

CODUL ETIC **al angajaților Agenției Servicii Publice**

1. Dispoziții generale

Codul etic (*denumit în continuare Cod*) stipulează principiile și normele fundamentale de conduită, drepturile, obligațiile și responsabilitățile salariaților, restricțiile și exigențele speciale față de aceștia, normele de conduită profesională, norme ce țin de relațiile de serviciu între salariați și cu beneficiarii serviciilor, reclamațiile, hărțuirea și alte norme care au o deosebită importanță la determinarea eticii salariaților ASP.

Codul are drept scop stabilirea unor norme de conduită pentru salariații ASP și informarea beneficiarilor de servicii cu privire la conduita pe care trebuie să o adopte salariatul în vederea oferirii unor servicii publice de calitate; asigurarea unei administrări mai bune în vederea realizării interesului public, contribuirea la prevenirea și eliminarea corupției și crearea unui climat de încredere între salariații ASP și beneficiarii de servicii.

Normele de conduită prevăzute de Cod sunt obligatorii pentru toți salariații ASP.

Indiferent de treapta ierarhică a salariaților Agenției Servicii Publice (*în continuare ASP*), aceștia trebuie să se călăuzească în exercițiul funcțiunii de următoarele principii: legalitate, imparțialitate, independență, profesionalism, loialitate. Salariații ASP prestează servicii publice persoanelor fizice și juridice, iar în aceste condiții orice salariat trebuie să dea dovadă de perseverență, capacitate, inteligență și dăruire de sine, să respecte standardele corespunzătoare de comportament etic.

ASP asigură faptul că salariații acesteia cunosc standardele corespunzătoare de comportament etic și remite recomandări suplimentare cu referire la problemele de ordin etic, care ar putea fi generate de activitatea specifică a ASP.

2. Principiile și normele de conduită

În exercitarea atribuțiilor funcționale, salariatul ASP se călăuzește de următoarele principii:

- a) legalitate;
- b) imparțialitate;
- c) independență;
- d) profesionalism;
- e) loialitate.

Legalitatea – salariatul este obligat să respecte strict actele normative, care reglementează domeniul de activitate al ASP, fără a depăși normele legale, disciplina de muncă și atribuțiile de serviciu.

Salariatul care consideră că i se cere sau că este forțat să acționeze ilegal sau în contradicție cu normele de conduită va comunica acest fapt conducătorilor săi.

Imparțialitatea - salariatul este obligat să ia decizii și să întreprindă acțiuni în mod imparțial, nediscriminatoriu și echitabil, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri în funcție de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială.

Salariatul trebuie să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile sale cu beneficiarii de servicii, precum și în relațiile cu conducătorii, colegii și subalternii.

Independența - apartenența politică a salariatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia, precum și deciziile și acțiunile instituției. În exercitarea funcției ce îi revine, salariatului ASP îi este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice și a altor organizații social-politice;
- b) să folosească resursele administrative pentru susținerea concurenților electorali;
- c) să afișeze, în incinta ASP, însemne sau obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora;
- d) să facă propagandă în favoarea oricărui partid;
- e) să creeze sau să contribuie la crearea unor subdiviziuni ale partidelor politice în cadrul instituției.

Profesionalismul – salariatul ASP are obligația să-și îndeplinească atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine.

Salariatul ASP este responsabil pentru îndeplinirea atribuțiilor sale de serviciu față de conducătorul său nemijlocit, față de conducătorul ierarhic superior și față de instituție.

Loialitatea – salariatul ASP este obligat să servească cu bună-credință instituția în care activează, precum și interesele legitime ale cetățenilor.

Salariatul ASP are obligația să se abțină de la orice act sau faptă care poate prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele legale ale instituției.

Accesul la informație.

Salariatul ASP, potrivit atribuțiilor ce îi revin și conform legislației privind accesul la informație, este obligat:

- a) să asigure informarea activă, corectă și la timp a cetățenilor asupra chestiunilor de interes public;
- b) să respecte termenele prevăzute de lege privind furnizarea informației.

Salariatul ASP este obligat să respecte limitările accesului la informație, în condițiile legii, în scopul protejării informației confidențiale, a vieții private a persoanelor și a securității naționale, precum și să asigure protecția informațiilor deținute față de accesul, modificarea sau distrugerea lor nesancționate.

Comunicarea cu mijloacele de informare în masă în numele instituției este realizată numai de către salariatul ASP abilitat cu acest drept.

