



MINISTERUL INFRASTRUCTURII
ȘI DEZVOLTĂRII REGIONALE
AL REPUBLICII MOLDOVA



Agenția de
Dezvoltare Regională
Nord

**MINISTERUL INFRASTRUCTURII ȘI DEZVOLTĂRII REGIONALE
AGENȚIA DE DEZVOLTARE REGIONALĂ NORD**

**Codul
de etică și conduită al angajaților
Agenției de Dezvoltare Regională Nord**

COORDONAT:
Ana MARDARE
Secretar de Stat

APROBAT:
Maria PRISACARI
Director ADR Nord



CUPRINS

CAPITOLUL I. Dispoziții generale.....	3
CAPITOLUL II. Principiile fundamentale de conduită profesională.....	3
CAPITOLUL III. Norme de etică și conduită.....	5
CAPITOLUL IV. Drepturile și obligațiile angajatorului	6
CAPITOLUL V. Conflictul de interese.....	7
CAPITOLUL VI. Măsurile de asigurare a integrității instituționale.....	7
CAPITOLUL VII. Obligațiile persoanelor cu funcție de conducere.....	8
CAPITOLUL VIII. Protejarea activelor instituției.....	9
CAPITOLUL IX. Confidențialitatea.....	9
CAPITOLUL X. Comunicarea și utilizarea mijloacelor electronice.....	9
CAPITOLUL XI. Clauze specifice.....	10
CAPITOLUL XII. Vestimentația.....	10
CAPITOLUL XIII. Dispoziții finale.....	11

Capitolul I

Dispoziții generale

1. Codul de etică și conduită (în continuare Cod) al angajatului Agenției de Dezvoltare Regională Nord (în continuare ADR Nord) reglementează principiile fundamentale și normele generale de conduită profesională ale personalului din cadrul ADR Nord în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcționale ale acestora.

2. Prezentul Cod a fost elaborat în conformitate cu prevederile Manualului Operațional al Agenției de Dezvoltare Regională Nord, Codului Muncii al RM, Legii Nr. 158/2008 „Cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public”, Legii Nr. 25/2008 „Privind Codul de conduită a funcționarului public”, Legii integrității Nr. 82/2017, Legii Nr. 133/2016 „Privind declararea averii și a intereselor personale”.

3. Obiectivele prezentului Cod urmăresc să asigure creșterea calității activității profesionale, o mai bună administrare a resurselor în realizarea obiectivelor generale și specifice ale ADR Nord, precum și să contribuie la prevenirea fraudelor și eliminarea faptelor de corupție din cadrul ADR Nord prin:

a. reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului ADR Nord și a personalului din cadrul instituției, cu respectarea interesului public și a legislației în vigoare;

b. crearea unui climat de încredere și respect reciproc între actorii externi și angajații ADR Nord, pe de o parte, și între actorii externi și autoritatea publică, pe de altă parte.

4. Codul pune accent pe formarea și dezvoltarea discernământului moral al angajaților și colaboratorilor în concordanță cu valorile și principiile organizaționale prin prisma respectării normelor de conduită conținute în Cod.

5. Prevederile prezentului Cod se aplică angajaților ADR Nord care activează în baza contractelor individuale de muncă pe durată nedeterminată și determinată, conform prevederilor legale. Directorului ADR Nord se va conforma prevederilor Codului de etică emis de angajatorul său direct.

CAPITOLUL II

Principiile fundamentale de conduită profesională

2. În exercitarea atribuțiilor funcționale, angajatul ADR Nord are obligația de a respecta principiile fundamentale de conduită profesională și morală prevăzute de legislația în vigoare și de prezentul Cod și de a le practica în interes public. În exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcționale, activitatea angajatului trebuie să fie guvernată de următoarele principii fundamentale:

- a. **Integritate morală** – principiu conform căruia angajatului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altcineva, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material prin prisma exercitării funcției pe care o deține sau să abuzeze în vreun fel de această funcție;
- b. **Loialitate** – principiu conform căruia angajații au obligația:
 - 1) prin actele sau faptele lor să respecte Constituția Republicii Moldova, legislația în vigoare și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile ce le revin, cu respectarea eticii profesionale;

