

CODUL DEONTOLOGIC al angajaților Autorității Aeronautice Civile

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

1. Codul deontologic al angajaților Autorității Aeronautice Civile (în continuare - *Cod*) reprezintă un ansamblu de norme, principii și reguli etice care reglementează conduita profesională a persoanelor în exercitarea atribuțiilor funcționale.

2. Prezentul Cod a fost elaborat în conformitate cu prevederile Codului muncii nr. 154/2003, Legii nr.158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public, Legii nr.25/2008 privind Codul de conduită a funcționarului public, Legii integrității nr.82/2017.

3. Obiectivele Codului urmăresc să asigure sporirea calității activității profesionale a angajaților, o mai bună administrare a resurselor în realizarea obiectivelor generale și specifice ale Autorității Aeronautice Civile (în continuare – *Autoritate*), să contribuie la crearea unui mediu de muncă sigur, echitabil, incluziv și motivant pentru angajații AAC, precum și la menținerea prestigiului, eliminarea birocrăției și prevenirea manifestărilor de corupție în cadrul Autorității prin:

3.1. stabilirea normelor de conduită profesională a angajaților, necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare, cu respectarea interesului public și a actelor normative în vigoare;

3.2. crearea unui climat de încredere și respect reciproc între partenerii externi/ instituții/societatea civilă și angajații Autorității;

3.3. informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea angajaților Autorității.

4. Normele de conduită prevăzute de prezentul Cod sunt obligatorii pentru toți angajații Autorității.

Capitolul II PRINCIPIILE FUNDAMENTALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

5. În exercitarea atribuțiilor funcționale angajatul Autorității are obligația să respecte principiile fundamentale de conduită profesională și să le practice în interes public.

6. Activitatea angajatului Autorității trebuie să fie guvernată de următoarele principii fundamentale:

6.1. **legalitatea** – principiu conform căruia angajatul Autorității are obligația de a respecta reglementările legislației în vigoare, drepturile, libertățile constituționale și fundamentale ale persoanelor, inclusiv tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte, să acționeze în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare, ordinelor și indicațiilor conducerii;

6.2. **prioritatea interesului public** – principiu conform căruia angajatul Autorității are îndatorirea de a considera interesul public prioritar interesului personal;

6.3. **integritatea morală** – principiu conform căruia angajatului îi este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru sine sau pentru alții, vre-un avantaj ori beneficiu în considerarea

serviciului public pe care îl deține, sau să abuzeze în vreun fel de funcția deținută;

6.4. egalitatea, imparțialitatea și nediscriminarea – principii conform cărora angajatul Autorității asigură egalitatea de tratament a tuturor persoanelor prin aplicarea aceluiași regim juridic în situații identice sau similare, au o atitudine obiectivă, nediscriminatorie, neutră față de orice interes economic, religios sau de altă natură, fără a acorda prioritate unor persoane sau grupuri în dependență de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;

6.5. incluziunea și respectarea diversității - principii conform cărora toate persoanele trebuie să fie acceptate, respectate și implicate în mod egal, diferențele dintre oameni (origine, sex, vârstă, dizabilitate, religie sau statut social etc.) fiind valorizate și nu sancționate sau tratate ostil.

6.6. interzicerea violenței și a hărțuirii în muncă - principiu conform căruia în cadrul raporturilor de muncă sau altor raporturi legate nemijlocit de acestea se interzice orice comportament care are ca scop și/sau efect vătămarea integrității fizice, psihice, sexuale sau economice a unei persoane, lezarea demnității acesteia și/sau crearea unui mediu de muncă ostil, intimidant, degradant, umilitor ori ofensator.

