



din 23 09 2020

ORDIN

nr. 194-A

**Cu privire la modificarea Codului de
conduită al angajaților Casei
Naționale de Asigurări Sociale**

În scopul actualizării Codului de conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale, aprobat prin ordinul 242-A din 11.10.2013, în conformitate cu cadrul legislativ normativ intern și în conformitate cu Legea nr. 25/2008 privind codul de conduită al funcționarului public, Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, Legea integrității nr. 82/2017 precum și întru implementarea prevederilor art. 26 și 27 a Legii nr. 278/2007 privind controlul tutunului,

ORDON:

1. Codul de conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale aprobat prin ordinul 242-A din 11.10.2013 se modifică, după cum urmează:
 - a) Pe tot parcursul textului sintagma „Codul de conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale” se substituie cu sintagma „Codul de etică și conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale”;
 - b) Punctul 4 se completează cu litera g) și litera h) cu următorul conținut:

„g) loialitate – angajatul dă dovadă de devotament față de instituția unde activează și valorile promovate de aceasta, față de funcțiile și misiunile ei.”

„h) calitate a serviciilor - angajatul trebuie să-și îndeplinească atribuțiile la cele mai înalte standarde de performanță, astfel încât să asigure realizarea eficientă a funcțiilor de bază”;
 - c) Punctul 7 se completează cu litera k) și litera l) cu următorul conținut:

„k) să susțină și să desfășoare activitatea de combatere a fraudelor, corupției, precum și a altor acțiuni ilegale”;

„l) să respingă orice tentative sau acte de corupție, fapte de comportament corupțional sau acțiuni ilegale și să le comunice conducătorului ierarhic superior”.
 - d) Punctul 8 se completează cu litera f) cu următorul conținut:

- „f) să nu-și exercite atribuțiile de serviciu în stare de ebrietate sau sub efectul substanțelor narcotice, toxice”;
- e) Capitolul III se completează cu un punct nou 13¹ cu următorul conținut:
„13¹. Conduita managerială: Angajatul împuternicit să controleze sau să dirijeze alți angajați ai CNAS, precum și să gestioneze activitatea subdiviziunilor CNAS, este obligat:
a) să promoveze normele de conduită și să asigure respectarea acestora de către funcționarii din subordine, inclusiv prin propriul său comportament;
b) să asigure aplicarea măsurilor de protecție, stabilite de cadrul normativ pentru subalternul care a depus o avertizare de integritate;
c) să ia măsurile necesare pentru a preveni implicarea personalului în comiterea faptelor ce afectează integritatea profesională;
d) să contribuie la crearea în colectiv a unei atitudini de intoleranță față de încălcările disciplinei de serviciu”;
- f) Capitolul III se completează cu un punct nou 14² cu următorul conținut:
„14². Drepturile angajaților CNAS:
a) de protecție a legii în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
b) de pregătire profesională pe tot parcursul carierei sale, fiind promovat conform pregătirii profesionale, rezultatelor obținute și nivelului de calificare;
c) de condiții de muncă corespunzătoare cerințelor de securitate și sănătate în muncă;
d) de dotări materiale necesare, inclusiv de informații care să-i permită îndeplinirea operativă a sarcinilor de serviciu în condiții optime;
e) de alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare”;
- g) Capitolul VI se completează cu un punct nou 25² cu următorul conținut:
„25². Dispozițiile prezentului Cod se aduc la cunoștința tuturor angajaților CNAS sub semnătură, în fiecare an, de către șefii subdiviziunilor structurale respective, conform anexei nr. 1 „Confirmare de luare la cunoștință a codului de etică și conduită”.
- h) Codul de conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale se completează cu Anexa nr.1 „Confirmare de luare la cunoștință a codului de conduită” conform anexei.
2. Modificările operate în Codul de conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale intră în vigoare la data semnării prezentului ordin.
3. Direcția securitatea informației și a datelor cu caracter personal va asigura aducerea la cunoștința angajaților CNAS prevederile prezentului ordin, prin plasarea pe rețeaua internă Acces – Doc în termen de 3 zile lucrătoare de la data aprobării.
4. Controlul asupra executării prevederilor prezentului ordin mi-l asum.