- 2) să apere în mod loial prestigiul ADR Nord și să se abțină de la orice act sau fapt ce poate prejudicia prestigiul, imaginea sau interesele legale ale instituției.
- c. **Responsabilitate** – principiu potrivit căruia, în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajații ADR Nord au responsabilitatea morală fundamentală de a acționa cu bună-credință și de a întreprinde doar acele acțiuni care asigură un impact pozitiv asupra agenției și societății în ansamblul ei, sau care fac ca impactul negativ asupra acestora să fie cât mai mic cu putință;
- d. **Prioritatea interesului public** – principiu în baza căruia angajatul are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- e. **Legalitate** – principiu conform căruia angajații sunt obligați să respecte reglementările legislației în vigoare, drepturile, libertățile constituționale și fundamentale ale persoanei, inclusiv tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, să acționeze în conformitate cu legislația, indicațiile legitime ale superiorilor. Angajatul, care consideră că i se cere sau este impus să acționeze ilegal sau în contradicție cu normele de conduită, este obligat să comunice acest fapt conducătorilor, conform procedurilor stabilite;
- f. **Egalitate, imparțialitate și nediscriminare** – principii conform cărora, în exercitarea atribuțiilor profesionale, angajații asigură egalitatea de tratament a tuturor persoanelor prin aplicarea aceluiași regim juridic în situații identice sau similare. Angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, nediscriminatorie, neutră față de orice interes economic, religios sau de altă natură, fără să acorde prioritate unor persoane sau grupuri în dependență de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;
- g. **Onestitate și corectitudine** – principii conform cărora, în îndeplinirea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, angajații trebuie să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine, respect și amabilitate în relațiile cu cetățenii, precum și în relațiile cu conducătorii, colegii și subordonații, să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;
- h. **Transparență** – principiu conform căruia activitățile desfășurate de angajați în exercitarea atribuțiilor de serviciu sunt publice și pot fi monitorizate de către cetățeni;
- i. **Independență** – principiu conform căruia colaboratorul este obligat să ia decizii și să întreprindă acțiuni în mod imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără să acorde prioritate unor persoane sau grupuri în funcție de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;
- j. **Imparțialitate politică** – principiu conform căruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine neutră față de orice interes politic în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor funcției. Apartenența politică a angajatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia;
- k. **Profesionalism** – principiu conform căruia angajații sunt obligați să-și exercite atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate prin aplicarea cunoștințelor teoretice și aptitudinilor dobândite;
- l. **Confidențialitate** – principiu potrivit căruia angajații au obligația:
- 1) să garanteze securitatea datelor și informațiilor la care au acces în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției sau ale persoanelor fizice sau juridice;
 - 2) să nu dezvăluie informații ce nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege, în scopul protejării informațiilor confidențiale, vieții private a cetățenilor și securității naționale;
 - 3) să asigure protecția informației confidențiale la care au acces; se interzice modificarea sau distrugerea lor nesancționată;

- 4) să nu comunice persoanelor terțe sau să divulge în public informație de uz intern, informație oficială de uz limitat, date personale ale persoanelor terțe, parole sau alte date de identificare utilizate pentru asigurarea accesului la resursele informaționale.
3. În exercitarea atribuțiilor funcționale, angajatului ADR Nord i se interzice:
- să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea instituției în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;
 - să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care instituția are calitate de parte în proces;
 - să dezvăluie informații ce nu au caracter public sau să remită documente ce conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei alte entități. Dezvăluirea informațiilor este permisă numai cu acordul conducătorului instituției în care angajatul își desfășoară activitatea;
 - să dezvăluie informații la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției sau ale unor angajați, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;
 - să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni judiciare sau de altă natură împotriva statului sau instituției în care își desfășoară activitatea;
 - să întrebuițeze expresii ce lezează onoarea și demnitatea instituției și persoanei;
 - să formuleze sesizări sau petiții calomnioase;
 - să se prezinte la serviciu în stare de ebrietate sau sub influența stupefiantelor, urmând a se lua măsuri de sancționare a acestora la Comisia de disciplină.

