

JUDEȚUL PRAHOVA
S.C. SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA
ARICEȘTII RAHTIVANI S.R.L.
COM. ARICEȘTII RAHTIVANI, Nr. 676
CUI: RO 28744019 ; Nr.R.C.: J29/1059/2011 ;
COD IBAN: RO26 BTRL 0300 1202 G757 80XX; Capital Social: 305.000 lei
Tel. / Fax. 0244-380635
www.furnizareapa.ro E-mail: servpublapa@gmail.com

COD DE CONDUITĂ ETICĂ

AL SOCIETĂȚII COMERCIALE SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ARICEȘTII RAHTIVANI S.R.L.

COD DE CONDUITĂ ETICĂ

**AL SOCIETĂȚII COMERCIALE SERVICIUL PUBLIC
DE ALIMENTARE CU APĂ
ARICEȘTII RAHTIVANI S.R.L.**

1. INTRODUCERE

MISIUNEA SOCIETĂȚII COMERCIALE SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ARICEȘTII RAHTIVANI S.R.L.

Societatea are misiunea de a se menține pe poziția de cel mai eficient operator în domeniul serviciului de alimentare cu apă, obiectivul principal fiind promovarea unui serviciu public responsabil, transparent, orientat către utilizatori, pentru creșterea gradului de confort al locuitorilor comunei Ariceștii Rahtivani.

Societatea, prin serviciile prestate către beneficiarii săi, operează onest, imparțial și eficient, astfel încât procesul luării deciziilor este dominat de responsabilitate și este total integru.

ROLUL CODULUI ETIC ÎN REALIZAREA MISIUNII SOCIETĂȚII

Etica reprezintă acele principii și valori de care ținem cont în luarea deciziilor.

Regulile eticii ne impun acționarea în conformitate cu standarde de înaltă performanță și cu maximă integritate.

Codul etic exprimă angajamentele și responsabilitățile de natură etică cu privire la conducerea activității societății, impunând o serie de valori și principii care să ghideze activitatea și comportamentul tuturor salariaților. Codul etic cuprinde regulile specifice și cerințele minime de comportament ale personalului, încălcarea acestora afectând percepția și reputația societății.

Respectarea codului etic va asigura buna reputație a societății în rândul comunității deservite. Buna reputație construiește o relație bazată pe încredere între societate și colaboratori, favorizând loialitatea clienților, atragerea celor mai bune relații umane, liniștea furnizorilor, încrederea.

În interiorul societății activitatea va putea fi organizată fără controale birocratice și utilizarea excesivă a autorității.

2.DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE, PRINCIPII, VALORI

2.1.Domeniul de aplicare

Prezentul Cod de conduită etică stabilește norme și formulează principii ce trebuie respectate de întreg personalul în vederea creșterii încrederii colaboratorilor în serviciile societății.

Normele de conduită etică și profesională sunt obligatorii pentru toți angajații societății și presupun îndeplinirea obiectivelor privind:

- Profesionalismul în activitatea desfășurată
- calitatea muncii depuse.

2.2 Obiective

Obiectivele codului urmăresc asigurarea creșterii calității furnizării serviciului public de alimentare cu apă, eliminarea birocratie și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul societății prin:

- reglementarea normelor de conduită profesională pentru realizarea unor raporturi sociale și profesională pentru menținerea prestigiului societății;
- informarea utilizatorilor privind așteptările privind conduita profesională la care sunt îndreptățiți să se aștepte din partea salariaților societății;
- crearea unui climat de încredere și respect reciproc între părțile interesate (asociați, clienți, furnizori, parteneri de afaceri) și salariații societății.

2.3. Principii generale

Principiile care guvernează conduita angajaților:

