

**MUZEUL NAȚIONAL AL
HĂRȚILOR ȘI CĂRȚII VECHI**

**Codul Etic și Regulile de Conduită
Standard 1**

04/06/2018

Ediția I

Cuprins :

PREAMBULUL.....	4
CAPITOLUL I – DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE.....	7
Art. 1 Domeniul de aplicare.....	7
Art. 2 Obiective.....	7
Art. 3 Principii Generale.....	7
Art. 4 Termeni.....	8
CAPITOLUL II - NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI MNHCV.....	9
Art. 5 Asigurarea unui serviciu public de calitate.....	9
Art. 6 Respectarea Constituției și a Legilor.....	9
Art. 7 Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice.....	10
Art. 8 Libertatea opiniilor.....	10
Art. 9 Activitatea publică.....	11
Art. 10 Activitatea politică.....	11
Art. 11 Activitatea de promovare.....	11
Art. 12 Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției.....	11
Art. 13 Conduita în cadrul relațiilor internaționale.....	12
Art. 14 Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor.....	12
Art. 15 Participarea la procesul de luare a deciziilor	13
Art. 16 Obiectivitate în evaluare.....	13
Art. 17 Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute.....	13
Art. 18 Utilizarea resurselor publice.....	14
Art. 19 Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri.....	14
CAPITOLUL III – COORDONAREA, MONITORIZAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ.....	15
Art. 20 Coordonare, monitorizare, control.....	15
Art. 21 Consilierul de etică.....	15

Codul Etic și Regulile de Conduită

CAPITOLUL IV – REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE	15
Art. 22 Reguli generale de comportament.....	15
Art. 23 Reguli generale de comportament și conduită în relația public-profesionist.....	16
Art. 24 Reguli generale de comportament și conduită în relația coleg-coleg.....	17
Art. 25 Constituie încălcări ale principiului colegialității:	18
Art. 26 În relația angajat-reprezentanți ai altor instituții și societății civile.....	18
CAPITOLUL V – SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR	19
Art. 27 Sancțiuni.....	19
Art. 28 Soluționarea.....	19
Art. 29 Înregistrarea sesizării se realizează prin:.....	19
CAPITOLUL VI – DISPOZIȚII FINALE.....	20
Art. 30 Actualizarea Codului etic.....	20
Art. 31 Informarea și transparența	20
Art. 32 Intrarea în vigoare	20
Art. 33 Completări la cod	20

PREAMBULUL

Muzeul Național al Hărților și Cărții Vechi este instituție publică de cultură, de importanță națională, cu personalitate juridică, finanțată din venituri proprii și subvenții acordate de la bugetul de stat, aflată în subordinea Ministerului Culturii și Identității Naționale.

Referințe principale:

Legea nr. 251/2004 privind unele măsuri referitoare la bunurile primite cu titlu gratuit cu prilejul unor acțiuni de protocol în exercitarea mandatului sau a funcției;

Legea nr. 161/2003 privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare;

Legea nr. 115/1996 privind declararea și controlul averii demnitarilor, magistraților, funcționarilor publici și unor persoane cu funcții de conducere, cu modificările și completările ulterioare;

Legea nr. 176/2010 privind integritatea în exercitarea funcțiilor și demnităților publice, pentru modificarea și completarea Legii nr. 144/2007 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale de Integritate, precum și pentru modificarea și completarea altor acte normative, cu modificările ulterioare;

Legea nr. 184/2016 privind instituirea unui mecanism de prevenire a conflictului de interese în procedura de atribuire a contractelor de achiziție publică;

Legea nr. 477/2004 privind Codul de conduită a personalului contractual din autoritățile și entitățile publice;

Legea nr. 78/2000 pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare;

Legea nr. 571/2004 privind protecția personalului din autoritățile publice, instituțiile publice și din alte unități care semnalează încălcări ale legii;

Ordinul nr. 252/2004 al ministrului finanțelor publice, pentru aprobarea Codului privind conduita etică a auditorului intern;

Hotărârea Guvernului nr. 583/2016 privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție pe perioada 2016-2020 , a seturilor de indicatori de performanță, a riscurilor asociate obiectivelor și măsurilor din strategie și a surselor de verificare, a inventarului măsurilor de transparență instituțională și de prevenire a corupției, a indicatorilor de evaluare, precum și a standardelor de publicare a informațiilor de interes public;

Hotărârea Guvernului nr.1344/2007 privind normele de organizare și funcționare a comisiilor de disciplină, cu modificările și completările ulterioare;

Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 119/1999 privind controlul intern/managerial și controlul financiar preventiv, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

Misiune

Codul etic și Regulile de conduită a personalului din **MNHCV** definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu publicul, partenerii, colegii etc. și, în același timp servește drept ghid pentru creșterea răspunderii și a implicării personalului din cadrul muzeului.

Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de public și parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabilă întregului personal al muzeului precum și a persoanelor cu care personalul propriu intră în contact direct sau indirect.

Aceste reguli nu se substituie în niciun caz legilor și reglementărilor aplicabile în domeniul administrației și instituțiilor publice.

Acest cod asigură coerența cu Codul de conduită al personalului contractual din autoritățile și instituțiile publice aprobat prin Legea nr. 477/2004 definind și ghidând acțiunile și strategiile **MNHCV** în acest domeniu.

Prezentul cod etic *va fi aprobat prin Decizia Managerului* și va fi comunicat personal fiecăruia dintre angajați. Acest text va fi înmânat fiecărui salariat nou și poate fi consultat la Compartimentul Resurse Umane.

Fiecare salariat și conducător al **MNHCV** trebuie să cunoască și să respecte Codul etic.

CAPITOLUL I - DOMENIUL DE APLICARE ȘI PRINCIPII GENERALE

Art. 1. Domeniul de aplicare

Codul etic reglementează normele de conduită profesională a personalului din cadrul **MNHCV**.

Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru toate persoanele care activează în cadrul **MNHCV**.

Art. 2. Obiective

Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciului prestat, o bună administrare în realizarea interesului public, precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din prin:

- a) **reglementarea normelor de conduită profesională** necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției publice și al personalului;
- b) **informarea beneficiarilor** cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului în exercitarea funcției;
- c) **crearea unui climat de încredere și respect reciproc** între beneficiari și personalul din cadrul muzeului pe de o parte, și între parteneri și această instituție publică, pe de altă parte.

Art. 3. Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a personalului și colaboratorilor MNHCV sunt următoarele:

- a) **prioritatea interesului public** - principiu conform căruia personalul și colaboratorii au îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- b) **asigurarea egalității de tratament** al publicului în fața autorităților și instituțiilor publice - principiu conform căruia personalul are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

- c) **profesionalismul** - principiu conform căruia personalul și colaboratorii au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
- d) **imparțialitatea și nediscriminarea** - principiu conform căruia angajații sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- e) **integritatea morală** - principiu conform căruia personalului și colaboratorilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;
- f) **libertatea gândirii și a exprimării** - principiu conform căruia personalul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- g) **cinstea și corectitudinea** - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;
- d) **deschiderea și transparența** - principiu conform căruia activitățile desfășurate de angajați în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării publicului.

Art. 4. Termeni

În înțelesul prezentei cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

- a) **personal contractual ori angajat contractual** - persoana numită într-o funcție în autoritățile și instituțiile publice în condițiile Legii nr.53/2003, cu modificările ulterioare;
- b) **funcție publică** - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de autoritatea sau instituția publică, în temeiul legii, în scopul realizării competențelor sale;
- c) **interes public** - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale publicului, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte;

- d) **interes personal** - orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către salariați, colaboratori prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces, ca urmare a exercitării funcției;
- e) **conflict de interese** - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al salariatului contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;
- f) **informație de interes public** - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unei autorități publice ori instituții publice, indiferent de suportul ei;
- g) **informație cu privire la date personale** - orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

CAPITOLUL II - NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI M.N.H.C.V.

Art. 5. Asigurarea unui serviciu public de calitate

(1) În exercitarea funcției, personalul are obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul vizitatorilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor autorității și ale instituției publice.

(2) În exercitarea funcției, personalul are obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea beneficiarului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea autorităților și instituțiilor publice. ,

Art. 6. Respectarea Constituției și a legilor

(1) Personalul are obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

(2) Personalul trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi, datorată naturii funcțiilor deținute.

