



**COD DE PRACTICĂ PRIVIND
FURNIZAREA SERVICIILOR
DE TELEASISTENȚĂ SOCIALĂ
ÎN ROMÂNIA**

CUPRINS

	REZUMAT EXECUTIV	4
Capitolul 01	DISPOZIȚII GENERALE	6
	Art. 1 – Scopul Codului de practică	7
	Art. 2 – Definiții	7
	Art. 3 – Principii fundamentale	7
	Art. 4 – Domeniul de aplicare	8
Capitolul 02	CADRUL LEGAL ȘI PRINCIPIILE APLICABILE	9
	Art. 5 – Baza legală a furnizării serviciilor de teleasistență socială	10
	Art. 6 – Principii de reglementare a teleasistenței sociale	10
	Art. 7 – Principiul consimțământului informat	11
	Art. 8 – Protecția datelor și confidențialitatea	11
	Art. 9 – Accesibilitate și incluziune digitală	11
Capitolul 03	TELEASISTENȚA SOCIALĂ: DEFINIȚIE, DOMENII ȘI PROCEDURI	12
	Art. 10 – Definirea activităților de teleasistență socială	13
	Art. 11 – Domeniile de aplicare	13
	Art. 12 – Etapele furnizării serviciilor de teleasistență socială	14
	Art. 13 – Platforme și instrumente tehnologice	14
	Art. 14 – Documentarea și arhivarea activităților	14
	Art. 15 – Limitele teleasistenței sociale	15
Capitolul 04	RESPONSABILITĂȚI ȘI OBLIGAȚII PROFESIONALE	16
	Art. 16 – Responsabilitățile generale ale asistenților sociali	17
	Art. 17 – Responsabilitățile instituțiilor furnizoare	17
	Art. 18 – Obligațiile privind protecția datelor și securitatea informațiilor	18
	Art. 19 – Supervizarea profesională	18
	Art. 20 – Răspunderea disciplinară și profesională	19

CUPRINS

Capitolul

05

SUPERVIZARE, ETICĂ ȘI FORMARE CONTINUĂ	20
Art. 21 – Principiile etice în activitatea de teleasistență socială	21
Art. 22 – Confidențialitatea și limitele acesteia	21
Art. 23 – Supervizarea profesională	22
Art. 24 – Formarea profesională continuă	22
Art. 25 – Integritatea profesională și conflictele de interese	23
Art. 26 – Promovarea bunelor practici și a culturii etice	23

Capitolul

06

DISPOZIȚII FINALE	24
Art. 27 – Aprobarea și aplicarea Codului	25
Art. 28 – Monitorizarea implementării	25
Art. 29 – Actualizarea Codului	25
Art. 30 – Corelarea cu alte reglementări	26
Art. 31 – Intrarea în vigoare	26
Anexe	27
Anexa 1: Registrul de prelucrare a datelor privind serviciile de teleasistență socială	28
Anexa 2: Standarde profesionale și etice în teleasistența socială	30
Anexa 3: Reguli privind utilizarea tehnologiei și protecția datelor	32
Anexa 4: Indicatori de calitate și evaluare a impactului teleasistenței sociale	35

REZUMAT EXECUTIV

Prezentul Cod de practică stabilește cadrul normativ și metodologic pentru furnizarea serviciilor de teleasistență socială în România. Documentul definește principiile, valorile, procedurile și responsabilitățile profesionale aplicabile asistenților sociali care utilizează mijloace electronice în prestarea serviciilor de suport social. Scopul acestui Cod este de a asigura o practică etică, sigură, eficientă și conformă cu legislația națională și europeană în vigoare, respectând drepturile fundamentale ale beneficiarilor și protecția datelor cu caracter personal.

Codul reflectă integrarea progresului tehnologic în domeniul asistenței sociale, promovând utilizarea responsabilă a tehnologiei digitale, a inteligenței artificiale și a platformelor de comunicare online. De asemenea, documentul reafirmă obligațiile privind confidențialitatea, consimțământul informat, accesibilitatea și incluziunea digitală, precum și importanța formării continue și a supervizării profesionale. Prin aplicarea sa, se urmărește creșterea calității serviciilor sociale, protejarea beneficiarilor și consolidarea încrederii publice în profesia de asistent social.

Capitolul 1 – Introducere

Colegiul Național al Asistenților Sociali, în calitate de autoritate competentă pentru reglementarea profesiei de asistent social, stabilește prin prezentul Cod normele generale privind exercitarea teleasistenței sociale. Teleasistența socială reprezintă modalitatea de acordare a serviciilor de asistență socială prin intermediul tehnologiilor electronice, cu respectarea principiilor etice, a confidențialității și a legislației privind protecția datelor cu caracter personal. Documentul reglementează, totodată, standardele profesionale și procedurale care trebuie respectate în furnizarea serviciilor sociale la distanță.

Capitolul 2 – Cadrul legal

Prezentul Cod se întemeiază pe următoarele acte normative:

- » Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR);
- » Legea nr. 129/2018 privind protecția datelor cu caracter personal;
- » Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor în comunicațiile electronice;
- » Digital Services Act (Regulamentul UE 2022/2065);
- » Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, republicată;
- » Actele subsecvente privind digitalizarea serviciilor publice și protecția persoanelor vulnerabile.

Operatorii de teleasistență socială au obligația de a respecta principiile legalității, transparenței, minimizării datelor, exactității și confidențialității. Orice prelucrare de date trebuie efectuată numai cu consimțământul informat al persoanei vizate și în scopurile strict necesare furnizării serviciilor.

Capitolul 3 – Telesistența socială

Telesistența socială constă în furnizarea de servicii de sprijin, consiliere și intervenție la distanță, prin mijloace electronice, către persoane și grupuri aflate în nevoie. Activitatea se desfășoară în baza unor etape clar definite: diagnoza socială și intervenție. Asistentul social are responsabilitatea de a garanta respectarea confidențialității, securitatea comunicărilor, precum și calitatea profesională a serviciilor oferite.

Serviciile de telesistență trebuie să asigure acces egal, incluziune digitală și protecția grupurilor vulnerabile. Platformele digitale utilizate trebuie să fie securizate, conforme cu standardele europene și să permită verificarea identității beneficiarilor în condiții de siguranță. Se interzice utilizarea canalelor de comunicare nesecurizate sau a aplicațiilor care nu garantează protecția datelor personale.