6.7. onestitatea și corectitudinea – principiu conform căruia angajatul Autorității trebuie să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate în relațiile cu persoane, șefi de subdiviziuni, conducători, colegi și să acționeze întru îndeplinirea conformă a sarcinilor repartizate;

6.8. transparența – principiu conform căruia activitățile desfășurate de angajatul Autorității în exercitarea atribuțiilor funcționale sunt publice și pot fi supuse monitorizării de către orice persoană;

6.9. independența – principiu conform căruia apartenența politică a angajatului Autorității nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia, precum și politicile, deciziile și acțiunile Autorității;

6.10. imparțialitatea politică – principiu conform căruia angajatul Autorității este obligat să aibă o atitudine neutră față de orice interes politic în exercitarea atribuțiilor funcționale;

6.11. profesionalismul – principiu conform căruia angajatul Autorității este obligat să-și exercite atribuțiile funcționale cu maximă responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate, prin aplicarea cunoștințelor teoretice și aptitudinilor dobândite;

6.12. loialitatea – principiu conform căruia, angajatul Autorității are obligația:

6.12.1. prin actele sau faptele sale să respecte Constituția Republicii Moldova, actele normative în vigoare și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin;

6.12.2. să apere imaginea și prestigiul Autorității, precum și să se abțină de la orice act sau fapt care poate prejudicia imaginea sau interesele legale ale Autorității;

6.13.confidențialitatea – principiu conform căruia angajatul Autorității are obligația:

6.13.1. să nu dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege, în scopul protejării informațiilor confidențiale, vieții private a cetățenilor și securității naționale;

6.13.2. să asigure protecția informațiilor confidențiale la care are acces, să nu admită modificarea sau distrugerea lor necondiționată;

6.13.3. să nu comunice persoanelor terțe sau să divulge în public informația de uz intern, informația care constituie secret de stat, date personale ale persoanelor terțe, parole, alte date de identitate utilizate pentru asigurarea accesului la resursele informaționale.

Capitolul III **ATRIBUȚIILE DIRECTORULUI AUTORITĂȚII**

7. Întru realizarea obiectivelor prezentului Cod, Directorul Autorității:

7.1. asigură buna funcționare a Autorității prin respectarea personală a actelor normative în vigoare;

7.2. stabilește sarcinile de bază, responsabilitățile și împuternicirile pentru fiecare funcție/post;

7.3. efectuează controlul asupra modului de realizare de către angajatul Autorității a atribuțiilor funcționale;

7.4. organizează activități de prevenire a riscurilor, abaterilor disciplinare și, după caz, aplică

sanctiuni disciplinare;

7.5. asigură crearea și menținerea unui mediu de muncă sigur, echitabil, incluziv și motivant pentru angajații AAC, precum și a unui climat de integritate instituțională corespunzător prevederilor cadrului normativ aplicabil în domeniul integrității;

7.6. creează și menține un sistem eficient de comunicare internă și externă;

7.7. asigură și încurajează participarea angajaților Autorității la activități de formare profesională, conform prevederilor cadrului legal, în scopul dezvoltării și menținerii unui corp de funcționari cu standarde înalte de performanță profesională și personală;

7.8. susține propunerile motivate ale angajaților înaintate în vederea îmbunătățirii activității, climatului organizațional și a imaginii Autorității;

7.9. organizează sistemul de control intern managerial;

7.10. oferă angajaților Autorității exemplul propriu de respectare a normelor de conduită profesională în activitatea desfășurată;

7.11. sesizează, în cazul în care încălcările admise întrunesc elementele unor contravenții sau infracțiuni, autoritatea anticorupție responsabilă;

7.12. asigură publicarea, menținerea și actualizarea pe pagina web oficială a Autorității a normelor deontologice adoptate.

Capitolul IV

ATRIBUȚIILE ȘEFILOR DE SUBDIVIZIUNI

8. Întru realizarea obiectivelor prezentului Cod, șefii de subdiviziuni:

8.1. promovează și asigură respectarea normelor de conduită profesională de către subalterni;

8.2. asigură egalitatea de șanse și tratamentul obiectiv cu privire la cariera în funcția exercitată de către personalul din subordine;

8.3. examinează și acordă angajaților din subordine calificativele de evaluare cu obiectivitate, excluzând orice formă de favoritism sau discriminare;

8.4. creează și menține un mediu intern sigur, echitabil și incluziv, favorabil obținerii unor performanțe mai bune la nivelul subdiviziunilor pe care le conduc.

