



# COD DE CONDUITĂ



„Fii schimbarea  
pe care vrei să o  
vezi în lume.”

**Mahatma Gandhi**

# CAPITOLUL I. INTRODUCERE

---

(1) Prezentul Cod de conduită reprezintă un ansamblu de norme și principii morale și de business, care stau la baza activității Institutului de Standardizare din Moldova (în continuare - ISM), ca un tot întreg, și la baza activității fiecărui salariat, ca parte a ISM, dar și fiecare parte interesată ISM. Aceste norme și principii permit ISM să realizeze obiectivele trasate de cel mai înalt nivel, să creeze posibilități noi de dezvoltare, să stabilească relații armonioase cu salariații, autoritățile de reglementare, cu societatea civilă și partenerii săi.

(2) Elementul de bază al culturii corporative, dar și un activ de preț al ISM îl constituie salariații. Profesionalismul lor înalt constituie cheia succesului ISM. Din această cauză, ISM tinde să creeze toate condițiile pentru asigurarea confortului în realizarea atribuțiilor de serviciu de către salariați și pentru realizarea potențialului lor profesional.

(3) ISM acordă o atenție deosebită creării și mentenanței unui climat psihologic favorabil în colectiv. Încrederea se construiește pe respect reciproc și toleranță în raport cu colegii, indiferent de funcție, urmând: **„Comportă-te cu alții așa cum ai vrea să se comporte alții cu tine”**.

(4) ISM favorizează crearea unei atmosfere de respect reciproc, unde fiecare dintre colegi este apreciat, după criteriul profesionalismului, unde există condiții pentru realizarea potențialului fiecărui salariat. ISM tinde ca tuturor salariaților să le fie caracteristică dorința de a lucra în echipă, de a fi profesioniști și de a contribui la cauza comună.

(5) Imaginea, reputația, precum și perspectivele de dezvoltare ale ISM sunt direct legate de aportul fiecărui dintre salariații ISM, ca parte dintr-o colectivitate unită prin idei, scopuri, tradiții și norme de conduită comune. Nivelul realizărilor ISM depind de cât de mult salariații ISM conștientizează aceste norme.

(6) Prin îmbunătățirea continuă a proceselor sale, ISM se orientează spre o colaborare de lungă durată cu fiecare dintre salariații săi. Dezvoltarea ISM și a salariaților săi este un proces dublu, ceea ce presupune că ISM se dezvoltă doar împreună cu salariații ISM.

(7) Codul de conduită este un document intern, respectarea căruia este obligatoriu pentru fiecare salariat al ISM. Sarcina monitorizării respectării Codului de conduită revine șefilor de subdiviziuni structurale. Respectarea acestuia ne permite să rămânem o echipă de profesioniști, uniți prin etică, cultură și scop comun și să menținem la un nivel înalt de interacțiunea din colegi și interacțiunea cu părțile interesate.

(8) Principiile care guvernează cultura corporativă ISM sunt următoarele:

- a) legalitate și responsabilitate.** În realizarea atribuțiilor de serviciu, salariații respectă cu strictețe prevederile legislației în vigoare, regulile de standardizare națională, documente interne ale ISM, interesele și drepturile legitime ale părților interesate;
- b) confidențialitate.** Salariații ISM asigură procesarea tuturor informațiilor și a documentelor în regim de confidențialitate, respectând caracterul de nedivulgare a datelor cu caracter personal, secret comercial și a altor date protejate atât pe durata activității, cât și după încetarea raportului de muncă cu ISM;
- c) libertatea opiniei și a exprimării.** În exercitarea atribuțiilor de serviciu, salariații ISM au dreptul să-și exprime punctul de vedere și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea prevederilor legale și a bunelor moravuri;
- d) profesionalism.** Salariații ISM trebuie să aplice corect, conștiincios, competent, eficient și responsabil, cunoștințele teoretice și deprinderile practice în exercitarea atribuțiilor de serviciu, să își perfecționeze continuu și abilitățile profesionale;
- e) imparțialitate.** Salariații ISM trebuie să aibă o atitudine obiectivă, imparțială față de orice interes, inclusiv politic;
- f) independență.** În exercitarea atribuțiilor de serviciu, salariații ISM sunt liberi de orice presiune politică, economică, religioasă sau de altă natură care le-ar putea afecta imparțialitatea;
- g) integritatea morală.** Salariații ISM trebuie să aibă un comportament care să asigure onestitate și integritatea acestora în serviciu;
- h) deschidere.** Salariații ISM respectă reguli de interacțiune cu părțile interesate egale, indiferent de forma de organizare, tipul de proprietate, naționalitate, rasă, religie, limbă, opinie, apartenență politică, vârstă, sex, avere, origine etnică, socială sau de orice altă natură;



- i) integritate și respect.** În orice situație, salariații ISM au un comportament integru, bazat pe respect față de orice parte interesată, orice coleg, imparțialitate, onestitate, egalitate și nediscriminare;
- j) interes public.** În realizarea atribuțiilor de serviciu, salariații conștientizează că, activitatea de standardizare este o activitate de interes public, standardele fiind destinate pentru aplicarea/utilizarea unui cerc foarte larg de părți interesate;
- k) loialitate.** Salariații ISM sunt devotați față de ISM și valorile promovate de aceasta, menținând un climat de lucru bazat pe dezvoltarea spiritului de echipă, disciplină, încredere și respect reciproc, cultivarea și promovarea tradițiilor instituției.



