



MINISTERUL FINANTELOR AL REPUBLICII MOLDOVA
SERVICIUL FISCAL DE STAT

MINISTRY OF FINANCE OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA
STATE TAX SERVICE

ORDIN

Nr. 117

din 24 02 2025

*Cu privire la aprobarea Codului de etică și conduită
a angajaților Serviciului Fiscal de Stat*

În scopul ghidării comportamentului angajaților SFS, astfel încât aceștia să respecte valorile morale și profesionale, principiile și normele de conduită, contribuind la prevenirea corupției și crearea unui climat de încredere în autoritate și societate, precum și în conformitate cu art.132³ alin.(10) din Codul fiscal,

ORDON:

1. Se aprobă Codul de etică și conduită a angajaților Serviciului Fiscal de Stat, conform Anexei la prezentul ordin.
2. Se abrogă Ordinul Directorului Serviciului Fiscal de Stat nr.288 din 30 mai 2018 „Cu privire la aprobarea Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal și a Ghidului de aplicare a Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal” și Ordinul nr.576 din 15.11.2021 „Cu privire la modificarea Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal și a Ghidului de aplicare a Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal”.
3. Prezentul Ordin se pune în aplicare începând cu data semnării.

Directoare

Olga GOLBAN

<i>Coordonat</i>	<i>Prenumele, numele</i>	<i>Data Semnătura</i>
<i>Șef DMRU</i>	<i>Ina DASCALIUC</i>	
<i>Executor: șef SDRU a DMRU Telefon: 022-82-33-01 Email: ala.poiata@sfs.md</i>	<i>Ala Poiata</i>	

Nr.crt.	Numărul și data ordinului (completat/modificat/abrogat)	Denumirea ordinului (completat/modificat/abrogat)	Notă
1	Ordinul nr.288 din 30 mai 2018	„Cu privire la aprobarea Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal și a Ghidului de aplicare a Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal”	Se abrogă
2	Ordinul SFS nr.256 din 11 iunie 2021	„Cu privire la modificarea Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal și a Ghidului de aplicare a Codului de etică și conduită a funcționarului fiscal”.	Se abrogă

CODUL DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ A ANGAJAȚILOR SERVICIULUI FISCAL DE STAT

I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Codul de etică și conduită a angajaților Serviciului Fiscal de Stat (în continuare – *Cod*) este un document care reglementează conduita în exercitarea atribuțiilor de serviciu, precum și în afara îndeplinirii acestora pentru toate categoriile de angajați din cadrul Serviciului Fiscal de Stat (în continuare - *SFS*) .
- 1.2. Respectarea cerințelor stabilite de prezentul Cod este obligatorie pentru toți angajații Serviciului Fiscal de Stat (*funcționar public, funcționari public cu statut special, personal de deservire tehnică și auxiliar*).
- 1.3. Prezentul cod are drept scop ghidarea comportamentului angajaților SFS, astfel încât aceștia să respecte valorile morale și profesionale, principiile și normele de conduită, contribuind la prevenirea corupției și crearea unui climat de încredere în autorități și societate.
- 1.4. Codul de etică și conduită a angajaților Serviciului Fiscal de Stat este elaborat în baza:
 - Legii Nr.25/2008 privind Codul de conduită a funcționarului public,
 - Legii Nr.158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public,
 - Legii Nr.133/2016 privind declararea averii și intereselor personale,
 - Legii integrității Nr.82/2017,
 - Legii securității și sănătății în muncă Nr.186/2008,
 - Codului Muncii al Republicii Moldova Nr.154/2003,
 - Hotărârii Guvernului Nr.116/2020 privind regimul juridic al cadourilor,
 - Ghidului metodic privind aplicarea Codului de conduită a funcționarului public din Republica Moldova, elaborat de Cancelaria de Stat, Chișinău 2013,
 - Ghidului privind conflictul de interese, elaborat de ANI în 2020.
- 1.5. Codul prevede asigurarea prestării unor servicii de calitate, bazate pe etică și integritate organizațională, conștientizarea de către angajatul SFS a responsabilității în procesul îndeplinirii atribuțiilor și a necesității de a respecta disciplina de serviciu.