9. Șefii de subdiviziuni trebuie să posede:

9.1. calități ce caracterizează orientarea valorică și morală a personalității, abilități manageriale necesare în gestionarea unei echipe și crearea în colectivul din subordine a unei ambianțe de responsabilitate, exigență și stimă reciprocă;

9.2. capacități organizatorice și de leadership, atitudine proactivă și de încurajare a creativității și perseverenței angajaților Autorității în atingerea obiectivelor trasate;

9.3. competență și cunoștințe ample în domeniul aferent funcției deținute;

9.4. calități morale distinse: empatie, tact, stimă, respect, amabilitate, modestie, perseverență, corectitudine și bunăvoință.

Capitolul V

RESTRICȚII ÎN CONTEXTUL PRINCIPIILOR FUNDAMENTALE DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

10. În exercitarea atribuțiilor funcționale, angajatului Autorității îi este interzis:

10.1. să exprime opinii în public, neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea Autorității, cu politicile, strategiile, proiectele de acte cu caracter normativ sau individual ale acesteia;

10.2. să exprime opinii în public în legătură cu litigiile judiciare aflate în curs de soluționare, la care Autoritatea are calitate de participant;

10.3. să dezvăluie informații sau să transmită documente la solicitarea reprezentanților unei alte autorități, instituții de drept public sau privat, fără autorizarea directorului;

10.4. să dezvăluie persoanelor terțe informații sau documente interne la care are acces în exercitarea atribuțiilor funcționale;

10.5. să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni judiciare sau de altă natură împotriva Autorității;

10.6. să întrebuințeze expresii care lezează imaginea Autorității sau onoarea angajaților acesteia;

10.7. să formuleze sesizări sau petiții calomnioase împotriva Autorității sau angajaților acesteia;

10.8. să obțină foloase sau avantaje în interes personal sau să cauzeze prejudicii materiale Autorității sau materiale și morale persoanelor fizice sau juridice;

10.9. să solicite personal sau să accepte cadouri, să beneficieze de recompense sau favoruri pentru prestarea anumitor servicii;

10.10. să se prezinte la locul de muncă în stare de ebrietate sau sub influența unor substanțe stupefiante și să consume alcool în cadrul timpului de muncă.

10.11 să manifeste față de angajator, alți angajați ai Autorității sau terți orice comportament (cum acțiuni, cuvinte, gesturi etc.), care ar avea ca scop și/sau efect vătămarea integrității fizice, psihice, sexuale sau economice a persoanelor în cauză, lezarea demnității acestora și/sau crearea unui mediu de muncă ostil, intimidant, degradant, umilitor ori ofensator.

Capitolul VI

NORME GENERALE DE CONDUITĂ

11. În exercitarea atribuțiilor funcționale, angajatul Autorității va acorda o atenție sporită normelor generale de conduită și își va asuma în mod obligatoriu:

11.1. să respecte și să utilizeze cu maximă eficiență timpul (programul) de muncă stabilit;

11.2. să respecte prevederile actelor normative în vigoare în domeniul de activitate, să exercite cu responsabilitate, conștiinciozitate și în termenele prevăzute atribuțiile funcționale stabilite prin fișa postului, precum și indicațiile conducerii Autorității și ale șefului subdiviziunii;

11.3. să-și sporească continuu nivelul de pregătire profesională, conform necesităților de dezvoltare profesională, identificate în cadrul procedurii de evaluare a performanțelor profesionale;

11.4. să adopte un comportament demn și civilizat în relațiile cu conducerea Autorității, șeful subdiviziunii și colegi, bazat pe corectitudine și amabilitate, cu respectarea principiilor moralității, eticii profesionale și culturii generale;

11.5. să manifeste corectitudine și respect în relațiile cu terții (persoanele din afara Autorității) cu care interacționează în procesul exercitării atribuțiilor funcționale;

11.6. să elimine orice formă de discriminare, hărțuire sau violență, bazate pe criterii de naționalitate, convingeri religioase, politice, stare materială, sănătate, vârstă, sex, opinii, etc.;

11.7. să coordoneze cu subdiviziunea/persoana responsabilă de relațiile cu publicul informațiile care țin de domeniul de competență, ce urmează a fi comunicate mass-media;

11.8. în cazul delegării pentru participare la reuniuni internaționale, conferințe, seminare și alte activități organizate peste hotarele țării, să demonstreze respect față de tradițiile locale și să contribuie la transmiterea unei bune imagini a țării noastre;

11.9. să folosească bunurile Autorității numai în scopul desfășurării activităților aferente funcției deținute;

11.10. să folosească bunurile Autorității pentru desfășurarea activităților publicistice, didactice, de cercetare sau alte activități, neinterzise de lege, în interes personal.