3. Obligațiile și responsabilitatea

3.1. Obligațiile salariatului

Obligațiile fundamentale ale salariatului ASP sunt reglementate de prevederile legislației în domeniul de activitate al ASP. În afară de actele legislative salariații ASP vor respecta obligațiile stipulate în Regulamentele interne ale ASP.

Salariatul este obligat:

- a) să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând instituției, numai în scopul desfășurării activităților aferente funcției deținute;
- b) să fie onest, să dispună de un comportament civilizat față de cetățeni în procesul exercitării obligațiunilor de serviciu, să fie loial instituției, obiectiv și imparțial;
- c) să nu se lase influențat de interesele personale și nici de presiunile politice în procesul îndeplinirii obligațiunilor de serviciu;
- d) să respecte principiul comunicării, îndeosebi comunicarea nonverbală (expresia feței, gesturi, poziția și orientarea corpului, contactul vizual);
- e) să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal ale cetățenilor și altor informații de care ia cunoștință în procesul exercitării funcțiilor sale;
- f) să acorde asistență și consultații cetățenilor în procesul de prestare a serviciilor;
- g) să aibă o ținută vestimentară decentă, care să reflecte respectul față de cetățeni și colegi, ce nu ar discredita imaginea Agenției;
- h) să îndeplinească sarcinile de serviciu conform fișei postului;
- i) să îndeplinească toate sarcinile trasate de conducătorii ierarhic superiori, cu condiția că acestea să nu contravină dispozițiilor legale;
- j) să raporteze privind tentativele sau comiterea actelor de corupție, încălcarea normelor legale privind conflictul de interese, precum și alte situații privind încălcările de lege.

Salariatului îi este interzis:

- a) să utilizeze bunurile instituției pentru a desfășura activități publicistice, didactice, de cercetare sau alte activități neinterzise de lege în interes personal;
- b) să solicite, să primească sau să accepte cadouri sau alte valori și servicii în legătură cu exercitarea obligațiunilor de serviciu;
- c) să se implice în activități, care ar provoca conflicte de interese;
- d) să folosească poziția sa în interes particular și să sugereze o recompensă pentru îndeplinirea oricăror atribuții de serviciu;
- e) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice și altor organizații social-politice;
- f) să folosească resursele administrative pentru susținerea concurenților electorali;
- g) să plaseze în incinta oficiilor Agenției însemne sau obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora;
- h) să facă propaganda în favoarea oricărui partid la locul de muncă;

- i) să fumeze în locurile în care acest lucru este interzis;
- j) să se prezinte la serviciu sub influența alcoolului și substanțelor narcotice, să consume aceste substanțe în timpul exercitării obligațiilor de serviciu;
- k) să adreseze expresii jignitoare cetățenilor și colegilor de serviciu;
- l) să se comporte grosolan în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu.

3.2. Responsabilitatea salariatului

Salariatul pentru acțiuni ilegale poartă răspundere conform prevederilor legislației.

Prejudiciul cauzat de salariat prin acțiuni ilegale urmează să fie reparat în modul prevăzut de legislație.

Sancțiunile disciplinare și modul lor de aplicare se stabilesc în conformitate cu legislația muncii.

4. Cadouri și avantaje

Salariatului îi este interzis să solicite sau să accepte cadouri, servicii, favoruri sau alte avantaje care îi sunt destinate personal sau familiei, rudelor, prietenilor, care îi pot influența corectitudinea în exercitarea funcției deținute sau pot fi considerate drept recompensă în raport cu atribuțiile sale de serviciu.

Salariatul poate accepta, conform normelor de politețe și de ospitalitate unanim recunoscute, semne de atenție și suvenire simbolice cu respectarea prevederilor *Regulamentului privind regimul juridic al cadourilor, aprobat prin Ordinul ASP nr.154 din 27.01.2026*.

În cazul când salariatului i se propune un avantaj necuvenit, el trebuie să ia măsurile necesare pentru a-și asigura protecția:

- a) să refuze avantajul necuvenit;
- b) să încerce să identifice persoana care i-a făcut propunerea;
- c) să-și asigure martori, de exemplu, colegii de serviciu;
- d) să înscrie detaliat aceste acțiuni;
- e) să raporteze imediat această tentativă superiorului său.