Capitolul 4 – Anexe

Anexa 1 – Registrul de prelucrare a datelor privind serviciile de telesistență socială

Include evidența tuturor activităților de prelucrare a datelor personale realizate de operatori, cu menționarea scopurilor, categoriilor de date, termenelor de stocare și măsurilor de securitate.

Anexa 2 – Standarde profesionale și etice

Detaliază competențele necesare, obligațiile de formare continuă, supervizare și conduită profesională în mediul digital. Asistentul social este obligat să aplice principiile etice fundamentale – demnitate, confidențialitate, echitate și respect față de beneficiari – indiferent de mediul de lucru.

Anexa 3 – Reguli de utilizare a tehnologiei și protecția datelor

Include cerințe privind criptarea, parolele, back-up-ul periodic, notificarea incidentelor de securitate în termen de 72 de ore și instruirea anuală obligatorie a personalului.



01

| **DISPOZIȚII GENERALE**

DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1 – Scopul Codului de practică

(1) Prezentul Cod stabilește principiile, regulile și procedurile aplicabile în furnizarea serviciilor de teleasistență socială, în vederea asigurării unei practici unitare, etice, responsabile și conforme cu legislația în vigoare.

(2) Codul se aplică tuturor asistenților sociali, instituțiilor publice, organizațiilor neguvernamentale, furnizorilor privați acreditați și altor entități care oferă servicii de asistență socială prin mijloace electronice.

(3) Scopul principal al acestui Cod este de a garanta protecția drepturilor beneficiarilor, calitatea serviciilor și siguranța datelor cu caracter personal prelucrate în cadrul activităților de teleasistență.

Art. 2 – Definiții

În sensul prezentului Cod, termenii de mai jos se definesc astfel:

a) Teleasistență socială – ansamblul serviciilor sociale furnizate la distanță, prin intermediul tehnologiilor informației și comunicațiilor, destinate sprijinirii persoanelor, familiilor și comunităților aflate în dificultate;

b) Beneficiar – persoana fizică sau grupul de persoane care primește servicii de teleasistență socială;

c) Asistent social – persoana care înscris în Registrul Național al Asistenților Sociali din România, inclusiv prin mijloace electronice;

d) Platformă de teleasistență – aplicație informatică, sistem electronic sau infrastructură digitală utilizată pentru comunicarea și furnizarea serviciilor sociale la distanță;

e) Date cu caracter personal – orice informații privind o persoană identificată sau identificabilă, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

Art. 3 – Principii fundamentale

Activitatea de teleasistență socială se desfășoară în baza următoarelor principii:

a) Respectul pentru demnitatea umană și drepturile fundamentale ale persoanei;

b) Confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;

c) Consimțământul liber și informat al beneficiarului;

d) Echitatea, nediscriminarea și accesul egal la servicii;

e) Competența profesională și responsabilitatea etică;

f) Transparența, integritatea și siguranța proceselor digitale;

g) Colaborarea interdisciplinară și parteneriatul instituțional;

h) Incluziunea digitală și accesibilitatea pentru toate categoriile sociale.

Art. 4 – Domeniul de aplicare

(1) Prezentul Cod se aplică activităților de consiliere socială, monitorizare, intervenție, suport psihosocial, informare și alte forme de sprijin oferite prin mijloace electronice.

(2) Telesistența poate fi utilizată complementar serviciilor față-în-față, dar nu le substituie acolo unde prezența fizică este necesară pentru evaluare, intervenție de urgență sau semnarea documentelor.

(3) Codul nu se aplică serviciilor de urgență, activităților medicale, educaționale sau judiciare care au reglementări proprii, decât în măsura în care implică acțiuni de natură socială la distanță.



02

**CADRUL LEGAL
ȘI PRINCIPIILE
APLICABILE**

CADRUL LEGAL ȘI PRINCIPIILE APLICABILE

Art. 5 – Baza legală a furnizării serviciilor de teleasistență socială

(1) Prezentul Cod se întemeiază pe legislația națională și europeană în vigoare privind protecția persoanei, asistența socială, prelucrarea datelor cu caracter personal și digitalizarea serviciilor publice.

(2) Cadrul normativ de referință include, fără a se limita la:

- a) Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR);
- b) Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a GDPR;
- c) Legea nr. 292/2011 a asistenței sociale, republicată;
- d) Legea nr. 363/2018 privind protecția persoanelor fizice față de prelucrarea datelor;
- e) Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor în comunicațiile electronice;
- f) Regulamentul (UE) 2022/2065 – Digital Services Act (DSA);
- g) Regulamentul (UE) 2024/1685 – AI Act privind utilizarea inteligenței artificiale;
- h) Regulamentul (UE) 2024/1183 – eIDAS 2.0 privind identitatea digitală europeană;
- i) Hotărârile Guvernului și ordinele ministeriale privind serviciile sociale, digitalizarea și protecția persoanelor vulnerabile.

(3) Dispozițiile prezentului Cod se completează cu prevederile Codului privind practica asistentului social, Codului deontologic al profesiei de asistent social și cu normele adoptate de Colegiul Național al Asistenților Sociali.

Art. 6 – Principii de reglementare a teleasistenței sociale

(1) Furnizarea serviciilor de teleasistență socială se realizează cu respectarea următoarelor principii normative:

- a) **Legalitatea** – orice activitate trebuie să aibă un temei juridic și să respecte actele normative aplicabile;
- b) **Proportionalitatea** – prelucrarea datelor și utilizarea tehnologiei se fac strict în măsura necesară scopului social urmărit;
- c) **Transparența** – beneficiarii sunt informați clar și complet privind scopurile, durata și condițiile serviciului;
- d) **Responsabilitatea operatorului** – instituțiile și profesioniștii răspund pentru respectarea normelor legale și etice;
- e) **Minimizarea datelor** – se colectează doar datele strict necesare pentru furnizarea serviciului;
- f) **Integritatea și confidențialitatea** – datele și comunicările trebuie protejate împotriva accesului, pierderii sau modificării neautorizate;
- g) **Egalitatea de șanse** – serviciile trebuie să fie accesibile fără discriminare, indiferent de mediul socio-economic sau nivelul de competență digitală.

Art. 7 – Principiul consimțământului informat

(1) Beneficiarul serviciului de teleasistență trebuie să își exprime consimțământul liber, specific, informat și neechivoc pentru prelucrarea datelor sale și utilizarea mijloacelor electronice.

