



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



ISO 9001

ISO 14001

DISPOZIȚIA Nr. 97 /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 – **PROCEDURA PRIVIND SUGESTIILE/SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE**

Buzilă Victor Sebastian – Primarul Municipiului Toplița,

Analizând referatul nr. **6818/24.02.2026** 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 - **PROCEDURA PRIVIND SUGESTIILE/SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE**

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

S4.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu privire la serviciile primite

Im1: Procedura privind sugestiile/ sesizările și reclamațiile 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	PROCEDURA PRIVIND SUGESTIILE/SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE

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@primariatoplița.ro
www.primariatoplița.ro



ISO 14001



Nr. 6218/24.02.2026

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.*

S4.1 Centrul asigură condițiile necesare pentru colectarea sugestiilor, sesizărilor și reclamațiilor beneficiarilor cu privire la serviciile primite

Im1: Procedura privind sugestiile/ sesizările și reclamațiile este disponibilă la sediul centrului.

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

ANEXA NR.	DENUMIRE DOCUMENT
1	PROCEDURA PRIVIND SUGESTIILE/SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE

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.

**PROCEDURA PRIVIND SUGESTIILE/SESIZĂRILE ȘI RECLAMAȚIILE
REVIZUITĂ 4**

- Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale.
- Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul echipei de implementare a P.P.I.
- Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea P.P.I. și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației.

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