(9) Deciziile legate de resursele umane se adoptă în strictă conformitate cu legislația muncii, regulamentul intern, și procedurile interne, respectând principiile imparțialității, corectitudinii, profesionalismului și transparenței acestui proces. Creșterea profesională, dezvoltarea și motivarea salariaților se bazează pe rezultatele profesionale ale fiecărui salariat.

(10) ISM nu admite nicio formă de discriminare față de salariații săi și exclude orice manifestare de ură, intimidare sau comportament ofensator la adresa demnității și personalității acestora. În cadrul ISM este respectat dreptul salariaților la reprezentarea colectivă a intereselor lor, prin intermediul reprezentanților aleși, în condițiile legii.

(11) ISM promovează egalitatea de șanse și tratamentul echitabil al tuturor salariaților, fără deosebire de sex, vârstă, origine, convingeri, dizabilitate sau orice alt criteriu protejat de lege. ISM asigură un mediu de muncă bazat pe respect reciproc, profesionalism și cooperare.

(12) În raport cu salariații săi, ISM tinde să creeze condiții de recompensare a muncii prestate după meritul fiecărui salariat, dar și condiții de creștere și perfecționare a cunoștințelor și capacităților salariaților săi în limitele potențialului său și respectând principiul contraprestației în acest proces (plus valoarea pe care trebuie să o aducă salariatul ISM după instruirea de care a beneficiat).

(13) În raport cu părțile interesate, ISM tinde să stabilească relații de colaborare de lungă durată prin prestarea de servicii și livrarea de produse de calitate.

(14) În raport cu mediul înconjurător, ISM tinde să utilizeze rațional resursele naturale și să protejeze mediul.



# CAPITOLUL II. NORME DE INTERACȚIUNE DINTRE SALARIAȚII ISM.

---

## 2.1. Interacțiune dintre salariați.

(1) Principiul de bază al interacțiunii dintre salariații ISM este respectul față de demnitatea persoanei, dechiderea și bunăvoința, disponibilitatea de a oferi ajutor colegilor.

(2) Prin acțiunile lor, salariații ISM trebuie să dea dovadă de respect reciproc și să mențină constant un comportament profesional, manifestând considerație față de aportul fiecăruia la realizarea obiectivelor comune. Salariații ISM au obligația de a respecta următoarele reguli:

- să nu permită, indiferent de situație, comportamente nepoliticoase, ofensatoare sau lipsite de respect, precum și utilizarea unui limbaj obscen;
- să nu admită discriminarea, hărțuirea sau ostilitatea față de colegi, indiferent de religie, sex, vârstă, dizabilitate sau orice alt criteriu protejat de lege;
- să utilizeze în comunicarea cu colegii formule de politețe („domnul”, „doamna”), iar adresarea pe prenume să fie permisă doar cu acordul reciproc;

- să își asume responsabilitatea pentru comportamentele incorecte și să prezinte scuze atunci când situația o impune;
- să nu creeze confuzii între relațiile din afara serviciului (de prietenie) și relațiile profesionale;
- să gestioneze conflictele interpersonale într-un mod care să nu afecteze activitatea ISM, cu prioritate prin soluționare directă și amiabilă, iar în caz de imposibilitate, prin implicarea superiorilor ierarhici;
- să respecte dreptul la viața privată al colegilor;
- să se abțină de la critici neconstructive sau nerezonabile, iar atunci când formularea unei critici este necesară, aceasta să fie exprimată cu tact și profesionalism;
- să manifeste respect față de calificările, competențele și experiența profesională ale colegilor;
- să ia măsuri de prevenire și soluționare a conflictelor de interese, precum și de prevenire a faptelor de corupție;

să desfășoare, în timpul programului de muncă, exclusiv activități legate de atribuțiile de serviciu;

- să stimuleze transferul de cunoștințe și experiență profesională între colegi;
- să aprecieze și să recunoască meritele colegilor pentru sarcinile îndeplinite corespunzător;
- să se abțină de la inițierea sau răspândirea de zvonuri, bârfe sau intrigi.

## 2.2. Interacțiunea dintre salariați și șefii de departamente.

(1) Una dintre sarcinile de bază ale conducătorului de departament este de a oferi salariatului din subordine o apreciere justă pentru munca pe care o realizează în cadrul ISM, posibilitatea de dezvoltare profesională.

### (2) În interacțiunea dintre salariați și șefii de departamente, șefii de departamente au următoarele obligații:

- să organizeze în mod eficient, corect și transparent activitatea echipei care le-a fost încredințată;
- să țină cont de aptitudinile, competențele și experiența profesională ale salariaților, astfel încât fiecare să aibă posibilitatea de a-și valorifica potențialul la cel mai înalt nivel;
- să stimuleze și să recunoască succesele personale și realizările profesionale ale salariaților;
- să demonstreze, prin exemplul propriu, un nivel înalt de profesionalism, integritate și corectitudine;
- să încurajeze inițiativa, creativitatea și gândirea independentă ale salariaților;
- să informeze în timp util salariații cu privire la deciziile adoptate și sarcinile repartizate, în scopul menținerii unui climat de lucru constructiv și al prevenirii conflictelor;
- să își asume responsabilitatea pentru respectarea culturii organizaționale, a normelor interne și a regulilor de conduită de către salariații din subordine;
- să mențină un dialog deschis, constant și respectuos cu salariații din subordine și să fie receptivi la opinii și feedback;
- să nu tolereze și să nu acopere fapte de corupție, tentativă de mituire sau alte încălcări ale legii, având obligația de a întreprinde măsuri conform procedurilor interne și prevederilor legale.
- să asigure tratament echitabil și nediscriminatoriu tuturor salariaților din subordine;
- să evalueze performanța profesională a salariaților în mod obiectiv, pe criterii clare și transparente;
- să intervină prompt și imparțial în soluționarea conflictelor apărute în cadrul echipei;
- să nu admită represalii față de salariații care semnalează cu bună-credință nereguli sau încălcări ale legii.