(2) Consimțământul se obține în scris sau prin mijloace electronice securizate, fiind stocat conform regulilor de arhivare.

(3) Beneficiarul are dreptul de a-și retrage consimțământul în orice moment, fără a fi afectat accesul său la alte servicii sociale la care este îndreptățit.

(4) Asistentul social are obligația de a explica în termeni clari modalitatea de comunicare, riscurile tehnologice și limitele confidențialității.

Art. 8 – Protecția datelor și confidențialitatea

(1) Operatorii și persoanele împuternicite care furnizează servicii de teleasistență socială sunt obligați să asigure respectarea tuturor cerințelor privind protecția datelor cu caracter personal, potrivit GDPR și legislației interne.

(2) Se interzice transmiterea datelor beneficiarilor prin canale nesecurizate sau stocarea acestora pe dispozitive personale fără criptare.

(3) Orice incident de securitate se notifică Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) în termen de 72 de ore de la constatare.

(4) Personalul implicat în activitatea de teleasistență socială are obligația de confidențialitate și este supus unui acord scris de păstrare a secretului profesional.

Art. 9 – Accesibilitate și incluziune digitală

(1) Serviciile de teleasistență trebuie să fie accesibile persoanelor cu dizabilități, vârstnicilor și altor grupuri vulnerabile.

(2) Platformele utilizate trebuie să respecte standardele internaționale de accesibilitate digitală (WCAG 2.2).

(3) Furnizorii de servicii au obligația de a asigura alternative non-digitale în cazurile în care beneficiarul nu dispune de competențe sau mijloace tehnice adecvate.

(4) Colegiul Național al Asistenților Sociali poate elabora ghiduri metodologice pentru promovarea **alfabetizării digitale în rândul beneficiarilor** și al profesioniștilor.

03

**TELEASISTENȚA SOCIALĂ:
DEFINIȚIE, DOMENII
ȘI PROCEDURI**

TELEASISTENȚA SOCIALĂ: DEFINIȚIE, DOMENII ȘI PROCEDURI

Art. 10 – Definierea activităților de teleasistență socială

(1) Teleasistența socială reprezintă totalitatea activităților de suport, consiliere, intervenție și monitorizare socială realizate prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare, în scopul asigurării accesului echitabil și continuu la servicii sociale.

(2) Activitățile de teleasistență includ:

- a) Consilierea individuală, familială și de grup;
- b) Diagnoza socială la distanță;
- c) Monitorizarea beneficiarilor și a planurilor de intervenție;
- d) Medierea socială și facilitarea accesului la resurse;
- e) Intervențiile de suport în situații de criză;
- f) Informarea și educarea beneficiarilor privind drepturile și serviciile disponibile.

(3) Teleasistența se realizează exclusiv prin platforme și instrumente digitale care asigură confidențialitatea și protecția datelor beneficiarilor.

Art. 11 – Domeniile de aplicare

(1) Teleasistența socială se aplică în special în următoarele domenii:

- a) Servicii de sprijin pentru persoane vârstnice, cu dizabilități sau izolate social;
- b) Asistență pentru familii cu copii aflați în dificultate;
- c) Servicii de suport pentru persoane victime ale violenței domestice;
- d) Asistență pentru persoane fără adăpost sau în risc de excluziune;
- e) Consiliere pentru persoane cu dependențe sau probleme de sănătate mintală;
- f) Suport pentru reintegrare socială și profesională;
- g) Monitorizarea post-intervenție a cazurilor închise.

(2) Domeniile prevăzute la alin. (1) pot fi extinse prin decizie a autorităților competente sau prin programe pilot derulate de instituțiile publice și organizațiile de profil.

Art. 12 – Etapele furnizării serviciilor de teleasistență socială

Furnizarea serviciilor de teleasistență se desfășoară în următoarele etape:

- a) Primirea și înregistrarea solicitării** – colectarea cererii de sprijin, înregistrarea acesteia în sistemul electronic și verificarea eligibilității;
- b) Evaluarea inițială** – analiza situației beneficiarului pe baza informațiilor furnizate și a documentelor disponibile;
- c) Stabilirea planului de intervenție** – definirea obiectivelor, responsabilităților și duratei serviciului;
- d) Desfășurarea sesiunilor de teleasistență** – implementarea planului prin mijloace electronice (video, audio, chat securizat etc.);
- e) Monitorizarea și evaluarea progresului** – urmărirea periodică a evoluției situației beneficiarului;
- f) Închiderea cazului și arhivarea datelor** – finalizarea formală a serviciului, cu respectarea termenelor legale de stocare.

Art. 13 – Platforme și instrumente tehnologice

(1) Teleasistența socială se desfășoară exclusiv prin platforme informatice conforme cu cerințele GDPR și cu standardele de securitate cibernetică aplicabile sectorului public.

(2) Platformele utilizate trebuie să îndeplinească, în mod cumulativ, următoarele condiții:

- a)** Autentificare securizată și control al accesului;
- b)** Criptarea comunicațiilor end-to-end;
- c)** Posibilitatea de înregistrare și arhivare securizată a sesiunilor, acolo unde este necesar;
- d)** Respectarea standardelor WCAG 2.2 privind accesibilitatea digitală;
- e)** Interoperabilitate cu sistemele informaționale ale autorităților publice.

(3) Utilizarea platformelor comerciale fără acordul explicit al instituției furnizoare este interzisă.

(4) Operatorul are obligația de a evalua riscurile tehnologice cel puțin o dată pe an și de a implementa măsuri de reducere a vulnerabilităților.

Art. 14 – Documentarea și arhivarea activităților

(1) Toate activitățile de teleasistență socială se documentează în format electronic, într-un registru unic de evidență.

(2) Înregistrările trebuie să conțină:

- a)** Identificarea beneficiarului și a asistentului social;
- b)** Data și durata sesiunii;
- c)** Tipul intervenției și obiectivele urmărite;
- d)** Recomandările formulate și acțiunile convenite;
- e)** Observațiile privind starea beneficiarului.

(3) Documentele se arhivează electronic pe o perioadă de minimum 5 ani, conform normelor arhivistice aplicabile instituției furnizoare.

(4) Accesul la datele arhivate este permis exclusiv persoanelor autorizate și se face pe bază de logare securizată.

