Asociația „Ai Voință, Ai Putere”
CIF 36428530 · Sediul: municipiul Oltenița, str. Pescarilor nr. 57, județul Călărași
Centrul de zi de recuperare pentru copii cu dizabilități „Ai Voință, Ai Putere” - București · Cod serviciu social 889.3.1.CZAR.C

APROBAT,
Președinte Asociație,
Marineață Ionel
Data: .....

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

privind prevenirea, identificarea, semnalarea și soluționarea cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și violență asupra copilului

în cadrul Centrul de zi de recuperare pentru copii cu dizabilități „Ai Voință, Ai Putere” - București

Cod: P.O. - 07
Ediția I, Revizia 0

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția (cod COR)	Data	Semnătura
1.	Elaborat	Balici Ana Daniela	Asistent social (263501)		
3.	Aprobat	Marineață Ionel	Președinte Asociație		

Cuprins

Nr.	Denumirea componentei în cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Situația ediției și a reviziilor în cadrul ediției procedurii	
2	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau revizia	
3	Scopul procedurii operaționale	
4	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	
5	Documente de referință aplicabile activității procedurate	
6	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați	
7	Descrierea procedurii operaționale	
8	Responsabilități	
9	Dispoziții finale	
10	Anexe și formulare	

1. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul ediției procedurii operaționale

Nr. crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea revizuirii	Data de la care se aplică
1.1.	Ediția I	Elaborare inițială	-	
1.2.	Revizia 1			
1.3.	Revizia 2			

2. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției

Nr.	Scopul difuzării	Ex. nr.	Funcția (cod COR)	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
1.	Aplicare	1	Șef centru (134401)			
2.	Aplicare	1	Asistent social (263501)	Balici Ana Daniela		Balici
3.	Aplicare	1	Psiholog (263411)			
4.	Aplicare	1	Kinetoterapeut (226405)			
5.	Aplicare	1	Asistent medical generalist (325901)			
6.	Informare	1	Președinte Asociație	Marincață Ionel		
7.	Evidență și arhivare	1	Asistent social (263501)	Balici Ana Daniela		Balici

3. Scopul procedurii operaționale

3.1. Stabilește măsurile de prevenire, modul de identificare a indicatorilor, obligațiile de semnalare, măsurile imediate de protecție și modul de soluționare a cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și violență asupra copiilor beneficiari.

3.2. Se aplică indiferent dacă fapta este comisă de un membru al personalului, de un alt copil, de un membru al familiei sau de o terță persoană, și indiferent dacă a avut loc în interiorul sau în afara Centrului.

4. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

4.1. Procedura se aplică activității de **prevenire, identificare, semnalare și soluționare a cazurilor de abuz, neglijare, exploatare și violență** desfășurate în cadrul **Centrul de zi de recuperare pentru copii cu dizabilități „Ai Voință, Ai Putere" - București**, serviciu social fără cazare, cod **889.3.1.CZAR.C**, cu o capacitate de 10 copii/zi.

4.2. Procedura se aplică președintelui Asociației, șefului de centru (cod COR 134401), asistentului social (263501), psihologului (263411), kinetoterapeutului (226405) și asistentului medical generalist (325901), precum și voluntarilor, practicanților și persoanelor care prestează servicii în baza unor contracte încheiate de Asociație.

5. Documente de referință aplicabile activității procedurate

5.1. Legislație

- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 448/2006 privind protecția și promovarea drepturilor persoanelor cu handicap, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare, și Normele metodologice aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 118/2014;

- Hotărârea Guvernului nr. 268/2026 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale;

- Ordinul ministrului muncii și justiției sociale nr. 27/2019 privind aprobarea standardelor minime de calitate pentru serviciile sociale de zi destinate copiilor, cu modificările și completările ulterioare;

- Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal;

- Legea nr. 53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

- Legea nr. 217/2003 pentru prevenirea și combaterea violenței domestice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

5.2. Reglementări interne

- Regulamentul de organizare și funcționare al Centrului;
- Regulamentul intern al Asociației;
- Codul de etică;
- Carta drepturilor beneficiarului;
- Fișele de post ale personalului.
- Procedura operațională privind relația personalului cu copiii beneficiari (P.O. - 04);
- Procedura operațională privind controlul comportamentelor (P.O. - 06);
- Procedura operațională privind sesizările și reclamațiile (P.O. - 05).