### (3) În interacțiunea dintre salariați și șefii subdiviziunilor structurale, salariații din subordine au următoarele obligații:

- să respecte subordonarea ierarhică în raporturile cu șefii;
- să utilizeze în relația cu șefii formule de politețe („domnul”, „doamna”), adresarea pe prenume fiind permisă doar în baza unui acord reciproc;
- să interacționeze cu șefii altor departamente prin intermediul șefilor direcți sau, după caz, direct, cu acordul acestora;
- să se adreseze șefilor pentru sprijin și îndrumare în soluționarea situațiilor dificile, complexe sau controversate apărute în activitatea profesională, inclusiv în relația cu alți salariați;
- să manifeste respect în interacțiunile cu șefii, inclusiv în spațiile comune ale instituției;
- să nu tolereze și să nu acopere situații de implicare personală sau a altor salariați în fapte de mituire sau alte încălcări ale legii, având obligația de a le semnală conform procedurilor interne.
- să respecte dispozițiile legale și sarcinile de serviciu stabilite de superiorii ierarhici;
- să exprime opinii sau eventuale dezacorduri într-un mod respectuos și profesional, pe canalele instituționale;
- să păstreze confidențialitatea informațiilor obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu.





## CAPITOLUL III. NORME DE INTERACȚIUNE CU PĂRȚILE INTERESATE.

---

### 3.1 Interacțiunea cu părțile interesate.

(1) Colaborarea cu părțile interesate, care presupune relații de lungă durată, profitabile, bazate pe încredere, este unul din elementele importante de care depinde dezvoltarea continuă a ISM, care asigură realizarea obiectivelor strategice trasate. Totodată, menținerea unui nivel ridicat de calitate al serviciilor prestate este un element care determină direcția de dezvoltare a activității ISM.

(2) Pentru a răspunde permanent așteptărilor părților interesate este necesar:

- ca fiecare reprezentant al părților interesate să fie tratat cu respect, deschis și onest, pe principiul avantajului reciproc;
- să fie acordat suportul și consultațiile reieșind din interesul părților interesate;
- să fie asigurată deservirea corespunzătoare și în termen a părților interesate;

(3) Fiecare salariat al ISM în interacțiune trebuie să înțeleagă că este purtător de informații, că orice opinie exprimată de el sau informații se raportează direct la ISM și poate afecta imaginea și reputația ISM.

- să fie create toate condițiile pentru o colaborare de lungă durată cu părțile interesate;
- să fie puse la dispoziția părților interesate, la solicitarea acestora, informații privind activitatea ISM, cu excepția informațiilor ce au caracter confidențial;
- să fie asigurat caracterul de confidențialitate asupra informațiilor privind părțile interesate, la solicitarea acestora;
- reclamațiile recepționate să fie tratate cu atenție sporită și obiectivitate;
- situațiile conflictuale să fie rezolvate la timp și cu o atenție sporită și să fie luate măsurile necesare pentru prevenirea consecințelor nedorite ale acestor situații;
- toate preocupările și cazurile de mituire semnalate să fie tratate.



(4) În acest sens, salariații ISM trebuie să înțeleagă și să respecte cu strictețe următoarele reguli:

- orice interacțiune cu părțile interesate (mass-media, autoritățile publice, instituțiile din infrastructura calității, mediul academic etc.) trebuie să se realizeze doar de către salariații care au aceste împuterniciri acordate prin fișele de post și alte documente de ordine internă ale ISM;
- atunci când se recepționează o interpelare din partea părților interesate, trebuie să se contacteze șeful direct, fără să se facă comentarii de ordin personal vizavi de interpelare, deoarece orice informație necoordonată poate influența negativ imaginea și reputația ISM;
- să nu se comenteze orice interpelări din partea mass-media, ci în mod obligatoriu și operativ, să se transmită informația subdiviziunii responsabile de comunicare și relații externe;
- să se adreseze imediat șefului direct, atunci când există o suspiciune că cineva din mediul exterior încearcă să obțină informații cu caracter confidențial;
- să se vorbească cu tact și cu respect despre activitatea părților interesate;
- să se participe la activitățile organizațiilor politice și obștești doar în afara sediului ISM și doar în afara orelor de muncă, să se conștientizeze că participă la această activitate ca persoană fizică, nicidecum ca reprezentant al ISM, și fără a utiliza resursele ISM;



- să se abțină de la a face agitație, de la plasarea materialelor publicitare, diseminarea informațiilor în sprijinul candidaților politici, cu excepția diferitelor organizații de caritate oficiale;
- să nu ofere și să nu ia mită.
- să se abțină de la publicarea pe rețelele de socializare, bloguri, forumuri sau alte platforme online a informațiilor, opiniilor sau comentariilor ce pot fi asociate cu activitatea ISM, fără autorizare prealabilă;
- să nu se utilizeze identitatea profesională sau calitatea de salariat ISM pentru exprimarea unor opinii personale în spațiul public online.