5. Relațiile de serviciu. Relațiile dintre salariați și beneficiarii de servicii

5.1. Relațiile de serviciu

Etica și integritatea sunt două concepte distincte, care trebuie înțelese clar. Etica ține de codificarea unor standarde care stabilesc normele de conduită morală ce trebuie să fie aplicate atât în general, cât și în relație cu activitățile specifice ale entității publice.

Integritatea presupune comportamentul în ansamblu al tuturor salariaților din cadrul unei entități atunci când aceștia desfășoară anumite activități specifice sau în procesul luării deciziilor în conformitate cu standardele etice stabilite.

Salariatul nu poate avea un comportament integru dacă nu cunoaște clar standardele etice ce trebuie aplicate.

Este necesar ca un conducător să posede un comportament care să conducă la o dirijare bazată pe încredere. Modelul de încredere poate mobiliza activitatea subalternilor la un randament mai înalt. Conducătorul trebuie să observe capacitățile

subalternilor și să le aprecieze ca atare, antrenându-i la soluționarea problemelor, încurajându-i, inspirându-le încrederea în sine și în viitor. Orice conducător este pus în situația de a-și critica subalternii, și, deci, este obligat să intervină atunci când unul sau mai mulți subalterni au greșit, aducând prejudicii instituției.

Salariații trebuie să dețină un nivel corespunzător de integritate personală și profesională și să conștientizeze importanța activității pe care o desfășoară.

În astfel de împrejurări intervenția critică trebuie să fie constructivă. Chiar și controlul ordinar pe care îl exercită conducătorul trebuie să fie făcut cu mult calm, pentru a fi eficient, ținându-se cont de faptul că "judecata", la care se apelează, trebuie să aibă același principiu pentru toți, fără favoritisme. Un aspect principal îl constituie faptul de a nu critica salariații fără a le sugera și modalitățile prin care aceștia să-și corecteze propriile greșeli. O discuție cu un conținut analitic va avea succes în cazul când nu se va recurge la factorii de constrângere. Salariații trebuie să înțeleagă rolul pe care îl au în procesul prestării serviciilor publice precum și legătura între activitățile lor și activitățile celorlalți salariați.

Toți salariații trebuie să fie responsabili de informarea superiorilor despre problemele aferente operațiunilor, cazurile de nerespectare a Codului etic și a altor încălcări sau acțiuni ilegale.

5.2. Relațiile dintre salariați și beneficiarii de servicii

În relațiile dintre beneficiarii de servicii și salariați, ultimii sunt obligați:

- a) să dea dovadă de politețe, respect, disponibilitate față de problemele cu care se confruntă beneficiarii de servicii;
- b) să acorde importanță și timpul necesar discuțiilor cu beneficiarii de servicii sau cu cei desemnați legal în acest sens;
- c) să solicite beneficiarului de servicii să clarifice aspectele pentru care consideră că sunt necesare informații suplimentare;
- d) să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, vârstă, religie sau convingeri politice;
- e) să dea dovadă de seriozitate, profesionalism și respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;
- f) să dea dovadă de operativitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu evitând să prelungească în mod inutil perioada de prestare a serviciului.

În contextul celor expuse, salariatul implicat nemijlocit în procesul de deservire a beneficiarilor de servicii va respecta următoarele reguli generale de comunicare:

- a) la adresarea beneficiarului de servicii, să stabilească contactul vizual cu acesta și să-l salute în funcție de momentul zilei „*Buna dimineața*”, „*Bună ziua*”, „*Bună seara*”;
- b) să se adreseze beneficiarului de servicii cu cuvintele „*Dumneavoastră*”, „*Doamnă*”, „*Domnule*”, în cazul în care este cunoscut numele acestuia, să-l folosească în calitate de adresare: „*Domnule/Doamnă* - și numele”; - să comunice cu beneficiarul de servicii în limba în care acesta i se adresează (*română sau rusă*);
- c) să nu ridice vocea, să vorbească pe o tonalitate corespunzătoare, astfel, încât să fie auzit de acesta;

d) să deservească în mod prioritar persoanele în etate, persoanele cu dizabilități severe sau accentuate (*invalidi de gradul I sau II*), femeile însărcinate, mamele cu copii sugari, persoanele cu copii cu vârsta sub 3 ani;

e) să evite utilizarea excesivă a termenilor de specialitate;

f) să asculte cu atenție beneficiarul de servicii, și să nu-l întrerupă la mijlocul frazei, în cazul în care acesta se abate de la subiectul ce ține de prestarea serviciilor, într-un mod amabil să aducă discuția la subiectul respectiv;

