unei decizii de către CAO, de către alți salariați ai CAO, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Exercitarea atribuțiilor funcției

În relațiile cu personalul din cadrul Companiei de Apă, cu reprezentanții autorităților, cu partenerii și furnizorii, precum și cu persoanele fizice și juridice cu care intră în contact în calitate de angajați ai CAO, salariații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate. Salariații CAO au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității colegilor, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuintarea unor expresii jignitoare;
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

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

- promovarea unor soluții coerente conform principiului tratamentului nediferențiat, 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.

În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, angajații Companiei de Apă au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei, promovarea, motivarea salariații din subordine; 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 forma 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 CCE; precum și să folosească prerogativele funcției deținute în alte scopuri decât cele prevăzute de lege.

Salariaților cu funcție de conducere le este interzis să propună sau să impună colegilor, subalternilor, partenerilor, clienților 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.

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

Salariaților CAO 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.

Acuratețea exprimării

Compania de Apă promovează înregistrări și raportări oneste și corecte, cu informații reale, cu respectarea legislației în vigoare pentru a-și asigura expunerea publică completă, corectă, exactă și la timp.

Angajații Companiei de Apă sunt obligați să efectueze înregistrarea corectă, exactă și în timp util a datelor înscrise în documentele elaborate, în conformitate cu prevederile postului, cu normele legale și cu procedurile interne în vigoare.

Este interzis salariaților CAO să realizeze documente/documentații incorecte, frauduloase sau care să fie contrare intereselor legale ale societății.

Salariații cu funcții de conducere sunt obligați să verifice și să semneze numai acele documente care sunt corecte și reflectă realitatea.

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.

4.2.4.3 Obligațiile angajaților

Angajații Companiei de Apă trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prin prevederile prezentului CCE, 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.

Utilizarea resurselor și a echipamentelor

Angajații au obligația de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor societății (echipamente tehnologice, echipamente și utilaje specifice de muncă, programelor informatice, telefoane, mijloace auto etc.), acționând responsabil.

Fiecare angajat trebuie în special:

- să folosească cu grijă și într-un mod eficient bunurile care îi sunt încredințate
- să evite folosirea bunurilor CAO într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune, poate reduce eficiența sau care intră în conflict cu interesele CAO.

Fiecare salariat răspunde de asigurarea protecției resurselor care îi sunt atribuite și are obligația de a raporta imediat orice situație, fie și potențială, care se dovedește sau poate fi dăunătoare pentru CAO, anunțând imediat departamentele care se ocupă de aceste probleme.

CAO își rezervă dreptul de a preveni utilizarea inadecvata a propriilor bunuri și infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control și analiză financiară și prevenire a riscului, toate acestea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația:

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

Compania de Apă monitorizează utilizarea mașinilor de serviciu și echipamentelor aparținând societății, telefoanelor, calculatoarelor și programelor informatice pentru a se asigura împotriva folosirii neadecvate și pentru reducerea costurilor suplimentare legate de stocarea unor mari cantități de date.

Echipamentele și programele informatice ale CAO, e-mail-ul și internet-ul vor fi utilizate prioritar și preponderent în scopul rezolvării problemelor de serviciu și fără a aduce atingere intereselor și imaginii societății. Toate comunicațiile prin e-mail reprezintă proprietatea CAO. Este strict interzisă accesarea și/sau distribuirea prin internet a unor materiale în afara celor legate strict de serviciul prestat, definit prin fișa postului. Se interzice, de asemenea, utilizarea calculatoarelor CAO, programelor informatice, e-mail-ului și internet-ului în scopul realizării de venituri personale din activități fără legătură cu activitatea CAO.

Consumul de alcool și substanțe interzise

Întrucât consumul de alcool, droguri și/sau substanțe cu efect halucinogen poate avea consecințe grave asupra siguranței și eficienței la locul de muncă și poate genera un comportament infracțional, Compania de Apă impune cu strictețe un mediu de lucru fără alcool, droguri și/sau substanțe cu efect halucinogen. Această normă etică se aplică tuturor angajaților CAO, indiferent de funcție/meserie, atâta timp cât aceștia se află în incinta societății sau lucrează în exteriorul ei, în timpul programului de lucru.