II. PRINCIPII DE ETICĂ ȘI CONDUITĂ

- 2.1. Principiile ce ghidează conduita angajatului SFS sunt următoarele:
 - a) **Legalitate** - obligativitatea respectării, în exercitarea atribuțiilor ce-i revin, a Constituției Republicii Moldova, legislației în vigoare și tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte;
 - b) **Profesionalism** - exercitarea atribuțiilor de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, promptitudine și corectitudine, asigurate de o bună pregătire;

- c) **Eficiență** - îndeplinirea atribuțiilor la cele mai înalte standarde de performanță, astfel încât să asigure atât realizarea eficientă a funcțiilor de bază ale Serviciului Fiscal de Stat, cât și derularea nestingherită a activității contribuabilului;
- d) **Integritate** - exercitarea obligațiilor și atribuțiilor legale și profesionale în mod onest, ireproșabil, dând dovadă de o înaltă ținută morală și corectitudine, prin adoptarea unui comportament conform normelor etice acceptate și respectate de societate, precum și abilitatea de a realiza activitatea în mod imparțial și independent, fără a comite abuzuri și manifestări de corupție, indiferent de forma acestora, respectând interesul public, supremația Constituției Republicii Moldova și a legilor;
- e) **Loialitate** - devotament față de instituția unde activează și valorile promovate de aceasta, față de obiectivele, funcțiile și misiunile ei, de onestitate în relațiile interpersonale inclusiv abținerea de la orice act sau faptă care poate prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele legale ale instituției;
- f) **Confidențialitate** - nedivulgarea informațiilor pe care le deține în virtutea exercitării atribuțiilor de serviciu;
- g) **Independență** - îndeplinirea atribuțiilor și împuternicirilor potrivit competențelor, stabilite pentru nivelul ierarhic pe care îl ocupă în cadrul SFS, fără imixtiunea ilegală a altor angajați ai SFS, persoane terțe sau autorități;
- h) **Imparțialitate** - manifestarea unei atitudini obiective și neutre față de orice interes personal, economic, politic, religios etc.;
- i) **Transparență** - asigurarea accesului populației la informații cu caracter public, în condițiile legislației în vigoare;
- j) **Respect** - considerația acordată persoanelor, colegilor, conducătorilor nemijlociți/ierarhic superiori, subordonaților, drepturilor și libertăților acestora, instituțiilor, legilor, valorilor sociale, normelor etice și deontologice;
- k) **Prioritatea interesului public** - obligația de a considera interesul public mai presus decât interesul personal în exercitarea funcțiilor;
- l) **Prezumția de nevinovăție** - persoana acuzată de săvârșirea unei fapte ilicite se consideră nevinovată atâta timp cât nevinovăția sa nu este dovedită în modul prevăzut de legislația în vigoare. Concluziile despre vinovăția persoanei nu pot fi întemeiate pe presupuneri, iar toate dubiile care nu pot fi înlăturate se interpretează în favoarea persoanei ale cărei acțiuni/inacțiuni se examinează;
- m) **Egalitate și nediscriminare** - aplicarea unui tratament egal tuturor persoanelor, fără discriminări pe considerente de apartenență etnică, rasă, religie, opinie politică sau de orice altă opinie, vârstă, sex, orientare sexuală, avere, statut social, limbă, dizabilitate sau orice alt criteriu;
- n) **Neutralitate politică** - independența față de orice partid sau interes politic, nepermiterea influenței politice asupra activității profesionale.

2.2 Angajatul SFS ocrotește și promovează următoarele valori morale și profesionale:

- 1) **Patriotismul** – sentimentul de devotament față de țară, profesia aleasă și datoria de serviciu;
- 2) **Datoria de serviciu** – respectarea necondiționată a atribuțiilor funcționale pentru asigurarea legalității misiunii și funcțiilor SFS;
- 3) **Onoarea și demnitatea** – calități ce se manifestă prin reputația, autoritatea personală și devotamentul față de datoria civilă și de serviciu.

