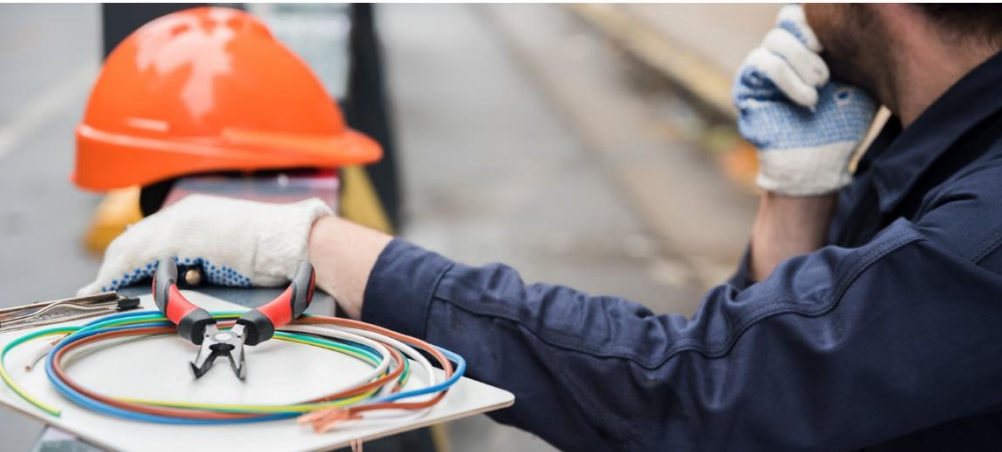


GRUPUL DE FIRME

# IASISTING®

*Șiguranța pe primul loc*



# COD DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ PROFESIONALĂ

- EDIȚIA 2020 -

# CUPRINS

---

<b>1. CREAREA UNUI CLIMAT ORGANIZAȚIONAL ETIC ȘI PROFESIONAL</b> .....	4
1.1. Ce este Codul de Conduită Etică și Profesională? .....	4
1.2. Rolul Codului de Conduită Etică și Profesională .....	4
1.3. Cadrul legal și administrativ care stă la baza Codului .....	4
1.4. Termeni utilizați în Cod .....	5
<b>2. OBIECTIVELE INSTITUȚIEI ȘI PRINCIPIILE ETICE ȘI DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ</b> .....	7
2.1. Misiune .....	7
2.2. Principii generale.....	8
<b>3. NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI.....</b>	9
3.1. Respectarea legislației de conduită profesională a personalului.....	9
3.2. Confidențialitatea .....	9
3.3. Loialitatea față de firmă.....	9
3.4. Libertatea opiniilor.....	10
3.5. Interzicerea discriminării.....	10
3.6. Interzicerea hărțuirii morale.....	10
3.7. Demnitatea umană .....	11
3.8. Interzicerea muncii forțate și măsurilor disciplinare neadecvate .....	11
3.9. Securitatea și sănătatea la locul de muncă .....	11
3.10. Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției .....	11
3.11. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor .....	12
3.12. Obiective în evaluare .....	12
3.13. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute .....	12
3.14. Conflictul de interese .....	13
3.15. Utilizarea corectă a resurselor materiale .....	13
3.16. Protecția datelor cu caracter personal .....	13
<b>4. COORDONAREA ȘI CONTROLUL APLICĂRII NORMELOR DE CONDUITĂ ETICĂ ȘI PROFESIONALĂ PENTRU PERSONALUL ANGAJAT</b> .....	15
4.1. Sesizarea .....	15
4.2. Soluționarea sesizării .....	15
<b>5. DISPOZIȚII FINALE</b> .....	16
5.1. Răspunderea .....	16
5.2. Decalogul personalului IASISTING GRUP SRL .....	16
5.3. Asigurarea publicității .....	16
5.4. Intrarea în vigoare .....	17

## **PREAMBUL**

Prezentul *Cod de Conduită Etică și Profesională* reprezintă un ghid în ceea ce privește comportamentul acceptabil din punct de vedere moral la nivel instituțional. Prin interiorizarea valorilor și principiilor etice exprimate în cele ce urmează și respectarea regulilor morale deduse din acestea de către toți cei care intră sub incidența Codului se așteaptă dezvoltarea unei culturi organizaționale integre și creșterea gradului de încredere în serviciile pe care le oferim.

