

Codul de conduită al personalului contractual din cadrul Muzeului Național al Unirii Alba Iulia

INTRODUCERE

Codul de conduită al personalului contractual din cadrul Muzeului Național al Unirii Alba Iulia definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu cetățenii, clienții, partenerii, colegii etc. În același timp servește drept ghid pentru creșterea răspunderii și a implicării personalului contractual.

Principiile detaliate în cadrul acestui Cod etic nu sunt exhaustive, însă, asociate cu simțul răspunderii față de cetățeni și parteneri, acestea stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabilă întregului personal contractual, precum și a cetățenilor și a partenerilor.

Aceste reguli nu se substituie în niciun caz legilor și reglementarilor aplicabile în domeniul instituțiilor de cultură.

Acest cod asigură coerența cu Codul de conduită a personalului contractual aprobat prin Legea nr. 477/2004, definește și ghidează acțiunile și strategiile Muzeului Național al Unirii Alba Iulia.

Acest cod va fi comunicat personalului contractual, de către șeful de secție/compartiment sub luare de semnătură.

Fiecare salariat contractual trebuie să respecte Codul de conduită.

CAPITOLUL I. DOMENIUL DE APLICARE SI PRINCIPII GENERALE

Domeniul de aplicare

Art. 1.

(1) Codul etic al personalului din cadrul muzeului, denumit în continuare cod de conduită, reglementează normele de conduită profesională a angajaților proprii.

(2) Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru personalul contractual încadrat în baza prevederilor Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, cu modificările ulterioare.

Obiective

Art. 2.

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

- a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției publice și al personalului contractual;
- b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului contractual în exercitarea funcției;

c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și personalul contractual din muzeu, pe de o parte, și între cetățeni și muzeu, pe de altă parte.

Principii generale

Art. 3.

Principiile care guvernează conduita profesională a personalului contractual sunt următoarele:

a) *prioritatea interesului public* - principiu conform căruia personalul contractual are îndatorirea de a considera interesul public mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției/postului;

b) *asigurarea egalității de tratament al cetățenilor în fața autorităților și instituțiilor publice* - principiu conform căruia personalul contractual are îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;

c) *profesionalismul* - principiu conform căruia personalul contractual are obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;

d) *imparțialitatea și nediscriminarea* - principiu conform căruia angajații contractuali sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;

e) *integritatea morală* - principiu conform căruia personalului contractual îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material;

f) *libertatea gândirii și a exprimării* - principiu conform căruia personalul contractual poate să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;

g) *cinstea și corectitudinea* - principiu conform căruia, în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, personalul contractual trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu;

h) *deschiderea și transparența* - principiu conform căruia activitățile desfășurate de angajații contractuali în exercitarea atribuțiilor funcțiilor lor sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

Termeni

Art. 4.

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

a) *personal contractual ori angajat contractual* - persoana angajată în condițiile Legii nr. 53/2003, cu modificările ulterioare;

b) *funcție* - ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de conducerea muzeului, în temeiul legii, în fișa postului;

c) *interes public* - acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice 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;

d) *interes personal* - orice avantaj material sau de alta natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, de către personalul contractual prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării atribuțiilor funcției;

e) *conflict de interese* - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului contractual contravine interesului public, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute;

f) *informație de interes public* - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile muzeului, indiferent de suportul ei;

g) *informație cu privire la date personale* - orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.

CAPITOLUL II NORME GENERALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ A PERSONALULUI CONTRACTUAL

Asigurarea unui serviciu public de calitate

Art. 5.

(1) Personalul contractual are obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării competențelor muzeului, în limitele atribuțiilor stabilite prin fișa postului.

(2) În exercitarea funcției personalul contractual are obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparență administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea activității muzeului.

Respectarea Constituției și a legilor

Art. 6.

(1) Angajații contractuali 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.

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

Loialitatea față de autoritățile și instituțiile publice

Art. 7.

(1) Personalul contractual are obligația de a apăra cu loialitate prestigiul autorității sau instituției publice în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

(2) Angajaților contractuali le este interzis:

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

b) să facă aprecieri în legătura cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care muzeul are calitatea de parte, dacă nu sunt abilitați în acest sens;

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

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

e) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice, în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului sau instituției publice în care își desfășoară activitatea.

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

(4) Prevederile prezentului cod de conduită nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a personalului contractual de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

Libertatea opiniilor

Art. 8.

(1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații contractuali au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(2) În activitatea lor angajații contractuali au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale.

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

Activitatea publică

Art. 9.

(1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către persoanele desemnate în acest sens de conducătorul autorității sau instituției publice, în condițiile legii.

(2) Angajații contractuali desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducătorul instituției publice în care își desfășoară activitatea.

