



ROMÂNIA
JUDEȚUL HARGHITA
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TOPLIȚA
Bd. N. BĂLCESCU NR. 14
Tel/Fax: 0266341871 / 0266341772
E-mail: secretariat@primariatoplita.ro
www.primariatoplita.ro



ISO 14001

ISO 9001

DISPOZIȚIA Nr. 105 /2026

privind revizuirea documentelor prevăzute în Ordinul 27/2019, Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți – **METODOLOGIA DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR**

Buzilă Victor Sebastian – Primarul Municipiului Toplița,

Analizând referatul nr. **6808/24.02.2026** al Direcției de Asistență Socială – Centrul Social Integrat – Centrul de Zi pentru Copii, prin care s-a propus aprobarea documentelor prevăzute de Ordinul nr.27/2019 – Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți - **METODOLOGIA DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR**

Având în vedere următoarele:

- *Legea 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată cu modificările și completările ulterioare;*
- Legea nr.292/2011 asistenței sociale, aprobată cu modificările și completările ulterioare;
- HOTĂRÂREA Nr. 797/2017 din 8 noiembrie 2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;
- ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr.57/2019 din 3 iulie 2019 – privind codul administrativ;
- HCL Nr. 153/2025 Regulament de Organizare și Funcționare al Direcției de Asistență Socială Toplița;
- Ordinul nr.27/2019, Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți

Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor în scopul evaluării calității activităților desfășurate.

Im1: Evidențele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor sunt disponibile la sediul centrului (chestionare, interviuri, etc.)

Im2: Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă la sediul centrului.

DISPUN:

Art.1: Începând cu data prezentei, se aprobă un număr de 1 document, prevăzute în Ordinul nr.27/2019 pentru aprobarea Standardelor Minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți conform tabelului:

ANEXA NR.	DENUMIRE DOCUMENT
1	METODOLOGIA DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR

[Tastați aici]

Art 2: Cu aducerea la îndeplinire a prezentei dispoziții și a legislației în materie se însărcinează Direcția de Asistență Socială – Centrul Social Integrat – Centrul de Zi pentru Copii, prin D-na Natea Mihaela – Șef Centru.

Art 3: Prezenta dispoziție se comunică Instituției Prefectului Județ Harghita, Direcției de Asistență Socială, Centrului Social Integrat – d-nei Natea Mihaela.

TOPLIȚA la

24.02.2026

**PRIMAR
BUZILĂ VICTOR SEBASTIAN**

**CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE,
SECRETAR GENERAL – CIOBANU MIHAI - IULIAN**

Numele și prenumele	Funcția	Semnătura	Data	Nr. exp.
Natea Mihaela	Șef Centru		24.02. 2026	4



ISO 9001

ROMÂNIA
JUDEȚUL HARGHITA
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TOPLIȚA
Bd. N. BĂLCESCU NR. 14
Tel/Fax: 0266341871 / 0266341772
E-mail: secretariat@primariatoplita.ro
www.primariatoplita.ro



ISO 14001



Nr. 6208/21.02.2026

REFERAT

- *Legea 272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, republicată cu modificările și completările ulterioare;*
- *Legea 292/2011 asistenței sociale, aprobată cu modificările și completările ulterioare;*
- *HOTĂRÂREA Nr. 797/2017 din 8 noiembrie 2017 pentru aprobarea regulamentelor cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal;*
- *ORDONANȚA DE URGENȚĂ Nr.57/2019 din 3 iulie 2019 – privind codul administrativ;*
- *HCL Nr. 153/2025 Regulament de Organizare și Funcționare al Direcției de Asistență Socială Toplița;*
- *Ordinul nr.27/2019, Standarde Minime de calitate pentru serviciile sociale organizate ca centre de zi pentru copiii în familie și/sau copiii separați sau în risc de separare de părinți.*

Centrul măsoară gradul de satisfacție a beneficiarilor în scopul evaluării calității activităților desfășurate.

Im1: Evidențele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor sunt disponibile la sediul centrului (chestionare, interviuri, etc.)

Im2: Metodologia de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarilor este disponibilă la sediul centrului.

Solicităm emiterea unei dispoziții în vederea aprobării documentelor anexate conform tabelului:

ANEXA NR.	DENUMIRE DOCUMENT
1	METODOLOGIA DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR

Numele și prenumele	Funcția	Semnătura	Data	Nr.exp.
Natea Mihaela	Șef Centru		21.02.2026	4



ISO 9001

ROMÂNIA
JUDEȚUL HARGHITA
PRIMĂRIA MUNICIPIULUI TOPLIȚA
Bd. N. BĂLCESCU NR. 14
Tel/Fax: 0266341871 / 0266341772
E-mail: secretariat@primariatoplita.ro
www.primariatoplita.ro



ISO 14001



Nr.

**METODOLOGIA DE MĂSURARE
A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL BENEFICIARILOR
REVIZUITĂ 4**

Scopul procedurii

Măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți – copiii , indirecti – părinții în privința activităților esențiale desfășurate cât și de măsurare a gradului de satisfacție al beneficiarilor cu privire la serviciile sociale acordate in cadrul Centrului Social Integrat- Centrul de Zi Toplița.

Evidențele măsurării gradului de satisfacție a beneficiarilor privind calitatea serviciilor sunt disponibile la sediul centrului (chestionare, interviuri, etc.). Se realizează analiza fiecărui factor al climatului organizațional, prin raportare la consecința lor asupra randamentului individual și colectiv. Implementarea acestui sistem în instituție și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției copiilor și părinților acestora permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit și a analizei soluțiilor oferite de copii sau părinți cât și sub cel al măsurării și urmăririi impactului final obținut în urma schimbărilor realizate în instituție. În mod similar este posibilă identificarea și gestiunea factorilor specifici care condiționează performanța în instituție, prin compararea evoluțiilor factorilor și raportarea la performanța reală obținută în instituție, prin comparații între colective similare dar cu performanțe diferite (identificarea factorilor care le diferențiază), analiza sugestiilor etc. Aceste propuneri de îmbunătățire vor fi comunicate conducerii unității, spre aprobare și implementate de către responsabilii în domeniul respectiv.

