



DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

APROBAT
DIRECTOR GENERAL
AURELIA OANA PÂRVULESCU

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

EDITIE: 2	<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>						Se aplică începând cu data de: 17.11.2025
COD:							
PO-48-CMI							
ACTUALIZARE	0						

	ELABORAT
Numele și prenumele	Consilier
Semnătura:	
Data:	12.11.2025

COPIA NR.	POSESOR COPIE:
-----------	----------------

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>			Pag. 2/ 8

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale:

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat		Consilier		
1.2	Verificat		Șef serviciu		
1.3	Aprobat		Director general		

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția/Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1	Ediția 1			01.10.2015
2.2	Ediția 2			17.11.2025
2.3	Revizia 1			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. Crt	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Aplicare		Adăpostul de noapte	Consilier			
3.2	Aplicare		Adăpostul de noapte	Consilier			
3.3	Aplicare		Adăpostul de noapte	Consilier			
3.4	Aplicare		Adăpostul de noapte	Asistent social			
3.5	Aplicare		Adăpostul de noapte	Asistent social			
3.6	Aplicare		Adăpostul de noapte	Inspector de specialitate			
3.7	Aplicare		Adăpostul de noapte	Muncitor calificat			
3.8	Informare		Comp. juridic	Consilier juridic			
3.9	Informare		Comp. juridic	Consilier juridic			
3.10	Informare		Comp. audit	Auditor intern			
3.11	Informare / evidență		Comp. Managementul Calității	Consilier			

4. Scopul procedurii operaționale

- Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>			Pag. 3/ 8

- Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului prin stabilirea unor pași de derulare a activității procedurate.
- Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe directorul general și directorul general adjunct în luarea deciziilor.
- Definește sarcinile și responsabilitățile personalului implicat
- Asigură conformitatea cu reglementările în vigoare cu privire la activitățile specifice.

5. Domeniul de aplicare

- Procedura reglementează situațiile în care personalul Adăpostului de noapte poate refuza accesul beneficiarilor la serviciile instituției cât și sistarea temporară sau definitivă a acordării de servicii către aceștia.
- Asigură menținerea liniștei și ordinii interioare în incinta instituției, limitează posibilitatea izbucnirii de conflicte între beneficiari, asigură securitatea personalului și beneficiarilor de servicii prin înlăturarea elementelor de risc.
- În cadrul procedurii privind refuzul accesului și sistarea acordării de servicii, Adăpostul de noapte colaborează cu alte compartimente din cadrul D.D.A.C. Arad, cu instituții publice cu activitate în domeniul medical și al protecției persoanelor adulte cât și cu O.N.G.-uri cu același domeniu de activitate. Rezultatele așteptate în urma acestor colaborări cuprind scoaterea beneficiarilor din starea de risc social sau asigurarea accesului acestora la servicii sociale și medicale adecvate situației individuale, care nu pot fi asigurate în Adăpostul de noapte.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

Legislație primară

- Legea 292 / 20.12.2011, a asistenței sociale;
- Ordinul Ministerului Muncii și Justiției Sociale nr. 29 din 03 ianuarie 2019, pentru aprobarea standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor vârstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa 5 Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca adăposturi de noapte, cod 8790 CR-PFA-II.

Alte documente

- Organigrama DAS Arad
- Regulamentul de organizare și funcționare al DAS ARAD (H.C.L.M. Arad nr. 631 din 28.11.2023).

7. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

Definiții ale termenilor

Nr.crt	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

Abrevieri ale termenilor

Nr.crt	Abrevierea	Termen abreviat
1.	PO	Procedura operationala
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte		PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>				Pag. 4/ 8
5.	Ap	Aplicare, implementare		
6.	Ah	Arhivare		
7.	DAS	Direcția de Asistență Socială Arad		
8.	SPPD	Serviciul Protecție Persoane cu Dizabilități		
9.	H.C.L.M	Hotărâre a Consiliului Local Municipal		
10.	O.N.G.	Organizație non – guvernamentală		
11.	Vz.	Vizează		
12.	R.E.	Raport de eveniment		
13.	D.I.S.	Decizia de întrerupere temporară / definitivă a acordării de servicii sociale		
14.	F.C.A.	Formular constatator al consumului de alcool		
15.	P.V.	Procesul verbal de predare / primire a serviciului		
16.	R.A.I.	Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite		
17.	F.E.D.	Formular de constatare a refuzului de acceptare a examinării medicale și deparazitării		
18.	I1	Înregistrarea documentelor în registrul cu destinație specială		
19.	I2	Înregistrarea documentelor la Registratura DAS Arad		
20.	R.A.	Refuzul accesului în incintă pentru 24 de ore		
21.	ISS	Încetarea acordării de servicii sociale		

