

Se consideră că această condiție a independenței membrilor Consiliului de Administrație reprezintă o modalitate corespunzătoare pentru a asigura reconcilierea adecvată a intereselor tuturor acționarilor și satisfacerea așteptărilor pieței.

Conducerea executivă a unității

Directorul executiv trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștient de importanța activității pe care o desfășoară. Conducerea executivă, prin deciziile sale și exemplul personal, 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 al documentațiilor
- modul profesional de abordare a informațiilor financiare
- o abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărui funcționare o sprijină.

Pentru a putea acționa în conformitate cu valorile etice, salariații au nevoie de sprijin și de o comunicare deschisă, în special atunci când este vorba despre ajutorul acordat pentru rezolvarea dilemelor și a incertitudinilor în materie de conduită adecvată. Salariații sunt liberi să comunice preocupările lor în materie de etică. Conducerea societății trebuie să creeze un mediu adecvat acestui tip de comunicare.

Conducerea 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 codul de conduită.

Sistemul de Control Intern

Cu privire la controlul intern, unitatea se află în curs de implementare și dezvoltare a acestuia, care are rolul de:

a) a asigura că diferite procese ale societății sunt adecvate în ceea ce privește eficacitatea, eficiența și optimizarea economică

b) a garanta acuratețea și corectitudinea înregistrărilor contabile și de a proteja patrimoniul societății.

c) a asigura că procedurile operative respectă regulile și regulamentele interne și externe, precum și directivele și principiile menite să garanteze operațiuni fiabile și eficiente.

d) a identifica și înlătura în timp util a premiselor apariției faptelor de corupție

În cadrul unității sistemul intern de control se prezintă sub forma a două tipuri distincte de activități:

a) controlul intern managerial, privit ca o funcție managerială de control prin care managementul constată abaterile rezultatelor de la obiective, analizarea cauzelor care le-au determinat și dispune măsurile corective sau preventive care se impun.

Evaluarea controlului intern managerial se va face pe baza datelor, informațiilor și constatărilor rezultate din acțiunea de autoevaluare a stării sistemului de control intern managerial, controale ex-post, rapoarte de audit intern, precum și din recomandările rezultate din rapoartele de audit extern.

Monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a îndeplinirii și dezvoltării sistemului de control intern managerial se face de către comisia numită în acest sens prin dispoziția Directorului executiv.

b) activitatea de audit intern, menită să identifice și să elimine riscurile prin monitorizarea controlului intern managerial. Activitățile de audit includ toate operațiunile companiei; responsabilii cu privire la procesele în discuție se ocupă și de implementarea acțiunilor corective.

Directorul executiv al SC Urbis Serv S.R.L. Buzău este răspunzător pentru implementarea, administrarea și monitorizarea sistemului unic de control, având grijă ca riscurile principale ale afacerii să fie identificate și gestionate în mod corespunzător.

Auditarea situațiilor financiare

Auditarea bilanșului SC Urbis Serv S.R.L. Buzău se face de către o societate externă.

Transparența față de piață

În continuarea misiunii sale, SC Urbis Serv S.R.L. Buzău se asigură că toate deciziile luate sunt întru totul transparente. În consecință, aceasta adoptă modele organizatorice și manageriale pentru a asigura acuratețea și veridicitatea comunicațiilor (declarații financiare, rapoarte periodice) și a preveni comiterea de acte ilegale precum fraudă contabilă, raportări false autorităților.

De asemenea, unitatea furnizează toate informațiile necesare acționarilor pentru a lua decizii care se bazează pe opțiuni strategice și performanță operațională. Toate comunicările financiare ale unității sunt

caracterizate nu doar prin conformitate cu regulile și regulamentele relevante, ci și printr-un limbaj ușor de înțeles, împreună cu o informare completă actualizată și uniformă pentru toți acționarii.

3.2. Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu părțile interesate

Prelucrarea informațiilor

Informațiile despre părțile interesate sunt prelucrate de SC Urbis Serv S.R.L. Buzău, respectând confidențialitatea și secretul părților implicate.

În acest scop, Biroul Resurse Umane și Informatică vor întocmi și aplica politici speciale și proceduri privind protecția informațiilor.

În cadrul societății sunt respectate prevederile Regulamentului nr.679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Comunicări cu exteriorul

Comunicările unității către partenerii săi (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nicio formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la bază informații sau comentarii deformatate.

Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile și practicile de conduită profesională și trebuie să fie clară, transparentă, într-o manieră promptă, protejând, printre alte elemente, secretele profesionale. Toate comunicările de presă sunt disponibile pe site-ul www.urbisservbuzau.ro pentru a se putea asigura maximum de acces. În plus față de oferirea serviciilor de activități online, site-ul unității conține informații detaliate despre specificul activității desfășurată de unitate, facilitând schimbul de informații și dezbateri cu părțile interesate.