g) să formuleze clar și laconic răspunsurile la întrebările persoanei, să-i acorde informația necesară referitoare la serviciul interesat;

h) să evite formele negative de răspuns, de exemplu: „nu”, „este imposibil”, „niciodată”;

i) să evite sintagmele: „nu știu”, „nu cunosc”, care vor fi înlocuite cu frazele: „Îmi permiteți să concretizez această informație”, „Vă rog să așteptați un pic”;

j) să evite cuvinte, gesturi și acțiuni incorecte, care ar putea fi tratate de beneficiarul de servicii drept atitudine lipsită de respect, insultă personală.

În procesul comunicării cu beneficiarul de servicii salariatului nu i se permite:

a) să intervină atunci când persoana îi adresează întrebări. Poate interveni doar în cazul în care are nevoie să facă unele precizări pentru a-i putea oferi un răspuns complet;

b) să facă presupuneri pornind de la declarațiile beneficiarului de servicii. Trebuie să-l lase ca acesta să-și încheie gândul și apoi să-i adreseze întrebări, care să clarifice afirmațiile acestuia;

c) să comunice beneficiarului de servicii informația destinată pentru uz de serviciu sau informația de ordin personal referitoare la alți salariați din cadrul Agenției;

d) să părăsească locul de muncă în timpul audienței persoanei sau să se sustragă pentru alte chestiuni ce nu țin de exercitarea atribuțiilor de serviciu;

e) să vorbească la telefonul mobil în timpul audienței persoanei, în zona de deservire a beneficiarilor de servicii;

f) să utilizeze telefonul de serviciu pentru soluționarea problemelor personale în timpul orelor de lucru. Excepție - pauza de prânz sau pauza tehnică;

g) în prezența beneficiarilor de servicii, aflându-se în zona de deservire, să poarte discuții pe teme personale, să mănânce, să asculte muzică, să citească literatură artistică etc.;

h) să creeze situații de conflict în relația cu colegii și să le dezbată în prezența beneficiarilor de servicii;

i) să discrediteze conducerea sau alți salariați din cadrul Agenției, să comenteze acțiunile colegilor.

6. Reclamațiile. Hărțuirea. Soluționarea conflictelor etice

6.1. Reclamațiile

Toate reclamațiile vor fi ascultate cu înțelegere și seriozitate, fiind examinate imediat și cu minuțiozitate. Ca rezultat al examinării reclamațiilor, față de persoanele vinovate se vor aplica măsurile de rigoare.

Salariatul implicat nemijlocit în procesul de deservire a beneficiarilor de servicii în cazul în care se confruntă cu manifestări conflictuale din partea beneficiarului de servicii, trebuie să dea dovadă de un comportament corespunzător normelor de conduită profesională prevăzute în prezentul Cod, astfel, încât să nu prejudicieze imaginea Agenției. Acțiunile salariatului vor fi următoarele:

a) în cazul în care beneficiarul de servicii este supărat, isteric, ostil sau furios, niciodată să nu-și exprime nemulțumirea prin intonații sau prin cuvinte cu privire la comportamentul acestuia. În caz de necesitate, în mod amabil și corect, să-i sugereze persoanei să fie politicoasă;

b) să rămână calm, să dea dovadă de amabilitate, să nu-l întrerupă sau să-l contrazică;

c) să se adreseze persoanei pe un ton indulgent și nu pe unul arogant, să nu ridice vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare;

d) să nu ia asupra sa educarea persoanei privind bunele maniere;

e) în cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii beneficiarului de servicii sau acesta a depistat o eroare în documentul eliberat, să-i ceară scuze folosind formule de genul: „*Ne cerem scuze pentru eroarea comisă*”, „*Ne cerem scuze pentru disconfortul creat*”;

f) să încerce să-l ajute sugerându-i căi de soluționare a problemei, în cazul în care pretențiile acestuia vizează serviciile ce țin de competența Agenției;

g) să coordoneze cu beneficiarul de servicii acțiunile care urmează a fi întreprinse în vederea remedierii situației, să-i mulțumească pentru faptul că a atras atenția salariatului asupra problemei, să-l asigure că vor fi întreprinse măsuri cât mai operative în acest sens;