Capitolul VII

NORME DE CONDUITĂ ÎNTRE COLEGI

12. Relația angajatului Autorității cu colegii trebuie să se bazeze pe respect, iar comportamentul său trebuie să fie un model de comunicare și atitudine reciprocă adecvată.

13. Între angajații Autorității trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă, motivate de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune și soluționarea eficientă a problemelor.

14. Opiniile exprimate și divergențele apărute se soluționează fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate.

15. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, iar opiniile exprimate trebuie să corespundă realității.

16. Relațiile dintre colegi trebuie să se bazeze pe egalitate, respectul reciproc între profesii și recunoașterea contribuției unice a fiecărui specialist la activitatea echipei multidisciplinare.

17. Între colegi se cultivă un spirit competițional constructiv, care susține progresul profesional și contribuie la îmbunătățirea calității exercitării atribuțiilor de funcție, fiind evitate practicile de concurență neloială, promovarea ilicită sau abuzivă a propriei imagini, precum și denigrarea colegilor.

18. Comportamentul trebuie să fie bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

19. În relația dintre colegi trebuie promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor, admițându-se critica în mod constructiv și responsabil.

Capitolul VIII

ASIGURAREA INTEGRITĂȚII INSTITUȚIONALE

20. Pe lângă respectarea normelor deontologice, climatul de integritate instituțională în cadrul Autorității se cultivă prin realizarea următoarelor măsuri:

- 20.1. angajarea și promovarea angajaților în bază de merit și de integritate profesională;
- 20.2. respectarea regimului juridic al incompatibilităților, restricțiilor în ierarhie și al limitărilor de publicitate;
- 20.3. respectarea regimului juridic al declarării averii și intereselor personale;
- 20.4. respectarea regimului juridic al conflictelor de interese;
- 20.5. neadmiterea favoritismului;
- 20.6. respectarea regimului juridic al cadourilor;
- 20.7. neadmiterea, denunțarea și tratarea influențelor necorespunzătoare;
- 20.8. neadmiterea, denunțarea manifestărilor de corupție și protecția avertizorilor de integritate;
- 20.9. intoleranța față de incidentele de integritate;
- 20.10. asigurarea transparenței în procesul decizional;
- 20.11. asigurarea accesului la informații de interes public;
- 20.12. gestionarea transparentă și responsabilă a patrimoniului public, a finanțelor rambursabile și nerambursabile;
- 20.13. respectarea regimului de restricții și limitări în legătură cu încetarea mandatului, a raporturilor de muncă sau de serviciu și cu migrarea agenților publici în sectorul privat (*pantufrajul*).

21. Angajatul Autorității va respecta regimul juridic al incompatibilităților, restricțiilor în ierarhie și al limitărilor de publicitate, regimul juridic al declarării averii și intereselor personale (doar persoanele care exercită funcții publice și de demnitate publică), regimul juridic al conflictelor de interese, regimul juridic al cadourilor, nu va admite favoritismul, nu va admite, va denunța și trata influențele necorespunzătoare, nu va admite și va denunța manifestările de corupție, va refuza implicarea în incidente de integritate și va respecta prezentul Cod, astfel precum aceste măsuri/acțiuni sunt definite și reglementate prin Legea integrității nr.82/2017.

22. Angajatul Autorității va evita obținerea beneficiilor neprevăzute de lege datorită funcției deținute, inclusiv datorită informațiilor de serviciu obținute în exercitarea funcției respective.

23. Angajatul Autorității va evita, timp de un an, angajarea în organizații comerciale și necomerciale dacă, pe parcursul ultimului an de activitate în cadrul Autorității, înainte de încetarea raporturilor de serviciu sau de muncă, a avut atribuții directe de supraveghere și/sau control al acestor organizații.

24. Angajatul Autorității va evita, timp de un an, încheierea contractelor comerciale cu Autoritatea în care a activat pe parcursul ultimului an înainte de încetarea raporturilor de serviciu sau de muncă.