3.2.1 Norme și reguli de conduită în relația unității cu angajații

a) Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilurile candidaților cu cele căutate în raport cu exigențele unității și în conformitate cu principiul acordării egalității de șanse și tratament pentru toți candidații implicați, femei sau bărbați.

Informația solicitată este strict legată de verificarea caracteristicilor profesionale și psihologico-aptitudinale căutate cu cel mai înalt respect arătat pentru viața și părerile personale ale candidaților.

Biroul de resurse umane, în limitele informației disponibile, va lua măsurile potrivite pentru a evita situații de favorizare, nepotism sau clientelism în timpul perioadelor de selecție și angajare.

Este interzis ca, SC Urbis Serv S.R.L. Buzău să încheie contracte de muncă sau convenții de prestări servicii cu angajați ai societăților care auditează situațiile financiare ale acesteia, în timpul celor 36 de luni de contract și societatea externă de audit în discuție;

b) Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă conform legii, iar constituirea și desfășurarea raporturilor de muncă sunt reglementate de lege și de contractul colectiv de muncă aplicabil. Nu sunt tolerate niciun 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 nivel de unitate
- reguli și proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă și de îndatoririle salariatului respectiv .

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

c) Gestionarea resurselor umane

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău va evita orice formă de discriminare a salariaților.

În procesele de recrutare, promovare, acces la funcții și formare a personalului, deciziile se vor lua în baza evaluării corespondenței dintre profilul postului, caracteristicile salariatului, experiență și abilități profesionale (de exemplu: în cazul , recrutării, promovării) și/sau pe considerente de merit (de exemplu în cazul acordării de stimulente în baza rezultatelor obținute), asigurându-se și promovându-se egalitatea de șanse și tratament tuturor, femei sau bărbați .

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

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

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

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

Managerii și șefii de compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale (de exemplu rotația funcțiilor, îndrumarea acordată de personalul specializat).

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

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău 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.

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

Unitatea asigură financiar pregătirea profesională a propriilor angajați.

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

e) Administrarea timpului de lucru a angajaților

Managerii, șefii de compartimente funcționale și operaționale au obligația să optimizeze timpul de lucru a angajaților, căutând să facă în așa fel încât activitatea lor să coincidă cu exercitarea atribuțiilor acordate și cu programul de muncă.

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

f) Implicarea salariaților

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

Angajații trebuie să ia parte la aceste discuții păstrând spiritul cooperării și independenței deciziilor.

Ascultând diverse puncte de vedere, în timp ce se iau în considerare nevoile societății ca întreg, Directorul executiv și șefii compartimentelor pot lua decizii finale.

În orice caz angajații trebuie întotdeauna să aibă un rol în implementarea activităților planificate.

g) Intervenții în organizarea muncii

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

h) Securitatea și sănătatea în muncă

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, dezvoltând conștientizarea posibilelor riscuri, în timp ce promovează un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, acționează în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri. Obiectivul unității este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare. În acest sens, o structură internă bine dezvoltată, concentrată pe ideea dezvoltării continue a planurilor de referință și modificările ulterioare ale tipurilor de riscuri, implică inițiative tehnice și organizatorice care cer:

- introducerea unui sistem complet integrat pentru administrarea riscurilor și a securității și sănătății în muncă.
- o analiză continuă a riscurilor și a elementelor de importanță majoră în procesele și resursele care trebuie protejate
- folosirea celor mai bune tehnologii avute la dispoziție
- controlul și actualizarea procedurilor de muncă și a manualelor de operare

- organizarea comunicărilor și a inițiativelor de formare profesională.

În plus, SC Urbis Serv S.R.L. Buzău acționează în vederea obținerii îmbunătățirii continue a eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor acordate, precum și la securitatea națională în general, aceasta fiind obținută prin participarea la activități de apărare civilă.

i) Asigurarea confidențialității

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

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

j) Integritatea și apărarea individului

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului. Astfel, unitatea protejează salariații împotriva actelor de violență psihică și se opune oricărui atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferințelor sale (de exemplu, în cazul insultelor, amenințărilor, izolării sau invadării excesive a intimității, precum și a limitelor profesionale).

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

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

Consilierul etic întocmește analize și rapoarte care sunt puse la dispoziția conducerii unității.

3.2.2 Norme și reguli de conduită a angajaților unității

a) Obligațiile angajaților -Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prevederile prezentului cod etic, în timp ce își îndeplinesc sarcinile de serviciu.