Art. 15 – Limitele teleasistenței sociale

(1) Teleasistența socială nu poate înlocui serviciile care necesită interacțiune directă, cum ar fi evaluarea medico-socială, intervențiile de urgență sau activitățile de protecție specială a copilului.

(2) În cazurile în care riscul social este major (violență, abuz, tentative suicidale etc.), asistentul social are obligația de a notifica imediat autoritățile competente și de a asigura transferul cazului către intervenția directă.

(3) Activitatea de teleasistență încetează la cererea beneficiarului, la îndeplinirea obiectivelor sau la expirarea duratei stabilite prin planul de intervenție.



04

RESPONSABILITĂȚI ȘI OBLIGAȚII PROFESIONALE

RESPONSABILITĂȚI ȘI OBLIGAȚII PROFESIONALE

Art. 16 – Responsabilitățile generale ale asistenților sociali

(1) Asistentul social care desfășoară activități de teleasistență socială are obligația de a respecta normele legale, standardele profesionale și principiile etice stabilite prin prezentul Cod.

(2) În exercitarea atribuțiilor, asistentul social trebuie să demonstreze competență profesională, imparțialitate, confidențialitate și respect față de demnitatea beneficiarului.

(3) Asistentul social are obligația de a utiliza exclusiv echipamente și platforme autorizate, conforme cu cerințele de securitate ale instituției furnizoare.

(4) În relația cu beneficiarii, asistentul social trebuie să manifeste empatie, claritate în comunicare și să asigure participarea activă a acestora în procesul de intervenție.

Art. 17 – Responsabilitățile instituțiilor furnizoare

(1) Instituțiile și organizațiile care oferă servicii de teleasistență socială au următoarele obligații:

- a) Să asigure infrastructura tehnologică necesară furnizării serviciilor în condiții de siguranță;
- b) Să implementeze politici interne de protecție a datelor și de securitate informatică;
- c) Să asigure instruirea continuă a personalului privind etica digitală, confidențialitatea și gestionarea riscurilor tehnologice;
- d) Să asigure supervizarea profesională periodică a activităților de teleasistență;
- e) Să dețină proceduri interne clare pentru gestionarea situațiilor de urgență, a reclamațiilor și a incidentelor de securitate.

(2) Instituțiile furnizoare răspund pentru orice prejudiciu cauzat beneficiarilor ca urmare a neglijenței, erorilor de sistem sau utilizării necorespunzătoare a tehnologiei.

(3) Furnizorii au obligația de a evalua anual impactul tehnologic și social al serviciilor oferite, în scopul îmbunătățirii calității și eficienței intervențiilor.

Art. 18 – Obligațiile privind protecția datelor și securitatea informațiilor

(1) Toți operatorii și angajații implicați în furnizarea serviciilor de teleasistență sunt responsabili pentru respectarea confidențialității datelor beneficiarilor.

(2) Este interzisă:

- a) Utilizarea datelor beneficiarilor în scopuri diferite de cele stabilite în planul de intervenție;
- b) Descărcarea, copierea sau transmiterea datelor pe dispozitive personale neautorizate;
- c) Folosirea rețelelor publice nesecurizate pentru comunicarea profesională;
- d) Utilizarea conturilor personale pentru comunicarea cu beneficiarii.

(3) Toate datele trebuie stocate pe servere securizate, administrate de instituția furnizoare, cu acces restricționat pe bază de autentificare individuală.

(4) În cazul apariției unei breșe de securitate, instituția este obligată să notifice autoritatea competentă (ANSPDCP) și să informeze beneficiarii afectați în termenul legal.

(5) Asistentul social trebuie să raporteze imediat superiorilor orice incident care ar putea compromite integritatea sau confidențialitatea datelor.

Art. 19 – Supervizarea profesională

(1) **Activitatea asistenților sociali care desfășoară** acțiuni de teleasistență socială este supusă supervizării profesionale periodice, în conformitate cu standardele stabilite de Colegiul Național al Asistenților Sociali.

(2) Supervizarea are rolul de a asigura calitatea serviciilor **furnizate prin teleasistență socială**, sprijinul profesional al asistenților sociali și respectarea principiilor etice **ale profesiei**.

(3) Instituțiile furnizoare de **servicii de teleasistență socială au obligația** de a organiza sesiuni de supervizare cel puțin o dată la șase luni, sub coordonarea unui asistent social **care deține** competența de supervisor profesional.

(4) Supervizorii au obligația de a evalua **periodic** competențele digitale, etice și metodologice ale **asistenților sociali implicați în activitatea de teleasistență socială**, formulând recomandări pentru îmbunătățirea **continuă** a practicii profesionale.

Art. 20 – Răspunderea disciplinară și profesională

(1) Încălcarea prevederilor prezentului Cod atrage răspunderea disciplinară și profesională a asistentului social, conform normelor Colegiului Național al Asistenților Sociali.

(2) Răspunderea disciplinară poate consta în:

- a) Avertisment scris;
- b) Suspendarea temporară a dreptului de exercitare a profesiei;
- c) Retragera calității de membru al Colegiului, în cazuri grave.

(3) În cazul instituțiilor, nerespectarea normelor de protecție a datelor și a obligațiilor legale poate atrage sancțiuni administrative, civile sau penale, potrivit legii.

(4) Colegiul Național al Asistenților Sociali este autoritatea competentă în analiza și soluționarea sesizărilor privind conduita profesională în cadrul serviciilor de teleasistență socială.



05

**SUPERVIZARE, ETICĂ
ȘI FORMARE CONTINUĂ**

SUPERVIZARE, ETICĂ ȘI FORMARE CONTINUĂ

Art. 21 – Principiile etice în activitatea de teleasistență socială

(1) Asistenții sociali care oferă servicii de teleasistență trebuie să respecte aceleași standarde etice, deontologice și profesionale aplicabile în activitatea față-în-față.

(2) Principiile fundamentale ale eticii profesionale sunt:

- a) Respectarea demnității, autonomiei și valorilor fiecărei persoane;
- b) Confidențialitatea informațiilor și protejarea vieții private;
- c) Onestitatea, transparența și integritatea în relația cu beneficiarii și partenerii instituționali;
- d) Competența profesională și perfecționarea continuă;
- e) Echitatea, imparțialitatea și respectul față de diversitate;
- f) Responsabilitatea față de beneficiari, profesie și societate;
- g) Evitarea oricăror forme de exploatare, abuz sau manipulare a beneficiarilor.