- să respecte cu strictețe regimul informațiilor confidențiale, sensibile sau cu acces limitat și să nu divulge astfel de informații nici după încetarea raporturilor de muncă cu ISM.
- să nu accepte cadouri, favoruri, servicii sau alte beneficii care ar putea influența sau crea aparența influențării imparțialității în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- să declare orice situație de potențial conflict de interese șefului direct sau conducerii ISM.
- să adopte un comportament profesional, echilibrat și responsabil în orice context public sau profesional, astfel încât să nu aducă atingere prestigiului ISM.
- orice solicitare externă de informații să fie tratată exclusiv prin canalele oficiale stabilite de ISM.

## 3.2 Schimbul de cărți de vizită

1) Cărțile de vizită reprezintă un element esențial al unei relații de afaceri, un schimb de informații corporative. Schimbul de cărți de vizită este atributul obligatoriu al prime întâlniri cu un partener de afaceri și trebuie să urmeze următoarele reguli:

- cărțile de vizită sunt, de obicei, transmise la începutul unei întâlniri în interes de serviciu;
- primii transmit cărțile de vizită reprezentanții gazdei, începând cu cei mai în vârstă oameni;
- cartea de vizită este, de obicei, transmisă și acceptată cu mâna dreaptă;
- când transmiterea se realizează la masa de negocieri, după citirea informației de pe cartea de vizită, aceasta trebuie plasată pe masă, în față;
- cartea de vizită nu trebuie să fie pliată, nu trebuie să se noteze nimic pe ea, cu excepția informațiilor suplimentare legate de persoana pe care o vizează.

(2) Atitudinea față de cartea de vizită arată respectul față de persoană, a cărei informație o prezintă.

## 3.3 Comunicarea prin telefon

În cazul comunicării prin telefon, salariații trebuie să respecte următoarele reguli:

- nu este permisă ignorarea apelurilor telefonice și așteptărilor de lungă durată la telefon;
- atunci când se răspunde la un apel telefonic, trebuie să urmeze formulă de salut: **„Institutul de Standardizare din Moldova. Bună ziua”**, precum și să se prezinte numele, prenumele persoanei care a răspuns la apelul telefonic;
- comunicarea prin telefon trebuie să fie clară, discursul trebuie să fie prietenos și să se refere la informația solicitată;
- atunci când se comunică prin telefon, nu trebuie să se audă zgomote care pot deranja conținutul informației transmise sau iritarea celor ce comunică;
- în cazul în care salariatul a cărui telefon sună nu se află la locul de muncă, trebuie să răspundă la telefon un coleg și să se preia un mesaj pentru acesta;
- lăsând un mesaj pe robotul telefonic, trebuie indicat numele, prenumele salariatului, precum și, pe scurt, scopul apelului;
- dacă persoana pe care o apelează nu este, iar la apel a răspuns o altă persoană, să se indice numele și prenumele salariatului care l-a apelat, numărul de telefon pentru un eventual apel de răspuns;
- la finalizarea unei convorbiri telefonice, este necesar să se respecte regula că cel care a apelat trebuie să finalizeze convorbirea;



- pentru transmiterea unui volum semnificativ de informații, este recomandat să se recurgă la transmiterea informației prin e-mail;
- dacă apelantul a format numărul greșit, trebuie să i se ceară politicos să formeze numărul corect;
- în comunicarea cu apelantul, trebuie să se dea dovadă de bunăvoință, atenție și amabilitate și să se țină cont mereu de faptul că se comunică din numele ISM.

### **3.4. Comunicarea prin internet. Utilizarea e-mail-urilor**

(1) Toți salariații sunt mai mult sau mai puțin utilizatorii sistemului informațional ISM, în conformitate cu informațiile documentate pe linie de securitate a informației, dar și alte documente interne.

(2) Salariații trebuie să conștientizeze următoarele:

- a) responsabilitatea pe care o poartă pentru utilizarea resurselor informaționale al ISM;
- b) utilizarea resurselor informaționale ale ISM se realizează doar în interes de serviciu;
- c) sistemul informațional al ISM constituie proprietatea ISM și nu poate fi utilizat în interese personale;
- d) munca realizată în cadrul ISM este remunerată și rezultatele acesteia constituie resurse informaționale ale ISM.

3) ISM își rezervă dreptul de a monitoriza, în limitele permise de lege, modul de utilizare a sistemului informațional. Managementul de la cel mai înalt nivel, din propria inițiativă sau la propunerea șefilor de departamente, poate:

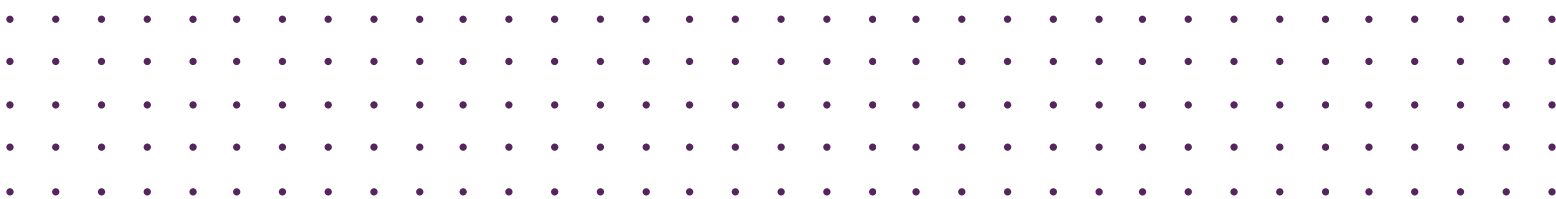
- urmări site-urile accesate de salariați pe Internet;
- dispune blocarea accesul la site-uri nedorite (de natură să ocupe, prin utilizarea acestora în interes personal, timpul de muncă);
- vizualiza oricare mesaje sau fișiere, transmise sau stocate în sistemul informațional al ISM;
- șterge documente stocate în sistemul informațional;
- urmări chat-urile dintre salariați, e-mail-urile recepționate și transmise, materialele descărcate.