Director general

Elena ȚÎBÎRNĂ

CODUL DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ AL ANGAJAȚILOR CASEI NAȚIONALE DE ASIGURĂRI SOCIALE

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Codul de etică și conduită al angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale (Aparatul Central și subdiviziunile teritoriale, în continuare – CNAS) este elaborat în baza Legii nr. 25/2008 privind codul de conduită al funcționarului public, Legii nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, Legii integrității nr.82/2017 și Ghidului metodic privind aplicarea codului de conduită a funcționarului public din Republica Moldova elaborat de Cancelaria de Stat, Chișinău 2013.

[completat prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

[modificat prin ordinul Directorului general CNAS nr.194-A din 23.09.2020]

2. Prezentul cod are drept scop:

- a) asigurarea conduitei angajaților CNAS prin formarea și promovarea normelor de etică și deontologie;
- b) prevenirea abaterilor disciplinare și a altor situații, care ar afecta atât reputația angajaților, cât și imaginea CNAS în ansamblu;
- c) instituirea unor standarde unice de conduită pentru toți angajații CNAS;
- d) informarea publicului cu privire la conduita etică și profesională la care cetățenii sînt îndreptățiți să se aștepte din partea conducerii și a angajaților în realizarea activității profesionale”.

[modificat prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

3. Prezentul Cod stabilește principiile și normele de conduită ce reglementează activitatea angajaților CNAS, precum și normele de etică vestimentară a acestora.

II. PRINCIPIILE DE CONDUITĂ

4. Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților sunt următoarele:

- a) **legalitate** – angajatul este obligat să respecte prevederile cadrului legislativ și normativ al Republicii Moldova în vigoare, precum și să activeze în strictă conformitate cu atribuțiile de serviciu ce îi revin conform fișei postului;
- b) **imparțialitate** – angajatul 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, să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile sale cu publicul, precum și în relațiile cu conducătorii, colegii și subordonații;

- c) **integritate** – angajatului îi este interzis de a solicita, accepta sau de a transmite, direct sau indirect, un avantaj ori beneficiu în exercitarea funcției publice sau a abuza în vre-un mod de această funcție, iar demnitatea, cinstea, onestitatea și dreptatea vor servi călăuză în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- d) **independență** – executarea atribuțiilor de serviciu de către angajat nu poate fi influențată de interesele personale ale acestuia sau ale unor grupuri de interese, totodată apartenența politică a angajatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia, precum și politicile, deciziile și acțiunile CNAS;
- e) **profesionalism** – angajatul CNAS are obligația să-și îndeplinească atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, profesionalism, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine, își asumă responsabilitatea pentru activitatea efectuată și tinde să-și perfecționeze abilitățile și pregătirea profesională;
- f) **confidențialitatea** – angajatul este obligat să păstreze confidențialitatea datelor și informațiilor pe care le deține în virtutea exercitării atribuțiilor de serviciu.
- g) **loialitate** – angajatul dă dovadă de devotament față de instituția unde activează și valorile promovate de aceasta, față de funcțiile și misiunile ei.
- h) **calitate a serviciilor** - angajatul trebuie să-și îndeplinească atribuțiile la cele mai înalte standarde de performanță, astfel încât să asigure realizarea eficientă a funcțiilor de bază.

[modificat prin ordinul Directorului general CNAS nr.194-A din 23.09.2020]

III. NORMELE DE CONDUITĂ ETICĂ ȘI PROFESIONALĂ A ANGAJAȚILOR CNAS

5. Aplicarea și respectarea normelor de conduită de către angajații CNAS garantează asigurarea unui nivel înalt de cultură profesională și etică, contribuind la crearea imaginii pozitive a CNAS.

6. Beneficiarii de serviciile CNAS sînt:

- a) plătitorii la bugetul asigurărilor sociale de stat;
- b) persoanele asigurate;
- c) persoanele neasigurate care beneficiază de diverse prestații sociale.