(3) În mediul digital, etica profesională include și obligația de a utiliza tehnologia în mod responsabil, cu atenție la riscurile legate de securitatea informațiilor și de impactul psihosocial asupra beneficiarilor.

Art. 22 – Confidențialitatea și limitele acesteia

(1) Toate informațiile obținute în cadrul procesului de teleasistență socială sunt confidențiale și pot fi divulgate doar în următoarele situații:

- a) Cu acordul scris al beneficiarului;
- b) La solicitarea autorităților judiciare, în condițiile legii;
- c) În cazurile în care există pericol iminent pentru viața, siguranța sau integritatea beneficiarului ori a altor persoane.

(2) Asistentul social trebuie să informeze beneficiarul, înainte de începerea activității, asupra limitelor confidențialității și condițiilor în care aceasta poate fi ridicată.

(3) Toate comunicările electronice și înregistrările se realizează cu respectarea prevederilor privind protecția datelor și se stochează exclusiv pe infrastructura instituțională securizată.

Art. 23 – Supervizarea profesională

(1) Supervizarea profesională reprezintă procesul de evaluare, ghidare și sprijin acordat asistenților sociali în exercitarea activităților de teleasistență, cu scopul de a menține calitatea, etica și eficiența serviciilor.

(2) Supervizarea se realizează periodic, prin sesiuni individuale sau de grup, în format fizic ori online, sub coordonarea unui supervisor acreditat de Colegiul Național al Asistenților Sociali.

(3) Obligațiile supervisorului includ:

- a) Analiza cazurilor complexe sau etic sensibile;
- b) Identificarea nevoilor de formare profesională;
- c) Prevenirea epuizării profesionale (burnout);
- d) Promovarea bunelor practici și a reflecției etice.

(4) Participarea la supervizare este obligatorie pentru toți asistenții sociali activi în domeniul teleasistenței, cel puțin o dată pe an.

(5) Instituțiile furnizoare de servicii de teleasistență socială au responsabilitatea de a asigura cadrul necesar desfășurării supervizării, de a documenta sesiunile derulate și de a implementa recomandările formulate de supervisorii în scopul îmbunătățirii continue a practicii profesionale și a calității serviciilor oferite beneficiarilor.

Art. 24 – Formarea profesională continuă

(1) Asistenții sociali implicați în activități de teleasistență au obligația de a participa anual la programe de formare profesională continuă, organizate de Colegiul Național al Asistenților Sociali sau de alți furnizori acreditați.

(2) Formarea profesională include cel puțin următoarele domenii:

- a) Competențe digitale și utilizarea platformelor de comunicare online;
- b) Protecția datelor și etica digitală;
- c) Comunicarea eficientă la distanță;
- d) Intervenția în situații de criză prin mijloace electronice;
- e) Prevenirea riscurilor cibernetice și dezinformării.

(3) Colegiul Național al Asistenților Sociali menține un registru electronic al cursurilor și formărilor la care au participat membrii săi.

(4) Lipsa formării continue sau refuzul de participare la programele obligatorii constituie abatere disciplinară.

Art. 25 – Integritatea profesională și conflictele de interese

(1) Asistentul social are obligația de a evita orice situație care ar putea afecta obiectivitatea, independența și integritatea profesională.

(2) Se interzice desfășurarea de activități de teleasistență în care asistentul social are interese personale, financiare sau de altă natură care pot influența deciziile profesionale.

(3) Relațiile duale sau personale cu beneficiarii (de prietenie, financiare, familiale, afective) sunt incompatibile cu exercitarea profesiei.

(4) Orice potențial conflict de interese trebuie declarat în scris și raportat superiorului ierarhic sau Colegiului Național al Asistenților Sociali.

Art. 26 – Promovarea bunelor practici și a culturii etice

(1) Colegiul Național al Asistenților Sociali, în colaborare cu instituțiile publice și organizațiile de profil, are obligația de a promova cultura etică și de a disemina ghiduri de bune practici în domeniul teleasistenței.

(2) Se vor încuraja schimburile profesionale, cercetarea aplicată și participarea la rețele internaționale în domeniul serviciilor sociale digitale.

(3) Instituțiile furnizoare trebuie să asigure un climat organizațional care să sprijine etica, transparența și responsabilitatea profesională.



06

| **DISPOZIȚII FINALE**

DISPOZIȚII FINALE

Art. 27 – Aprobarea și aplicarea Codului

(1) Prezentul Cod de practică este adoptat de Colegiul Național al Asistenților Sociali din România și intră în vigoare la data aprobării sale prin hotărâre a Consiliului Național.

(2) Codul se aplică tuturor asistenților sociali și instituțiilor publice sau private care oferă servicii de telesistență socială pe teritoriul României.

(3) Nerespectarea prevederilor prezentului Cod atrage răspunderea disciplinară, profesională, administrativă sau penală, după caz, conform legislației aplicabile.

Art. 28 – Monitorizarea implementării

(1) Colegiul Național al Asistenților Sociali monitorizează permanent aplicarea prezentului Cod și evaluează periodic eficiența prevederilor sale.

(2) În acest scop, se constituie un mecanism de evaluare și raportare, care include:

- a) Colectarea anuală de date privind aplicarea Codului la nivel național;
- b) Realizarea de inspecții tematice și audituri profesionale;
- c) Elaborarea unui Raport anual privind telesistența socială, prezentat public;
- d) Formularea de propuneri de îmbunătățire, în funcție de evoluțiile legislative, tehnologice și sociale.

(3) Instituțiile furnizoare de servicii de telesistență au obligația de a coopera cu Colegiul Național al Asistenților Sociali în procesul de monitorizare și raportare.

Art. 29 – Actualizarea Codului

(1) Prezentul Cod este un document dinamic, supus actualizării periodice în funcție de:

- a) Modificările legislative naționale sau europene;
- b) Apariția de noi tehnologii utilizate în furnizarea serviciilor sociale;
- c) Concluziile rezultatelor de evaluare și raportare.

(2) Propunerile de actualizare pot fi formulate de:

- a) Colegiul Național al Asistenților Sociali;
- b) Instituțiile publice centrale sau locale din domeniul asistenței sociale;
- c) Organizațiile profesionale, academice și neguvernamentale;
- d) Asistenții sociali membri ai Colegiului.