CAPITOLUL III **Norme de etică și conduită**

4. Angajatul ADR Nord, în concordanță cu prevederile legale în vigoare, are următoarele drepturi și obligații:
- să îndeplinească cu fidelitate, conștiinciozitate și în termenele prevăzute sarcinile și atribuțiile de serviciu stabilite prin fișa postului și să se abțină de la orice faptă, care ar putea prejudicia persoanele fizice sau juridice, sau prestigiul instituției în care activează;
 - să respecte legislația în vigoare și să îndeplinească cu responsabilitate sarcinile primite din partea conducătorului superior și a conducerii agenției;
 - prin activitatea desfășurată, angajatului îi este interzis să obțină foloase sau avantaje în interes personal ori să producă prejudicii materiale sau morale altor persoane;
 - angajatului îi este interzis să impună altor angajați contractuali să se asocieze cu alte organizații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, permițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale;
 - să-și perfecționeze continuu nivelul de dezvoltare profesională, atât prin autoinstruire, cât și prin intermediul cursurilor de pregătire profesională organizate de autoritățile publice sau alte instituții abilitate din țară și de peste hotare;
 - să respecte programul de muncă stabilit, folosind cu eficiență maximă timpul de muncă pentru îndeplinirea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, să fie responsabil în executarea indicațiilor și dispozițiilor conducătorilor ierarhic superiori;
 - să ateste un comportament demn și adecvat, bazat pe un limbaj adecvat, corectitudine și amabilitate, cu respectarea principiilor moralității, eticii profesionale și culturii generale, menit să asigure calitatea înaltă în exercitarea sarcinilor și atribuțiilor ce le revin, precum și pentru promovarea bunei imagini a ADR Nord, să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor, să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și entității prin:

- 1) promovarea unor soluții similare sau identice, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
 - 2) eliminarea oricărei forme de discriminare bazată pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.
- h. să nu prejudicieze onoarea, reputația și demnitatea persoanelor din cadrul ADR, precum și persoanelor cu care intră în legătură în timpul exercitării funcției deținute, prin dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
 - i. să se prezinte la serviciu într-o ținută vestimentară adecvată și să manifeste un comportament civilizată și demn în relațiile cu alți angajați din cadrul entității; să manifeste corectitudine și respect în relațiile cu persoanele din cadrul instituției;
 - j. angajații ADR sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului aflate în administrarea agenției, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar;
 - k. angajații au obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând ADR numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute;
 - l. șefii secțiilor din cadrul ADR Nord sunt obligați să furnizeze informațiile de interes major din domeniul de activitate al subdiviziunii către specialistul în comunicare;
 - m. angajații ADR Nord care desfășoară activități publicistice, didactice, de cercetare și alte activități în interes personal, care nu contravin legislației în vigoare, le este interzis să folosească bunurile instituției pentru realizarea acestora.
5. Întru asigurarea modului sănătos de viață, angajatului ADR Nord îi este interzis:
 - a. fumatul în birourile instituției, cu excepția locurilor special prevăzute pentru fumat;
 - b. consumul de alcool, de droguri sau alte substanțe narcotice în incinta instituției.
 6. Angajatul care reprezintă entitatea în cadrul unor reuniuni internaționale, conferințe, seminare și alte activități cu caracter internațional sunt obligați să respecte codul de etică profesională și legile țării gazdă, să demonstreze respect față de tradițiile locale și să contribuie la formarea unei bune imagini a instituției și a țării pe care o reprezintă.
 7. Angajatului ADR Nord îi este interzis să solicite sau să accepte cadouri, să beneficieze de servicii, favoruri sau de alte avantaje în interesul personal, al familiei, al rudelor, al prietenilor, al persoanelor fizice și juridice cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care le pot influența corectitudinea în exercitarea funcției sau pot fi considerate drept recompensă pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
 8. Angajatul poate accepta, conform normelor de politețe și de ospitalitate unanim recunoscute, semne de atenție și suveniruri simbolice ale căror valoare este admisă de normele stabilite de legislația în vigoare.
 9. În cazul în care angajatului ADR Nord îi sunt oferite cadouri în timpul exercitării funcției, acesta are obligația de a declara orice cadou. Cadourile care depășesc valoarea de 1000 lei vor fi înregistrate într-un registru special. După înregistrare, cadourile vor fi lăsate ADR Nord spre folosință.

CAPITOLUL IV

Drepturile și obligațiile angajatorului

5. Angajatorul are următoarele drepturi și obligații:
 - a. să determine organizarea și funcționarea instituției;
 - b. să stabilească sarcinile de bază și atribuțiile de serviciu, responsabilitățile și împuternicirile necesare pentru fiecare post, să definească și să specifice cunoștințele și capacitățile personale necesare pentru fiecare post;
 - c. să promoveze o cultură adecvată de control asupra modului de îndeplinire a sarcinilor și atribuțiilor de serviciu;