25. Angajatul Autorității va evita, timp de un an, exercitarea atribuțiilor de reprezentare a intereselor persoanelor fizice și juridice în fața Autorității în care a activat pe parcursul ultimului an înainte de încetarea raporturilor de serviciu sau de muncă.

26. Angajatul Autorității se obligă să comunice în scris, în termen de 3 zile lucrătoare, directorului Autorității despre toate ofertele de muncă pe care intenționează să le accepte, dacă aceste locuri de muncă pot genera un conflict de interese.

27. **Conflictul de interese real** apare în cazul în care angajatul Autorității este chemat să rezolve o cerere/un demers, să emită un act administrativ, să încheie direct sau prin intermediul unei persoane terțe un act juridic, să ia o decizie sau să participe la luarea unei decizii în care are interese personale sau care vizează persoane ce îi sunt apropiate, persoanele fizice și juridice cu care are relații cu caracter patrimonial și care influențează sau pot influența exercitarea imparțială și obiectivă a funcției.

28. Cu referire la pct. 27, într-o procedură administrativă pentru Autoritate nu are dreptul să acționeze angajatul care:

28.1. însăși are statut de participant la procedura administrativă;

28.2. este membru de familie al unui participant;

28.3. în virtutea legii sau în baza procurii/împuternicirii în baza semnăturii electronice, reprezintă în general sau în această procedură administrativă un participant;

28.4. este membru de familie al reprezentantului unui participant în această procedură administrativă;

28.5. desfășoară activitate remunerată la un participant al procedurii administrative sau activează la el în calitate de membru al consiliului de conducere, al consiliului de supraveghere sau al unui alt organ de acest gen. Această prevedere nu se aplică persoanelor angajate la o instituție de drept public participantă la procedura administrativă;

28.6. în chestiunea respectivă a întocmit o expertiză sau a acționat în mod similar în afara calității sale funcționale/de serviciu.

29. Membri de familie în sensul pct.28.2. și 28.4. sunt: logodnicul/logodnica; soțul/soția; ruda sau afinul pe linie dreaptă sau colaterală până la gradul IV inclusiv; persoanele care printr-un raport de îngrijire creat pe o durată mai îndelungată sunt legate unele de altele ca părinți cu copilul (părinți educatori și copil îngrijit).

30. Persoanele indicate la pct.29 se consideră membri de familie și atunci când căsătoria pe care se întemeia relația sau comunitatea domestică nu mai există dacă persoanele sunt legate în continuare între ele ca soț și soție sau ca părinți și copil.

31. Pentru Autoritate într-o procedură administrativă nu poate acționa, de asemenea, angajatul în privința căruia există un motiv de justificare a neîncrederii față de o exercitare imparțială a funcției (suspiciuni de părtinire). Motivul menționat poate exista, în special, atunci când angajatul care acționează

pentru Autoritate:

31.1. întreține relații personale strânse cu un participant la procedura administrativă ori cu reprezentantul legal sau împuternicit al acestuia;

31.2. și-a expus părerea în public în mod depreciativ sau într-un alt mod ce poate fi contestat în privința unui participant la această procedură;

31.3. și-a expus părerea în public cu privire la finalitatea procedurii sau la aprecierea probelor până la încheierea procedurii;

31.4. are un interes economic sau personal față de rezultatul procedurii administrative.

32. Angajatul Autorității, aflat într-una din situațiile prevăzute la pct.28-31, are obligația să declare în scris directorului și șefului subdiviziunii conflictul de interese care există, potrivit normelor interne aplicabile. Până la adoptarea deciziei pe marginea declarației și/sau soluționarea conflictului de interese, angajatul nu are dreptul să acționeze pentru Autoritate pe acest caz.

33. Angajatul Autorității **nu va admite favoritismul**, adică sprijinul acordat în exercițiul funcțiunii persoanelor fizice sau juridice la soluționarea problemelor acestora, indiferent de motive, care nu este prevăzut de actele normative și care nu întrunește elementele unui conflict de interese sau elementele unei infracțiuni. Nu se admite favoritismul în cadrul inspecțiilor aeronautice/controalelor de stat, nici la încheierea contractelor cu persoanele fizice/juridice în cadrul procedurilor de achiziții publice.