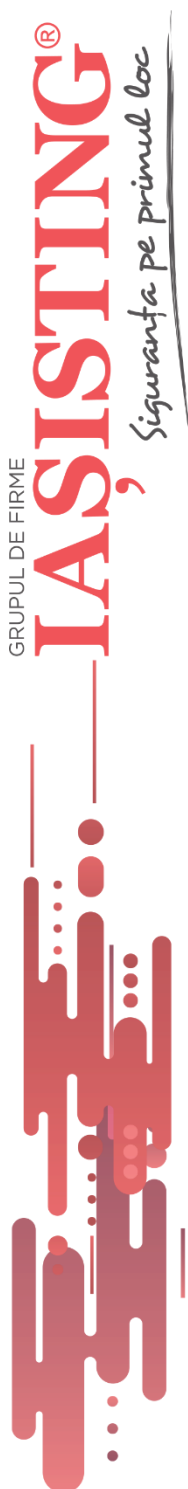
Valorile și principiile esențiale cuprinse în Codul de Etică au rol de ghidare a comportamentului, ele nefiind exhaustive dar fiind exprimate îndeajuns de mult pentru a forma o orientare morală pentru orice angajat care trebuie să ia o decizie sau trebuie să îndeplinească o atribuție de serviciu. O cultură organizațională bazată pe valori pune accentul nu pe o respectare mecanică a unor reguli, ci pe discernământ, pe orientarea morală, și pe modele de comportament. Ca atare, managementului unității îi revine sarcina să asigure angajaților și colaboratorilor, un leadership moral.

De asemenea, centrarea pe valori a culturii organizaționale și a prezentului *Cod de Conduită Etică și Profesională*, presupune inițiativa comportamentului moral și exemplul personal.

Procesul de decizie în cadrul unității IASISTING GRUP SRL trebuie să fie fundamentat pe valorile și principiile cuprinse în acest Cod de Conduită Etică și Profesională.

# cap. 1

crearea unui  
climat  
organizațional  
etic și  
profesional



## 1.1. Ce este Codul de Conduită Etică și Profesională?

Codul de Conduită Etică și Profesională (denumit în continuare Cod) stabilește norme de conduită etică și profesională și formulează principiile care trebuie respectate în relația cu clienții/partenerii, colegii, în vederea creșterii încrederii și prestigiului instituției.

Acesta reflectă valorile esențiale și standardele etice ale organizației, asumate în activitățile derulate către beneficiari.

IASISTING GRUP SRL, dorește să dezvolte și să mențină relații bazate pe încredere cu toate părțile interesate de activitatea sa: beneficiari ai serviciilor, instituții ale statului, angajați, furnizori de servicii, mass-media etc.

## 1.2. Rolul Codului de Conduită Etică și Profesională

Normele de conduită etică și profesională prevăzute în prezentul Cod sunt obligatorii pentru întregul personal, indiferent de forma de angajare (contract individual de muncă, contract prestări servicii, contract de colaborare etc.).

Prevederile prezentului Cod de conduită etică și profesională se aplică și persoanelor care lucrează în firmă.

Prin prezentul Cod urmărim:

- ✚ creșterea calității serviciilor, prin crearea unui climat etic adecvat activității profesionale, în acord cu obiectivele organizației noastre;
- ✚ prevenirea practicilor neconforme cu normele de etică și conduită profesională adoptate la nivelul unității, care contravin misiunii, viziunii și valorilor instituționale și pot aduce prejudicii activității și imaginii unității noastre;
- ✚ informarea categoriilor de public interesate de activitatea IASISTING GRUP SRL cu privire la standardele de comportament moral și conduită profesională la care sunt îndreptățite să se aștepte din partea membrilor echipei noastre.

## 1.3. Cadrul legal și administrativ care stă la baza Codului

La elaborarea prezentului Cod a stat la bază, ca temei legal, următoarea legislație în vigoare:

- ✚ Legea nr. 514/2003 privind exercitarea profesiei de consilier juridic, cu modificările și completările ulterioare;

- ✚ Legea nr. 571/14.12.2004 privind protecția personalului din autoritățile publice, instituțiile publice și din alte unități care semnaleză încălcări ale legii;
- ✚ 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;
- ✚ Legea nr. 167 din 7 august 2020 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, precum și pentru completarea art. 6 din Legea nr.202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați.