h) în cazul situațiilor neprevăzute, inclusiv conflictuale, să invite conducătorul său nemijlocit, șeful subdiviziunii structurale, preventiv informându-l pe beneficiarul de servicii cu cuvintele: „*Pentru soluționarea problemei respective este necesară decizia conducerii. Doar o clipă, imediat clarific...*”;

i) în cazul în care beneficiarul de servicii insistă să i se ofere numărul de telefon al conducerii ierarhic superioare, să invite conducătorul subdiviziunii pentru aplanarea conflictului;

j) în cazul în care beneficiarul de servicii folosește un limbaj necorespunzător, salariatul îl va atenționa cu cuvintele: „*Dacă Dvs. continuați să utilizați un limbaj necorespunzător, voi fi obligat/obligată să închei discuția/să apelez la conducerea subdiviziunii*”;

k) în cazul insultelor personale din partea beneficiarului de servicii, comportamentului neadecvat față de salariați sau față de persoanele prezente în sală, precum și în cazul unei persoane aflate în stare de ebrietate sau sub influența

substanțelor narcotice, salariatul are dreptul să solicite acesteia să părăsească edificiul, să apeleze la personalul de pază sau, în caz de necesitate, să alerteze poliția.

6.2. Hărțuirea

Conducerea instituției nu va tolera nici o formă de hărțuire. Toate declarațiile de hărțuire vor fi investigate prompt și obiectiv. Hărțuirea este o ofensă disciplinară. Toate reclamațiile făcute verbal sau oficial vor fi examinate în mod confidențial.

În esența sa, hărțuirea este un comportament inacceptabil și ofensiv bazat pe sexul sau rasa persoanei.

Modalități de hărțuire (*pot fi aplicate în egală măsură la femei și bărbați*):

- a) insulte sau derâderi (*bătaie de joc*);
- b) comportamentul indecent, familiar, sugestiv;
- c) amenințări verbale sau fizice;
- d) glume sau remarci de caracter rasist;
- e) răspândirea materialelor cu caracter de ofensă rasială;
- f) izolarea sau nedorința de a coopera.

Șefii de orice nivel sunt responsabili de asigurarea politicii instituției în acest aspect.

Șeful urmează să întreprindă acțiuni de prevenire a cazurilor de hărțuire, precum și acțiuni prompte pentru contracararea comportamentului inacceptabil în momentul de depistare. Șeful urmează să acționeze în mod adecvat.

6.3. Soluționarea conflictelor etice

În procesul desfășurării activității profesionale salariații se confruntă cu situații care pot determina apariția unor conflicte etice. Asemenea conflicte pot apărea într-o varietate de forme, de la o dilemă relativ neînsemnată la cazuri extreme de fraudă și activități ilicite similare. Salariații trebuie să fie în permanență vigilenți și atenți la factorii care pot determina conflictele etice. Divergența de opinii dintre un salariat și o altă parte nu constituie, în sine, o problemă de etică. Totuși, faptele și circumstanțele în fiecare caz concret trebuie să fie examinate de către părțile implicate.

Există posibilitatea influenței anumitor factori, care apar în cazurile, când responsabilitățile salariaților pot intra în contradicție cu solicitările interne sau externe. Prin urmare:

- a) poate exista pericolul de exercitare de presiuni din partea unui conducător, sau a persoanei cu funcție de răspundere; la apariția presiunii de asemenea pot conduce relațiile de rudenie sau personale;
- b) salariatului i se poate solicita să acționeze contrar atribuțiilor profesionale;
- c) pot apărea contradicții între conducerea salariatului și cerințele prezentului Cod;
- d) apariția conflictului de interese de asemenea, este posibilă la publicarea informației eronate, care poate fi în avantajul beneficiarului de servicii și de care, totodată, poate sau nu beneficia salariatul.

În asemenea cazuri, este necesar de a descuraja relațiile sau interesele care pot afecta sau amenința onestitatea salariatului, iar în susținerea acestuia trebuie să intervină conducerea instituției și a subdiviziunii în care acesta activează.

La aplicarea normelor de conduită profesională salariații se pot confrunta cu problemele identificării comportamentului lipsit de etică sau soluționării conflictelor etice.

7. Conflictul de interese și măsurile de protecție

7.1. Conflictul de interese

Conflict de interese – situație în care salariatul trebuie să ia o decizie sau să participe la luarea unei decizii, sau să întreprindă, în îndeplinirea atribuțiilor sale, alte acțiuni ce influențează sau pot influența interesele sale personale.