- supremația Constituției și a legii;
- prioritatea interesului societății;
- egalitatea de tratament a utilizatorilor în situații identice sau similare;
- seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu în termenii stabiliți de proceduri și regulamente;
- imparțialitate și nediscriminare – angajații societății trebuie să evite orice formă de discriminare pe criterii de vârstă, sex, sănătate, naționalitate, opinii politice sau confesionale și să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, religios sau de altă natură;
- integritate morală – nu se va permite solicitarea și acceptarea direct sau indirect, pentru el sau pentru altul, vreunui avantaj material;
- libertate de gândire și exprimare – angajații pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- onestitate, cinste și corectitudine – evitarea conflictelor de interese, acționarea în contrast cu îndatoririle de loialitate către societate;
- confidențialitatea – angajații trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor ce le dețin;
- relațiile cu asociatul unic – pentru a putea lua decizii cu privire la investiții și societate asociatul unic trebuie să primească toate informațiile disponibile;
- valorificarea investițiilor – societatea trebuie, prin activitățile sale, să se asigure că protejează și sporesc valoarea investițiilor, producerea unui randament corespunzător;
- valoarea resurselor umane – societatea apară și promovează valoarea resurselor sale umane precum și creșterea forței competitive a abilităților salariaților;
- echitatea în exercitarea autorității – crearea relațiilor ierarhice corespunzătoare, corecte, demne, cu protejarea valorii individuale;
- integritatea individului – se garantează integritatea fizică și morală a salariaților, demnitatea individului, fără amenințări și obligarea executării de acțiuni contrare legii;
- transparența și caracterul complet al informațiilor – angajații vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte astfel încât să se poată lua decizii independente și informate cu privire la interesele implicate la alternative și consecințe, orice contract va fi încheiat de o manieră clară și inteligibilă;
- conduita corespunzătoare și corectă în gestionarea și negocierea contractelor;
- calitatea serviciului – scopul activității societății este satisfacerea și protecția clienților, pentru îmbunătățirea calității serviciului;
- responsabilitatea față de comunitate – societatea va analiza influența activității sale asupra dezvoltării economice și sociale, a bunăstării generale a comunității;

- protecția mediului – crearea echilibrului între inițiativele economice și influența lor asupra mediului, prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.

Trebuie precizat faptul că cea mai mare parte a activităților desfășurate de societate sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

2.4 Valori fundamentale

Angajamentul – dorința salariaților privind stăpânirea responsabilităților funcției deținute și de îmbunătățire a performanțelor în vederea asigurării unor servicii de calitate.

Este necesară cultivarea spiritului de echipă și exprimarea acestuia în relațiile cu ceilalți colaboratori sau utilizatori ai serviciului, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă:

- intern – împărțirea dificultăților dar și a realizărilor,
- extern - dezvoltarea relațiilor cu partenerii, cu dublă constrângere, adică încredere și etică profesională.

Confidențialitate – măsuri posibile și rezonabile privind datele publice, păstrarea secretului de serviciu, confidențialitatea datelor personale ale clienților.

Demnitate umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea, inclusiv în ceea ce privește modul de viață, cultura, credința și valori personale.

3. NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

3.1. Conducerea societății

Este asigurată de:

- Adunarea Generală a Asociaților;
- Consiliul de Administrație;
- Conducerea executivă.

Sistemul de conducere are în vedere:

- maximizarea valorii investițiilor asociatului unic;
- asigurarea furnizării unor servicii de calitate clienților;
- controlul asupra riscurilor ce privesc activitatea societății;
- asigurarea transparenței de piață;

Procedurile, obligațiile, standardele de conduită , regulamentele necesare atingerii acestor obiective sunt descrise în continuare:

Conducerea societății este asigurată de Adunarea Generală a Asociaților, la ședințele căreia participă președintele Consiliului de Administrație, directorii societății, alți invitați.

Consiliul de Administrație este responsabil pentru stabilirea principiilor strategice și organizatorice, precum și cu stabilirea mijloacelor de control pentru monitorizarea activităților. Se vor lua decizii motivate pe baza unor informații corecte, în accord cu interesele societății.

Președintele Consiliului de Administrație convoacă ședințele asigurând membrilor documentația și informațiile necesare.

Conducerea executivă a societății trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală. Astfel deciziile și exemplul personal să reflecte:

- transparență și probitate în activitate;
- competență profesională;

- inițiativă;
- cunoașterea și aplicarea legilor, regulamentelor, politicilor specifice domeniului;
- respectarea confidențialității informațiilor;
- tratamentul echitabil și respectarea individului;
- relații loiale cu colaboratorii;
- caracterul complet și exact al operațiunilor și documentelor;
- mod profesional de abordare a informațiilor tehnice, economico-financiare;
- abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărei funcționare o sprijină;

Sistemul de control managerial

Are menirea de a asigura ca diversele procese să fie adecvate în ceea ce privește eficacitatea, eficiența și optimizarea economică, cu garantarea acurateței și corectitudinii înregistrărilor contabile, protejarea patrimoniului, asigurarea respectării regulilor și regulamentelor interne și externe în stabilirea procedurilor operative, stabilirea directivelor și principiilor menite să garanteze operațiuni fiabile și eficiente.