(3) Revizuirea Codului se realizează prin hotărâre a Consiliului Național, după consultarea publică a membrilor profesiei și a partenerilor sociali.

Art. 30 – Corelarea cu alte reglementări

(1) În măsura în care alte acte normative reglementează domenii conexe teleasistenței sociale, prevederile prezentului Cod se interpretează în concordanță cu acestea.

(2) În caz de neconcordanță, se aplică dispozițiile legale în vigoare, fără a aduce atingere principiilor etice și profesionale consacrate de prezentul Cod.

(3) Colegiul Național al Asistenților Sociali poate emite ghiduri, norme metodologice și instrucțiuni pentru aplicarea unitară a Codului.

Art. 31 – Intrarea în vigoare

(1) Prezentul Cod intră în vigoare la data publicării sale pe site-ul oficial al Colegiului Național al Asistenților Sociali din România.

(2) De la aceeași dată, toate structurile teritoriale și profesioniștii din domeniul asistenței sociale sunt obligați să îl aplice în integralitate.

(3) Orice dispoziții contrare se abrogă la data intrării în vigoare a prezentului Cod.



| **ANEXE**

REGISTRUL DE PRELUCRARE A DATELOR PRIVIND SERVICIILE DE TELEASISTENȚĂ SOCIALĂ

Art. 1 – Scopul registrului

(1) Registrul de prelucrare a datelor privind serviciile de teleasistență socială are rolul de a asigura transparența și conformitatea activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal, potrivit Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR) și legislației naționale în vigoare.

(2) Operatorii de servicii de teleasistență socială au obligația de a întocmi, actualiza și păstra registrul, sub responsabilitatea persoanei desemnate pentru protecția datelor (DPO).

(3) Registrul se prezintă într-un format standardizat, astfel încât să poată fi pus la dispoziția autorităților de supraveghere la cerere.

Art. 2 – Structura registrului de prelucrare

(1) Registrul conține următoarele câmpuri obligatorii:

Nr. crt.	Activitatea de prelucrare	Tipurile de date prelucrate	Scopul prelucrării
	Categoriile de persoane vizate	Temeiul juridic	Durata stocării
	Destinatarii datelor / terți implicați	Măsuri tehnice și organizatorice de securitate	

(2) Un model minimal completat al registrului este următorul:

Nr. crt				

■	Activitatea de prelucrare	Tipurile de date prelucrate	Scopul prelucrării
	Categoriile de persoane vizate	Temeiul juridic	Durata stocării
	Destinatarii / Terți	Măsuri de securitate aplicate	

1	Furnizarea de servicii de teleasistență
	Nume, prenume, CNP, adresă, telefon, e-mail, date sociale
	Identificarea beneficiarilor și acordarea serviciilor
	Beneficiari ai sistemului de asistență socială
	Consimțământul informat 5 ani
	Autorități publice, parteneri instituționali
	Criptare, control acces, logare securizată

2

Monitorizarea și evaluarea cazurilor
Date sociale și medicale (diagnostic, evoluție, plan de intervenție)
Urmărirea progresului beneficiarilor
Beneficiari vulnerabili
Interes public major, consimțământ explicit 3 ani
Furnizori de servicii sociale
Server securizat, audit anual, backup periodic

3

Comunicarea cu beneficiarii
Date de contact (telefon, e-mail, adresă)
Informarea și sprijinul beneficiarilor
Persoane asistate
Consimțământ 2 ani
N/A
Canale criptate, parole complexe

4

Raportarea către autorități
Date statistice anonimizate
Monitorizarea eficienței serviciilor
Beneficiari și comunități
Obligație legală
Permanent (în formă agregată)
Ministere, autorități de control
Anonimizare, pseudonimizare date

Art. 3 – Actualizarea și arhivarea registrului

(1) Registrul se actualizează ori de câte ori se modifică procesele de prelucrare a datelor sau apar noi activități în cadrul serviciului de teleasistență.

(2) Versiunile anterioare se arhivează pe o perioadă de 10 ani, în format electronic, cu acces restricționat.

(3) Accesul la registru este permis doar persoanelor autorizate, sub răspunderea instituției furnizoare.

Art. 4 – Controlul conformității și auditul

(1) Colegiul Național al Asistenților Sociali și autoritățile competente pot solicita oricând prezentarea registrului pentru verificarea conformității.

(2) Auditul intern de protecție a datelor se efectuează cel puțin o dată pe an și are ca scop:

- a) Verificarea respectării obligațiilor privind prelucrarea datelor;
- b) Identificarea riscurilor și vulnerabilităților sistemului informatic;
- c) Formularea de recomandări pentru îmbunătățirea măsurilor de protecție.

(3) Raportul anual de audit se transmite Colegiului Național al Asistenților Sociali, împreună cu măsurile corective implementate.

STANDARDE PROFESIONALE ȘI ETICE ÎN TELEASISTENȚA SOCIALĂ

Art. 1 – Scopul și aplicabilitatea standardelor

(1) Prezenta anexă stabilește standardele profesionale, principiile etice și cerințele de conduită aplicabile asistenților sociali care furnizează servicii de teleasistență socială.

(2) Standardele au caracter obligatoriu și se aplică tuturor profesioniștilor acreditați, indiferent de forma de organizare a activității.

(3) Scopul acestor standarde este de a asigura calitatea, integritatea și responsabilitatea morală în exercitarea profesiei prin mijloace electronice.

Art. 2 – Competențe profesionale minime

(1) Asistentul social care furnizează servicii de teleasistență trebuie să demonstreze următoarele competențe:

- a) **Competențe digitale** – cunoașterea instrumentelor informatice, a platformelor de comunicare securizate și a principiilor de protecție cibernetică;
- b) **Competențe de comunicare** – exprimare clară, empatică și profesionistă în mediul online;
- c) **Competențe de evaluare socială la distanță** – capacitatea de a analiza situațiile beneficiarilor pe baza informațiilor obținute electronic;
- d) **Competențe de planificare și intervenție** – adaptarea metodelor de lucru la mediul virtual;
- e) **Competențe etice și juridice** – cunoașterea legislației privind protecția datelor, consimțământul informat și drepturile beneficiarilor.

