



DIRECȚIA DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ ARAD

APROBAT
DIRECTOR GENERAL
AURELIA OANA PÂRVULESCU

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

EDITIE: 2	<i>Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență</i>						Se aplică începând cu data de: 17.11.2025
COD:							
PO-50-CMI							
ACTUALIZARE	0						

	ELABORAT
Numele și prenumele	Consilier
Semnătura:	
Data:	12.11.2025

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

DAS Arad, SPPD, Adăpostul de noapte / Centre de zi pentru vârstnici	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-50-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență</i>			Pag. 2/ 7

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	Verificat		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	Aplicare		Compartiment protecție persoane adulte	Consilier			
3.9	Aplicare		Compartiment protecție persoane adulte	Consilier			
3.10	Aplicare		Compartiment protecție persoane adulte	Inspector de specialitate			
3.11	Aplicare		SPPD – manager de caz	Consilier			
3.12	Aplicare		SPPD – manager de caz	Inspector de specialitate			
3.13	Aplicare		SPPD – manager de caz	Consilier			
3.14	Aplicare		SPPD – manager de caz	Consilier			
3.15	Informare		Comp. juridic	Consilier juridic			
3.16	Informare		Comp. juridic	Consilier			

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 / Centre de zi pentru vârstnici			PROCEDURĂ Operațională		COD: PO-50-CMI		Actualizare 0 Ediție:2	
Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență							Pag. 3/ 7	
				juridic				
3.17	Informare		Comp. audit	Auditor intern	Matica Daniela			
3.18	Informare / evidentă		Comp. Managementul Calității	Consilier	Penzes Arpad			

4. Scopul procedurii operaționale

- Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității.
- 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 operațională are drept scop identificarea semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz fizic, psihic sau economic, cât și de neglijență la adresa beneficiarilor;
- Compartimente implicate: SPPD/Adăpostul de noapte/ Compartiment protecție persoane adulte-Centre de zi pentru vârstnici, Registratura DAS Arad, Compartiment juridic, Director general cât și autoritățile publice competente: poliția, ambulanța.

6. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

Reglementări internaționale

- Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene

Legislație primară

- Constituția României;
- Legea 197 / 01.11.2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale;
- 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;
- 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 6 Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale acordate în comunitate, organizate ca centre de zi destinate persoanelor adulte, aplicabile pentru următoarele categorii de servicii sociale: Centre de zi de asistență și recuperare, cod 8810 CZ-V-I, Centre de zi de socializare și petrecere a timpului liber (tip club), cod 8810 CZ-V-II, Centre de zi pentru victime ale dezastrelor naturale, cod 8899 CZ-PN-I, Centre de zi pentru victimele traficului de persoane, cod 8899 CZ-VTP-I și 8899CZ-VTP-II, Centre de zi pentru persoanele fără adăpost, cod 8899 CZ-PFA-I și cod 8899 CZ-PFA-II, Centre de zi de integrare/reintegrare socială, cod 8899 CZ-PN-IV.

Legislație secundară

- Legea 448 / 2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap.

Alte documente

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

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 / Centre de zi pentru vârstnici	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-50-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență</i>			Pag. 4/ 7

- Regulamentul organizare și funcționare al Adăpostului de noapte, Anexa 8 la H.C.L.M. Arad nr. 631 din 28.11.2023;

- Regulamentul de organizare și funcționare al Centrelor de zi pentru vârstnici din cadrul Compartimentului Asistență Social pentru Persoane Adulte, Anexa 7 la 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.
4.	Cutia de sesizări și reclamații	Recipient de tip cutie poștală destinat colectării de sesizări și reclamații scrise din partea beneficiarilor. Funcționarea ei este descrisă în cadrul procedurii “Modul de formulare, înregistrare și soluționare a sesizărilor și reclamațiilor”

Abrevieri ale termenilor

Nr.crt	Abrevierea	Termen abreviat
5.	PO	Procedura operationala
6.	E	Elaborare
7.	V	Verificare
8.	A	Aprobare
9.	Ap	Aplicare, implementare
10.	Ah	Arhivare
11.	DAS	Direcția Asistență Socială Arad
12.	Re	Raport de eveniment
13.	I	Înregistrare în registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite
14.	I2	Înregistrare la Registratura DAS Arad
15.	Vz	Vizat
16.	R	Repartizare în vederea soluționării
17.	Rs	Răspuns scris
18.	Mr	Măsuri de remediere a situației semnalate
19.	MMJS	Ministerul Muncii și Justiției Sociale
20.	SPPD	Serviciul Protecție Persoane cu Dizabilități

8. Descrierea procedurii operaționale

8.1. Generalități:

Adăpostul de noapte și Compartimentul protecție persoane adulte/Centrele de zi pentru vârstnici iau măsuri pentru prevenirea și combaterea oricăror forme de tratament abuziv (fizic, psihic sau economic) asupra beneficiarilor, atât din partea celorlalți beneficiari cât și din partea propriului personal. Adăpostul de noapte și Compartimentul protecție persoane adulte/Centrele de zi pentru vârstnici iau măsurile necesare pentru semnalarea, identificarea și soluționarea cazurilor de abuz și neglijență în rândul beneficiarilor de servicii.