7. În cadrul relațiilor cu beneficiarii de servicii CNAS, angajații sînt obligați să respecte următoarele norme de conduită:

- a) să trateze nediscriminatoriu și echitabil toți beneficiarii de servicii, indiferent de naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, apartenență politică, avere sau origine socială;
- b) să asculte cu atenție beneficiarul de servicii, dînd dovadă de inteligență și respect, astfel ca acesta să se convingă că este ascultat și că problema sa va fi analizată cu seriozitate;
- c) să dea dovadă de politețe și disponibilitate față de problema abordată de beneficiarul de servicii;

- d) să acorde importanță maximă comunicării cu beneficiarul de servicii, astfel ca acesta să se simtă confortabil, ascultat, auzit și înțeles, dând dovadă de amabilitate, răbdare, toleranță și pricepere de a asculta calm beneficiarul de servicii;
- e) să evite orice formă de conduită care ar atenta la imaginea fizică și socială a beneficiarul de servicii;
- f) să acorde beneficiarului de servicii timpul necesar pentru a primi o informație amplă asupra întrebărilor înaintate;
- g) să formuleze răspunsuri legale, complete și corecte și să se asigure că acestea sunt înțelese de beneficiarul de servicii;
- h) să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor obținute de la beneficiarul de servicii, în interesele acestuia;
- i) să asigure protecția datelor cu caracter personal a altor persoane și a informațiilor atribuite la secretul de stat;
- j) să ofere informații operative și transparente beneficiarilor de servicii, abordându-se o atitudine obiectivă, corectă și directă.
- k) să susțină și să desfășoare activitatea de combatere a fraudelor, corupției, precum și a altor acțiuni ilegale;
- l) să respingă orice tentative sau acte de corupție, fapte de comportament corupțional sau acțiuni ilegale și să le comunice conducătorului ierarhic superior.

[modificat prin ordinul Directorului general CNAS nr. 194-A din 23.09.2020]

8.În cadrul raporturilor între angajații CNAS, aceștia sînt obligați să respecte următoarele norme etice și profesionale:

- a) să contribuie la dezvoltarea unui mediu de cooperare, comunicare și lucru în echipă;
- b) să dea dovadă de spirit de colaborare, punînd la dispoziția altor subdiviziuni structurale sau angajați cunoștințe și resurse pentru atingerea obiectivelor stabilite de CNAS;
- c) să respecte libertatea opiniilor altor angajați;
- d) să aibă o atitudine corespunzătoare și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri între angajați;
- e) să dea dovadă de corectitudine, sinceritate, colegialitate, respect și amabilitate;
- f) să nu-și exercite atribuțiile de serviciu în stare de ebrietate sau sub efectul substanțelor narcotice, toxice.

[modificat prin ordinul Directorului general CNAS nr.194-A din 23.09.2020]

9.În cadrul relațiilor cu mijloacele de informare în masă, angajații CNAS sînt obligați să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de Conducerea CNAS.

10.Orice informație solicitată de mijloacele mass-media urmează, în mod obligatoriu, să fie coordonată cu subdiviziunea responsabilă de comunicare și relații cu publicul, cu aprobarea Conducerii CNAS.

11.În cadrul relațiilor internaționale, precum și la reprezentarea CNAS în cadrul Guvernului și altor instituții funcționarii publici sînt obligați:

- a) să promoveze o imagine favorabilă a țării și a CNAS;
- b) să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol;

- c) să **nu** exprime opinii personale privind aspectele naționale sau dispute internaționale;
- d) să **nu** încalce legile și obiceiurile țării gazdă;
- e) să reprezinte CNAS în limitele mandatului încredințat.

[Pct.12 exclus prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

13.În procesul de comunicare prin telefon angajatul CNAS urmează să respecte următoarele reguli:

- a) răspunzând la telefon, să salute interlocutorul și să se prezinte;
- b) într-o manieră binevoitoare și amabilă să solicite de la interlocutor prezentarea acestuia, dacă nu s-a prezentat inițial;
- c) să asculte cu atenție interlocutorul;
- d) să acorde întrebări pentru a concretiza unele aspecte ale întrebării/problemei abordate;
- e) să formuleze răspunsuri legale, complete și corecte și să se asigure că acestea sunt înțelese de interlocutor;
- f) să dea dovadă de politețe și respect;
- g) să acorde atenție tonului vocii în timpul convorbirii, acesta fiind rar și moderat;
- h) la sfârșitul convorbirii telefonice să-și ia rămas bun cu o formulă de politețe.