III. NORME DE CONDUITĂ PROFESIONALĂ

3.1. Obligațiile angajatului SFS

3.1.1. În cadrul relațiilor cu beneficiarii serviciilor acordate de SFS, angajatul SFS este obligat să respecte următoarele norme de conduită:

- a) să respecte prevederile legale, dispozițiile interne, precum și normele profesionale specifice activității desfășurate;
- b) să respecte și să aplice principiile activității în cadrul Serviciului Fiscal de Stat;
- c) să fie loial instituției în care își desfășoară activitatea;
- d) să îndeplinească sarcinile de serviciu conștient, responsabil, obiectiv și imparțial;
- e) să nu răspundă la provocările sau insultele adresate de orice persoană cu care vine în contact în exercițiul funcției cu privire la persoana sa, a colegilor sau a instituției din care face parte;
- f) să aibă un comportament bazat pe respect, exigență, corectitudine și amabilitate în relațiile cu toți colegii, inclusiv superiorii și subalternii;
- g) să susțină și să desfășoare activitatea de combatere a fraudelor, corupției, traficului ilicit de mărfuri și bunuri, precum și a altor acțiuni ilegale;
- h) să respingă orice tentative sau acte de corupție și conexe corupției, fapte de comportament corupțional sau acțiuni ilegale și să le comunice conducătorului ierarhic superior;
- i) să respecte regulile vestimentației atribuite unui angajat al SFS;
- j) să îndeplinească corect și în termen sarcinile de serviciu în limitele competențelor și responsabilităților atribuite;
- k) să îndeplinească indicațiile legale ale superiorilor;
- l) să execute sarcina primită de la un conducător ierarhic superior, informându-l despre aceasta pe conducătorul său nemijlocit;
- m) să se identifice în ordinea stabilită în interacțiunea cu publicul;
- n) să facă cunoștință cu prezentul Cod, precum și cu implicațiile privind nerespectarea acestuia, prin semnătură;

3.1.2. În cazul în care angajatul SFS primește o indicație prezumată a fi ilegală (indicația se consideră ilegală dacă aceasta este în contradicție cu actele normative în vigoare, depășește atribuțiile de serviciu sau necesită acțiuni pe care destinatarul indicației nu are dreptul să le îndeplinească):

- a) comunică opinia sa autorului indicației;
- b) concomitent, aduce acest fapt la cunoștință, verbal sau în scris, conducătorului ierarhic superior al autorului indicației și/sau subdiviziunii responsabile de securitate internă, imediat sau în ziua imediat următoare;
- c) indicația repetată urmează a fi formulată în scris și devine obligatorie spre executare sub răspunderea autorului indicației, cu excepția cazurilor când aceasta are semnalmente unei infracțiuni sau contravenții;
- d) nu poate fi sancționat sau prejudiciat pentru sesizarea cu bună-credință referitor la dispozițiile ilegale ale conducătorului.

3.2. Drepturile angajatului SFS

3.2.1. Angajatul SFS beneficiază de:

- a) protecție de stat a integrității fizice și morale față de pericolele la care este expus ca urmare a îndeplinirii obligațiilor de serviciu sau în legătură cu acestea;

- b) pregătire profesională, inițială și/sau continuă, pe tot parcursul carierei sale, fiind promovat conform pregătirii profesionale, capacităților intelectuale, rezultatelor evaluării performanțelor, rezultatelor obținute și nivelului de calificare;
- c) condiții de muncă corespunzătoare cerințelor de securitate și sănătate în muncă;
- d) dotări materiale necesare, inclusiv de informații care să-i permită îndeplinirea operativă a sarcinilor de serviciu în condiții optime;
- e) confidențialitate și protecție a identității în cazul sesizării unor abuzuri, presiuni și influențe în luarea deciziilor și de neprejudiciere pentru sesizarea cu bună-credință;
- f) dreptul la asistență psihologică – consultanță/suport psihologic în cazurile situațiilor cu caracter sever sau altor probleme legate de activitatea profesională;
- g) activități sindicale pentru apărarea drepturilor și intereselor profesionale;
- h) alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

3.3. Restricțiile în activitatea de serviciu

3.3.1. În activitatea sa, angajatul SFS nu are dreptul:

- a) să examineze cereri care nu i-au fost repartizate de conducătorii ierarhici superiori sau să intervină pentru soluționarea unor astfel de cereri;
- b) să exprime sau să manifeste preferințe politice și să favorizeze vreun partid politic sau vreo organizație social-politică în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu, să facă parte din organele de conducere ale partidelor politice;
- c) să folosească în interes privat simbolurile oficiale care au legătură cu exercitarea funcției sale;
- d) să folosească sau să permită folosirea numelui, însoțit de funcția deținută, a imaginii, vocii sau semnăturii acestuia, în orice formă de publicitate pentru un agent economic, organizație obștească sau politică, precum și pentru un produs comercial, cu excepția publicității gratuite în scopuri caritabile;
- e) să facă comentarii publice nepotrivite, cu privire la politica sau programele și strategiile Serviciului Fiscal de Stat atât în timpul serviciului, cât și în orele peste program;
- f) să exercite atribuțiile de serviciu în stare de ebrietate sau sub efectul substanțelor narcotice, toxice.