(4) O atenție deosebită se acordă blogurilor, rețelelor sociale și chat-urilor. Acțiunile fiecărui salariat pot fi asociate cu ISM în general, motiv din care trebuie să se acorde o atenție sporită la informațiile care se plasează prin mijloace de informare în masă.

(5) Salariații ISM nu trebuie să partajeze/difuzeze informații care pot prejudicia imaginea și reputația ISM. Viziunile politice proprii, cât și viziuni de altă natură vor fi exprimate în calitate de personale, fără a se face legătură cu ISM.

(6) În mesajele difuzate prin internet, este absolut interzisă utilizarea formulelor care aduc atingere demnității, care offensează, precum și orice discriminare după criteriul rasei, religiei, sexului și apartenenței sociale.

(7) Nu se admite plasarea în rețele sociale și orice alte resurse publice a fotografiilor și materialelor video care conțin date cu caracter confidențial (secret comercial, date personale, proprietate intelectuală etc.).



(8) În numele ISM, difuzarea informațiilor către public se realizează în conformitate cu procedurile și alte documente de ordine internă de către subdiviziunea structurală responsabilă de comunicare.

(9) Comunicarea prin e-mail trebuie realizată prin intermediul e-mail-urilor de serviciu, după următoarele reguli:

- într-un e-mail trebuie să fie tratat un sigur subiect/temă;
- documentele atașate la e-mail trebuie să fie denumite corespunzător (să reflecte subiectul/tema tratată);
- în mod obligatoriu, la începutul e-mail-ului să fie utilizată formula de salut și adresarea pe nume, prenume;
- să fie respectate regulile de redactare a documentelor și gramatica limbii de redare a informației;
- e-mail-ul trebuie să se finalizeze cu următoarea formulă:

***Cu respect,  
Numele, prenumele  
Funcția în cadrul ISM  
Număr de telefon  
Logo ISM***

• în partea de jos a paginii va fi înserat următorul text (care se va aplica în limba în care este redat mesajul):

***„Acest mesaj este destinat utilizării doar de către destinatar. Mesajul conține informații confidențiale și date cu caracter personal. Dacă sunteți destinatarul mesajului, informațiile despre aceasta. Diseminarea, redirectionarea, imprimarea sau copierea mesajului, dacă nu sunteți destinatarul acestuia, este interzisă”.***

***„Это сообщение предназначено для использования только его адресатом. Сообщение может содержать конфиденциальную информацию и персональные данные. Если вы не являетесь адресатом этого сообщения, проинформируйте нас об этом. Распространение, переадресация, печать и копирование сообщения, если вы не являетесь адресатом, запрещено”.***

***„This message is intended only for the person (s) to whom it is addresses. It may contain information that is confidential and personal data. If you are not the intended recipient, contact us. The dissemination, forwarding, printing or copying of this email, if you aren't the recipient, is prohibited”.***

(10) Salariații sunt obligați să verifice e-mail-urile de serviciu cel puțin o dată pe oră. Reieșind din această obligație, se vor considerate recepționate e-mail-urile care au fost transmise deja în următoarea oră după transmitere.

## 3.5 Interacțiunea cu mass-media și activitatea în mediul informațional

(1) Politica în domeniul IT a ISM presupune plasarea tuturor informațiilor privind activitatea sa (cu excepția celor care au caracter confidențial) în mediile informaționale deschise. Această informație există plasată pe pagina web oficială a ISM: [www.standard.md](http://www.standard.md), unde există informații privind structura, conducerea, proiecte în anchetă, alte informații privind ISM și activitatea de standardizare.

(2) Orice adresare din partea reprezentanților mass-media sau inițiere a unei adresări, realizată în formă scrisă, verbală, inclusiv electronică sau prin alte forme, privind activitatea ISM, trebuie să fie realizată de către subdiviziunea structurală responsabilă de comunicare și relații externe, cu coordonarea informațiilor cu managementul de la cel mai înalt nivel.

(3) O potențială colaborare dintre reprezentanții mass-media și ISM privind activitatea ISM se realizează prin intermediul subdiviziunii structurale responsabile de relațiile externe și doar cu aprobarea de către managementul de la cel mai înalt nivel.

(4) Internetul este unul din instrumentele cele mai utilizate în prezent pentru schimbul de informații. Utilizarea rațională a internetului de către salariați presupune respectarea următoarele reguli:

- materialele și informațiile privind activitatea ISM să nu fie plasate pe internet decât de subdiviziunea structurale responsabilă de comunicare;
- e-mail-ul de serviciu să nu fie utilizat în scopuri personale;
- pozele și materialele video de la evenimentele corporative, de la locul de muncă și cele ce vizează procesele operaționale nu pot fi plasate pe internet fără aprobarea subdiviziunii structurale responsabile de comunicare.

(5) Este recomandat ca salariații ISM să fie următorii activi ai paginilor de socializare ale ISM și distribuie informațiile difuzate de ISM pe aceste pagini.