Controlul managerial intern constată abaterile rezultatelor de la obiective, analizează cauzele și dispune măsurile corective sau preventive care se impun.

De asemenea controlul intern managerial are și rolul activității de audit intern, menit să identifice și să elimine riscurile.

Răspunderea pentru sistemul unic de control revine Consiliului de Administrație care stabilește principiile și verifică eficacitatea și funcționarea corectă a sistemului, riscurile principale ale afacerii fiind identificate și gestionate în mod corespunzător. Consiliul de administrație se va asigura de existența resurselor necesare desfășurării activității de audit.

Auditarea situațiilor financiare se face de către o societate externă

3.2 Norme de conduită

Informațiile despre părțile interesate sunt prelucrate cu respectarea confidențialității și secretului părților interesate. Comunicările către parteneri sunt formulate cu respectarea dreptului privind accesul la informațiile cu caracter public, comunicatele fiind disponibile și pe site-ul www.furnizareapa.ro pentru a se asigura un maxim acces.

3.2.1 Norme și reguli de conduită în relația societății cu angajații

Evaluarea personalului în vederea angajării se va face în funcție de profilul căutat, cu respectarea principiului acordării de șanse egale tuturor participanților la concurs.

Personalul este angajat cu contract de muncă, raporturile de muncă fiind stabilite conform reglementărilor stabilite de legislația specifică aplicabilă, respectiv contractul colectiv de muncă.

Înainte stabilirii raportului de muncă, fiecărui salariat i se vor prezenta informațiile legate de sarcinile, atribuțiile, salariul și celelalte obligații și drepturi, semnarea contractului individual de muncă și a fișei postului făcându-se în cunoștință de cauză.

Societatea va evita orice formă de discriminare a salariaților.

Se va urmări participarea salariaților la cursuri de formare profesională pe baza nevoilor specific unei dezvoltări profesionale adecvate.

Societatea se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, promovarea activității de prevenție și conștientizare a riscurilor.

Datele personale ale salariaților sunt protejate și nu pot fi comunicate fără acordul expres al părții interesate. Nu sunt premise investigarea credințelor personale, preferințelor și gusturilor salariaților, a vieții personale în general.

Diferențierile care sunt justificate în baza unor criterii obiective nu pot fi considerate fapte discriminatorii.

3.2.2 Norme și reguli de conduită a angajaților

- să acționeze cu bună credință în îndeplinirea cerințelor din contractul individual de muncă, prevederile prezentului cod etic, regulamentele și procedurile interne;
- să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția, integritatea, confidențialitatea și disponibilitatea informațiilor;
- folosirea unui limbaj clar, obiectiv, complet, cu acceptarea unor controale/verificări din partea colegilor, superiorilor sau alte părți autorizate să facă astfel de verificări;
- se vor evita situațiile ce pot duce la apariția stărilor de conflict de interese sau fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua cunoștință în îndeplinirea funcției deținute în cadrul societății;
- angajatul are, de asemenea, obligația de a furniza informații cu privire la activitățile desfășurate în afara orelor de program, dacă acestea pot genera starea de conflict de interese;
- se vor folosi cu grijă și eficient bunurile încredințate în vederea desfășurării activităților societății;
- salariații vor adopta politici de securitate în privința eficienței funcționale și protejarea sistemelor IT;
- nu sunt premise amenințări, insulte, limbaj vulgar în corespondența electronică;
- este interzisă accesarea site-urilor cu conținut neadecvat sau jignitor;
- se vor depune toate eforturile în vederea asigurării calității serviciului public, având un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea imparțialitatea și eficacitatea societății;
- să respecte Constituția, legile și să acționeze pentru punerea în aplicare a prevederilor acestora în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale;
- să apere în mod loial prestigiul societății și să se abțină de la orice act care ar putea produce prejudicii imaginii sau intereselor acesteia;

Salariaților societății le este interzis:

- să exprime public aprecieri în legătură cu activitatea societății;
- să facă aprecieri în legătura cu litigiile aflate în curs de soluționare la care societatea este parte;
- să dezvăluie informații care nu au caracter public;
- să dezvăluie informațiile la care are acces dacă acestea pot afecta imaginea sau a asigura unele avantaje necuvenite;
- să acorde consultanță și asistență în vederea promovării de acțiuni juridice împotriva statului sau al unității administrativ teritoriale;

Prevederile de mai sus se aplică și după încetarea raporturilor de muncă pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispoziții ale legilor speciale nu prevăd altfel.

Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea de documente cu asemenea informații este permisă numai cu acordul Directorului General.

În îndeplinirea sarcinilor de serviciu salariații au obligația respectării demnității funcției deținute, a libertății opiniilor, să aibă o atitudine conciliantă și de evitare a generării conflictelor datorate divergențelor de păreri.

Relațiile cu mijloacele de informare se asigură de persoanele desemnate de Directorul General, participarea la activitățile și dezbaterile publice a salariaților se poate face cu mențiunea ca opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al societății.

În ceea ce privește activitatea politică, salariaților le este interzis să participe la colectarea de fonduri, să ofere sprijin logistic sau să afișeze sigla și materiale publicitare sau de campanie electorală.

Salariații societății trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor consumatorilor, promovarea de soluții similare sau identice la aceeași situație de fapt, eliminând orice formă de discriminare.

În procesul de luare a deciziilor, salariații au obligația să acționeze în mod imparțial.

Funcțiile de conducere se vor exercita asigurând egalitatea de șanse și tratament, examinând și aplicând cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale.

Este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal din derularea relațiilor de subordonare specifice funcției.

Se interzice afilierea la organizații sau asociații profesionale cu obiect de activitate concurent celui al societății precum și obligarea personalului din subordine să facă acest lucru.

3.2.3. Norme și reguli de conduită și comportament intercolegiale

Având în vedere obiectivele societății, relațiile între colegi trebuie să fie de cooperare și susținere reciprocă, având în vedere obiectivele comune, comunicarea fiind esențială în soluționarea eficientă a problemelor.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, luarea deciziilor făcându-se prin consens, admitând critica, împărtășind cunoștințele și experiența acumulată.

Principiul colegialității trebuie să primeze în relațiile de muncă, asigurând buna desfășurare a activităților societății.

Constituie abateri de la acest principiu:

- discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau de orice alta formă;
- promovarea sau tolerarea unor astfel de comportamente de către personalul de conducere;
- discreditarea colegilor;
- comentarii lipsite de curtoazie la adresa colegilor în absența acestora;
- utilizarea și/sau dezvăluirea de informații confidențiale despre un coleg.

3.2.4 Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

Imparțialitatea – angajații societății vor trata în mod corect, unitar, orice problemă a oricărui beneficiar/utilizator.

Contractul și comunicările către utilizatori vor fi:

- clare și simple, cu un limbaj obișnuit, evitându-se formulări ce pot fi înțelese numai de experți și juriști;
- întocmite în conformitate cu reglementările în vigoare, fără clauze abuzive;
- complete, pentru a permite înțelegerea corectă;

- disponibile pe site-ul societății.

Se vor alege modalitățile de comunicare cele mai simple, mai directe și în timpul cel mai scurt pentru:

- orice modificări ale clauzelor contractelor;
- orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciului;

Conduita în relațiile cu clienții se va baza pe disponibilitate, respect și politețe, ca într-o relație de colaborare pe baze profesionale.

Controlul calității și satisfacerea clienților- vor fi efectuate toate analizele și testările privind calitățile organoleptice ale apei în conformitate cu graficul de monitorizare și control, conform legislației specifice și a contractului cu Direcția de Sănătate Publică Prahova.

Vor fi culese periodic date despre gradul de satisfacție al clienților, precum și propunerile acestora, societatea răspunzând tuturor sugestiilor și reclamațiilor formulate de client.

3.2.5 Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

Procesele de achiziție se vor desfășura în conformitate cu legislația specifică, toți furnizorii având oportunități egale, bună credință, transparență și colaborare.

Societatea are următoarele obligații:

- să nu refuze posibilitatea oricărei persoane de a depune o ofertă, cu îndeplinirea condițiilor specifice;
- să adopte criterii obiective de selecție care pot fi dovedite prin documentație adecvată;
- asigurarea unui nivel suficient de concurență în desfășurarea licitațiilor publice.