PRIMAR ,
BUZILĂ VICTOR SEBASTIAN

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE,
SECRETAR GENERAL -CIOBANU MIHAI-IULIAN

Numele și prenumele	Funcția	Semnătură	Data	Nr.exp.
Natea Mihaela	Șef Centru		24.02.2025	4

**I.CHESTIONAR DE MĂSURARE
A GRADULUI DE SATISFAȚIE AL BENEFICIARILOR**

1. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciile oferite în cadrul Centrului de Zi pentru Copii?
 - Foarte mulțumit/ă
 - Mulțumit/ă
 - Nemulțumit/ă
 - Foarte nemulțumit/ă
2. Cum apreciați a fi colaborarea cu educatorul, angajat al Centrului de Zi pentru Copii?
 - Satisfăcătoare
 - Neutră
 - Nesatisfăcătoare
3. Cum apreciați a fi colaborarea cu asistentul medical, angajat al Centrului Social Integrat?
 - Satisfăcătoare
 - Neutră
 - Nesatisfăcătoare
4. Cum apreciați a fi colaborarea cu asistentul social, angajat al Direcției de Asistență Socială?
 - Satisfăcătoare
 - Neutră
 - Nesatisfăcătoare
5. Ați recomanda serviciile acordate în cadrul Centrului de Zi pentru Copii și altor persoane?
 - Da
 - Nu
 - Nu știu
6. Cunoașteți ce drepturi și obligații aveți ca și reprezentant legal/beneficiar al serviciilor acordate în cadrul Centrului de Zi pentru Copii?
 - Da
 - Nu
 - Nu știu
7. Considerați că spațiile comune din cadrul Centrului de Zi pentru Copii sunt accesibile și sigure?
 - Da
 - Nu
 - Nu știu
8. Cât de satisfăcut/ă sunteți cu privire la relațiile cu personalul care vă acordă serviciile în cadrul Centrului Social Integrat – Centrul de Zi pentru Copii?
 - Deloc satisfăcut/ă
 - Puțin satisfăcut/ă
 - Moderat satisfăcut/ă
 - Foarte satisfăcut/ă

Dacă sunteți puțin sau deloc satisfăcut/ă, vă rugăm să motivați concret situația în fapt.

9. Cât de satisfăcut /ă sunteți cu privire la utilitatea serviciilor oferite și la măsurile în care ele corespund nevoilor dumneavoastră?

- Deloc satisfăcut/ă
- Puțin satisfăcut/ă
- Moderat satisfăcut/ă
- Foarte satisfăcut/ă

Dacă sunteți puțin sau deloc satisfăcut/ă, vă rugăm să detaliați alegerea făcută.

10. Aveți sentimentul de securitate cu privire la:

- Organizarea și desfășurarea activităților
- Relațiile cu personalul
- Relațiile cu ceilalți beneficiari
- Confidențialitate
- Abuz, neglijare și discriminare

Dacă nu aveți sentimentul de securitate cu privire la cele sus menționate vă rugăm se detaliați acest aspect.

11. Dacă aveți propuneri pe care le considerați utile pentru îmbunătățirea serviciilor oferite în cadrul centrului Social Integrat – Centrul de Zi pentru Copii, vă rugăm să le enumerați

II. CHESTIONAR DE MĂSURARE A GRADULUI DE SATISFAȚIE

Vă rugăm să răspundeți cu sinceritate următoarelor întrebări.

Scopul acestui chestionar este:

- Stabilirea calității și nivelului funcționării relației personal – beneficiar
- Stabilirea celor mai potrivite servicii și în concordanță cu nevoile identificate ale fiecărui beneficiar
- Stabilirea gradului de satisfacție cu privire la activitatea desfășurată în cadrul Centrului de Zi pentru Copii

1. Cum apreciați a fi colaborarea cu asistentul social, angajat al centrului de zi?

- a. Satisfăcătoare b. Neutră c. Nesatisfăcătoare

2. Cum apreciați a fi colaborarea cu asistentul medical, angajat al centrului de zi?

- a. Satisfăcătoare b. Neutră c. Nesatisfăcătoare

3. Care este opinia dvs. referitoare la promptitudinea acordării serviciilor?
 a. Satisfăcătoare b. Neutră c. Nesatisfăcătoare
4. Cunoașteți ce drepturi și obligații aveți în centrul de zi?
 DA
 NU
5. În ce categorie de vârstă vă încadrați?
 Între 20-40 ani
 Între 41-60 ani
 Peste 61 ani
6. Ați recomandat serviciile acordate în centrul de zi și altor persoane?
 DA
 NU
7. În general, cât de satisfăcut sunteți de serviciile noastre?
 a. Satisfăcut b. Neutru c. Nesatisfăcut
8. Considerați că spațiile comune din centrul de zi sunt accesibile și sigure?
 DA
 NU

VĂ MULȚUMIM!

PRIMAR ,
 BUZILĂ VICTOR SEBASTIAN

CONTRASEMNEAZĂ PENTRU LEGALITATE,
 SECRETAR GENERAL -CIOBANU MIHAI-IULIAN

Numele și prenumele	Funcția	Semnătura	Data	Nr.exp.
Natea Mihaela	Șef Centru		24.02.2020	4