- d. să organizeze activități de prevenire a riscurilor, să prevină și, după caz, să constate săvârșirea abaterilor disciplinare și să aplice sancțiunile corespunzătoare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- e. să creeze un sistem eficient și eficace de comunicare internă și externă;
- f. să asigure dreptul fiecărui angajat la condiții echitabile de muncă corespunzătoare cerințelor de protecție și igienă a muncii, în scopul ocrotirii sănătății, integrității fizice și psihice a angajaților;
- g. să asigure condițiile necesare privind protecția muncii și respectarea normelor igienico-sanitare, precum și instruirea angajaților în acest domeniu;
- h. să asigure posibilitatea participării la activitățile de dezvoltare profesională conform cadrului legal, în scopul dezvoltării și menținerii la un nivel înalt a standardelor profesionale privind conduita și performanța angajaților;
- i. să susțină propunerile și inițiativele motivate ale personalului în vederea îmbunătățirii activității instituției, precum și a imaginii acesteia în exterior;
- j. să asigure acordarea drepturilor prevăzute de actele legislative și normative în vigoare tuturor angajaților, în raport cu funcția deținută și munca efectiv prestată;
- k. să organizeze sistemul de management financiar și control pentru a asigura atingerea obiectivelor entității;
- l. să instituie și să implementeze norme deontologice ținând cont de specificul activității, standardele naționale și internaționale în domeniu său, dacă adoptarea acestor norme este dată în competența altei autorități responsabile, să elaboreze și să propună spre adoptare proiectul acestor norme deontologice;
- m. să ofere angajaților exemplul propriu de respectare a normelor deontologice în activitatea pe care o desfășoară;
- n. să publice pe pagina web a entității publice normele deontologice adoptate;
- o. să tragă la răspundere disciplinară angajații care încalcă normele deontologice; în cazul în care încălcările admise întrunesc elementele unor contravenții sau infracțiuni, să sesizeze organele abilitate.

CAPITOLUL V

Conflictul de interese

- 14. Angajatul este obligat să evite conflictul de interese.
- 15. Angajatul nu poate să participe în cadrul aceleiași Comisii în care angajații au calitate de rudenie sau afini în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
- 16. Orice conflict de interese declarat de către candidatul ce urmează a fi numit într-o nouă funcție trebuie să fie aplanat până la numirea sa în funcție.
- 17. Angajatul ADR Nord nu trebuie să se lase influențat de interese personale, inclusiv de cele interesele soțului/soției, ascendenților, descendenților, rudelor de până la gradul IV sau terților și nici de presiunile de orice fel, în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.
- 18. Angajatul ADR Nord implicat în procese decizionale (membrii comisiilor sau grupurilor de lucru în cadrul cărora angajatul urmează să ia o decizie sau să participe la luarea unei decizii în care are interese personale sau care vizează persoane ce îi sunt apropiate) trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare.
- 19. Procedura privind declararea și soluționarea conflictelor de interese este reglementată de acte legislative și normative în vigoare.

CAPITOLUL VI

Măsurile de asigurare a integrității instituționale

- 20. Climatul de integritate instituțională se cultivă prin realizarea următoarelor măsuri:
 - a. angajarea și promovarea angajaților în bază de merit și de integritate profesională;

- b. respectarea regimului juridic al incompatibilităților, restricțiilor în ierarhie și al limitărilor de publicitate;
- c. angajații agenției, numiți în calitate de membri a grupului de lucru pentru achiziții, care se află sau se pot afla în conflict de interese cu oricare dintre ofertanți sau aplicanți, trebuie să raporteze acest fapt și să se retragă imediat din grupul de lucru;
- d. neadmiterea favoritismului;
- e. neadmiterea, denunțarea și tratarea influențelor necorespunzătoare;
- f. neadmiterea utilizării atribuțiilor funcției deținute în alte scopuri decât cele care privesc îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- g. asigurarea neadmiterii și denunțării manifestărilor de corupție;
- h. neadmiterea intoleranței față de incidentele de integritate;
- i. semnarea Avizului de informare în baza Legii nr. 325/2013 „Cu privire la testarea integrității profesionale”;
- j. asigurarea transparenței în procesul decizional;
- k. asigurarea accesului la informații de interes public;
- l. gestionarea transparentă și responsabilă a patrimoniului public, a finanțelor rambursabile și nerambursabile;
- m. respectarea imaginii organizației în raport cu societatea civilă;
- n. informațiile oferite de ADR Nord urmează să fie explicate, exacte, transparente și complete din punct de vedere al conținutului;
- o. respectarea normelor deontologice.