Prezentul Cod de conduită etică și profesională al personalului IASISTING GRUP SRL este aprobat de către administratorii societății.

Dispozițiile Codului de conduită etică și profesională produc efecte pentru toți angajații din instituție de la data comunicării, iar noii angajați vor lua la cunoștință de conținutul Codului de conduită etică și profesională anterior semnării contractului individual de muncă.

Codul de conduită etică și profesională va fi adus la cunoștință salariaților, astfel:

- ✚ prin intermediul coordonatorilor de compartimente, pentru personalul existent;
- ✚ prin intermediul serviciului de resurse umane pentru personalul nou angajat;
- ✚ pe site-ul oficial [www.iasisting.ro](http://www.iasisting.ro).

#### **1.4. Termeni utilizați în Cod**

În înțelesul prezentului Cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații:

**Funcție** – ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite, în temeiul legii, în fișa postului;

**Interes public** – acel interes care implică garantarea și respectarea de către spital, a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este

parte, precum și îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, cu respectarea principiilor eficienței, eficacității și economicității cheltuirii resurselor;

**Interes personal** – orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către membrii echipei IASISTING GRUP SRL, prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces ca urmare a exercitării atribuțiilor funcției.

**Conflict de interese** – acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului 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;

**Informații de interes public** – orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitatea firmei, indiferent de suportul ei;

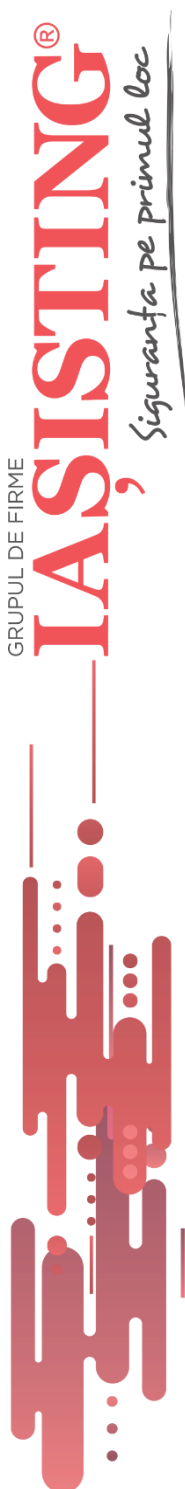
**Informație cu privire la date cu caracter personal** – orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

**Membrii echipei** – toți angajații IASISTING GRUP SRL, inclusiv persoanele delegate sau detașate, persoanele ce prestează în baza contractelor de prestări servicii, fac parte și acționează ca o singură echipă;

**Parteneri de lucru și dialog** – persoanele fizice și juridice cu care membrii echipei IASISTING GRUP SRL, au relații profesionale, în exercitarea atribuțiilor funcției, (furnizorii de bunuri și servicii, autorități locale, naționale și internaționale, asociații și organizații etc.).

# cap.2

obiectivele  
instituției și  
principiile  
etice și de  
conduită  
profesională



*Principiile etice și de conduită profesională întregesc valorile IASISTING GRUP și se aplică atât în relațiile profesionale în cadrul echipei, cât și în relațiile cu partenerii de lucru și dialog.*

## 2.1 Misiune

**IASISTING pune siguranța dumneavoastră și a angajaților dumneavoastră, pe primul loc!**

**Misiunea** companiei noastre este să sprijinim dezvoltarea conceptului de “siguranța pe primul loc” la locul de muncă și nu numai, prin înțelegerea nevoilor partenerilor noștri și oferirea de soluții concrete și complete, să îi ajutăm să atingă nivelul de excelență în protejarea angajaților și afacerii prin educare și îndrumare cu maximă seriozitate și responsabilitate.

Aplicând o strategie orientată permanent spre modernizare, dezvoltare și inovare, IAȘISTING GRUP urmărește să devină un nume important în domeniul protecției muncii, în care activează, nu numai la nivel zonal, cât și la nivel național, oferindu-le clienților soluții complete și stabilind cu aceștia parteneriate de lungă durată.