# CAPITOLUL IV. DRESS COD-UL SALARIAȚILOR

---

(1) Ținuta profesională a salariaților contribuie la imaginea și reputația Institutului de Standardizare din Moldova. Salariații sunt încurajați să adopte o ținută adecvată mediului profesional, care să reflecte seriozitate, respect și bun-simț.

(2) Ținuta la locul de muncă trebuie să fie:

- curată, îngrijită și ordonată;
- decentă și discretă;
- potrivită activității desfășurate și interacțiunii cu colegii, partenerii și publicul.

(3) Salariații ISM care participă la ședințe, evenimente oficiale sau interacționează direct cu clienții vor purta, cel puțin, o ținută de tip business-casual.



(4) Stilul business-casual presupune:

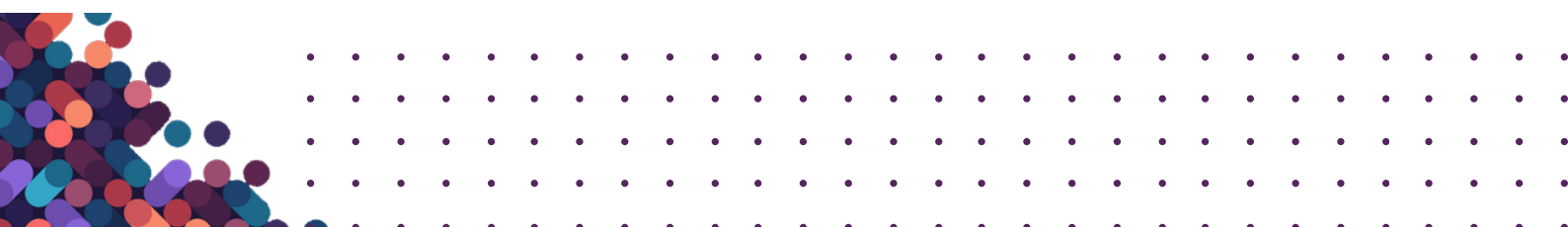
- pentru bărbați: pantaloni și cămașă, cu sau fără sacou; în cadrul ședințelor oficiale se recomandă sacoul și, după caz, cravata;
- pentru femei: pantaloni, fuste sau rochii cu croială clasică ori casual, combinate cu bluze, pulovere subțiri sau sacouri.

(5) Culoarele, accesoriile, machiajul și coafura trebuie să fie discrete și echilibrate, fără elemente extravagante sau nepotrivite mediului profesional.

(6) Pe perioada rece a anului se recomandă utilizarea încălțămintei de interior în sediul ISM.

(7) Cerințele de ținută se aplică și salariaților delegați în deplasări de serviciu, cu adaptarea acestora la specificul activităților desfășurate.

(8) Șefii subdiviziunilor structurale au responsabilitatea de a asigura respectarea acestor principii în cadrul colectivelor coordonate.



# CAPITOLUL V. LOCUL DE MUNCĂ

---

(1) Ordinea, curățenia, acuratețea la locul de muncă creează confortul necesar pentru desfășurarea atribuțiilor de serviciu. Fiecare salariat trebuie să mențină curățenia și ordinea la locul de muncă.

(2) La locul de muncă sunt interzise jocurile de calculator și alte jocuri, orice alte activități care nu au tangență cu activitatea profesională.

(3) La locul de muncă este interzis să se mănânce, cu excepția dulciurilor, biscuiților și fructelor, să se bea băuturi alcoolice, cu excepția băuturilor nealcoolice (ceai, cafea, apă etc.). Mesele se servesc în locurile special destinate acestui scop.

(4) Documentele care constituie secret comercial sau au caracter de confidențialitate nu trebuie să fie lăsate fără supraveghere la locul de muncă.

(5) Nu trebuie tolerată prezența și expunerea la locul de muncă a literaturii, ziarelor, revistelor, decât dacă au tangența cu activitatea pe care o realizează salariatul. Totodată, se interzice expunerea la locul de masă a hainelor, încălțămintei, produselor cosmetice și de igienă, veselei.

(6) Fumatul, consumul de alcool și substanțe interzise la locul de muncă, precum și în preajma clădirii, este strict interzis. Fumatul este permis numai în locuri special amenajate.

(7) Fiecare salariat al ISM are în dotare echipament tehnic necesar realizării atribuțiilor de serviciu: calculator, imprimantă, telefon, etc.

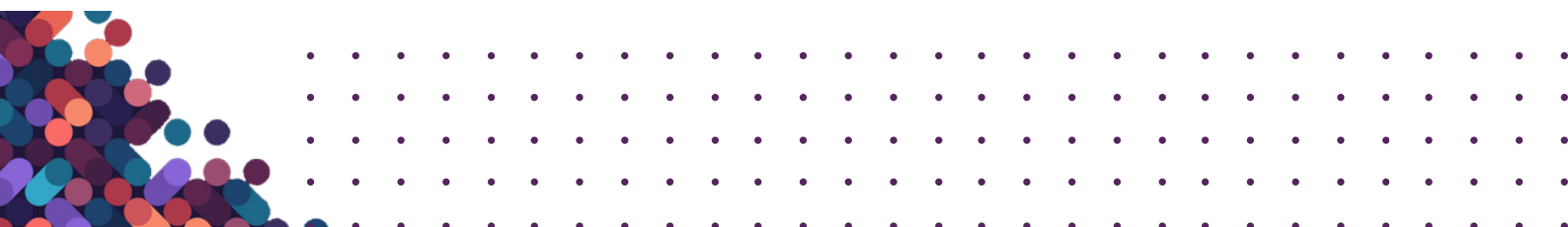
(8) Se interzice utilizarea echipamentelor de birou și a internetului în scopuri personale, cu excepția cazurilor de extremă necesitate, cu informarea șefului direct.