(2) Instituțiile furnizoare sunt responsabile pentru formarea și perfecționarea periodică a acestor competențe.

Art. 3 – Obligații de conduită profesională

(1) Asistentul social are obligația de a:

- a) Respecta principiile de etică profesională și de a promova valorile umane fundamentale;
- b) Manifesta respect, empatie și imparțialitate față de beneficiari;
- c) Menține confidențialitatea tuturor informațiilor obținute în timpul activității;
- d) Utiliza un limbaj adecvat, profesional și nediscriminatoriu;
- e) Evita orice formă de abuz, manipulare sau exploatare a beneficiarului;
- f) Informa beneficiarul în mod complet și corect cu privire la scopul și limitele serviciilor oferite.

(2) Este interzisă desfășurarea activității de teleasistență în stare de oboseală extremă, sub influența substanțelor interzise sau în condiții care pot afecta calitatea serviciului.

(3) Asistentul social trebuie să evite relațiile duale cu beneficiarii, care pot crea confuzii, dependențe emoționale sau conflicte de interese.

Art. 4 – Responsabilitatea față de beneficiari

(1) Asistentul social răspunde profesional și moral pentru acuratețea, obiectivitatea și respectul manifestat față de beneficiar.

(2) Orice comunicare trebuie să se bazeze pe încredere, claritate și consimțământ informat.

(3) În situațiile în care teleasistența nu mai este potrivită pentru nevoile beneficiarului, asistentul social are obligația de a recomanda alternative corespunzătoare (intervenție directă, servicii complementare etc.).

(4) Este interzisă utilizarea platformelor neautorizate, care nu garantează protecția datelor beneficiarilor.

Art. 5 – Integritatea profesională și relația cu colegii

(1) Relațiile dintre profesioniști trebuie să se bazeze pe respect reciproc, colaborare și sprijin profesional.

(2) Asistenții sociali au obligația de a evita denigrarea, concurența neloială sau utilizarea neetică a informațiilor interne ale instituției.

(3) În cazul în care un asistent social observă o abatere etică gravă, are datoria de a sesiza superiorul ierarhic sau Colegiul Național al Asistenților Sociali.

(4) Se interzice orice formă de hărțuire, discriminare sau comportament abuziv între colegi.

Art. 6 – Responsabilitatea față de profesie și societate

(1) Asistenții sociali trebuie să contribuie la promovarea imaginii profesiei și la consolidarea încrederii publicului în sistemul de asistență socială.

(2) Aceștia au obligația de a participa la programe de formare continuă, cercetare aplicată și schimburi de bune practici.

(3) Asistenții sociali trebuie să utilizeze tehnologia digitală cu discernământ, astfel încât să nu prejudicieze demnitatea persoanei, confidențialitatea datelor sau prestigiul profesiei.

(4) Colegiul Național al Asistenților Sociali poate elabora ghiduri suplimentare de etică digitală și poate emite recomandări privind utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale în teleasistența socială.

REGULI PRIVIND UTILIZAREA TEHNOLOGIEI ȘI PROTECȚIA DATELOR

Art. 1 – Scopul și domeniul de aplicare

(1) Prezenta anexă stabilește normele tehnice și organizatorice privind utilizarea tehnologiei în activitatea de teleasistență socială și protecția datelor cu caracter personal.

(2) Regulile se aplică tuturor instituțiilor și profesioniștilor implicați în furnizarea serviciilor de teleasistență, indiferent de tipul de platformă utilizată.

(3) Scopul acestor reguli este de a garanta confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea datelor, precum și siguranța beneficiarilor și a personalului.

Art. 2 – Principii generale privind utilizarea tehnologiei

(1) Tehnologia utilizată în furnizarea serviciilor de teleasistență socială trebuie să respecte următoarele principii:

- a) Securitate cibernetică avansată și control al accesului;
- b) Transparență în prelucrarea datelor beneficiarilor;
- c) Protejarea vieții private și a informațiilor sensibile;
- d) Prevenirea utilizării abuzive sau discriminatorii a tehnologiei;
- e) Respectarea normelor etice și deontologice profesionale.

(2) Orice sistem informatic folosit pentru activități profesionale trebuie să fie aprobat de instituția furnizoare și să dețină certificat de conformitate cu standardele de securitate informatică.

Art. 3 – Cerințe minime de securitate digitală

(1) Instituțiile și profesioniștii implicați în teleasistență sunt obligați să implementeze următoarele măsuri:

- a) Protejarea dispozitivelor utilizate în scop profesional prin parolă și criptare AES-256;
- b) Autentificarea în doi pași (two-factor authentication) pentru accesul în platformele de lucru;
- c) Actualizarea periodică a sistemelor de operare și a aplicațiilor utilizate;
- d) Efectuarea copiilor de siguranță (backup) cel puțin o dată pe săptămână;
- e) Restricționarea accesului la datele beneficiarilor doar pentru personalul autorizat;
- f) Monitorizarea și logarea automată a activităților efectuate în sistem.

(2) Orice dispozitiv utilizat pentru activități de teleasistență trebuie să fie configurat exclusiv pentru uz profesional.

(3) Utilizarea dispozitivelor personale este permisă doar dacă acestea respectă aceleași standarde de securitate și sunt aprobate în scris de instituție.

Art. 4 – Reguli privind protecția datelor și confidențialitatea

(1) Prelucrarea datelor beneficiarilor se realizează cu respectarea principiilor prevăzute de GDPR: legalitate, echitate, transparență, minimizarea datelor, exactitate, limitarea stocării și integritate.

(2) Se interzice stocarea datelor beneficiarilor pe platforme neautorizate, rețele publice de stocare sau dispozitive externe nesecurizate.

(3) Datele sensibile (medicale, financiare, psihologice etc.) trebuie criptate și accesibile doar persoanelor desemnate.

(4) Transmiterea documentelor se realizează exclusiv prin canale criptate (VPN, e-mail instituțional securizat, platforme certificate).

(5) Orice încălcare a securității datelor trebuie notificată către ANSPDCP în termen de 72 de ore, conform art. 33 din Regulamentul (UE) 2016/679.

Art. 5 – Utilizarea inteligenței artificiale și a instrumentelor digitale

(1) Este permisă utilizarea instrumentelor bazate pe inteligență artificială (AI) doar dacă acestea respectă prevederile Regulamentului (UE) 2024/1685 – AI Act și principiile etice profesionale.