34. Totodată, angajații Autorității se informează că, în corespundere cu normele art.313¹ Cod contravențional, acordarea în condiții contrare prevederilor legale de sprijin, preferințe, privilegii sau crearea avantajelor unor persoane fizice sau juridice, întreprinsă în exercițiul funcției de către agentul public, dacă fapta nu întrunește elementele constitutive ale infracțiunii, se sancționează cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 72 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere cu sau fără privarea, în ambele cazuri, de dreptul de a desfășura o anumită activitate sau de a deține anumite funcții pe un termen de la 6 luni la un an.

35. Angajatul Autorității va informa în scris, în termen de 3 zile lucrătoare, șeful subdiviziunii despre toate serviciile cu titlu gratuit de care a beneficiat, oferite de entitățile private care pot fi supuse auditului/verificării/inspecției/controlului.

36. Șefii subdiviziunilor țin evidența strictă a procesului de migrare a angajaților din subordine, din sectorul privat în cel public (*cu specificarea în fiecare caz a entității private/agentului economic în cadrul căruia a activat anterior angajatul*). Obligația respectivă se realizează prin solicitarea informației de la subdiviziunea resurse umane, fiind ținută la control permanent.

37. Șefii subdiviziunilor nu vor admite includerea angajaților din subordine în grupuri de audit/verificare/inspecție/control la entitățile private în care aceștia au activat anterior, precum și a celor angajați care au beneficiat direct de servicii gratuite oferite de entitățile private ce urmează a fi supuse auditului/verificării/inspecției/controlului.

Capitolul IX

ȚINUTA VESTIMENTARĂ

38. Ținuta vestimentară a angajatului Autorității, ca parte componentă a culturii organizaționale, trebuie să corespundă imaginii unei autorități administrative care să reflecte seriozitate, decență și respect față de colegi și cetățenii cu care interacționează în procesul realizării atribuțiilor funcționale.

39. Ținuta vestimentară a angajatului Autorității nu trebuie să conțină elemente care ar putea

discredita imaginea Autorității (de ex.: desene/imprimeuri cu caracter rasist, sexual, imoral sau sugestiv, cu slogane, descrieri care includ creaturi ciudate). Îmbrăcămintea nu trebuie să fie ruptă, neîngrijită sau cu zdrențe.

40. Angajaților Autorității li se recomandă să adopte ținute vestimentare sobre, formale, în stil clasic, implicit:

40.1. pentru bărbați, se recomandă costume în culori neutre (negru, gri, gri închis, albastru, cafeniu, maro, bej) asortate cu cămăși și pantofi bine lustruiți, care conferă un aspect decent și îngrijit. În cazul activităților oficiale care implică întrevederi, ședințe, ținuta vestimentară respectivă este obligatorie. Este admisă și purtarea unui sacou de culoare diferită decât cea a pantalonilor. Accesoriile admise sunt ceasul și un inel/verigheta. Se admit blugii de culoare neutră (culoare închisă), încălțăminte sneakers (talpă din cauciuc și partea superioară lejeră). Bărbații trebuie să adopte o tunsoare elegantă și adecvată;

40.2. pentru femei, se recomandă costume (cu fuste sau pantaloni), rochii sau fuste, în culori neutre sau calde (roșu, portocaliu, galben, piersiciu, auriu) de o lungime care să acopere genunchii, nu prea strâmte și asortate cu cămăși/bluze (fără decolteuri adânci și/sau umeri goi), care oferă un aspect elegant și îngrijit. Nu se admite excesul de produse cosmetice aplicat pe față, parfum și bijuterii. Machiajul va fi unul discret, manichiura îngrijită, colorată, după caz, în nuanțe calde. Încălțăminte poate fi cu tocuri înalte – asociind eleganță și feminitate, dar și încălțăminte joasă care oferă confort. Femeile trebuie să adopte frizuri și coafuri simple îngrijite și elegante, (ex: coc jos, păr drept aranjat sau bucle, strâns în coadă).