Art. 7. Loialitatea față instituție

(1) Personalul are obligația de a apăra în mod loial prestigiul **M.N.H.C.V.** în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Personalului îi este interzis:

a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea muzeului în care își desfășoară activitatea, cu politicile și strategiile acestuia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;

b) să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care **M.N.H.C.V.** are calitatea de parte;

c) să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;

d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției publice, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției ori ale unor angajați, precum și ale persoanelor fizice sau juridice;

e) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statutului **M.N.H.C.V.**

(3) Prevederile alin. (2) lit. a)-d) se aplică și după încetarea raportului de serviciu, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

(4) Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei alte autorități ori instituții publice, este permisă numai cu acordul managerului **M.N.H.C.V.**

(5) Prevederile prezentului cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a personalului de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii (Legea 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public).

Art. 8. Libertatea opiniilor

(1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul are obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor **M.N.H.C.V.**

(2) În activitatea lor, personalul are obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

(3) În exprimarea opiniilor, personalul trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Art. 9. Activitatea publică

(1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către personalul desemnat în acest sens de managerul **M.N.H.C.V.**

(2) Personalul desemnat să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de managerul **M.N.H.C.V.**

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, personalul poate participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al **M.N.H.C.V.**

Art. 10. Activitatea politică

În exercitarea funcției, personalului îi este interzis:

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice;
- b) să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică;
- c) să colaboreze, în afara relațiilor de serviciu, cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice;
- d) să afișeze, în cadrul instituției, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora.

Art. 11. Folosirea imaginii proprii

În considerarea funcției publice deținute, personalului îi este interzis să permită utilizarea numelui sau imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale.

Art. 12. Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

(1) În relațiile cu personalul din cadrul **M.N.H.C.V.**, precum și cu persoanele fizice sau juridice cu care au stabilite relații de colaborare, personalul este obligat să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Personalul are obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul muzeului, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției publice, prin:

- a) întrebuițarea unor expresii jignitoare;
- b) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private;
- c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

(3) Personalul trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor de serviciu. Personalul are obligația să respecte principiul egalității în fața legii și a autorităților publice, prin:

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
- b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte.

(4) Pentru realizarea unor raporturi sociale și profesionale care să asigure demnitatea persoanelor, eficiența activității, precum și creșterea calității serviciului public, se recomandă respectarea normelor de conduită prevăzute la alin. (1)-(3) și de către celelalte subiecte ale acestor raporturi.

Art. 13. Conduita în cadrul relațiilor internaționale

(1) Personalul care reprezintă muzeul în cadrul unor organizații internaționale, instituții de cultură, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și instituției publice pe care o reprezintă.

(2) În relațiile cu reprezentanții altor state, personalului le este interzis să exprime opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale.

(3) În deplasările externe, personalul este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

Art. 14. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Personalul nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor publice deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Art. 15. Participarea la procesul de luare a deciziilor

(1) În procesul de luare a deciziilor, personalul are obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Personalului îi este interzis să promită luarea unei decizii de către instituție, de către alți salariați, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Art. 16. Obiectivitate în evaluare

(1) În exercitarea atribuțiilor specifice personalul de conducere, are obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei în funcția publică pentru personalul din subordine.

(2) Personalul de conducere are obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Se interzice personalului de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcția publică pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

Art. 17. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

(1) Este interzisă folosirea de către personal, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

(2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de elaborare a proiectelor de acte normative, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, personalului îi este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

(3) Personalului îi este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției publice, pentru a influența anchetele interne ori externe sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

(4) Personalului îi este interzis să impună altor persoane să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Art. 18. Utilizarea resurselor publice

(1) Personalul este obligat să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a unităților administrativ-teritoriale, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

(2) Personalul este obligat să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aparținând **M.N.H.C.V.** numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

(3) Personalul trebuie să propună și să asigure, potrivit atribuțiilor care le revin, folosirea utilă și eficientă a banilor publici, în conformitate cu prevederile legale.

(4) Personalul care desfășoară activități publicistice în interes personal sau activități didactice le este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica autorității sau a instituției pentru realizarea acestora. .

Art. 19. Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

(1) Orice angajat poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când a luat cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează să fie vândute;

b) când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv;

c) când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces.

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii sau închirierii unui bun aflat în proprietatea publică ori privată a statului sau a unităților administrativ-teritoriale.