3.3.2. După încetarea activității în cadrul autorității fiscale angajatul SFS este obligat să evite timp de un an:

- a) angajarea în organizații comerciale și necomerciale dacă, pe parcursul ultimului an de activitate în cadrul SFS, înainte de încetarea raporturilor de muncă sau de serviciu, a avut atribuții directe de supraveghere și/sau control al acestor organizații;
- b) exercitarea atribuțiilor de reprezentare a intereselor persoanelor fizice și juridice în fața autorității fiscale (în care a activat pe parcursul ultimului an înainte de încetarea raporturilor de muncă sau de serviciu).

3.4. Cadouri și alte avantaje

3.4.1. Angajatului SFS i se interzice să solicite sau să accepte cadouri (bunuri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj) destinate personal acestuia sau familiei lui, dacă oferirea sau acordarea lor este legată, în mod direct sau indirect, de desfășurarea activității lor profesionale (cadouri inadmisibile).

3.4.2. Dacă angajatului SFS i se propune un cadou inadmisibil, acesta este obligat:

- a) să refuze cadoul;

- b) să se asigure cu martori, inclusiv dintre colegii de serviciu, după posibilitate;
 - c) să raporteze imediat această tentativă autorității anticorupție responsabile;
 - d) să anunțe conducătorul SFS;
 - e) să transmită cadoul conducătorului autorității fiscale în cazul oferirii cadoului fără știrea sa (lăsat în birou, în anticameră etc.), concomitent cu întreprinderea acțiunii prevăzute la lit. d);
 - f) să-și exercite activitatea profesională în mod corespunzător, în special cea pentru care i s-a oferit cadoul.
- 3.4.3. Interdicția specificată la pct.3.4.1. nu se aplică în privința cadourilor oferite din politețe sau primite cu prilejul anumitor acțiuni de protocol și a căror valoare nu depășește limitele stabilite de Guvernul Republicii Moldova (cadouri admisibile).
- 3.4.4. Toate cadourile admisibile se declară și se înscriu în Registrul de evidență a cadourilor admisibile, ținut de autoritatea fiscală, care este un registru public.
- 3.4.5. În cazul în care angajatul SFS își anunță intenția de a păstra cadoul admisibil a cărui valoare depășește limita stabilită de Guvern, aceasta este în drept să-l răscumpere, achitând în bugetul SFS diferența dintre valoarea cadoului și limita stabilită.
- 3.4.6. Modul de declarare, evaluare, evidență, păstrare, utilizare și răscumpărare a cadourilor admisibile este reglementat de Guvern.

3.5. Conflictul de interese și situațiile aferente

- 3.5.1. În exercitarea atribuțiilor de serviciu, angajatul SFS este obligat:
- a) să evite și să renunțe la interese personale ce pot compromite deciziile oficiale, adoptate cu participarea lui, sau să se abțină de la participarea la adoptarea sau executarea unor astfel de decizii, dacă acestea pot fi compromise de interesul lui personal sau de apartenența lui la o anumită organizație.
 - b) să identifice orice conflict de interese.
 - c) să informeze în scris, neîntârziat sau în termen maxim de 3 zile, conducătorul SFS (după caz, instituția care evaluează integritatea instituțională) despre conflictul de interese real apărut în cadrul activității sale profesionale, explicând natura conflictului de interese și cum acesta influențează sau poate influența exercitarea imparțială și obiectivă a atribuțiilor acestuia.
 - d) să nu emită acte administrative, să nu încheie acte juridice, să nu ia sau să nu participe la luarea unei decizii în exercitarea atribuțiilor până la soluționarea conflictului de interese real în conformitate cu Legea Nr.133/2016.
 - e) să nu admită influențe necorespunzătoare, în sensul Legii Nr.82/2017;
 - f) să desfășoare în mod legal activitatea pentru care a intervenit influența necorespunzătoare;
 - g) să facă neîntârziat în adresa conducerii SFS sau, după caz, instituției care evaluează integritatea instituțională, un denunț în formă scrisă despre exercitarea influenței necorespunzătoare.
- 3.5.2. Angajatul SFS trebuie să se autorecuze în situațiile care ar putea conduce la un conflict de interese real sau potențial.
- 3.5.3. Orice interes personal declarat de către un candidat la funcția publică, inclusiv cu statut special, trebuie să fie aplanat anterior numirii sale în funcție.