Integritatea și independența în relațiile cu furnizorii:

- semnarea contractelor se va baza pe relații extrem de clare, cu evitarea diverselor forme de dependență;
- contractul se semnează pentru o perioadă de un an, cu posibilitatea de prelungire în condițiile legii;
- păstrarea informațiilor și a documentelor oficiale de licitație conform prevederilor legale.

Conduita etică a furnizorilor:

- relațiile contractuale se vor desfășura în mod imparțial și loial, cu discreția adecvată;
- se vor abține de la declarații publice privind bunurile, lucrările și serviciile furnizate fără acordul societății;
- nu se vor angaja în activități ce intră în conflict cu obligațiile către societate;
- nu vor angaja societatea în alte relații comerciale fără acordul scris al acesteia;
- vor respecta drepturile omului, fără a aduce atingere obiceiurilor culturale sau religioase și fără implicarea politică a societății;
- orice încercare de mituire va atrage răspunderea în fața legii;
- plățile către furnizor constituie singurul venit ce derivă din contractul încheiat;
- se va respecta secretul profesional pe perioada derulării contractului;
- nu va utiliza, în dauna societății, informațiile ce le-au fost furnizate, rezultatele studiilor, testelor sau cercetărilor desfășurate în timpul derulării contractului;
- se va abține de la orice act care ar putea să-i compromită independența;

- se va asigura că nu există acțiuni și/sau persoane aflate în conflict de interese în derularea contractului, luând măsuri pentru eliminarea acestora prin notificarea în scris a tuturor părților semnatare.

3.2.6 **Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile**

Activitățile desfășurate de societate nu au impact direct asupra mediului, extracția, tratarea și distribuția apei potabile neimplicând operațiuni cu caracter periculos.

În ceea ce privește relațiile cu grupurile de interese, societatea garantează că va răspunde observațiilor, cooperând în interes reciproc pentru evitarea posibilelor situații conflictuale.

Societatea nu finanțează partide politice, candidați ori reprezentanți ai acestora, convenții sau festivități cu scop de propagandă politică.

Societatea se obligă să stabilească canale stabile de comunicare și să răspundă cererilor oficiale, actelor organelor de control, în termenul stabilit de lege.

Societatea nu refuză, nu ascunde, nu manipulează și nu interzice furnizarea oricăror informații cerute de organele de control în materie de concurență sau de autoritate de reglementare și cooperează în desfășurarea acțiunilor de investigare.

În vederea garantării unui nivel maxim de transparență, societatea se obligă să nu permită producerea situațiilor de conflict de interese în care să fie implicați salariații sau oricare afin al acestora.

4. PROCEDURI DE IMPLEMENTARE

Directorul general va desemna din rândul salariaților o persoană care va avea următoarele sarcini pe linie de etică:

- confirmă aplicarea și respectarea Codului de etică pe baza analizelor și evaluării riscurilor;
- monitorizarea inițiativelor având ca scop creșterea informării și a gradului de înțelegere a codului;
- garantarea dezvoltării comunicărilor și formarea profesională în materie de etică;
- propuneri revizuire a Codului de conduită etică;
- aducerea la cunoștința salariaților a prevederilor codului pe bază de semnătură;
- monitorizează aplicarea prevederilor prezentului Cod etic la nivel de societate.

5. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

Nerespectarea prezentului cod atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției și a modului de sancționare se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare, în conformitate cu Regulamentul de Ordine Interioară al societății.

Reclamațiile și sesizările se pot face verbal în cadrul programului de audiență al directorului sau în scris pe adresa sediului social al societății.

Sesizarea formulată în scris va cuprinde:

- nume, prenume/denumire persoană juridică, domiciliu/sediu,
- numele și prenumele persoanei care a încălcat codul;
- descrierea faptei;
- prezentarea dovezilor în sprijinul sesizării;

- adresa de corespondență, persoana de contact;
- data și semnătura

6.DISPOZIȚII FINALE

Prezentul Cod de conduita etica va fi revizuit periodic.

Prevederile prezentului cod se completează cu prevederile Codului Muncii, cu modificările și completările ulterioare și a prevederilor Regulamentului Intern al societății

Codul de conduită etică intră în vigoare la data aprobării lui de către Consiliul de Administratie.

Ulterior aprobării, acesta va fi adus la cunoștința salariaților și va fi postat pe site-ul societății.