CAPITOLUL VII

Obligațiile persoanelor cu funcție de conducere a secțiilor ADR Nord

21. În exercitarea sarcinilor și atribuțiilor de serviciu, persoanele cu funcție de conducere din cadrul secțiilor au obligația:

- a. să respecte normele de conduită, precum și să promoveze și să asigure respectarea normelor de conduită de către angajații subordonați;
- b. să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la cariera în funcția exercitată pentru personalul din subordine;
- c. să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, în cazul în care propune sau aprobă promovări, transferuri, numiri sau suspendarea raporturilor de serviciu/de muncă ori acordarea de stimulente materiale sau morale, cu excluderea oricărei forme de favoritism sau discriminare;
- d. să evite criteriile discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu normele de conduită prevăzute de Codul Muncii al Republicii Moldova;
- e. să creeze și să mențină un climat psihologic favorabil în secția pe care o conduce;
- f. un conducător de secție trebuie să posede:
 - 1) calități ce caracterizează orientarea valorică și morală a personalității, capacitatea de a influența asupra angajaților din subordine, de a crea în colectiv o ambianță de responsabilitate, exigență și stimă reciprocă, perseverență și creativitate în atingerea scopului;
 - 2) capacități organizatorice;
 - 3) competență și cunoștințe ample în domeniul aferent funcției;
 - 4) calități moral psihologice: empatie, tact, stimă, amabilitate, modestie, perseverență, reținere, corectitudine și bunăvoință.

CAPITOLUL VIII

Protejarea activelor instituției

22. Angajatul ADR Nord are obligația să protejeze activele și resursele instituției și să prevină deteriorarea, vandalizarea sau utilizarea incorectă și/sau neautorizată a acestora. Totodată, este interzisă utilizarea activelor și resurselor în beneficiu personal.
23. Orice risipă, folosire incorectă sau neautorizată, distrugere sau furt al bunurilor din proprietatea instituției trebuie comunicate imediat nivelului ierarhic superior.
24. La încetarea contractului individual de muncă, angajatul are obligația de a returna ceea ce aparține de drept instituției, inclusiv documente (atât în format fizic, cât și în format electronic).
25. Proprietatea intelectuală a instituției va fi protejată de către angajații săi.

CAPITOLUL IX

Confidențialitatea

26. Angajatul instituției convine că, pe toată durata contractului de muncă și după încetarea acestuia, să nu transmită date sau informații persoanelor terțe, de care au luat cunoștință în timpul executării contractului. Excepție de la această regulă o constituie doar sesizările faptelor ce contravin legii, depuse la autoritățile competente.
27. Este interzisă dezvăluirea datelor personale referitoare la angajați, fără consimțământul acestora, excepție făcând cazurile în care există cerințe legale în acest sens.
28. Este interzisă dezvăluirea informațiilor obținute pe parcursul derulării activității profesionale care ar putea fi utilizate pentru a afecta concurența corectă pe parcursul derulării procedurilor de achiziții.
29. Angajatul trebuie să respecte confidențialitatea informațiilor dobândite în timpul activităților profesionale și să nu le divulge în interes personal, direct sau indirect unei terțe părți. Aceste informații sunt proprietatea ADR Nord și nu pot fi divulgate în afara instituției.
30. Obligația respectării confidențialității se menține chiar și după încheierea relației profesionale dintre angajat și ADR Nord pe parcursul a trei ani, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile contractului individual de muncă, acolo unde este cazul.

CAPITOLUL X

Comunicarea și utilizarea mijloacelor electronice

31. La telefon se răspunde nu mai târziu decât după al treilea apel, inclusiv la telefonul colegului care lipsește din birou. Fraza de salut trebuie să fie formulată în așa fel, încât să permită identificarea angajatului sau a subdiviziunii din care face parte. În cazurile când colegul de birou lipsește, angajatul este obligat să răspundă la apel, manifestând un grad ridicat de amabilitate.
32. În cazul convorbirilor telefonice, angajatul trebuie să țină seama de următoarele criterii:
 - a. va începe convorbirea prin a se prezenta (salutul, numele, prenumele, funcția, instituția);
 - b. nu se va telefona fără un motiv clar;
 - c. în cazul formării unui număr greșit sau producerii unei conectări eronate, se vor aduce, negreșit, scuzele de rigoare înainte de a închide telefonul;
 - d. se va acorda atenția cuvenită vocii în timpul convorbirii telefonice / timbrul vocii și tonul folosit sunt decisive pentru desfășurarea unei convorbiri eficiente și civilizate;
 - e. se va discuta la subiect, concis, cu voce moderată la o distanță mică de receptor și de pe poziție de partener egal;
 - f. se va acorda atenție sporită interlocutorului/nu se va discuta concomitent cu alte persoane care, eventual, se află în birou;
 - g. în caz că s-a întrerupt legătură telefonică, este de datoria celui care a solicitat convorbirea să o restabilească;
 - h. dacă în birou sunt vizitatori, la telefon se va răspunde doar dacă este cu adevărat urgent și nu înainte de a se cere scuze vizitatorului;