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități:

Prezenta procedură reglementează situațiile în care se impune refuzul accesului beneficiarilor în incinta Adăpostului de noapte, din motive legate de persoana beneficiarului sau de imposibilitatea acordării, în cadrul instituției, a serviciilor minime necesare pentru a răspunde nevoilor beneficiarului. De asemenea stabilește condițiile și situațiile în care se întrerupe acordarea de servicii sociale către beneficiar.

Refuzul accesului în incintă poate fi hotărât de către personalul cu atribuții în domeniu, fără acordul prealabil al conducerii DAS, pentru perioade de maxim 24 ore.

Întreruperea acordării de servicii poate fi temporară sau definitivă, în funcție de factorii care o determină. În cazurile în care sistarea acordării de servicii are loc în urma propunerii argumentate a personalului cu atribuții în domeniu din cadrul Adăpostului de noapte aceasta necesită aprobarea scrisă a conducerii DAS Arad.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Anexa 1 - Formular constatator al consumului de alcool;
- Anexa 2 - Procesul verbal de predare / primire a serviciului;
- Anexa 3 - Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite;
- Raport de eveniment (cuprinde și propunerea de sancționare);
- Anexa 4 - Decizia de întrerupere temporară / definitivă a acordării de servicii sociale;
- Anexa 5 - Formular de încetare a acordării de servicii sociale;
- Anexa 6 - Formular de constatare a refuzului de acceptare a examinării medicale și deparazitării.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Formular constatator al consumului de alcool – precizează subiectul, data, ora și motivul efectuării testării, rezultatul obținut și măsurile stabilite;
- Procesul verbal de predare / primire a serviciului – menționează pe scurt producerea unor evenimente deosebite;
- Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite – detaliază incidentele menționate în Procesul verbal de predare / primire a serviciului. Se vor avea în vedere data și ora producerii incidentului, persoanele implicate, împrejurările, consecințele și măsurile stabilite;
- Raportul de eveniment – în cazul în care se propune sancționarea cu întrerupere temporară sau definitivă a acordării de servicii, se va întocmi un raport de eveniment, care va expune detaliat cele menționate în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. Raportul va cuprinde propunerea de sancționare și va fi supus aprobării conducerii DAS Arad;
- Decizia de întrerupere temporară / definitivă a acordării de servicii sociale – va fi comunicată în scris

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>			Pag. 5/ 8

- persoanei sancționate și va cuprinde motivația și sancțiunea stabilită;
- Formularul de constatare a refuzului de acceptare a examinării medicale și deparazitării – se va completa în cazul refuzului de a se supune examinării medicale sau deparazitării și va cuprinde data, ora, numele și semnătura persoanei examinate, numele și semnătura cadrului medical examinator, problemele constatate și numele și semnătura personalului DAS Arad;
 - Încetarea acordării de servicii sociale -

8.2.3. Circuitul documentelor:

Formularul constatator al consumului de alcool și Formularul de constatare a refuzului de acceptare a examinării medicale și deparazitării se înregistrează în Registrul de evidență generală disponibil la sediul adăpostului de noapte și se anexează la dosarul personal al beneficiarului;

Procesul verbal de predare - primire a serviciului se înregistrează în Registrul de înregistrare a proceselor verbal de predare - primire a serviciului;

Raportul de eveniment, Decizia de întrerupere temporară / definitivă a acordării de servicii sociale și Încetarea acordării serviciilor sociale se înregistrează la Registratura DAS Arad și urmează circuitul documentelor.

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale:

- formulare tipizate;
- pixuri;
- registre A4 cu coperte tari;
- mănuși din latex;
- măști chirurgicale;

8.3.2. Resurse umane:

- personalul DAS Arad, cu atribuții în acest domeniu;
- agent de pază;
- asistent medical.