41. La decizia directorului, în zilele de vineri sau în ajunul zilelor de sărbătoare, în cazul în care nu au loc activități oficiale (ședințe, întrevederi) se admit ținute într-un stil casual. Stilul respectiv combină piese esențiale precum blugi, tricouri, pulovere și încălțăminte comodă (sneakers/adidași, mocasini, loafers, espadrile, sandale), punând accent pe confort.

Capitolul X

COMUNICAREA TELEFONICĂ ȘI PRIN E-MAIL

42. În procesul de comunicare **la telefon** se va răspunde nu mai târziu decât după al treilea apel, inclusiv la telefonul colegului care lipsește din birou. Fraza de salut trebuie să fie formulată în așa mod, încât să permită identificarea angajatului Autorității (nume, prenume, funcția, denumirea autorității administrative).

43. În cadrul convorbirii telefonice angajatul Autorității trebuie să țină cont de următoarele aspecte:

43.1. să acorde atenție cuvenită vocii (timbrului și tonului), care este decisivă în timpul unei conversații civilizate și eficiente;

43.2. să discute la subiect, concis, la o distanță mică de receptor;

43.3. să nu discute concomitent cu interlocutorul și alte persoane care se află în biroul de serviciu;

43.4. să reacționeze calm în cazul în care a fost insultat la telefon, finalizând convorbirea pe cât se poate de repede;

43.5. să răspundă la telefon, în cazul în care în biroul de serviciu sunt vizitatori, cerându-și scuze de la ultimii.

44. Angajatul Autorității comunică, la fel, prin **e-mail** cu respectarea următoarelor reguli de bază:

44.1. completează, în toate cazurile, câmpul *”subiectul mesajului”*, indicând tematica acestuia într-o formă succintă (3-4 cuvinte esențiale);

44.2. include formulele de adresare/salut și cele de politețe/de încheiere la finalul textului. Absența unor formule de salut ca *”Bună ziua”* și *”Mulțumesc”* denotă lipsa de politețe a persoanei care expediază mesajul;

44.3. acordă atenție sporită conținutului și ortografiei mesajului scris (caracterele sunt de același tip, paragrafele sunt aliniate, în mesajele mai complexe sunt prezente spațiile corespunzătoare). Redactarea

mesajelor nu se face doar cu majuscule. Nu se admit abrevierile și emoționările.

Capitolul X¹

UTILIZAREA REȚELOR SOCIALE ȘI CONDUITA PROFESIONALĂ ÎN MEDIUL ONLINE

44¹. Angajații Autorității utilizează rețelele sociale și alte platforme digitale cu respectarea principiilor de integritate, profesionalism, imparțialitate, responsabilitate și loialitate față de instituție, precum și a obligațiilor ce le revin în exercitarea funcției publice.

44². Libertatea de exprimare și utilizarea conturilor personale nu exonerează angajatul de responsabilitatea de a respecta obligațiile de serviciu, normele de conduită profesională, cerințele privind protecția informațiilor și reputația instituției.

44³. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, angajații vor manifesta o conduită responsabilă în mediul online și vor evita orice comportament care ar putea afecta încrederea publicului în Autoritate, imparțialitatea acesteia sau credibilitatea funcției exercitate.

44⁴. Comunicarea publică în numele Autorității, inclusiv prin intermediul rețelilor sociale, este realizată exclusiv de persoanele autorizate, în limitele atribuțiilor și competențelor stabilite.

44⁵. Angajații care nu sunt autorizați să reprezinte Autoritatea **nu vor exprima, în mod explicit sau implicit, opinii, poziții sau interpretări în numele acesteia.**

44⁶. Persoanele autorizate să comunice în numele Autorității sunt responsabile pentru caracterul corect, exact, echilibrat și profesional al informațiilor transmise și vor respecta procedurile interne aplicabile comunicării publice.

44⁷. Comunicarea oficială va fi realizată cu respectarea principiilor de obiectivitate, neutralitate instituțională și transparență, fără exprimări ofensatoare, discriminatorii, denigratoare sau care ar putea genera confuzie cu privire la poziția oficială a Autorității.

44⁸. **Angajații Autorității** pot utiliza conturile personale pe rețelele sociale în nume propriu și **își asumă responsabilitatea pentru conținutul publicat, distribuit sau comentat.**

44⁹. Menționarea funcției sau a calității de angajat al Autorității pe un cont personal nu conferă angajatului dreptul de a se exprima în numele instituției.