- i. dacă angajatul se află ca vizitator în biroul șefului și acesta este solicitat urgent la telefon, încăperea se va părăsi pentru a nu-l deranja, iar în cazul când șeful acceptă prezența, se va aștepta în mod tacit sfârșitul convorbirii telefonice.

33. Comunicarea electronică devine un mijloc tot mai eficient de comunicare, doar în cazul respectării următoarelor reguli de bază:

- a. nu se admite expedierea mesajelor fără subiecte, în subiectul mesajului se prezintă tematica lui în formă succintă (3-4 cuvinte);
- b. textul mesajului trebuie să fie formulat coerent și laconic; în cazul unor anexe, angajatul are obligația de a le descrie succint în textul mesajului;
- c. semnarea mesajelor este obligatorie, conținând în acest sens toate datele de contact pentru a facilita comunicarea ulterioară cu corespondentul.

CAPITOLUL XI

Clauze specifice

34. Angajatul instituției trebuie să se comporte într-un mod civilizată, să manifeste respect în relațiile cu superiorii, colegii, subordonații și cu partenerii, în vederea desfășurării activităților zilnice într-un climat favorabil.

35. Angajatul trebuie să promoveze, în cadrul serviciului, relații bazate pe responsabilitate, respect reciproc, colaborare și sprijin profesional.

36. Atunci când există o divergență de opinii sau o disensiune între doi sau mai mulți angajați, este indicat ca aceste persoane să analizeze problema și să o rezolve pe cale amiabilă.

37. Atunci când situația nu se poate remedia pe cale amiabilă de către părțile implicate, cazul este preluat de managementul instituției, care va media situația.

CAPITOLUL XII

Vestimentația

38. Ținuta vestimentară a angajatului ADR Nord, ca un comportament al culturii corporative, trebuie să corespundă imaginii unei instituții care să reflecte seriozitate, decență și respect față de cetățeni și să nu conțină elemente care ar putea discredita imaginea instituției.

39. Recomandări față de ținuta vestimentară a angajatului ADR Nord:

a. pentru bărbați se recomandă costume asortate cu cămăși, cravată (obligatoriu în cazul activităților oficiale, ședințe, recepții etc.), care dau un aspect îngrijit, pantofi bine lustruiți. Bijuteriile se exclud, accesoriile admise pentru bărbați trebuie să fie ceasul elegant și un inel/verighetă;

b. pentru femei se recomandă costume clasice, rochii sau fuste asortate cu cămăși/bluze, care dau un aspect îngrijit. Fustele și rochiile trebuie să fie de o lungime decentă, iar bijuteriile și accesoriile de dimensiuni reduse.

c. doamnelor/domnișoarelor le este interzisă purtarea fustelor excesiv de scurte, a bluzelor decoltate sau prea scurte, precum și utilizarea excesivă a produselor de machiaj.

40. Accesul în incinta ADR Nord în îmbrăcăminte sportivă sau de plajă, în vestimentație care conține cuvinte cu conținut rasist, sexual, imoral sau sugestiv, slogane, descrieri sau desene care includ creaturi ciudate, îmbrăcăminte ruptă, neîngrijită sau zdrențe este interzis.

41. Se permite accesul în incinta ADR Nord:

a. în ținută casual, în zilele de vineri și în ajun de sărbători;

b. în vestimentație stil sportiv, în zilele de sâmbătă, când sunt prevăzute manifestații culturale în masă sau competiții sportive (olimpiade).

CAPITOLUL XIII

Dispoziții finale

42. Presentul Cod este obligatoriu pentru toți angajații ADR Nord.
43. Încălcarea dispozițiilor prezentului Cod atrage după sine răspundere disciplinară, contravențională, civilă sau penală a angajaților, în condițiile legislației în vigoare.
44. Angajații cu funcții de conducere au obligația de a sesiza, după caz, Comisia de disciplină a ADR Nord în scopul cercetării încălcărilor prevederilor prezentului Cod.
45. În cazurile când faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organele competente, în condițiile legislației în vigoare.
46. Presentul Cod deontologic intră în vigoare în data aprobării sale.