8.3.3. Resurse financiare:

- Bugetul DAS Arad.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea și derularea operațiunilor și acțiunilor activității: nu este cazul.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- Refuzul accesului beneficiarilor în incintă poate fi decis, pentru perioade de maxim 24 de ore, de către personalul de serviciu, fără acordul prealabil al superiorilor ierarhici. Decizia de a refuza accesul în incintă poate fi luată în condițiile stabilite de Art. 6.3.1 din Anexa 8 la H.C.L.M. Arad nr. 631 din 28.11.2023 și sancționează printre altele: consumul de băuturi alcoolice sau substanțe halucinogene, tentativa de a introduce în incinta adăpostului a acestora; adoptarea unui comportament violent, fizic sau verbal, față de personal sau de ceilalți beneficiari; nerespectarea programărilor privind efectuarea sarcinilor legate de curățenia incintei, nerespectarea regulilor impuse în privința fumatului; intrarea în pat cu hainele de stradă; depozitarea de alimente perisabile sau substanțe urât mirositoare în dulapurile personale, refuzul de a se prezenta pentru a fi înscrși pe listele de prezență zilnică, refuzul de a se supune examinării medicale sau, după caz, deparazitării, neachitarea la timp a taxei speciale de primire în adăpostul de noapte stabilită prin Hotărâre a Consiliului Local al Municipiului Arad. De asemenea această măsură va fi adoptată în cazurile în care potențialii beneficiari nu îndeplinesc criteriile de eligibilitate pentru a beneficia de serviciile instituției (persoane care nu își pot îndeplini singure nevoile fiziologice de bază – hrănire, deplasare, igienă personală, persoane care nu sunt apte medical de a frecventa o colectivitate, persoane care necesită îngrijire sau supraveghere medicală permanentă, persoane cu vârsta sub 18 ani). Refuzul accesului poate fi dispus atât la data luării în evidență cât și pe toată durata acordării serviciilor. Refuzul accesului se menționează în procesul verbal de predare – primire a serviciului, unde se motivează decizia adoptată și dacă este cazul, se detaliază în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite;