(3) În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, angajații contractuali pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut faptul că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere oficial al instituției publice în cadrul căreia își desfășoară activitatea.

Activitatea politică

Art. 10.

În exercitarea funcției deținute, personalului contractual îi este interzis în timpul programului de muncă:

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

Folosirea imaginii proprii

Art. 11.

În considerarea funcției pe care o deține, personalul contractual are obligația de a nu permite utilizarea numelui sau a imaginii proprii în acțiuni publicitare pentru promovarea unei activități comerciale, precum și în scopuri electorale decât în condițiile legii.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției

Art. 12.

(1) În relațiile cu personalul contractual din cadrul muzeului, precum și cu persoanele fizice sau juridice terțe, angajații contractuali sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună-credință, corectitudine și amabilitate.

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

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

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

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

Conduita în cadrul relațiilor internaționale

Art. 13.

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

(2) În relațiile cu reprezentanții altor state, angajații contractuali au obligația de a nu exprima opinii personale privind aspecte naționale sau dispuțe internaționale.

(3) În deplasările în afara țării, personalul contractual este obligat să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă.

Interdicția privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor

Art. 14.

Angajații contractuali 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 natura politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcțiilor publice deținute ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste funcții.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

Art. 15.

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

(2) Angajații contractuali au obligația de a nu promite luarea unei decizii de către conducerea muzeului, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

Art. 16.

(1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, angajații contractuali au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru personalul contractual din subordine.

(2) Personalul contractual 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 forma de favoritism ori discriminare.

(3) Personalul contractual de conducere are obligația de a nu favoriza sau defavoriza accesul ori promovarea în funcțiile contractuale pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3.

Folosirea abuziva a atribuțiilor funcției deținute

Art. 17.

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

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

(3) Angajații contractuali au obligația de a nu interveni sau influența vreo anchetă de orice natură, din cadrul instituției sau din afara acesteia, în considerarea funcției pe care o dețin.

(4) Angajații contractuali au obligația de a nu impune altor angajați contractuali 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.

Utilizarea resurselor publice

Art. 18.

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

(2) Personalul contractual are obligația să folosească timpul de lucru, precum și bunurile instituției publice numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

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

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

Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri

Art. 19.

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

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

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

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

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

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

(4) Prevederile alin. (1)-(3) se aplică în mod corespunzător și în cazul realizării tranzacțiilor prin interpus sau în situația conflictului de interese.

CAPITOLUL III. VALORILE FUNDAMENTALE

Angajamentul

Art.20.

Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii muzeului, zi de zi, de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, conform planurilor de acțiune decise de comun acord pentru a asigura cetățenilor un serviciu de calitate.

Lucrul în echipă

Art.21.

Conform căreia toți salariații, fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinită toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă

Art.22.

Pe plan intern transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă al acestora, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, partenerilor, clienților, etc.

Art.23.

Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, partenerii, clienții, care trebuie pus sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

Art.24.

Muzeul Național al Unirii Alba Iulia trebuie să se comporte și să fie perceput ca o instituție responsabilă și etică.

Confidențialitatea

Art.25.

În acordarea serviciilor muzeului se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană

Art.26.

Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Art.27.

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultura, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL IV REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR PUBLICE

Art.28.

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

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

Art. 29.

Reguli de comportament și conduită în relația client — salariat:

1. *În identificarea clientului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:*

- salariatul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul - cetățean, partener, organisme civile, alte instituții, autorități publice - să fie dispus să asculte și să orienteze la compartimentele de specialitate;
- salariatul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;
- să inspire încredere clientului;

2. *În furnizarea serviciilor de informare*

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

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

3. *In furnizarea serviciilor publice*

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

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

Art.30.

Reguli de comportament și conduită în relația coleg-coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.
2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergente, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitând-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.
3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.
4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intra profesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.
5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.
6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admițând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 31.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității;
- promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea compartimentelor, birourilor, serviciilor administrative;
- discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;
- formularea în fața clienților a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viață privată a unui coleg;
- sfătuirea clienților să nu depună o cerere, petiție, plângeri sau sesizări vădit neîntemeiate la adresa unui coleg;
- utilizarea și dezvăluirea în activitatea administrativă a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg.

Art 32.

În relația angajat — reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

- Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, manifestând respect și atitudine conciliante în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.
- În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.
- Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia.
- Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
- Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL V SANCTIUNI, MODUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR

Art.33.

Nerespectarea prevederilor prezentului cod de conduită atrage răspunderea persoanei vinovate inclusiv răspunderea disciplinară în cazul săvârșirii de abateri disciplinare de către angajații muzeului.

Art.34.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare, respectiv Codul muncii și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual, Regulamentul de ordine interioară al instituției ce urmează a fi actualizat.

Art.35.

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

CAPITOLUL VI DISPOZITI FINALE**Art.36.**

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