(3) Personalului îi este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a statului ori a unităților administrativ-teritoriale, supuse operațiunilor de vânzare, concesiune sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

CAPITOLUL III – COORDONAREA, MONITORIZAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

Art.20. În cazul personalului din cadrul M.N.H.C.V. **monitorizarea și controlul aplicării normelor prevăzute în prezentul Cod de conduită etică** se realizează de către consilierul etic numit prin decizia managerului și a cărei fișă de post se va completa cu noile atribuții.

Art.21. Consilierul etic îndeplinește următoarele atribuții:

- acordă asistență și consultanță personalului cu privire la respectarea normelor de conduită;
- monitorizează aplicarea prevederilor Codului de conduită etică;
- întocmește trimestrial rapoarte privind respectarea normelor de conduită de către personal.

CAPITOLUL IV - REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE

Art.22. Reguli generale de comportament

Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii publice impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

- a) de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;
- b) de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;
- c) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor publice precum și relațiile acestora cu publicul, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.
- d) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor publice în vederea evaluării activității acestora.

Art.23. Reguli de comportament și conduită în relația public -profesionist:

(1) În identificarea publicului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, se vor monitoriza următoarele aspecte:

- a) profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de interlocutor - cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice - ,să fie dispus să asculte și să orienteze la compartimentele de specialitate
- b) profesionistul stabilește împreună cu interlocutorul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;
- c) să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- d) să inspire încredere interlocutorului;
- e) să știe să-l suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- f) să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- g) să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și interlocutor (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- h) profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care interlocutorul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

(2) În furnizarea serviciilor de informare

Informare competentă, corectă, adecvată, transparentă, operativă:

- a) profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică,
- b) limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a interlocutorului, căruia i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile,
- c) informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor interlocutorului,
- d) informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea interlocutorului.

(3) În furnizarea serviciilor publice

Furnizarea se realizează în baza unui contract între serviciul public și cetățean cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

- a) profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;
- b) profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- c) profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- d) profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- e) profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- f) profesionistul nu poate impune o decizie luată de el cetățeanului,
- g) profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea cetățeanului;

Art.24. Reguli de comportament și conduită în relația coleg - coleg.

(1) Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivată de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

(a) Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumirii, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate,

evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

(b) Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.

(c) Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

(d) Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a vizitatorilor, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

(e) În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art.25. Constituie încălcări ale principiului colegialității:

a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității

b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea **M.N.H.C.V.** ,

c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;

d) formularea în fața vizitatorilor 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 administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg .

Art.26. În relația angajat - reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile

a) Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul cetățeanului, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

- b) În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.
- c) Angajatul este obligat la apărarea prestigiului muzeului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a muzeului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.
- d) Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul vizitatorilor în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
- e) Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL V - SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.27. Sancțiuni

Nerespectarea prevederilor prezentului cod atrage răspunderea disciplinară și/sau patrimonială a personalului (în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională, aduce prejudicii persoanelor fizice sau juridice) în condițiile prevăzute de legislația muncii.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu dispozițiile Regulamentului de ordine interioară al muzeului.

Art.28. Soluționarea

Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al personalului de conducere abilitat sau în scris și adresat conducerii **M.N.H.C.V.** .

Art.29. Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a) înscrierea în registrul de audiențe;
- b) înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

CAPITOLUL VI - DISPOZIȚII FINALE

Art.30.Actualizarea codului etic

Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul instituțiilor publice.

Art.31.Informarea și transparența

Consilierul etic va duce la cunoștința fiecărui angajat al instituției Codul de conduită etică al personalului **M.N.H.C.V.**

Consilierul etic va duce la cunoștința fiecărui nou angajat prevederile prezentului Cod la data încadrării sale.

Constituie abatere disciplinară refuzul personalului de la lua la cunoștință prevederile Codului de conduită etică al personalului **M.N.H.C.V.**

Constituie abatere disciplinară neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă de către consilierul etic a atribuțiilor încredințate în ceea ce privește Codul de conduită etică al personalului **M.N.H.C.V.**

Art.32 .Intrarea în vigoare

Prezentul cod de etică intră în vigoare la data de **04.06.2018.**

Art.33.Completări la cod

Compartimentul Resurse Umane are obligația să actualizeze Codul de conduită etică al personalului **M.N.H.C.V.** în termen de 15 zile de la data modificării actelor normative care stau la baza acestuia sau ori de câte ori este nevoie.

Manager

Maria Cristina Toma