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>			Pag. 6/ 8

- În cazul în care există suspiciuni referitoare la faptul că starea de sănătate a unui beneficiar, sau potențial beneficiar de servicii reprezintă un pericol pentru sănătatea celor din jur, persoana în cauză va fi izolată, limitându-se contactul cu personalul instituției și alți beneficiari și se va proceda la apelarea numărului de urgență 112, în vederea solicitării intervenției unui echipaj de ambulanță, pentru clarificarea situației;
- Măsura refuzului accesului în incintă nu poate fi adoptată în situațiile în care condițiile meteorologice exterioare pot pune în pericol viața beneficiarilor. În astfel de situații, subiectul va fi izolat de restul beneficiarilor iar personalul de serviciu va apela, dacă situația o impune, la intervenția organelor abilitate, în funcție de specificul fiecărei situații;
- Măsura întreruperii acordării de servicii sociale poate fi, în funcție de gravitatea faptelor care o determină, temporară sau definitivă. Caracterul temporar sau definitiv este propus de către personalul Adăpostului de noapte și aprobat de către conducerea DAS Arad. În cazul întreruperii temporare acordarea serviciilor se reia de la sine, la expirarea termenului stabilit. În cazul întreruperii definitive (încetării) reluarea acordării de servicii, poate avea loc cu acordul scris al conducerii DAS Arad sau, temporar, în cazul în care condițiile meteorologice exterioare pot periclita viața subiectului.
- Întreruperea temporară sau definitivă a acordării de servicii ca urmare a abaterilor disciplinare ale beneficiarului (Art. 6.3.2 din Anexa 8 la H.C.L.M. Arad nr. 631 din 28.11.2023) se propune în scris de către personalul de serviciu la momentul producerii incidentului care o determină, în baza unui raport de eveniment care cuprinde expunerea detaliată a incidentului, propunerea de sancționare și justificarea acesteia și este supus aprobării conducerii DAS Arad. Se dispune pentru abateri disciplinare grave sau repetate între care se numără: adoptarea unui comportament violent, fizic sau verbal, refuzul repetat de a participa la activitățile lucrative stabilite în folosul instituției sau al comunității de către personalul adăpostului sau conducerea DAS Arad, refuzul repetat de a efectua sarcinile legate de curățenia incintei, refuzul de a efectua analizele medicale solicitate, refuzul de a colabora cu personalul adăpostului pentru întocmirea formalităților necesare sau obținerea actelor de identitate valabile, refuzul de a accepta controlul medical periodic și măsurile de deparazitare impuse, distrugerea sau însușirea bunurilor din incinta adăpostului, altele.
- Întreruperea acordării de servicii ca urmare a părăsirii instituției din proprie inițiativă a beneficiarului, pentru perioade mai lungi de 3 nopți consecutive, fără notificarea prealabilă, scrisă, a personalului instituției. Notificările scrise privind părăsirea instituției pentru perioade de timp mai lungi de trei nopți consecutive vor fi înregistrate în Registrul de Evidență Generală și atașate la dosarele personale ale beneficiarilor. În cazul în care părăsirea instituției pentru perioade de timp care depășesc perioada menționată mai sus are loc fără notificarea scrisă a personalului, întreruperea acordării de servicii se constată prin formularul pentru încetarea acordării serviciilor, care urmează circuitul documentelor și se adaugă la dosarul personal al asistatului. În această situație, acordarea de servicii sociale în cadrul instituției poate fi reluată la termenul prevăzut de Art. 6.3.2 din Anexa 8 la H.C.L.M. Arad nr. 631 din 28.11.2023, fără a necesita aprobare prealabilă, sau, cu aprobare scrisă din partea conducerii DAS Arad înainte de expirarea acestui termen.
- Dispariția factorilor de risc social care au determinat demararea acordării de servicii sociale se constată prin anchetă socială, în cadrul căreia se va propune termenul limită pentru acordarea de servicii sociale în cadrul instituției. Întreruperea acordării de servicii va surveni de la sine la expirarea acestui termen.
- Întreruperea acordării de servicii sociale în cadrul instituției poate interveni ca urmare a rezolvării situației locative a beneficiarului prin internări în centre de tip rezidențial, sau repartizarea unei locuințe sociale. Copia actului doveditor al internării/repartizării locuinței va fi adăugată la dosarul personal al beneficiarului.

8.4.3 Valorificarea rezultatelor activității: măsurile stabilite în cadrul prezentei proceduri au rolul de a asigura un climat de liniște și securitate, pentru desfășurarea în condiții optime a activității cât și securitatea beneficiarilor și evitarea expunerii acestora la risc de contaminare. De asemenea asigură îndreptarea persoanelor pentru care Adăpostul de noapte nu poate asigura serviciile minime necesare, către instituții specializate pentru problemele acestora.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>			Pag. 7/ 8

Nr. Crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	Vz	R E	DI S	F C A	P V	R A I	F E D	I1	I2	RA	ISS
1	Director general	x		x								
2	Șef serviciu	x										
3	Registratura DAS									x		
4	Inspector de specialitate		x		x	x	x	x	x		x	x
5	Asistent social		x		x	x	x	x	x		x	x
6	Asistent medical							x				
7	Agent pază				x							

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
1	Formular constatator al consumului de alcool	SPPD	DG		Adăpostul de noapte			
2	Procesul verbal de predare / primire a serviciului	SPPD	DG		Adăpostul de noapte			
3	Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite	SPPD	DG		Adăpostul de noapte			
4	Decizia de întrerupere temporară / definitivă a acordării de servicii sociale	SPPD	DG		Adăpostul de noapte			
5	Formular de încetare a acordării de servicii sociale	SPPD	DG		Adăpostul de noapte			
6	Formular de constatare a refuzului de acceptare a examinării medicale și deparazitării	SPPD	DG		Adăpostul de noapte			

11. Cuprins

Acest document este proprietatea DIRECȚIEI DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

Orice modificare sau multiplicare, parțială sau totală, fără acordul scris al proprietarului este interzisă.

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-48-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Refuzul accesului și sistarea acordării de servicii</i>			Pag. 8/ 8
Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina	
	Coperta		
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2	
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2	
3.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2	
4.	Scopul procedurii operaționale	3	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3	
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3	
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	3 – 4	
8.	Descrierea procedurii operaționale	4 - 6	
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	7	
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	7	
11.	Cuprins	8	