



Anexă  
la Ordinul  
nr. 31 din 12.09. 2019

## **CODUL DE ETICĂ ȘI DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ AL CONSILIERULUI PENTRU SOLUȚIONAREA CONTESTAȚIILOR**

### **Articolul 1. Scopul reglementării**

(1) Codul de etică și conduită profesională este un act intern, care conține un set de principii, reguli și norme de conduită pentru consilierii pentru soluționarea contestațiilor, pe care aceștia trebuie să le respecte în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu și în afara acestora.

(2) Obiectivul acestui Cod, este de a stabili principiile de etică și conduită profesională, pentru a consolida încrederea publicului în Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor și deciziile prin care sunt soluționate contestațiile în domeniile de competență ale Agenției.

(3) Prevederile prezentului Cod sunt obligatorii pentru Consilierii pentru soluționarea contestațiilor.

### **Articolul 2. Principiile și normele de etică și conduită profesională**

Principiile de etică și conduită profesională pentru consilierii pentru soluționarea contestațiilor sunt: independența, imparțialitatea, integritatea, diligența, profesionalismul, celeritatea, corectitudinea, colegialitatea, confidențialitatea și transparența.

### **Articolul 3. Independența**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor trebuie să fie independent în exercitarea funcțiilor sale, conform principiilor de drept garantate de Constituție, de alte legi și norme naționale, de acte internaționale la care Republica Moldova este parte.

(2) În toate cazurile, consilierul pentru soluționarea contestațiilor va acționa independent, fără orice influențe, îndrumări sau control și va evita orice comportament necuviincios, inadecvat și/sau ilegal, care poate genera conflicte de interese și periclita încrederea în independența sa.

(3) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va pronunța hotărâri independente, rămânând fidel legii, menținându-și autoritatea și competența profesională și nu se va lăsa influențat de contacte, stimulente, informații sau sfaturi din partea oricăror persoane, structuri de stat sau instituții publice, mijloace de informare în masă, interese de partid, doctrine politice, sentimente ori teama de eventuale critici imediate sau de durată.

(4) În activitatea consilierului pentru soluționarea contestațiilor nu pot fi admise imixțiuni sau influențe din interiorul sistemului sau exterior, inclusiv din partea celor care activează în politică, economie, finanțe, culte și media.

(5) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu va fi membru de partid, nu va desfășura sau participa la activități cu caracter politic, iar în exercitarea atribuțiilor nu-și va exprima ori manifesta, în orice mod, convingerile sau viziunile politice în public.

#### **Articolul 4. Imparțialitatea**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor își va exercita funcțiile nepărtinitor și fără prejudecăți, nu va manifesta atitudine preconcepută prin exprimare sau prin fapte și nu-și va permite cuvinte, fraze, gesturi sau alte acțiuni care ar putea fi interpretate ca semne de părtinire sau prejudecată.

(2) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va adopta o conduită care să mențină și să întărească încrederea participanților la procedura de soluționare a contestațiilor, a societății civile și a publicului per ansamblu, în imparțialitatea consilierului și a completului de soluționare a contestațiilor.

(3) Relațiile de familie și sociale ale consilierului pentru soluționarea contestațiilor nu trebuie să influențeze deciziile pe care le adoptă în exercitarea atribuțiilor profesionale.

#### **Articolul 5. Integritatea**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu va admite și nu va crea aparența unui comportament corupt în activitatea sa.

(2) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu va solicita sau accepta, direct ori indirect, plăți, cadouri, servicii sau alte beneficii, în numele său, ai membrilor familiei sale, ca prețuire pentru exercitarea sau abținerea de la îndeplinirea obligațiilor sale în legătură cu o cauză care urmează a fi examinată de către acesta.

(3) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor se va abține de la orice tranzacții financiare și afaceri de natură să-i afecteze integritatea.

(4) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu va utiliza informația obținută în calitatea sa oficială în interese proprii sau ale membrilor familiei la efectuarea diferitor tranzacții financiare ori în scopuri ce nu țin de exercitarea funcției.

(5) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor își va organiza toate activitățile astfel încât să mențină autoritatea și demnitatea funcției sale, precum și prestigiului Agenției.

(6) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor se poate implica în orice activități sociale în măsura în care acestea nu prejudiciază imaginea Agenției, prestigiul profesiei sau executarea obligațiilor profesionale.

#### **Articolul 6. Diligența**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va depune diligența necesară, acționând prompt și în concordanță cu prevederile legale, în vederea îndeplinirii cu competență, corectitudine și în termen legal a îndatoririlor profesionale.

(2) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor trebuie să-și exprime votul prin „pro” sau „contra” la luarea deciziilor, cu excepția cazului în care acesta se află în conflict de interese care a fost declarat.

## **Articolul 7. Profesionalismul**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor este obligat să respecte egalitatea persoanelor în fața legii, asigurându-le un tratament cuviincios prin apărarea demnității și onoarei lor, precum și integritatea fizică și morală a tuturor participanților la procedurile de soluționare a contestațiilor.