6. Definiții și abrevieri

Nr.	Termenul	Definiția
1.	Abuz asupra copilului	Orice acțiune voluntară a unei persoane care se află într-o relație de răspundere, încredere sau autoritate față de copil, prin care sunt periclitate viața, dezvoltarea fizică, mentală, spirituală, morală sau socială, integritatea corporală ori sănătatea fizică sau psihică a copilului.
2.	Abuz fizic	Vătămarea corporală a copilului sau expunerea acestuia la risc de vătămare.
3.	Abuz emoțional	Expunerea repetată a copilului la situații care îi afectează dezvoltarea psihică: umilire, amenințare, respingere, izolare.
4.	Abuz sexual	Implicarea copilului în activități cu caracter sexual, inclusiv expunerea la materiale cu acest caracter.
5.	Neglijare	Omisiunea, voluntară sau involuntară, de a lua o măsură ori de a îndeplini o obligație de îngrijire, cu punerea în pericol a vieții, dezvoltării sau sănătății copilului.
6.	Exploatare	Utilizarea copilului pentru muncă, cerșetorie, activități care îi pun în pericol sănătatea sau dezvoltarea, ori pentru obținerea de foloase.
7.	Violență între copii	Agresiunea fizică, verbală sau relațională exercitată de un copil asupra altui copil, inclusiv sub forma bullyingului.

Abrevieri: D.G.A.S.P.C. - Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului; S.P.A.S. - serviciu public de asistență socială; T.C.A. - Telefonul Copilului, 119; P.O. - procedură operațională.

7. Descrierea procedurii operaționale

7.1. Măsuri de prevenire

a) la angajare se solicită certificat de cazier judiciar, iar personalul este verificat cu privire la îndeplinirea condițiilor legale pentru a lucra cu copii;

b) fiecare angajat, voluntar sau practicant semnează angajamentul privind conduita în relația cu copiii, prevăzut în P.O. - 04;

c) personalul este instruit anual cu privire la identificarea și semnalarea abuzului;

d) copiii sunt informați, în forme accesibile vârstei și nivelului lor de înțelegere, despre dreptul de a spune nu, despre atingerile nepotrivite și despre adulții cărora li se pot adresa;

e) reprezentanții legali sunt informați, la admitere, despre existența prezentei proceduri și despre modul de semnalare;

f) spațiile sunt organizate astfel încât să nu existe zone nesupravegheate în care un adult poate rămâne singur cu un copil fără posibilitatea de a fi observat;

g) accesul persoanelor străine în spațiile în care se află copiii se face numai cu aprobarea șefului de centru și sub supraveghere;

h) predarea copilului la finalul programului se face exclusiv reprezentantului legal sau persoanei împuternicite în scris de acesta, pe baza actului de identitate.

7.2. Identificarea. Indicatori de alertă

Categoria	Indicatori
Fizici	Leziuni, echimoze, arsuri sau fracturi fără explicație plauzibilă ori cu explicații contradictorii; leziuni în diferite stadii de vindecare; teamă de atingere sau de dezbrăcare.
Comportamentali	Schimbare bruscă de comportament; retragere, apatie, agresivitate neobișnuită; regresie în achiziții; teamă față de o anumită persoană sau de întoarcerea acasă; comportamente sexualizate nepotrivite vârstei.
De neglijare	Igienă deficitară persistentă; îmbrăcăminte nepotrivită anotimpului; foame constantă; absențe repetate nemotivate; netratarea unor afecțiuni medicale; neprezentarea la controale sau la terapii recomandate.
Relatări	Orice relatare a copilului privind o faptă de abuz, neglijare sau exploatare, indiferent cât de fragmentară, este tratată cu seriozitate.

Personalul nu are obligația de a stabili dacă fapta s-a produs. Obligația este de a semnala suspiciunea. Personalul nu audiază copilul, nu îi adresează întrebări sugestive, nu îi cere să repete relatarea în fața altor persoane și nu confruntă persoana suspectată.

7.3. Semnalarea

1. Orice persoană care ia cunoștință de o suspiciune de abuz, neglijare, exploatare sau violență o semnalează de îndată șefului de centru, verbal, și o consemnează în aceeași zi în formularul de semnalare prevăzut în Anexa nr. 1.

2. Dacă persoana suspectată este șeful de centru, semnalarea se adresează direct președintelui Asociației.

3. Dacă persoana suspectată este președintele Asociației, semnalarea se adresează direct Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului de sector și, după caz, organelor de poliție.

4. Semnalarea nu poate fi condiționată de existența unor probe și nu poate fi descurajată sub niciun motiv.

5. Relatarea copilului se consemnează în cuvintele acestuia, fără interpretări și fără completări.

7.4. Măsuri imediate

1. Se asigură protecția copilului și se întrerupe orice contact cu persoana suspectată.

2. Asistentul medical generalist evaluează starea copilului și, dacă este necesar, se apelează numărul unic 112 sau se asigură transportul la o unitate sanitară.

3. Dacă persoana suspectată este un angajat, șeful de centru propune președintelui măsuri de îndepărtare imediată a acesteia de la contactul cu copiii, până la finalizarea verificărilor.

4. Reprezentantul legal este informat de îndată, cu excepția situației în care acesta este persoana suspectată sau în care informarea ar pune copilul în pericol.