(9) Convorbirile personale la distanțe mari și internaționale de la telefoanele ISM sunt interzise. Pentru a efectua astfel de apeluri, trebuie să se solicite acordul șefului direct, cheltuieli care ulterior vor fi compensate de către salariat.

# CAPITOLUL VI. NORME PRIVIND INTEGRITATEA ȘI CONFIDENȚIALITATEA

---

(1) Salariații ISM respectă cerințele legale privind conflictul de interese (Legea privind declararea averii și intereselor personale), precum și informațiile documentate ale ISM privind managementul conflictelor de interese PO.59 „Managementul conflictului de interese”.



(2) Salariații ISM trebuie să evite orice situație de conflict dintre exercitarea atribuțiilor funcției deținute și interesele personale (în calitatea lor de persoane private), care ar putea influența necorespunzător îndeplinirea obiectivă și imparțială a obligațiilor și responsabilităților ce le revin potrivit fișelor posturilor și documentelor interne ale ISM, ca spre exemplu, dar nelimitate la acestea:

- a) calitatea de fondator sau de membru în organele de conducere, administrare, revizie sau control în cadrul organizațiilor comerciale sau necomerciale cu care ISM intenționează sau are stabilite relații de colaborare;
- b) calitatea de membru al comisiei de concurs pentru ocuparea ocuparea funcției vacante în cadrul ISM, unul din candidații la concurs fiind o persoană apropiată;
- c) calitatea de membru al comisiei de evaluare a performanțelor profesionale ale salariaților, comisie de anchetă care urmează să examineze activitatea unei persoane apropiate;
- d) calitatea de membru al grupului de lucru pentru achiziții în cazul achizițiilor de bunuri sau prestarea unor servicii care sunt oferite/prestate de persoane apropiate sau de o companie în cadrul căreia este fondator;
- e) calitatea de expert, consultant în cadrul unui proiect, contract pe domeniul de activitate al ISM: activități de standardizare și activități conexe, instruirii în domeniul standardizării, consultanță și expertiză în domeniul standardizării;
- h) calitatea de conducător direct cu o persoană apropiată: soție/soț; mamă/tată; soră/frate, persoană care se află în concubinaj.

(3) În cazul survenirii sau iminenței unui conflict de interese, salariatul ISM trebuie să solicite suportul conducătorului direct și să informeze salariatul care deține funcția de conformare anti-mit.

(4) Salariații ISM trebuie să obțină acordul scris al directorului ISM privind implicarea în activități care intră în domeniul de activitate al ISM în conformitate cu pct. 9.4 din Regulamentul intern al ISM, aprobat prin Ordinul ISM;

(5) Șefii de subdiviziuni structurale nu trebuie să admită relații personale între salariații care se subordonează unul altuia. În momentul survenirii relațiilor de acest gen (spre exemplu: căsătoria dintre colegi), șefii subdiviziunilor structurale din care fac parte salariații, trebuie să propună transferul unuia dintre salariați, astfel încât să fie exclusă subordonarea unul altuia;

(6) Salariații ISM au obligația de respectare a Politicii și a obiectivelor anti-mită, de menținerea a Sistemului de management anti-mită. Drept dovadă a asumării acestor angajamente, salariații semnează Declarația de integritate, forma și conținutul căreia sunt stabilite în Anexă la PO.33 „Angajarea personalului”.

(7) Responsabilul de sistem va asigura instruirea/informarea, anuală a salariaților privind conținutul Declarației de integritate cu scopul menținerii actualității cunoștințelor și conștientizării acestora pe linie anti-mită.

(8) Standardele moldovenești, europene, internaționale, interstatale și ale altor țări, inclusiv proiectele acestora sunt considerate opere științifice în sensul Legii nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe Dreptul de autor asupra standardelor moldovenești aparține organismului național de standardizare. Asigurarea respectării și valorificarea pe teritoriul Republicii Moldova a dreptului de autor asupra standardelor europene, internaționale, interstatale și ale altor țări se efectuează de organismul național de standardizare în conformitate cu regulile stabilite de organizațiile de standardizare respective (art. 16 Legea nr. 20 din 04.03.2016 cu privire la standardizarea națională).

(9) Obligația de protecție a dreptului de autor stabilită în pct. (7) se răsfrânge și asupra tuturor salariaților ISM, care mai sunt obligați să respecte confidențialitatea asupra tuturor informațiilor obținute în procesul de stabilire, acțiune și nelimitat în timp după încetare a raporturilor de muncă.

(10) Salariații, la angajare și la orice modificare a informațiilor documentate ale ISM care prezintă textul Declarației de confidențialitate, semnează Declarația de confidențialitate, care are forma și conținutul stabilit în Anexă la PO.33 „Angajarea personalului”.