Salariatul este obligat să evite conflictul de interese.

Procedura privind declararea și soluționarea conflictelor de interese este reglementată de legislația cu privire la conflictul de interese.

7.2. Măsurile de protecție

Salariatul care informează cu bună-credință despre comiterea actelor de corupție și a celor conexe corupției, a faptelor de comportament corupțional și despre încălcarea obligațiilor legale privind conflictul de interese beneficiază de următoarele măsuri de protecție, aplicate separat sau cumulativ, după cum urmează:

- a) prezumția de bună-credință până la proba contrarie;
- b) confidențialitatea datelor cu caracter personal.

Pentru informarea cu bună-credință menționată la alin.(1), salariatul nu poate fi sancționat disciplinar.

8. Încălcarea regulilor de conduită

Orice comportare sau acțiune, care poate fi considerată ca încălcare a prezentului Cod trebuie să fie supusă unei examinări integrale și imparțiale.

Toți salariații, bănuți de încălcarea prevederilor Codului pot solicita susținerea sindicatelor, dacă aceștia sunt membri.

Fiecare încălcare va fi examinată în mod separat, minuțios, ținându-se cont de toate procedurile legale.

Orice abatere de la prevederile Codului etic, poate atrage după sine măsuri de constrângere disciplinară împotriva salariatului, de la preîntâmpinare verbală sau în scris, până la concediere în caz de încălcare disciplinară gravă.

Dacă este stabilită o încălcare neesențială a Codului, asupra salariatului pot fi aplicate alte măsuri decât cele disciplinare, cum ar fi:

- a) controlul minuțios al activității;
- b) nepremierea salariatului pentru o lună sau altă perioadă determinată etc.

Încălcările serioase ale prevederilor Codului pot atrage după sine concedierea:

- a) lipsa de cinste și respect la locul de muncă;
- b) acțiuni de huliganism în timpul programului de serviciu;
- c) abuz de patrimoniu sau mijloace tehnice care aparțin instituției;
- d) alte comportări care subminează autoritatea instituției.

9. Ținuta vestimentară

Prezentul capitol reglementează ținuta vestimentară a angajaților Agenției Servicii Publice (ASP) și înlocuiește integral prevederile anterioare pe această temă. Regulile sunt actualizate în baza bunelor practici aplicate în instituțiile publice moderne și au drept scop asigurarea unei imagini instituționale unitare, profesionale și demne de încrederea cetățenilor.

9.1. Principii generale

- Ținuta vestimentară trebuie să fie curată, îngrijită, în stare bună (fără rupturi, pete, uzură vizibilă).
- Cerințele de mai jos se aplică diferențiat, în funcție de natura atribuțiilor de serviciu: personal cu atribuții de deservire directă a publicului (ghișeu / front-office) și personal fără contact direct cu publicul (back-office).
- Toți angajații poartă ecusonul de identificare, vizibil, pe toată durata programului de lucru.
- Șefii subdiviziunilor structurale răspund de aplicarea uniformă a prezentelor prevederi în cadrul echipelor pe care le coordonează.

9.2. Personal cu atribuții de deservire a publicului (ghișeu / front-office)

Angajații care interacționează direct cu cetățenii — operatori de ghișeu, personal din sălile de așteptare și recepție, precum și orice altă funcție cu contact vizual direct și continuu cu publicul — reprezintă în mod nemijlocit imaginea instituției și respectă un standard vestimentar unitar și riguros:

- Paleta de culori este limitată la: alb, gri, albastru (inclusiv bleumarin) și negru. Aceste culori pot fi combinate între ele; nu se admit alte culori de bază sau imprimeuri.
- Ținuta trebuie să fie unitară pentru întreg personalul de ghișeu al aceleiași subdiviziuni, creând o imagine coerentă și profesională (ex.: cămașă/bluză albă sau gri + pantalon/fustă bleumarin sau negru).
- Curățenia și aspectul îngrijit sunt obligatorii: haine călcate, încălțăminte curată, fără urme de uzură.
- Bărbați: cămașă sau tricou polo (fără imprimeuri) în culorile menționate, pantalon clasic, sacou opțional; încălțăminte închisă, curată, de culoare neutră.
- Femei: bluză sau cămașă simplă în culorile menționate, fustă (la genunchi sau sub genunchi) sau pantalon clasic; încălțăminte clasică sau sport, decentă, asortată.
- Nu se admit: haine sport, blugi decolorați/rupti, tricouri cu mesaje sau logo-uri vizibile, papuci de plajă, decolteuri adânci, haine transparente sau multate excesiv.
- Ecusonul se poartă vizibil, prins de partea superioară a ținutei, astfel încât fotografia și numele să fie lizibile.