13¹. Conduita managerială:

Angajatul împuternicit să controleze sau să dirijeze alți angajați ai CNAS, precum și să gestioneze activitatea subdiviziunilor CNAS, este obligat:

- a) să promoveze normele de conduită și să asigure respectarea acestora de către funcționarii din subordine, inclusiv prin propriul său comportament;
- b) să asigure aplicarea măsurilor de protecție, stabilite de cadrul normativ pentru subalternul care a depus o avertizare de integritate;
- c) să ia măsurile necesare pentru a preveni implicarea personalului în comiterea faptelor ce afectează integritatea profesională;
- d) să contribuie la crearea în colectiv a unei atitudini de intoleranță față de încălcările disciplinei de serviciu.

[pct. 13¹ introdus prin ordinul Directorului general CNAS nr.194-A din 23.09.2020]

14.Angajații CNAS trebuie să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile sale cu publicul precum și relații cu conducătorii, colegii și subordonații.

14¹ .Angajatului se interzice fumatul:

- a) în birouri;
- b) de la ferestrele care se deschid și la balconul biroului;
- c) pe teritoriile aferente instituției (sediul AC CNAS și CTAS);
- d) în raza de 10 metri de la intrarea în instituție;
- e) în locurile de uz comun.

[pct.14¹ introdus prin ordinul Președintelui CNAS nr.99-A din 31.05.2016]

14² Drepturile angajaților CNAS:

- a) de protecție a legii în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- b) de pregătire profesională pe tot parcursul carierei sale, fiind promovat conform pregătirii profesionale, rezultatelor obținute și nivelului de calificare;
- c) de condiții de muncă corespunzătoare cerințelor de securitate și sănătate în muncă;
- d) de dotări materiale necesare, inclusiv de informații care să-i permită îndeplinirea operativă a sarcinilor de serviciu în condiții optime;
- e) de alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

[pct. 14² introdus prin ordinul Directorului general CNAS nr.194-A din 23.09.2020]

IV. CADOURI ȘI AVANTAJE

15. Angajatului se interzice să solicite sau să accepte cadouri (bunuri, servicii, favoruri, invitații sau orice alte avantaje), destinate personal sau familiei sale, dacă oferirea sau acordarea acestora este legată, în mod direct sau indirect, de exercitarea atribuțiilor de serviciu (cadouri admisibile).

[modificat prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

16. Angajatul poate accepta cadouri simbolice, oferite din politețe sau cu prilejul anumitor acțiuni de protocol, a căror valoare nu depășește limitele stabilite de Guvern (cadouri admisibile). În acest scop angajatul are obligația să declare cadourile și să le prezinte în starea inițială Comisiei de evidență și evaluare a cadourilor, creată în cadrul CNAS, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire. În cazul în care cadoul este primit în timpul aflării angajatului în deplasare, acesta urmează a fi declarat în termen de 3 zile lucrătoare de la data revenirii la serviciu.

[completat prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

17. În cazul în care angajatului se oferă un cadou inadmisibil, acesta urmează să întreprindă următoarele măsuri:

- a) să refuze cadoul, favorul, serviciul sau orice alt avantaj;
- b) să continue activitatea în conformitate cu prevederile cadrului legislativ și normativ, fiind imparțial și profesionist;
- c) să se asigure cu martori, inclusiv dintre colegii de serviciu, în cazul în care se insistă asupra oferirii cadoului;
- d) să raporteze imediat această tentativă conducătorului direct, și după caz, Directorului general CNAS.

[modificat prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

V. ȚINUTA VESTIMENTARĂ

18. Ținută vestimentară a angajaților CNAS în timpul programului de lucru trebuie să aibă un aspect decent, curat, îngrijit, cu o notă de eleganță simplă, care va corespunde normelor etice și nu va conține elemente care ar putea discredita reputația profesională a acestora.

19.Ținuta vestimentară recomandată pentru femei:

- a) costume din două piese (sacou și fustă/pantaloni);
- b) rochii de „zi” (stil clasic);
- c) fuste clasice, fuste lungi pînă la gleznă cu crăpătura care să nu depășească genunchiul;
- d) bluze clasice;
- e) pulovere fără tente excentrice;
- f) colanți în tonurile culorii pielii sau negri.