44¹⁰. În cazul în care natura comunicării poate crea în mod rezonabil impresia că angajatul exprimă o poziție oficială a Autorității, acesta **trebuie să precizeze, după caz, că opiniile exprimate îi aparțin și nu reprezintă poziția oficială a Autorității.**

44¹¹. Angajații Autorității vor evita publicarea unor comentarii, afirmații sau informații care, prin conținut, ton sau context, pot afecta nejustificat reputația Autorității, relațiile instituționale, încrederea publicului sau exercitarea imparțială a atribuțiilor de serviciu.

44¹². Utilizarea rețelilor sociale și a altor platforme digitale în timpul programului de muncă se realizează, în principal, în scopuri legate de exercitarea atribuțiilor de serviciu, comunicarea instituțională sau dezvoltarea profesională.

44¹³. Utilizarea rețelelor sociale și a altor platforme digitale în scopuri personale nu trebuie să afecteze îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, disciplina muncii, securitatea informațională sau utilizarea eficientă a resurselor instituției.

44¹⁴. Pe durata deplasărilor de serviciu, finanțate integral sau parțial de Autoritate, **angajaților le este interzisă publicarea, pe conturile personale de pe rețelele sociale**, a fotografiilor, înregistrărilor video sau a altui conținut cu caracter personal realizat în cadrul sau cu ocazia deplasării de serviciu, atunci când acesta prezintă deplasarea, locul de cazare, activități recreative, obiective turistice, restaurante, activități sociale sau alte aspecte care nu au legătură directă cu scopul profesional al deplasării.

44¹⁵. Prevederile de la pct. 44¹⁴ nu se aplică materialelor și imaginilor aprobate pentru comunicare instituțională sau publicate prin canalele oficiale ale Autorității, precum și conținutului profesional a cărui publicare este autorizată în conformitate cu procedurile interne ale Autorității.

44¹⁶. Angajații Autorității nu vor utiliza resursele, dispozitivele sau conturile instituționale în scopuri incompatibile cu atribuțiile de serviciu și cu regulile interne aplicabile.

44¹⁷. Este interzisă publicarea, distribuirea sau divulgarea prin intermediul rețelelor sociale și al altor platforme digitale a informațiilor de serviciu care nu sunt destinate publicității, precum și a informațiilor confidențiale, datelor cu caracter personal sau a altor informații protejate de legislație.

44¹⁸. Angajații Autorității nu vor divulga informații obținute în exercitarea atribuțiilor de serviciu înainte ca acestea să fie făcute publice prin canalele și procedurile oficiale.

44¹⁹. Angajații Autorității vor manifesta o atenție sporită în privința informațiilor referitoare la procese de certificare și supraveghere, operatori aeronautici, incidente sau evenimente, controale, date operaționale, aspecte de siguranță și securitate, precum și alte informații a căror divulgare neautorizată poate produce consecințe asupra interesului public sau asupra activității domeniului aeronautic.

44²⁰. Fiecare angajat al Autorității răspunde pentru respectarea prezentului capitol în cadrul activităților desfășurate în mediul digital, inclusiv **atunci când utilizează conturi personale, în măsura în care comportamentul sau comunicarea respectivă are legătură cu exercitarea funcției publice/raporturilor de muncă, activitatea Autorității sau poate afecta îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.**

Capitolul XII DISPOZIȚII FINALE

45. Orice persoană poate pretinde angajaților Autorității respectarea normelor din prezentul Cod în raport cu sine.

46. Pentru încălcarea prevederilor prezentului Cod, angajatul Autorității poartă, după caz, răspundere disciplinară, civilă, contravențională sau penală, în condițiile legii.

47. Plângerile legate de încălcarea de către angajații Autorității a drepturilor prevăzute de prezentul Cod se examinează în cadrul Comisiei de disciplină a Autorității, atât în privința funcționarilor publici, cât și a angajaților care activează în baza contractelor individuale de muncă.

48. În cazurile în care faptele săvârșite întrunesc elementele constitutive ale unor contravenții sau infracțiuni, Autoritatea sesizează organele competente, în condițiile legii.