9.3. Personal din back-office (fără contact direct cu publicul)

Angajații ale căror atribuții nu presupun interacțiune directă și continuă cu publicul respectă un standard de tip business-casual, mai flexibil în privința culorilor, dar la fel de riguros în privința decenței și curățeniei:

- Este acceptată o gamă mai largă de culori și modele discrete, cu condiția păstrării unui aspect sobru și profesional.
- Ținuta trebuie să rămână adecvată unui mediu instituțional: fără haine sport, fără tricouri cu mesaje/imprimeuri, fără papuci de plajă.
- În cazul participării la ședințe, evenimente publice, deplasări de serviciu sau al oricărei situații de reprezentare a instituției, personalul back-office respectă standardul aplicabil personalului de ghișeu (secțiunea 9.2).

9.4. Interdicții aplicabile tuturor angajaților

- Haine transparente, foarte mulate sau care expun exagerat părți ale corpului (decolteu adânc, abdomen, umeri goi la ținuta formală).
- Pantaloni scurți, fuste foarte scurte, haine de plajă sau de plajă/piscină, papuci de tip flip-flop.
- Îmbrăcăminte sport (treninguri, tricouri sport, încălțăminte sport), cu excepția situațiilor expres permise de conducere (ex.: activități interne dedicate).
- Imprimeuri, mesaje sau simboluri ofensatoare, discriminatorii ori cu caracter politic sau religios.
- Accesorii voluminoase sau zgomotoase care pot incomoda activitatea sau interacțiunea cu publicul.
- Parfumuri cu aromă puternică, persistentă.

9.5. Aspect personal și igienă

- Igiena personală este obligatorie pentru toți angajații, indiferent de categorie.
- Părul se poartă curat și îngrijit; la personalul de ghișeu, părul lung se prinde/strânge pentru un aspect ordonat.
- Machiajul, manichiura și accesoriile, atunci când sunt purtate, rămân discrete și adecvate mediului instituțional.
- Tatuajele vizibile și piercing-urile se gestionează cu discreție de către personalul de ghișeu, evitându-se elementele ostentative.

9.6. Tabel sintetic — comparație pe categorii

Criteriu	Personal de ghișeu (front-office)	Personal back-office
Culori	Alb, gri, albastru/bleumarina, negru — obligatoriu	Gamă mai largă, culori discrete
Unitate vizuală	Ținută unitară în cadrul echipei	Fără cerință de unitate
Stil	Business formal	Business-casual
Ecuson	Obligatoriu, vizibil permanent	Obligatoriu
Curățenie / călcat	Standard maxim, verificat zilnic	Standard obligatoriu, decent

10. Rigori de conduită privind convorbirile telefonice

În cazul convorbirilor telefonice salariatul trebuie să țină seama de următoarele criterii:

- a) va începe convorbirea prin a se prezenta (*salutul, numele, prenumele, funcția*);
- b) în cazul formării unui număr greșit sau producerii unei conectări eronate, se vor aduce, negreșit, scuzele înainte de a închide telefonul;
- c) se va acorda atenția cuvenită vocii în timpul convorbirii telefonice. Timbrul vocii și tonul folosit sunt decisive pentru desfășurarea unei convorbiri eficiente și civilizate. Se va discuta la subiect, concis, cu voce moderată, la o distanță mică de receptor și de pe poziție de partener egal;
- d) se va acorda atenție sporită interlocutorului. Nu se discută concomitent cu alte persoane care, eventual, se află în birou;
- e) în cazul, când s-a întrerupt legătura telefonică, este de datoria celui care a solicitat convorbirea să o restabilească;
- f) 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;
- g) dacă salariatul 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.

11. Dispoziții finale

12.1 Prezentul cod este unitar pentru toate subdiviziunile structural ale ASP, prevederile căruia urmează a fi respectate de către toți salariații.

12.2 Încălcarea acestuia poate conduce la suportarea consecințelor legale, cu efecte negative asupra carierei profesionale prin aplicarea de măsuri disciplinare.

12.3 Dacă există indicii că faptele săvârșite de către salariați întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, conducătorii acestora vor sesiza organele de drept abilitate.