3.6. Confidențialitatea și utilizarea informației de serviciu

- 3.6.1. Informație de serviciu se consideră orice informație obținută de către angajatul SFS în legătură cu funcția deținută, despre a cărei accesibilitate limitată cunoștea sau trebuia să cunoască.

3.6.2. În legătură cu funcția deținută, angajatul SFS este obligat:

- a) să nu divulge informațiile cu accesibilitate limitată, obținute în exercitarea obligațiilor de serviciu, cu excepția permisiunii oficiale și a scopului legal;
- b) să fie prudent în folosirea informațiilor acumulate și să asigure protecția acestora;
- c) să nu divulge informațiile cu accesibilitate limitată, obținute în exercitarea obligațiilor de serviciu, cu excepția cazurilor prevăzute de legea privind accesul la informațiile de interes public;
- d) să asigure protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private.

3.6.3. Angajatul SFS nu trebuie să obțină accesul la informațiile pe care nu are dreptul să le dețină.

3.6.4. Comunicarea informațiilor prin intermediul mijloacelor de informare în masă în numele autorității publice este realizată numai de către subdiviziunea specializată sau de către persoana abilitată cu acest drept.

3.7. Utilizarea resurselor publice

3.7.1. În legătură cu funcția deținută, angajatul SFS este obligat:

- a) să asigure protecția proprietății publice și să evite orice prejudiciere a acesteia;
- b) să folosească timpul de lucru, precum și bunurile aflate în proprietatea și/sau posesia Serviciului Fiscal de Stat, inclusiv sistemele informaționale, numai în scopul desfășurării activităților aferente funcției publice deținute;
- c) să respecte modul de transmitere, utilizare și păstrare a ștampilei, documentelor de strictă evidență și a altor bunuri, inclusiv a celor cu regim special de utilizare;
- d) să respecte politicile și procedurile din domeniul tehnologiilor informaționale, cele legate de poșta electronică și de internet, concepute să mențină securitatea sistemului informațional;
- e) să asigure, potrivit atribuțiilor ce îi revin, folosirea eficientă și conform destinației a mijloacelor financiare alocate Serviciului Fiscal de Stat;
- f) să nu utilizeze bunurile autorității fiscale pentru desfășurarea activității publicistice, didactice, de cercetare sau alte activități neinterzise de lege în interes personal;
- g) să respecte normele și regulile de protecție a muncii, normele sanitare, ale tehnicii securității și anti incendiere.

3.7.2. Automobilul de serviciu poate fi folosit doar de persoanele autorizate și doar în interes de serviciu.

IV. CONDUITA ÎN CADRUL SERVICIULUI FISCAL DE STAT

4.1. Conduita colegială

4.1.1. În relațiile cu colegii, angajatul SFS urmează:

- a) să stabilească relații bazate pe responsabilitate, loialitate, egalitate în drepturi, respect reciproc, colaborare și sprijin profesional;
- b) să manifeste onestitate, obiectivitate, bună-credință, solidaritate, integritate morală și profesională;
- c) să dea dovadă de spirit de colaborare, punând la dispoziția altor subdiviziuni structurale sau angajați cunoștințe și resurse pentru atingerea obiectivelor stabilite de SFS;

- d) să manifeste spirit de echipă și să acorde sprijin eforturilor profesionale ale colegilor, în limita disponibilităților participative și a timpului disponibil;
- e) să nu aducă atingere onoarei, reputației, demnității, securității, integrității fizice și morale a colegilor.