Angajații care consumă sau se prezintă la serviciu după ce au consumat alcool, droguri sau substanțe cu efect halucinogen sunt pasibili de a li se aplica măsuri disciplinare, mergând până la desfacerea contractului individual de muncă.

Măsura desfacerii contractului individual de muncă se aplică, de asemenea, și angajaților care, pe durata programului de lucru sau în incinta CAO distribuie, vând, cumpără, produc, posedă sau folosesc alcool, droguri sau substanțe cu efect halucinogen.

Hărțuirea

Compania de Apă oferă angajaților săi un mediu de muncă lipsit de orice formă de discriminare sau hărțuire.

În cadrul CAO se interzice orice fel de discriminare sau hărțuire, cu vorba sau cu fapta, în funcție de rasă, sex, orientare sexuală, origine etnică, religie, vârstă, handicap fizic sau mental, opțiune politică, origine socială sau apartenență sindicală.

Printre formele de hărțuire se numără:

- hărțuire verbală: comentarii depreciatoare, glume deplasate sau insulte;
- hărțuire fizică: atingeri nejustificate și ofensatoare, împiedicarea sau blocarea deplasării;
- hărțuire vizuală: postere, calendare, benzi desenate, desene, mesaje, imagini sau gesturi depreciatoare sau jignitoare.
- hărțuire sexuală: gesturi sau avansuri sexuale nedorite, cereri de favoruri sexuale sau o altă comportare verbală sau fizică de natură sexuală, atunci când acceptarea unei astfel de conduite reprezintă un termen sau o condiție de angajare în muncă; acceptarea sau refuzul unei astfel de conduite stă la baza deciziilor referitoare la promovare, acordarea unor facilități, premiere; un astfel de comportament are scopul sau efectul de a influența în mod negativ eficiența unei persoane la locul de muncă sau crearea unui mediu de lucru intimidant, ostil sau jignitor.

4.2.5 Norme de conduită în relația coleg – coleg

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivate de faptul că toți salariații Companiei de Apă sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune, 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 și contribuție la teorie. Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea 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 critică în mod constructiv și responsabil. Dacă este cazul, colegii pot să împărtășească din cunoștințele și experiențele acumulate în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui coleg
- promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către persoanele cu funcții de conducere
- discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg
- formularea în fața partenerilor 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
- utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.

5. Coordonarea și Controlul aplicării Normelor de Conduită Etică

Coordonarea și controlul aplicării normelor de conduită prevăzute de prezentul CCE revine Comisiei de Etică (denumită în continuare Comisia) desemnate în acest sens prin decizie managerială a conducerii Companiei de Apă.

Comisia exercită, în principal, următoarele atribuții de consiliere etică și monitorizare:

- ▶ reactualizează, ori de câte ori se impune, CCE;
- ▶ asigură disponibilitatea CCE către toate structurile CAO, respectiv către toți angajații CAO;
- ▶ acorda consultanța și asistența cu privire la respectarea normelor de conduită;
- ▶ monitorizează aplicarea și respectarea prevederilor CCE la nivelul CAO;
- ▶ primește petiții, sesizări și sugestii privind încălcarea prevederilor CCE;
- ▶ formulează recomandări de soluționare a cazurilor sesizate;
- ▶ înaintează comisiei de disciplină cazurile flagrante de încălcare a prevederilor Codului etic, în vederea efectuării cercetării disciplinare prealabile;
- ▶ gestionează datele/informațiile referitoare la CCE.

CCE este adus în atenția tuturor salariaților CAO printr-o serie de metode de comunicare specifice:

- publicarea pe pagina de intranet CAO
- includerea unei clauze de respectare a CCE în contractul individual de muncă, respectiv în fișele de post/sarcinile de serviciu
- includerea în Planul anual de instruire interne
- program de formare specială pentru personalul nou angajat.