## CAPITOLUL VII. NORME DE CONDUITĂ ȘI DE INTEGRITATE ALE MEMBRILOR COMITETELOR TEHNICE

---

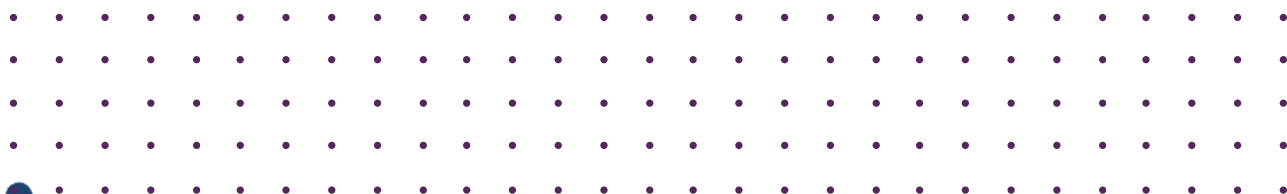
(1) Membrul unui comitet tehnic este entitatea care își delegă un reprezentant să participe la lucrările comitetului tehnic respectiv.

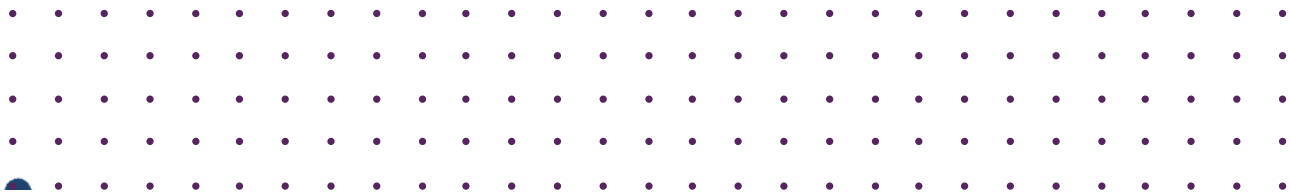
(2) În activitatea pe care o desfășoară în cadrul comitetului tehnic, președintele comitetului tehnic:

- urmărește ca toate punctele de vedere exprimate să fie luate în considerare și să fie rezumate corect, pentru a fi înțelese de toți participanții, iar hotărârile să fie clar formulate;
- conlucrează cu secretarul comitetului tehnic în vederea luării unor decizii bazate pe respectarea principiilor și politicii de standardizare, a regulilor de procedură și a metodologiei;
- urmărește realizarea consensului prin luarea unor hotărâri echilibrate în cadrul ședințelor, ținând cont de propunerile membrilor comitetului tehnic;
- se asigură că sunt luate în considerare toate opiniile, observațiile, în special cele divergente, chiar dacă sunt susținute de o minoritate a membrilor;
- urmărește ca toate punctele de vedere exprimate să fie luate în considerare și să fie rezumate corect pentru a fi înțelese de toți participanții, iar hotărârile să fie clar formulate;
- conlucrează cu secretarul comitetului tehnic în vederea luării unor decizii bazate pe respectarea principiilor și politicii de standardizare, a regulilor de procedură și a metodologiei.

(3) În activitatea pe care o desfășoară în cadrul comitetului tehnic secretarul comitetului tehnic:

- urmărește respectarea principiilor și regulilor de standardizare națională;
- se asigură că la luarea deciziilor sunt luate în considerare toate opiniile membrilor;
- nu participă la dezbaterile referitoare la subiectele tehnice ce țin de obiectul supus standardizării, ci doar în aspecte de principii și reguli de standardizare.





(4) În activitatea pe care o desfășoară în cadrul comitetului tehnic, membrul comitetului tehnic:

- prezintă și susține poziția entității careo reprezintă ca rezultat al consultării cu specialiștii acesteia;
- participă în mod permanent și activ la ședințele și activitatea comitetului tehnic;
- examinează proiectele de standarde prezentate pentru aviz și prezintă opinia în termenul solicitat;
- informează entitatea pe care o reprezintă asupra lucrărilor din cadrul comitetului tehnic;
- identifică și informează comitetul tehnic asupra modificărilor care crede că sunt necesare pentru menținerea unui standard în actualitate;
- contribuie la o interacțiune constructivă în cadrul ședințelor de comitet.

(5) În îndeplinirea obligațiilor care le revin, președintele, secretarul, membrii comitetului tehnic sau persoana delegată de către aceștia:

- nu vor oferi unul altuia, dar și unor terți, plăți sub formă de bani, alte bunuri, servicii, direct sau indirect, pentru a obține un avantaj necuvenit și ilegal;
- nu vor desfășura activități care se califică în sensul legislației în vigoare drept dare de mită sau luare de mită;

(6) În cazul în care președintele, secretarul, un membru al comitetului tehnic sau persoana delegată de către acesta, are suspiciunea că există un risc de mituire, aceasta va notifica în scris secretarul comitetului tehnic, iar aceasta la rândul său – salariatul care deține funcția de conformare anti-mită. După primirea notificării, salariatul cu funcția conformare anti-mită va trimite o confirmare sau infirmare justificată a suspiciunii. Această confirmare trebuie trimisă în termen de 3 (trei) zile calendaristice de la data primirii notificării.

(7) În cazul confirmării suspiciunii, președintele, secretarul sau membrii comitetului tehnic pot propune substituirea persoanei față de care suspiciunea a fost confirmată.

(8) Pentru asigurarea instruirii și conștientizării membrilor comitetelor tehnice pe partea normelor de conduită și de integritate, Capitolul VII din prezentul Cod de conduită se va macheta ca extras din Codul de conduită al ISM, sub forma de material informațional și se va difuza acestora.

## CAPITOLUL VII. NORME DE CONDUITĂ ȘI DE INTEGRITATE ALE MEMBRILOR COMITETELOR TEHNICE

---

(1) Prezentul Cod de conduită produce efecte juridice de la data aprobării lui.

(2) Completarea și/sau modificarea prezentului Cod de conduită se realizează prin ordinul directorului ISM.