4.2. Conduita managerială

4.2.1 Angajatul SFS împuternicit să controleze sau să dirijeze alți angajați ai SFS, precum și să gestioneze activitatea subdiviziunilor din cadrul Serviciului Fiscal de Stat, este obligat:

- a) să promoveze normele de conduită, comportament etic și profesional și să asigure respectarea acestora de către angajații din subordine, inclusiv prin propriul său comportament integru;
- b) să asigure egalitatea în șanse și tratament în ceea ce privește dezvoltarea carierei pentru angajații din subordine;
- c) să examineze și să aplice cu exigență, obiectivitate și imparțialitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru angajații din subordine, în cazul în care propune sau aprobă sancționări, avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții ori acordă stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism sau discriminare;
- d) să fie corect în relațiile cu angajații din subordine, să țină cont și să nu aducă atingere demnității personale a acestora;
- e) să identifice necesitățile de dezvoltare profesională și să întreprindă măsuri în vederea sporirii performanței și integrității profesionale;
- f) să asigure aducerea la cunoștință și aplicarea de către angajați a prevederilor actelor normative;
- g) să ia măsurile necesare pentru a preveni implicarea subalternilor în comiterea faptelor ce afectează integritatea profesională;
- h) să dea dispoziții legale, clare și precise, să asigure condițiile necesare pentru executarea lor întocmai și la timp;
- i) să asigure o atitudine grijulie a subalternilor față de bunurile materiale gestionate, să depisteze și să înlăture cauzele și condițiile, care pot provoca pierderea sau deteriorarea lor;
- j) să asigure aplicarea măsurilor de protecție, stabilite de cadrul normativ pentru subalternul care a depus o avertizare de integritate;
- k) să contribuie la crearea și dezvoltarea unei echipe bazată pe colaborare, receptivitate și intoleranță față de încălcările disciplinei de muncă.

4.3 Mediul de lucru

- 4.3.1. Angajatul SFS are dreptul la un mediu de lucru sănătos și sigur, lipsit de discriminare și hărțuire, în care pot fi atinse obiectivele autorității și cele individuale în plan profesional.
- 4.3.2. Angajatorul este responsabil pentru asigurarea securității și sănătății angajaților sub toate aspectele ce țin de activitatea desfășurată. Conducerea SFS poate desemna unul sau mai mulți angajați care să se ocupe de activitățile de protecție și prevenire a riscurilor profesionale.
- 4.3.3. Angajatul SFS trebuie să respecte normele de securitate la locul de muncă și să raporteze imediat angajatorului și/sau persoanelor desemnate orice situație de muncă pe care au motive să o considere un pericol pentru securitate și sănătate.

- 4.3.4. Angajatul SFS trebuie să aibă un rol activ în asigurarea unui mediu de lucru sigur. Angajatul SFS este protejat de orice comportament care are drept scop sau efect jignirea, ofensarea, înjosirea sau intimidarea uneia sau mai multor persoane, ori lezarea demnității, fapt pentru care se aplică sancțiune conform legii.

V. REGLEMENTĂRI ALE RELAȚIILOR CU PUBLICUL ÎN ACTIVITATEA DE SERVICIU

5.1. Relațiile cu publicul

5.1.1. Angajatul SFS, în relațiile cu publicul, este obligat:

- a) să dea dovadă de politețe, onestitate, disponibilitate și comportament civilizat față de persoanele cu care vine în contact;
- b) să aibă întotdeauna un comportament care ar păstra și ar consolida încrederea publicului în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea Serviciului Fiscal de Stat, să fie echilibrat și nediscriminatoriu, tratând fiecare persoană în mod egal, respectându-i drepturile și demnitatea;
- c) să nu determine persoanele fizice sau juridice, precum și colegii de serviciu, să adopte comportamente ilegale, folosindu-se de privilegiile funcției;
- d) să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii ce țin de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere, domiciliu, apartenență sau activitate sindicală sau orice alt criteriu;
- e) să evite orice formă de conduită care ar atenta la imaginea fizică și socială a beneficiarului de servicii;
- f) să acționeze pentru crearea unui mediu de lucru protejat de apariția acțiunilor ce manifestă discriminare și hărțuire;
- g) să ofere informații operative și transparente beneficiarilor de servicii, abordându-se o atitudine obiectivă, corectă și directă;
- h) în cadrul relațiilor cu mijloacele de informare în masă, angajații sunt obligați să respecte limitele stabilite de conducerea SFS;
- i) orice informație solicitată de mijloacele mass-media urmează, în mod obligatoriu, să fie coordonată cu subdiviziunea responsabilă de comunicare și relații cu publicul, cu aprobarea conducerii SFS;
- j) să aibă o ținută, o conduită și un limbaj adecvat, să reflecte o imagine profesională.