Comisia poate fi sesizată de către oricare angajat cu privire la:

- încălcarea prevederilor CCE de către salariații CAO;
- constrângerea sau amenințarea exercitată asupra angajatului CAO pentru a-l determina să încalce prevederile legale și/sau cele conținute în documentele interne (ROF, RI, fișa postului, proceduri și instrucțiuni de lucru etc.) ori să le aplice necorespunzător.

Angajații CAO pot face reclamații și sesizări referitoare la încălcarea CCE verbal sau în scris, către Comisia de Etică.

Sesizarea formulată în scris trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- numele/prenumele, locul de muncă și funcția deținută de persoana care a formulat sesizarea
- numele și prenumele salariatului a cărui faptă este sesizată ca abatere disciplinară
- descrierea faptei care constituie obiectul sesizării și data săvârșirii acesteia
- prezentarea dovezilor pe care se sprijină sesizarea
- data/semnătura

În egală măsură, sesizări pot proveni și de la beneficiarii serviciilor de alimentare cu apă și canalizare sau de la furnizori. Partenerii CAO pot raporta, în formă neanonimă, orice încălcare sau suspectare de încălcare a CCE.

Orice persoană care se consideră vătămată prin fapta unui salariat al CAO poate să sesizeze acest lucru conducerii. Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea CCE se pot face verbal, în cadrul programului de audiențe sau în scris pe adresa CAO. Sesizările și reclamațiile scrise se depun la registratura CAO, iar acestea vor fi transmise Comisiei.

Sesizarea formulată în scris trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- numele, prenumele, domiciliul sau, după caz, locul de muncă și funcția deținută de persoana care a formulat sesizarea ori denumirea și sediul persoanei juridice, precum și numele și funcția reprezentantului legal
- numele și prenumele salariatului a cărui faptă este sesizată ca abatere disciplinară
- descrierea faptei care constituie obiectul sesizării și data săvârșirii acesteia
- prezentarea dovezilor pe care se sprijină sesizarea
- adresa de corespondență
- data/semnătura

Sesizările de încălcare a normelor etice vor fi analizate de Comisie prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă. Comisia va lua măsurile necesare pentru a se asigura că persoanele care depun sesizările nu sunt supuse nici unui act de represalii, adică acțiuni care pot avea ca rezultat chiar și bănuiala de discriminare sau penalizare (ex. în cazul furnizorilor – întreruperea relațiilor de afaceri; în cazul salariaților - nepromovarea).

Recomandările Comisiei vor fi comunicate, în scris, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data primirii sesizării, următoarelor persoane:

- angajatului sau persoanei care a făcut sesizarea;
- angajatului care face obiectul sesizării;
- organelor de urmărire penală competente, în cazurile în care faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni.

6. Dispoziții Finale

Cod de Conduită Etică al Companiei de Apă Oradea SA va fi revizuit periodic. Prevederile CCE vin în completarea prevederilor Codului Muncii, a Regulamentului Intern CAO, a Regulamentului de Organizare și Funcționare CAO și nu exclud sub nicio formă prescripțiile acestor documente.

CCE intră în vigoare la data aprobării lui de către directorul general CAO. Ulterior aprobării va fi adus la cunoștință angajaților și a persoanelor interesate.

Fiecare angajat sau viitor angajat trebuie cunoască și să respecte întocmai prevederile prezentului CCE. Încălcarea CCE sau a oricărei alte politici a SC Compania de Apă Oradea SA constituie temei pentru măsuri disciplinare, măsuri care pot fi luate în conformitate cu prevederile Regulamentului Intern.

Angajații care au cunoștință despre posibile încălcări ale conduitei, activități ilegale, fraude, folosirea neadecvată a activelor CAO sau de vreo altă încălcare a CCE, au responsabilitatea informării conducerii.