Experiența și expertiza echipei noastre sunt certificate de mărcile și brandurile locale importante și renumite: **“IAȘISTING”, “SAFETY FIRST”, “HEALTH FIRST”, “PREVENTIS”, “HOME STING”**.

Responsabilitatea, învățarea și dezvoltarea, colaborarea, devotamentul, integritatea și respectul sunt VALORILE care ne definesc.

Compania noastră, promovează etica în afaceri, managementul moral și serios, prin organizarea și desfășurarea de campanii de informare pe toate căile mass-media (radio, TV, presa scrisă etc.) și materiale de promovare (filme, cataloage, pliante, flyere etc.) ce conțin mesaje de interes general în afaceri, susținând mediul economic și de afaceri zonal și național prin slogane cu impact emoțional (exemplu: „#thinkSafe #workSafe #beSafe”, „Specialiștii Serviciului de Prevenire și Protecție IASISTING, vă recomandă”, „I love Iași”, „Cumpărând Produse și Servicii Românești, Salvați Locurile de Munca”, „Produs în Romania” etc.).

Produsele și serviciile se adresează atât sectorului public, cât și celui industrial și agricol. Identificarea și satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, îmbunătățirea permanentă a performanțelor tehnice ale produselor reprezintă principala preocupare a firmei. În domeniul Securității și Sănătății în

Muncă (SSM) și Situațiilor de Urgență (SU), **IAȘISTING GRUP** și-a câștigat reputația prin performanță și calitate.

## 2.2 Principii generale

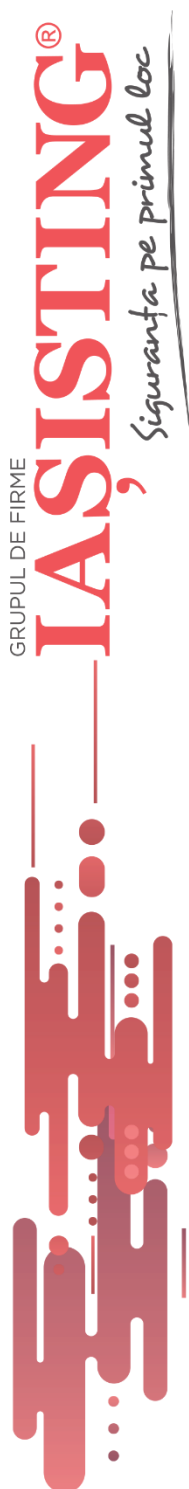
Principiile care guvernează conduita profesională a personalului sunt următoarele:

- ✚ **prioritatea interesului clientului** – principiul conform căruia personalul are îndatorirea de a considera interesul clientului mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- ✚ **asigurarea egalității de tratament a cetățenilor în fața autorităților și instituțiilor publice** – principiul conform căruia personalul are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;
- ✚ **profesionalism** – principiul conform căruia personalul are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
- ✚ **imparțialitate și nediscriminare** – principiul 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;
- ✚ **integritatea morală** – principiul conform căruia personalului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct sau indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;
- ✚ **libertatea gândirii și a exprimării** principiul conform căruia personalul poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- ✚ **cinstea și corectitudinea** – principiul 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.



# cap.3

## norme generale de conduită profesională a personalului



*Normele etice și de conduită profesională detaliază principiile enunțate în prezentul Cod și constituie un punct de reper pentru conduită considerat corectă în exercitarea atribuțiilor funcției/postului, însă nu pot acoperi toate situațiile particulare pe care le putem întâlni în activitatea zilnică. Ori de câte ori un membru al echipei noastre are întrebări referitoare la modul în care ar trebui să se comporte în situații specifice, acesta este încurajat să solicite opinia superiorului ierarhic.*

### **3.1. Respectarea legislației de conduită profesională a personalului**

Angajații au 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.

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

### **3.2. Confidențialitatea**

Toți clienții firmei beneficiază de protejarea intimității lor în orice moment și în toate situațiile, cu excepția situațiilor în care respectarea intimității ar pune în pericol viața acestora.

Unitatea își asumă responsabilitatea pentru protejarea informațiilor clienților și își recunoaște responsabilitatea legală și etică în acest sens.

Încălcările politicii de confidențialitate sunt motive pentru luarea măsurilor disciplinare, inclusiv concediere.