5.1.2. În caz de atac sau obstrucționare a angajatului, acesta trebuie să țină cont, în mod prioritar, de securitatea personală și a colegilor. În caz de escaladare a unei asemenea situații, angajatul se retrage și cere ajutor suplimentar colegiilor din subdiviziunea de securitate internă.

5.1.3. În procesul de comunicare prin telefon, angajatul urmează să respecte următoarele reguli:

- a) să salute interlocutorul și să se prezinte;
- b) să solicite într-o manieră binevoitoare și amabilă de la interlocutor prezentarea acestuia, dacă acesta nu s-a prezentat inițial;
- c) să asculte cu atenție interlocutorul;
- d) să acorde întrebări pentru a concretiza unele aspecte ale întrebării/problemei abordate;

- e) să utilizeze un limbaj clar, fără termeni tehnici excesivi, pentru ca contribuabilul să înțeleagă informațiile oferite;
- f) să redirecționeze apelantul către persoana/subdiviziunea responsabilă de soluționarea întrebării/problemei, în cazul în care întrebarea/problema adresată de către acesta nu ține de competența funcțională a angajatului care a recepționat apelul inițial;
- g) să dea dovadă de politețe și respect;
- h) să acorde atenție tonului vocii în timpul convorbirii, acesta fiind rar și moderat;
- i) să-și ia rămas bun cu o formulă de politețe, la sfârșitul convorbirii telefonice.

5.2. Conduita în cadrul relațiilor internaționale

- 5.2.1. Angajatul SFS care reprezintă Serviciul Fiscal de Stat în cadrul unor organizații și instituții internaționale, autorități ale altor state, instituții de învățământ, conferințe, seminare și alte activități este obligat să aibă o conduită care să nu prejudicieze imaginea țării și a autorității pe care o reprezintă.
- 5.2.2. Angajatul SFS aflat în deplasare de serviciu este obligat să aibă un comportament corespunzător regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării-gazdă.
- 5.2.3. În relațiile cu reprezentanții altor state, angajatului îi este interzis să exprime opinii personale privind aspectele naționale sau disputele internaționale.

VI. GESTIONAREA REȚELELOR DE SOCIALIZARE DE CĂTRE ANGAJAȚI

6.1. Comunicarea pe rețelele de socializare

6.1.1. Principiile care urmează a fi respectate în procesul de comunicare pe rețelele de socializare:

- a) doar funcționarii autorizați au dreptul să plaseze informații pe paginile web oficiale ale rețelelor de socializare din numele instituției. Acest principiu se va aplica în toate cazurile, fie că pagina este gestionată din interiorul instituției fie din exterior.
- b) angajații SFS nu-și vor exprima opiniile din numele instituției pe forumurile neguvernamentale, excepție vor fi cazurile când plasarea acestor opinii este coordonată cu șeful subdiviziunii cu atribuții în domeniu din cadrul SFS.
- c) angajații SFS, în cazul în care postează sau fac schimb de informații pe forumurile externe de socializare din numele instituției, se vor legitima indicând: numele deplin, funcția, direcția în care activează datele de contact (la necesitate). Postările se vor limita doar la scopul prevăzut de autorizare pentru fiecare caz specific.
- d) angajații SFS care folosesc rețelele de socializare vor ține cont că orice acțiune întreprinsă sau afirmație făcută, ar putea să știrbească imaginea instituției. Astfel, toate postările sau comentariile urmează a fi echilibrate.

6.1.2. Angajații SFS în utilizarea rețelelor de socializare, inclusiv din conturile personale, se vor abține de la:

- a) limbaj sau conținut vulgar;
- b) limbaj sau tonalitate ofensive (care atacă);
- c) conținut care promovează, încurajează sau perpetuează discriminarea pe criterii de rasă, convingeri, culoare, vârstă, religie, statut matrimonial, naționalitate, dezabilitate fizică sau mintală sau orientare sexuală;

- d) discriminarea pe criterii politice;
- e) conținut obscen sau link-uri la conținut obscen;
- f) desfășurarea sau încurajarea activităților ilegale;
- g) informații care ar putea pune în pericol siguranța sau securitatea publică sau securitatea sistemelor publice;
- h) conținut care încalcă interesele de proprietate juridică a oricărei alte părți;
- i) promovarea sau opunerea față de vreun candidat la funcție politică sau promovarea sau opunerea față de orice plebiscite.