(2) Atitudinea corectă, imparțială față de om ca valoare supremă, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale în conformitate cu normele de drept naționale și internaționale și cu principiile morale general-recunoscute sunt cerințe obligatorii față de consilierul pentru soluționarea contestațiilor.

(3) În exercitarea atribuțiilor, consilierul pentru soluționarea contestațiilor are următoarele obligații:

a) va îndeplini îndatoririle și funcțiile de serviciu profesionist și competent, inclusiv toate sarcinile administrative care rezultă din exercitarea atribuțiilor;

b) va menține la nivel înalt, fiind obligat să-și perfecționeze permanent cunoștințele, competențele și abilitățile sale profesionale prin autoinstruire, instruire continuă și educație întru executarea adecvată a atribuției de soluționare a contestațiilor;

c) va păstra secretul profesional ce ține de deliberările sale și de informațiile confidențiale obținute în timpul îndeplinirii atribuțiilor legate de soluționarea contestațiilor;

d) va întreprinde, în exercițiul funcției, măsurile necesare pentru păstrarea, materialelor confidențiale obținute, potrivit legii și să asigure prevenirea dezvăluirii neautorizate a acestora;

e) va exercita responsabilitățile ce îi revin în măsură să se asigure de aplicarea corectă a legislației naționale și bunelor practici internaționale pe domeniile de competență a Agenției.

(4) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va folosi resursele disponibile într-un mod optim și responsabil și va menține cunoștințele și aptitudinile profesionale la un nivel înalt, în special în ceea ce privește gestionarea, comunicarea și cooperarea.

## **Articolul 8. Celeritatea**

Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va decide prompt, eficient și obiectiv la realizarea tuturor sarcinilor aferente atribuției de soluționare a contestației, acționând cu diligență și în timp util cu respectarea limitelor de timp prevăzute de actele normative, iar în cazul în care legea nu prevede astfel de limite, să-și îndeplinească îndatoririle într-o perioadă de timp rezonabilă.

## **Articolul 9. Corectitudinea**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va respecta dreptul tuturor persoanelor de a fi tratate în mod egal în fața legii și nu va discrimina persoanele indiferent de naționalitate, origine etnică și statut social, sex, rasă, dezabilitate, avere, vârstă, religie, viziuni politice, orientarea sexuală etc.

(2) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va menține ordinea și atmosfera respectuoasă în ședințele de soluționare a contestațiilor, asigurând disciplina în cadrul desfășurării procesului de soluționare a contestației, urmînd a da dovadă de demnitate, respect și răbdare față de toți participanții la proces.

(3) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va avea permanent un comportament oficial, sobru, politic în comunicarea cu alte persoane. Va cere părților la proces și altor participanți să se abțină de la manifestarea, prin cuvinte sau atitudine, a părtinirii sau prejudecăților împotriva părților sau altor persoane.

(4) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor își va conforma exteriorul și vestimentația în timpul exercitării funcției la cerințele legii și prestigiul profesiei.

(5) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor va evita aroganța, va trata cu respect și politețe colegii săi, participanții la proces, reprezentanții autorităților publice și ai societății civile.

### **Articolul 10. Colegialitatea**

(1) Relația consilierului pentru soluționarea contestațiilor cu colectivul Agenției trebuie să se bazeze pe respect și bună-credință, comportamentul exemplar fiind un model de comunicare și atitudine reciprocă adecvată.

(2) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu poate denigra probitatea profesională și morală a colegilor săi.

(3) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor se va abține de la comentarii publice despre activitatea altor consilieri pentru soluționarea contestațiilor, va fi solidar cu colegii săi împotriva acuzelor nefondate, declarațiilor ofensatoare și discriminării profesionale.

### **Articolul 11. Confidențialitatea și transparența**

(1) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor beneficiază de dreptul la libera exprimare cu respectarea următoarelor prevederi: nu va divulga, comenta și folosi în scopuri personale informațiile confidențiale sau secretizate de care a luat cunoștință în exercitarea atribuțiilor.

(2) Cu excepția cazurilor permise de lege, consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu va admite interviuri, argumentări sau comunicări private, menite să-i influențeze acțiunile sale profesionale în legătură cu orice contestație de care este nemijlocit responsabil.

(3) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor nu va face comentarii publice, inclusiv în mijloacele de informare în masă, pe marginea contestațiilor depuse la Agenție, pînă la emiterea unei decizii finale asupra acesteia.

(4) Consilierul pentru soluționarea contestațiilor își poate exprima opinia prin declarații publice, realizându-și dreptul la replică, pentru a infirma oricare afirmație falsă sau defăimătoare, inclusiv publicată în mijloacele de informare în masă, la adresa sa. În cazul când va face declarații publice, se va conduce de criterii de rezonabilitate și măsură.

(5) Comunicarea la nivel de Agenție cu mass-media se va realiza prin intermediul subdiviziunii responsabile de relațiile cu publicul și cu acordul conducerii.