Aceștia au de asemenea obligația de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin proceduri interne.

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

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

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

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 SC Urbis Serv S.R.L. Buzău.

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

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

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

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

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău își rezervă dreptul de a preveni utilizarea inadecvată a propriilor bunuri și infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control și analiză financiară și prevenirea a riscului, toate acestea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația:

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

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

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

e) Asigurarea unor servicii de calitate -Angajații SC Urbis Serv S.R.L. Buzău au obligația de a asigura servicii de calitate beneficiarilor, prin participarea la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul îndeplinirii misiunii SC Urbis Serv S.R.L. Buzău.

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

f) Respectarea legilor -Salariații SC Urbis Serv S.R.L. Buzău au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

g) Loialitatea față de companie -Salariații SC Urbis Serv S.R.L. Buzău au obligația de a apăra în mod loial prestigiul societății, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

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 executiv.

h) Libertatea opiniilor -În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații unității **au obligația** de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor unității.

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

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

i) Activitatea publică -Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de Directorul executiv al unității, în condițiile legii.

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

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 unității.

j) Relații în exercitarea atribuțiilor funcției -În relațiile cu personalul din cadrul unității, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații unității sunt **obligați** să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.

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

- întrebuințarea unor expresii jignitoare

- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private

- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

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

- promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt

- eliminarea oricăror forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sexul sau alte aspecte.

k) Participarea la procesul de luare a deciziilor -În procesul de luare a deciziilor salariații unității **au obligația** să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamental și imparțial.

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

l) Obiectivitate în evaluare -În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații unității au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariații din subordine.

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

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

m) Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute -Este interzisă folosirea de către salariații cu funcții de conducere, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, personalului unității îi este **interzisă**, folosirea abuzivă a funcției deținute, în scopul satisfacerii unor interese personale, obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane, prin înșelăciune, mită, șantaj, fraudă, favoritism, nepotism sau clientelism

Salariaților unității 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.

3.2.3 Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg - coleg

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivate de faptul că toți salariații unității sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de organizare și funcționare, comunicarea prin transferul de informații, cunoștințe și experiențe acumulate 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, netendentios.

Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea profesională, 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 efectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv și responsabil.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator, tratament inechitabil ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al unității
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către conducerea compartimentelor, precum și de către conducerea societății
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg
- d) 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
- e) utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.

3.2.4 Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

a) Imparțialitatea

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău prin angajații săi se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare și să respecte egalitatea de șanse și tratament.

b) Contracte și comunicări către clienți

Contractele și comunicările adresate clienților trebuie să fie clare, simple, formulate într-un limbaj obișnuit, întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără folosirea procedurilor, instrumentelor sau clauzelor contractuale abuzive, înșelătoare sau neadecvate și complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului.

În final, unitatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la orice modificări ale clauzelor contractuale, ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor.

c) Conduita angajaților în relația cu clienții

Stilul de conduită al unității în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de **colaborare și profesionalism**. În plus, SC Urbis Serv S.R.L. Buzău se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească, folosind proceduri simple.

d) Controlul calității și satisfacerea clienților

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

e) Implicarea clienților

Unitatea se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. Unitatea își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

3.2.5 Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

a) Alegerea furnizorilor

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru SC Urbis Serv S.R.L. Buzău, în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă tratament și oportunități egale. Acestea se bazează de asemenea pe o conduită, atât în fază precontractuală, cât și contractuală, caracterizată prin elementele esențiale și reciproce de bună credință, transparență și colaborare.

În special, angajații unității 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 conformitate cu prevederile legale privind achizițiile.

În orice caz, dacă în decursul îndeplinirii activităților sale, un furnizor acționează în numele SC Urbis Serv S.R.L. Buzău într-un mod care nu este în conformitate cu principiile generale ale prezentului Cod, unitatea poate lua măsurile necesare, inclusiv, poate refuza să colaboreze cu furnizorul în viitor.

b) Integritatea și independența în relații

Relațiile SC Urbis Serv S.R.L. Buzău cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea unității, în vederea prevenirii actelor de corupție cu privire obținerea de avantaje financiare private sau alte beneficii.

Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie să se bazeze întotdeauna pe relații extrem de clare.

c) Conduita etică a furnizorilor (contractorilor)

Furnizorii vor acționa în permanență, cu devotament și imparțialitate și ca un furnizor loial al unității, precum și cu discreție adecvată. În mod particular, se vor abține de la orice declarație publică privind bunurile, lucrările sau serviciile furnizate, fără aprobarea prealabilă a SC Urbis Serv S.R.L. Buzău și de a se angaja în orice altă activitate care intră în conflict cu obligațiile lor față de SC Urbis Serv S.R.L. Buzău. Furnizorii nu vor putea angaja în niciun fel SC Urbis Serv S.R.L. Buzău fără acordul scris prealabil al acesteia și, atunci când este posibil, vor face cunoscută această obligație terților.