6.1.3. În cadrul SFS, în timpul orelor de serviciu, rețelele de socializare se utilizează de către angajații subdiviziunii responsabile de comunicare și relații cu publicul pentru gestionarea și monitorizarea canalului de socializare din numele instituției, conform regulilor de utilizare stabilite.

6.2. Normele admisibile de utilizare a rețelelor de socializare:

6.2.1. Utilizarea din numele instituției:

- a) angajații responsabili de menținerea prezenței SFS pe rețelele de socializare au dreptul să le utilizeze în beneficiul instituției. Acest lucru presupune, monitorizarea forumurilor sociale relevante, menținerea prezenței autorității publice pe portaluri de socializare.

6.2.2. Utilizarea contului în scopuri personale:

- a) angajații din cadrul subdiviziunii responsabile de comunicare și relații cu publicul, care administrează conturile oficiale ale SFS pe rețele de socializare nu vor publica opinii personale pe aceste pagini de pe contul instituției.
- b) angajații SFS nu au dreptul să utilizeze adresa de e-mail sau parola de la locul de muncă pentru conturile personale de pe rețelele de socializare și nu doar.
- c) în scopul protejării sistemelor informaționale, angajații SFS nu vor utiliza rețelele de socializare în scopuri personale în timpul orelor de muncă de la un dispozitiv din inventarul instituției.
- d) în cazul în care un angajat al SFS este etichetat într-o postare ce vizează activitatea SFS, acesta urmează să informeze despre acest lucru angajații din cadrul subdiviziunii responsabile de comunicare și relații cu publicul la adresa de email: sc@sfs.md.
- e) utilizarea necorespunzătoare și neconformă a mijloacelor de socializare poate servi drept temei pentru acțiuni disciplinare.

6.3. Comportamentul angajaților:

6.3.1. Angajații SFS vor manifesta precauție cu privire la informațiile personale sau profesionale pe rețelele de socializare, respectând următoarele reguli generale:

- a) toate informațiile comunicate pe conturile de pe rețelele de socializare ale SFS vor avea caracter profesional, vor respecta ghidurile, normele așteptările autorității cu privire la comunicare;
- b) angajatul SFS va manifesta maximă decență și precauție ce ține de plasarea pozelor din profilul personal (nu se publică poze care conțin: costume de baie, accesorii luxoase, bunuri luxoase);
- c) angajatul SFS poate să includă funcția oficială pe conturile personale de pe rețelele de socializare;
- d) angajații SFS nu vor posta sau dezvălui informații ce țin de drepturile de proprietate, date cu caracter confidențial, informații secrete, date personale sau date ce ar aduce atingere drepturilor de proprietate intelectuală;

- e) angajatul SFS va răspunde de acțiunile sale pe rețelele de socializare nici de cum reprezentând poziția oficială a SFS.

VII. MOTIVAREA

- 7.1. Angajatul SFS este motivat pentru o conduită profesională ireproșabilă, exercitare eficientă și integritate a sarcinilor și atribuțiilor sale, prin acordare de stimulări, oportunități de dezvoltare profesională și avansare în cariera profesională.
- 7.2. Stimulările angajatului SFS sunt prevăzute de cadrul normativ național.

VIII. RĂSPUNDEREA PENTRU ÎNCĂLCAREA PREVEDERILOR PREZENTULUI COD

- 8.1. Angajatul SFS își asumă responsabilitatea pentru respectarea prevederilor prezentului Cod.
- 8.2. Încălcarea prevederilor prezentului Cod, poate atrage, după caz, răspundere disciplinară, materială, contravențională sau penală, în condițiile legii.

IX. DISPOZIȚII FINALE

- 9.1. Prezentul Cod intră în vigoare la data aprobării de către Directorul SFS;
- 9.2. Dispozițiile prezentului Cod fac parte din condițiile de muncă ale angajaților SFS. Angajatul SFS își asumă responsabilitatea respectării prevederilor prezentului Cod.