### **3.3. Loialitatea față de firmă**

Personalul are obligația de a apăra loialitatea și prestigiul IASISTING GRUP SRL, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Angajaților le este interzis:

- ✚ să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea firmei, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte cu caracter normativ sau individual;
- ✚ să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;
- ✚ să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea funcției, dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile firmei, ale angajaților ori ale clienților.

### **3.4. Libertatea opiniilor**

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, angajații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor firmei.

În activitatea lor, angajații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.

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

### **3.5. Interzicerea discriminării**

Discriminarea bazată pe criterii de sex sau orientare sexuală, caracteristici genetice, culoare, vârstă, religie sau concepție despre lume, rasă, origine etnică, apartenență națională, origine socială, handicap al angajatului, opțiune politică, situație sau responsabilitate familială, apartenență ori activitate sindicală este interzisă.

Totodată, evităm ca prin gesturi de dispreț, expresii jignitoare, discreditări, zvonuri, critici aduse vieții private, insulte, calomnii, utilizarea cuvintelor obscene, reproșuri sau amenințări, să lezăm demnitatea colegilor sau partenerilor de lucru și dialog.

### **3.6. Interzicerea hărțuirii morale**

Este interzis orice comportament exercitat cu privire la un angajat de către un alt angajat care este superiorul său ierarhic, de către un subaltern și/sau de către un angajat comparabil din punct de vedere ierarhic, în legătură cu raporturile de muncă, care să aibă drept scop sau efect o deteriorare a condițiilor de muncă prin lezarea drepturilor sau demnității angajatului, prin afectarea sănătății sale fizice sau mentale ori prin compromiterea viitorului profesional al acestuia, comportament manifestat în oricare dintre următoarele forme:

- ✚ conduită ostilă sau nedorită;
- ✚ comentarii verbale;
- ✚ acțiuni sau gesturi;

Constituie hărțuire morală la locul de muncă orice comportament care, prin caracterul său sistematic, poate aduce atingere demnității, integrității fizice ori mentale a unui angajat sau grup de angajați, punând în pericol munca lor sau degradând climatul de lucru. Astfel stresul și epuizarea fizică intră sub incidența hărțuirii morale la locul de muncă.

Fiecare angajat are dreptul la un loc de muncă lipsit de acte de hărțuire morală. Niciun angajat nu va fi sancționat, concediat sau discriminat, direct sau indirect, inclusiv cu privire la salarizare, formare profesională, promovare sau prelungirea raporturilor de muncă, din cauză că a fost supus sau că a refuzat să fie supus hărțuirii morale la locul de muncă.

### **3.7. Demnitatea umană**

Respectăm demnitatea umană, ca premisă elementară a conviețuirii umane.

### **3.8. Interzicerea muncii forțate și măsurilor disciplinare neadecvate**

Toate formele de muncă forțată sunt interzise. Aplicarea de sancțiuni corporale, a constrângerilor mentale sau fizice, precum și agresarea verbală sunt interzise.

### **3.9. Securitatea și sănătatea la locul de muncă**

Trebuie asigurate condiții de securitate și sănătate la locul de muncă. Sunt interzise situațiile la locul de muncă și în spațiile operaționale, precum și acele condiții de lucru care încalcă drepturi fundamentale ale omului. În special adolescenții (tinerii) nu vor fi expuși unor situații periculoase, nesigure sau nesănătoase care le pot pune în pericol sănătatea și dezvoltarea. Personalul va fi instruit periodic în legătură cu sănătatea și securitatea la locul de muncă.

La nivelul conducerii este desemnat un responsabil pentru sănătatea și siguranța personalului, care să asigure introducerea și respectarea standardelor de sănătate și siguranță la locul de muncă.

### **3.10. Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției**

În relațiile dintre personalul din cadrul instituției și persoanele fizice sau juridice, angajații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bunăcredință, corectitudine și amabilitate.

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

- întrebuițarea unor expresii jignitoare;
- dezvăluirea aspectelor vieții private;
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

Personalul angajat trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor care apar în activitate.

Personalul angajat are obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii, prin:

- ✚ promovarea unor soluții coerente, conform principiului tratamentului nediferențiat, raportate la aceeași categorie de situații de fapt;
- ✚ eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul și alte aspecte.