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău poate decide încetarea contractului, fără a aduce atingere nici unui drept anterior dobândit de furnizor în baza contractului încheiat.

Furnizorul și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării contractului, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, și după încetarea contractului. Totodată, furnizorul și personalul său nu vor utiliza în dauna unității, informațiile ce le-au fost furnizate în cursul sau în scopul executării contractului.

Furnizorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a contractului.

Conflictele de interese pot apărea în mod special ca rezultat al intereselor economice, afinităților, legăturilor de rudenie ori afinitate sau a oricărei alte legături sau interese comune. Orice conflict de interese apărut în timpul executării contractului trebuie notificat în scris tuturor părților semnatare ale contractului, fără întârziere.

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău își rezervă dreptul de a verifica dacă măsurile luate sunt corespunzătoare și poate solicita măsuri suplimentare dacă este necesar. Furnizorul se va asigura că personalul său, salariat sau contractat de el, inclusiv conducerea, nu se află într-o situație care ar putea genera un conflict de interese. Furnizorul va înlocui, imediat și fără vreo compensație din partea unității, orice membru al personalului său salariat ori contractat, inclusiv conducerea, care se regăsesc într-o astfel de situație.

Furnizorul se va abține de a stabili orice contact care ar putea să-i compromită independența ori pe cea a personalului său, salariat ori contractat, inclusiv conducerea. Când furnizorul nu-și menține independența, unitatea, fără afectarea dreptului acesteia de a obține repararea prejudiciului ce i-a fost cauzat ca urmare a situației de conflict de interese, va putea decide încetarea de drept și cu efect imediat a contractului.

3.2.6 Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile

a) Politica de mediu

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău garantează urmărirea realizării obiectivelor în concordanță cu scopurile strategice de mediu prin stabilirea și implementarea politicii de mediu abordată în mod unitar și consistent.

Aceste acțiuni vor implica:

- adoptarea principiilor cu privire la mediu și dezvoltarea durabilă
- stabilirea liniilor generale cu privire la implementarea politicilor de mediu
- identificarea indicatorilor și asigurarea monitorizării și controlului rezultatelor societății din punct de vedere al impactului asupra mediului
- administrarea relațiilor cu organizațiile, instituțiile și agențiile în domeniul mediului.

Unitatea are în structura organizatorică un responsabil cu sarcinile și problemele specifice acestui aspect.

b) Comunicări referitoare la mediu

Unitatea oferă informații cu privire la implementarea politicilor de mediu și concordanța dintre rezultatele obținute și obiectivele stabilite, prin întocmirea unui raport de mediu.

c) Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații sindicale și asociații

Unitatea 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 nicio presiune directă sau indirectă asupra politicianilor. Unitatea nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interese (de exemplu sindicate, asociații de mediu sau asociații de protecție a consumatorilor).

d) Ajutoare financiare și sponsorizări

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de Directorul executiv și se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate și implică un mare număr de cetățeni. În orice caz, în ceea ce privește propunerile de sponsorizare selectate, unitatea acordă o atenție specială tuturor conflictelor de interese, atât celor personale, cât și celor la nivel de unitate (de 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 unității).

e) Relațiile cu instituțiile

Fiecare relație cu instituțiile locale este realizată exclusiv prin forme de comunicare desemnate să evalueze implicațiile activității autorităților locale pentru unitate, să răspundă cererilor oficiale sau actelor organelor de inspecție (întrebări, interpelări) sau să facă cunoscută poziția unității cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.

g) Organisme de control în materie de concurență și autorități de reglementare

SC Urbis Serv S.R.L. Buzău respectă în totalitate și cu rigurozitate reglementările în materie de concurență, precum și pe acelea ale autorităților de reglementare în domeniul serviciilor publice.

Unitatea nu refuză, un ascunde, un 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, unitatea se obligă să nu permită producerea nici unei situații de conflict de interese în care să fie implicați salariații oricărei autorități sau membrii familiilor acestora.

4. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Nerespectarea prezentului cod, atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Regulamentul Intern al unității.

Înregistrarea reclamațiilor

Orice persoană care se consideră vătămată prin fapta unui salariat al SC Urbis Serv S.R.L. Buzău, poate să sesizeze acest lucru conducerii unității.

Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea prezentului cod se pot face verbal în cadrul programului de audiențe al Directorului executiv sau în scris pe adresa SC Urbis Serv S.R.L. Buzău.