20.Ținuta vestimentară recomandată pentru bărbați:

- a) cămașă în culori liniștite cu o cravată simplă nețipătoare;
- b) costume;
- c) veste fără mâneci și pulovere;
- d) pantaloni clasici.

21.Nu se acceptă îmbrăcămintea ce conține elemente care ar putea discredita reputația angajatului:

- a) pulovere și bluze transparente cu decolteuri adînci și abdomenul dezgolit;
- b) bluze cu bretele sau umerii dezgoliți (tip „topless”);
- c) haine mulate pe corp;
- d) rochii și fuste foarte scurte (lungimea mai mică de 8-10 cm deasupra genunchiului);
- e) blugi decolorați, cu tăieturi sau elemente decorative ;
- f) pantaloni scurți (nu mai scurți de glezna piciorului);
- g) haine și încălțăminte stil sport;
- h) tricouri cu inscripții grafice;
- i) colanți în desen și culori țipătoare;
- j) șlapi, papuci de cameră.

21¹.Ținuta vestimentară obligatorie a specialiștilor Serviciului clientelă CTAS și Punctului de consultații AC CNAS:

- a) bluze clasice de culoare albă;
- b) fuste clasice (de nuanțe întunecate);
- c) pantaloni clasici (de nuanțe întunecate);
- d) ecuson purtat vizibil cu datele proprii de identificare.

[pct.21¹ introdus prin ordinul Președintelui CNAS nr.99-A din 31.05.2016]

[modificat prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

22.Angajații care reprezintă CNAS la conferințe, întâlniri sau deplasări de serviciu trebuie să cunoască normele de etică vestimentară și să se îmbrace într-un mod corespunzător ocaziei și care nu ar aduce prejudiciu imaginii CNAS.

23.Îngrijitorii de încăperi, tâmplarii și electricienii sînt obligați să poarte halat de lucru, eliberat în acest scop.

24.Se recomandă ca coafura și machiajul să fie discret, corespunzător stilului clasic „de zi”.

VI.DISPOZIȚII FINALE

25.Prezentul Cod este obligatoriu pentru toți angajații CNAS.

25¹.Directorul general CNAS are următoarele obligații:

- a) să instituie și să implementeze norme de conduită etică și profesională în cadrul CNAS;
- b) să asigure instruirea angajaților CNAS cu privire la normele de conduită etică și profesională;
- c) să ofere angajaților exemplul propriu de respectare a normelor de conduită etică și profesională;
- d) să publice pe pagina web a instituției normele de conduită etică și profesională adoptate;
- e) să creeze sau, după caz, să desemneze subdiviziunea responsabilă de monitorizarea respectării de către angajați a normelor de conduită etică și profesională;
- f) să tragă la răspundere disciplinară angajații care încalcă normele de conduită etică și profesională”.

[inclus prin ordinul Vicepreședintelui CNAS nr.80 – A din 02.07.2019]

25².Dispozițiile prezentului Cod se aduc la cunoștința tuturor angajaților CNAS sub semnătură, în fiecare an, de către șefii subdiviziunilor structurale respective, conform anexei nr. 1 „Confirmare de luare la cunoștință a codului de etică și conduită”.

[pct. 25² introdus prin ordinul Directorului general CNAS nr.194-A din 23.09.2020]

26.Dispozițiile prezentului Cod fac parte din condițiile de muncă ale angajatului CNAS, începând cu momentul în care acesta a certificat faptul luării de cunoștință cu prevederile codului și și-a asumat obligația să le execute.

27.Încălcarea dispozițiilor prezentului Cod de conduită atrage răspunderea disciplinară și se sancționează potrivit legislației în vigoare.

28.Șefii subdiviziunilor structurale CNAS sînt responsabili de monitorizarea respectării de către angajații din subordine a prevederilor prezentului cod, precum și prevenirea abaterilor disciplinare.

[pct.28 introdus prin ordinul Președintelui CNAS nr.99-A din 31.05.2016]

Confirmare
De luare la cunoștință a codului de etică și conduită

Eu (numele, prenumele), _____,
confirm prin prezenta că am luat cunoștință, am primit, am citit, am înțeles și voi respecta
Codul de etică și conduită a angajaților Casei Naționale de Asigurări Sociale.

Semnătura _____

Data _____

Vă rugăm să completați acest formular,
și să-l transmiteți superiorului ierarhic.