### **3.11. Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor**

Angajații 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 deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

### **3.12. Obiective în evaluare**

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

Personalul de conducere are obligația de a nu favoriza sau defavoriza accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la capitolul V „Dispoziții generale”.

### **3.13. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute**

Personalul are obligația de a nu folosi atribuțiile funcției deținute în alte scopuri decât cele prevăzute de lege.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, personalul angajat nu poate urmări obținerea de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Angajații au obligația de a nu impune altor angajați să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori de a nu le sugera acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

### **3.14. Conflictul de interese**

Reprezintă acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al persoanei angajate în cadrul firmei 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. Interesul personal reprezintă orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către personal prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării atribuțiilor funcției.

Constituie conflict de interese deținerea de către manager de părți sociale, acțiuni sau interese la societăți comerciale ori organizații nonguvernamentale care stabilesc relații comerciale cu instituția la care persoana în cauză exercită funcția de manager.

Responsabilul cu protecția datelor nu poate ocupa, în același timp, și o funcție de decizie, ajungându-se în situația în care acesta își evaluează propria activitate privind prelucrarea datelor personale. Conflictul de interese apare în orice situație în care responsabilul cu protecția datelor ar fi chemat să analizeze o chestiune în care el a decis sau pe care el a implementat-o în cadrul altei funcții sau în care chiar responsabilul cu protecția datelor stabilește scopul și mijloacele prelucrării de date.

Spre exemplu, responsabilul cu protecția datelor nu poate avea concomitent funcția de responsabil al protecției datelor și funcția de administrator sau director general; director financiar; director de resurse umane; director de marketing; consilier juridic.

### **3.15. Utilizarea corectă a resurselor materiale**

Asigurăm ocrotirea proprietății firmei și evităm producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

De asemenea, folosim timpul de lucru, precum și bunurile aparținând unității numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute și ne asigurăm, potrivit atribuțiilor ce ne revin, de folosirea utilă și eficientă a acestora.

### **3.16. Protecția datelor cu caracter personal**

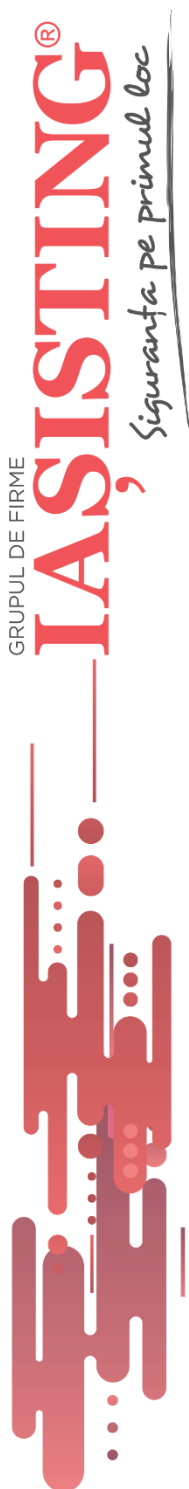
În activitatea noastră, colectăm, utilizăm și stocăm doar acele date cu caracter personal care ne sunt strict necesare pentru realizarea obiectivelor legale, legitime și specifice ale unității.

Realizăm prelucrarea datelor cu caracter personal doar în scopul pentru care le solicităm, respectând dispozițiile legale, normele și procedurile interne existente în acest sens.

Prelucrăm cu bună credință datele cu caracter personal și aplicăm măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea securității acestora, a protejării împotriva distrugerii, modificării, dezvăluirii ori accesului neautorizat asupra lor.

# cap.4

coordonarea și  
controlul  
aplicării  
normelor de  
conduită etică  
și profesională  
pentru  
personalul  
angajat



## 4.1. Sesizarea

1. Conducerea IASISTING GRUP SRL poate fi sesizată de orice persoană cu privire la:

- ✚ încălcarea prevederilor prezentului Cod de către angajați;
- ✚ constrângerea sau amenințarea exercitată asupra angajatului pentru a-l determina să încalce dispozițiile legale în vigoare ori să le aplice necorespunzător.