5. Se păstrează, în măsura posibilului, elementele care pot constitui probe și nu se intervine asupra acestora.

7.5. Notificarea autorităților

Situația	Instituția notificată	Termen
Orice suspiciune de abuz, neglijare, exploatare sau violență asupra copilului	D.G.A.S.P.C. de sector și, după caz, S.P.A.S. de domiciliu	De îndată, în cel mult 24 de ore, telefonic și în scris
Fapte care pot constitui infracțiuni	Organele de poliție și, după caz, parchetul, prin apel 112	De îndată
Situații de urgență medicală	Serviciul de urgență, prin apel 112	Imediat
Informare generală privind drepturile copilului	Telefonul Copilului - 119	Oricând
Suspendarea sau retragerea licenței ca urmare a incidentului	Agenția Județeană pentru Plăți și Inspecție Socială a Municipiului București	Conform solicitării instituției

Notificarea către autorități nu poate fi amânată în așteptarea finalizării verificărilor interne și nu este condiționată de acordul reprezentantului legal.

7.6. Verificarea internă

Președintele Asociației dispune constituirea unei comisii de verificare, formată din cel puțin două persoane care nu au legătură cu situația semnalată. Comisia audiază personalul implicat, analizează documentele și consemnează constatările în proces-verbal, în termen de 10 zile lucrătoare de la semnalare. Verificarea internă nu se substituie anchetei autorităților competente și nu poate întârzia notificarea acestora. Copilul nu este audiat de comisie.

În funcție de constatări, se dispun: măsuri disciplinare, potrivit Codului muncii, sesizarea organelor de urmărire penală, revizuirea planului personalizat de intervenție al copilului, măsuri de sprijin psihologic pentru copil și pentru familie, precum și măsuri de prevenire aplicabile întregului serviciu.

7.7. Monitorizarea ulterioară și protecția persoanei care semnalează

Situația copilului se monitorizează timp de cel puțin 6 luni de la incident, prin observarea comportamentului, ședințe de sprijin psihologic și comunicare cu familia și cu instituțiile implicate. Rezultatele se consemnează în fișa de monitorizare post-incident.

Persoana care semnalează cu bună-credință este protejată împotriva oricărei forme de represalii, inclusiv împotriva sancțiunilor disciplinare, a modificării nefavorabile a atribuțiilor sau a încetării raporturilor de muncă pentru acest motiv. Identitatea persoanei care semnalează se păstrează confidențială, în măsura permisă de lege.

7.8. Confidențialitate

Informațiile privind cazul se comunică exclusiv persoanelor care au dreptul de a le cunoaște și autorităților competente. Este interzisă discutarea cazului cu alți părinți, cu presa sau pe rețele de socializare. Documentele se păstrează separat, în condiții de securitate, de către șeful de centru.

8. Responsabilități

Funcția (cod COR)	Responsabilități
Președintele Asociației	Dispune măsurile imediate privind personalul; constituie comisia de verificare; semnează notificările către autorități; dispune măsuri disciplinare; aprobă procedura.
Șef centru (134401)	Primește semnalările; asigură protecția imediată a copilului; notifică autoritățile în termen; păstrează documentația cazului; organizează instruirea anuală; monitorizează măsurile.
Asistent social (263501)	Consemnează semnalările; comunică cu familia și cu instituțiile; ține registrul cazurilor; participă la monitorizarea post-incident.
Psiholog (263411)	Acordă sprijin psihologic copilului; formulează recomandări pentru revizuirea P.P.I.; participă la monitorizare; nu efectuează audierea copilului.
Asistent medical generalist (325901)	Evaluează starea copilului; acordă primul ajutor; consemnează leziunile observate; asigură legătura cu unitatea sanitară.
Kinetoterapeut (226405) și întregul personal	Semnalează de îndată orice suspiciune; respectă confidențialitatea; participă la instruiri.

9. Dispoziții finale

9.1. Prezenta procedură se aduce la cunoștința întregului personal, sub semnătură, conform listei de difuzare de la pct. 2.

9.2. Procedura se revizuiește ori de câte ori intervin modificări legislative, organizatorice sau ale structurii de personal, precum și în urma constatărilor rezultate din controale, din analiza incidentelor și din evaluarea internă a calității.

9.3. Nerespectarea prevederilor prezentei proceduri atrage răspunderea disciplinară, în condițiile Legii nr. 53/2003 - Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare, fără a exclude răspunderea civilă, contravențională sau penală, după caz.

9.4. Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării ei de către președintele Asociației.

10. Anexe și formulare

Nr.	Denumirea anexei / formularului	Completează	Se păstrează la
1	Formular de semnalare a suspiciunii de abuz, neglijare, exploatare sau violență	Persoana care semnalează	Dosarul cazului
2	Registrul cazurilor semnalate	Șef centru	Centru, separat, în condiții de securitate
3	Fișa de monitorizare post-incident	Echipa multidisciplinară	Dosarul cazului