8.2. Documente utilizate

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Sesizare scrisă;
- Declarațiile persoanelor implicate și a martorilor;

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 / Centre de zi pentru vârstnici	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-50-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență</i>			Pag. 5/ 7

- Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite;
- Raport de eveniment;
- Răspunsul scris al compartimentului căruia i-a fost repartizată spre soluționare sesizarea;

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Sesizarea scrisă: poate fi făcută de către persoana abuzată sau orice altă persoană care a luat la cunoștință despre comiterea unui act abuziv sau de neglijență. Sesizarea scrisă va cuprinde datele de identificare ale persoanei abuzate, ale persoanei care a comis abuzul (dacă autorul este cunoscut), circumstanțele în care a fost comis abuzul și datele de identificare a persoanei care întocmește sesizarea.
- Declarațiile persoanelor implicate și a martorilor: personalul Adăpostului de noapte și al și Compartimentului protecție persoane adulte/Centrele de zi pentru vârstnici, va verifica veridicitatea informațiilor referitoare la comiterea abuzului sau neglijenței prin culegerea de declarații scrise de la toate persoanele implicate în presupusul abuz;
- Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite cuprinde cazurile de abuz identificate sau semnalate, instituțiile sesizate, măsurile întreprinse în vederea remedierii situației; tot aici sunt înregistrate declarațiile părților implicate;
- Raportul de eveniment: va expune detaliat cele menționate în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. Raportul va cuprinde propunerea de sancționare, măsurile propuse privind remedierea situației și va fi supus aprobării conducerii DAS Arad.
- Răspunsul scris al compartimentului căruia i-a fost repartizată spre soluționare sesizarea va cuprinde soluția și sancțiunile stabilite.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- Sesizările scrise pot fi înmânate direct personalului sau puse în cutia de sesizări și reclamații care va fi amplasată într-un loc accesibil tuturor beneficiarilor și al cărei conținut se verifică săptămânal;
- Sesizările vor fi înregistrate în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite;
- Sesizările vor fi trimise spre soluționare către conducerea DAS Arad, în cursul săptămânii curente, urmând circuitul specific al documentelor.

-

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale:

- Recipient de tip cutie poștală;
- Sistemul de supraveghere video;
- Coli A4;
- Pixuri;
- Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite.

8.3.2. Resurse umane:

- Personalul instituției, cu responsabilități în domeniu;

8.3.3. Resurse financiare:

- Bugetul DAS Arad.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

- Înregistrarea sesizărilor;
- Culegerea declarațiilor părților implicate;
- Informarea conducerii DAS Arad cu privire la circumstanțele abuzului sau neglijenței;
- Sesizarea autorităților publice competente.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- Sesizarea verbală sau scrisă a unei forme de abuz. Aceasta poate fi realizată de către partea vătămată sau de către terțe persoane. Sesizările scrise vor fi înregistrate în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite. Se va păstra confidențialitatea asupra numelor autorilor sesizărilor scrise sau verbale;

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 / Centre de zi pentru vârstnici	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	COD: PO-50-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență</i>			Pag. 6/ 7

- Autosesizarea - în cazul în care se observă existența unei forme de abuz, personalul instituției demarează procedura privind semnalarea, identificarea și soluționarea abuzurilor, chiar și în lipsa unei sesizări verbale sau scrise;
- Personalul instituției va verifica veridicitatea informațiilor obținute prin sesizări verbale sau scrise, prin luarea de declarații scrise, atât de la presupusul abuzator și de la partea vătămată, cât și posibili martori. Aceste declarații se vor înregistra în Registrul de evidență a abuzurilor și incidentelor deosebite;
- Se vor verifica eventualele înregistrări video surprinse de camerele de supraveghere amplasate în incintă, iar în cazul în care vor apărea imagini relevante la subiect, acestea vor fi salvate spre a fi puse la dispoziția conducerii instituției și a organelor competente;
- În cazul constatării comiterii unui abuz, se va înștiința în scris conducerea instituției iar dacă situația impune acest lucru se va apela numărul de urgență 112, pentru a solicita intervenția organelor / instituțiilor abilitate;
- Se vor dispune în scris măsuri în vederea remedierii situației și a sancționării vinovaților, conform Regulamentului Intern.
- În situații deosebite, când s-a produs o vătămare corporală sau deces, sau evenimente care afectează grav calitatea vieții beneficiarilor, personalul adăpostului informează organele competente prevăzute de lege (conducerea DAS Arad, procuratură, poliție) în maxim 24 de ore de la luarea la cunoștință referitor la producerea incidentelor.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

- Implementarea procedurii are ca scop prevenirea abuzurilor și a neglijenței, limitarea și remedierea efectelor produse de către acestea și sancționarea vinovaților.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

Nr. Crt.	Compartimentul (postul) / acțiunea (operațiunea)	Vz	I	I2	R	Rs	Mr	Re
1	Director general	x			x			
2	Șef serviciu							x
3	Registratura DAS Arad			x				
4	Compartimentul către care a fost repartizată spre soluționare sesizarea					x	x	
5	Personalul adăpostului de noapte		x					x
6	Personalul Compartimentului protecție persoane adulte/Centrelor de zi pentru vârstnici		x					x

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
-								
-								

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul PO	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	

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 / Centre de zi pentru vârstnici	PROCEDURĂ Operațională	COD: PO-50-CMI	Actualizare 0 Ediție:2
<i>Soluționarea cazurilor de abuz și neglijență</i>			Pag. 7/ 7
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 – 3	
4.	Scopul procedurii operaționale	3	
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3	
6.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	3 – 4	
7.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4	
8.	Descrierea procedurii operaționale	4 – 6	
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	6	
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	6	
11.	Cuprins	7	