2. Sesizarea prevăzută la alin. (1) nu exclude sesizarea organului disciplinar competent, potrivit legii.

## 4.2. Soluționarea sesizării

1. Rezultatele activității de centralizare a sesizărilor sau petițiilor se consemnează într-un raport pe baza căruia Conducerea IASISTING GRUP SRL, va formula recomandări cu privire la modul de corectare a deficiențelor constatate.

2. Recomandările Conducerii IASISTING GRUP SRL, vor fi comunicate:

- ✚ angajatului sau persoanei care a formulat sesizarea;
- ✚ angajatului care face obiectul sesizării;
- ✚ clientului/colaboratorului, după caz.

## 5.1. Răspunderea

Fiecare membru al echipei IASISTING GRUP SRL este responsabil pentru cunoașterea și respectarea normelor prevăzute în prezentul Cod. Încălcarea dispozițiilor prezentului Cod poate atrage răspunderea disciplinară a personalului angajat, în condițiile legii.

Comisia cu atribuții disciplinare are competența de a cerceta încălcarea prevederilor prezentului Cod și de a propune aplicarea sancțiunilor disciplinare în condițiile Legii nr. 53/2003 - Codul Muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

În cazurile în care faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor infracțiuni, vor fi sesizate organele de urmărire penală competente, în condițiile legii.

Personalul angajat răspunde patrimonial, potrivit legii, în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională, aduce prejudicii persoanelor fizice sau juridice.

## 5.2. Decalogul personalului IASISTING GRUP SRL

1. *Nu te costă nimic să fii drăguț. Zâmbește tot timpul cu bunăvoință;*
2. *Respectă promisiunile pe care le faci clienților/colaboratorilor, stabilește un termen rezonabil pentru rezolvarea acestora și respectă întotdeauna acest termen;*
3. *Când identifici o problemă sună clientul/colaboratorul înainte să te sune el;*
4. *Ajută-ți colegii când au un volum mai mare de lucru iar tu ești mai liber;*
5. *Comunică întotdeauna nemulțumirile clienților/colaboratorilor și celorlalți colegi;*
6. *Ajută clientul/colaboratorul să completeze formularele;*
7. *Când vorbești cu un client nu discuta cu altcineva probleme care nu au legătură cu clientul respectiv;*
8. *Oferă-ți ajutorul când observi că un client/colaboratorul este dezorientat;*
9. *Îmbracă-te conform regulilor privind ținuta vestimentară;*
10. *Solicită ajutorul unui coleg/șef când nu găsești soluția la o problemă.*

## 5.3. Asigurarea publicității

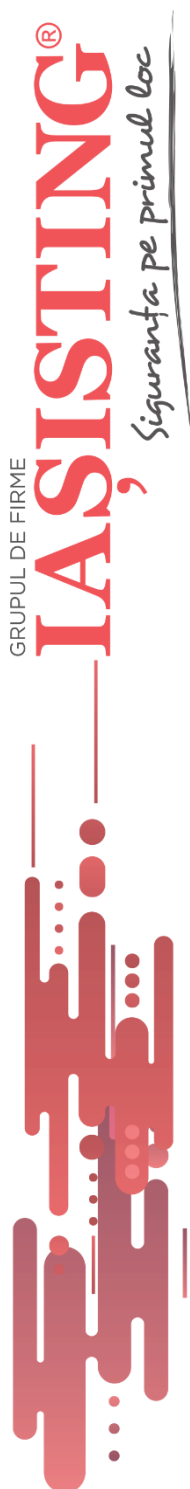
Pentru informarea cetățenilor se va asigura afișarea Codului de conduită etică și profesională la punctul de lucru al IASISTING GRUP SRL din Iași, str.



Mitropolit Varlaam, nr. 46-48, într-un loc vizibil și pe site-ul unității:  
[www.iasisting.ro](http://www.iasisting.ro).

#### **5.4. Intrarea în vigoare**

Prezentul Cod de conduită etică și profesională intră în vigoare începând cu data de 01 Martie 2020.



#### **SC IASISTING GRUP SRL**

##### **ADMINISTRATOR**

Crețu Marcela

0788240531

[office@iasisting.ro](mailto:office@iasisting.ro)

##### **DIRECTOR EXECUTIV**

Jr. Sude Mirela

0788250705

[mirela.sude@iasisting.ro](mailto:mirela.sude@iasisting.ro)