(2) Utilizarea sistemelor de AI pentru evaluarea, profilarea sau clasificarea beneficiarilor se poate face numai cu consimțământul explicit al acestora.

(3) Este interzisă folosirea sistemelor automate pentru luarea deciziilor care pot afecta drepturile fundamentale ale beneficiarilor fără intervenția directă a unui asistent social calificat.

(4) Toți algoritmi și toate aplicațiile de AI trebuie să fie transparente, explicabili și verificați periodic din punct de vedere etic și tehnic.

Art. 6 – Prevenirea incidentelor și raportarea acestora

(1) Instituțiile furnizoare trebuie să dețină un Plan de răspuns la incidente de securitate, care să includă:

- a) Proceduri clare de identificare, analiză și remediere a incidentelor;
- b) Responsabilități specifice ale personalului tehnic și ale coordonatorului DPO;
- c) Măsuri imediate pentru limitarea efectelor asupra beneficiarilor;
- d) Raportarea către autoritățile competente.

(2) Personalul este obligat să notifice imediat superiorii în cazul pierderii dispozitivelor, suspiciunilor de acces neautorizat sau scurgerilor de informații.

(3) Toate incidentele se documentează într-un Registru de incidente de securitate, păstrat cel puțin 5 ani.

Art. 7 – Accesibilitate digitală și incluziune

(1) Platformele digitale utilizate pentru teleasistență trebuie să respecte standardele WCAG 2.2 privind accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități.

(2) Instituțiile furnizoare trebuie să asigure alternative adecvate pentru beneficiarii fără acces la tehnologie sau cu abilități digitale reduse.

(3) Se recomandă utilizarea limbajului clar, a subtitrării, traducerii în limbaj mimico-gestual și a interfețelor ușor de utilizat.

Art. 8 – Formarea și responsabilizarea personalului

(1) Toți angajații care utilizează sisteme informatice în activitatea profesională trebuie să urmeze anual cursuri de formare privind:

- a) Protecția datelor cu caracter personal;
- b) Securitatea informatică;
- c) Etica digitală și utilizarea responsabilă a tehnologiei.

(2) Participarea la programele de formare constituie condiție obligatorie pentru menținerea acreditării instituționale în domeniul teleasistenței.

INDICATORI DE CALITATE ȘI EVALUARE A IMPACTULUI TELEASISTENȚEI SOCIALE

Art. 1 – Scopul evaluării calității

(1) Prezenta anexă definește indicatorii cantitativi și calitativi utilizați pentru monitorizarea și evaluarea calității serviciilor de teleasistență socială.

(2) Scopul principal al evaluării este de a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor, creșterea satisfacției beneficiarilor și consolidarea responsabilității instituționale.

(3) Evaluarea se realizează anual, la nivelul fiecărui furnizor de servicii, sub coordonarea Colegiului Național al Asistenților Sociali din România.

Art. 2 – Principii ale evaluării

(1) Procesul de evaluare a calității se bazează pe următoarele principii:

- a) **Obiectivitate** – măsurarea rezultatelor pe baza unor criterii verificabile;
- b) **Transparență** – raportarea publică a rezultatelor generale;
- c) **Participare** – implicarea beneficiarilor și a personalului în procesul de evaluare;
- d) **Confidențialitate** – protejarea identității beneficiarilor în toate etapele evaluării;
- e) **Îmbunătățire continuă** – folosirea rezultatelor evaluării pentru optimizarea serviciilor.

Art. 3 – Indicatorii cantitativi de calitate

(1) Indicatorii cantitativi se referă la date numerice și statistice privind activitatea desfășurată, cum ar fi:

- a) Numărul total de beneficiari asistați prin teleasistență socială;
- b) Numărul de sesiuni desfășurate lunar și anual;
- c) Durata medie a intervențiilor;
- d) Timpul mediu de răspuns la solicitările beneficiarilor;
- e) Rata de finalizare a planurilor de intervenție;
- f) Numărul cazurilor închise cu succes;
- g) Numărul incidentelor tehnice sau de confidențialitate raportate;
- h) Numărul de formări profesionale și sesiuni de supervizare efectuate;
- i) Gradul de utilizare a platformelor securizate în totalul intervențiilor.

Art. 4 – Indicatori calitativi de performanță

(1) Indicatorii calitativi evaluează aspecte de percepție, etică și satisfacție:

- a) Gradul de satisfacție al beneficiarilor (evaluat prin chestionare anonime);
- b) Nivelul de accesibilitate digitală a serviciilor;
- c) Respectarea principiilor etice și deontologice;
- d) Calitatea relației de comunicare dintre asistentul social și beneficiar;
- e) Gradul de adaptare a serviciilor la nevoile individuale ale beneficiarilor;
- f) Implicarea beneficiarilor în luarea deciziilor privind propriul plan de intervenție.

(2) Evaluările calitative se realizează prin metode participative – interviuri, focus-grupuri, observații și analize de caz.

Art. 5 – Metodologia de evaluare

(1) Evaluarea calității se desfășoară conform următoarelor etape:

- a) Colectarea datelor de la furnizorii de servicii de teleasistență;
- b) Analiza comparativă a indicatorilor în raport cu standardele stabilite;
- c) Formularea de recomandări pentru îmbunătățire;
- d) Elaborarea unui Raport anual de evaluare a calității teleasistenței sociale.

(2) Raportul anual se transmite Colegiului Național al Asistenților Sociali și se publică, într-o formă agregată, pe site-ul instituției.

(3) În funcție de rezultate, Colegiul poate dispune măsuri de corectare, formare profesională suplimentară sau revizuirea standardelor metodologice.

Art. 6 – Indicatori de impact social

(1) Evaluarea impactului urmărește măsura în care serviciile de teleasistență contribuie la:

- a) Creșterea accesului populației vulnerabile la servicii sociale;
- b) Reducerea gradului de izolare socială și de excluziune digitală;
- c) Îmbunătățirea stării de bine și a autonomiei beneficiarilor;
- d) Creșterea gradului de profesionalizare a asistenților sociali;
- e) Eficientizarea utilizării resurselor publice.

(2) Rezultatele evaluării de impact sunt utilizate pentru adaptarea politicilor publice și pentru planificarea strategică a serviciilor sociale la nivel național.

Art. 7 – Raportarea și transparența rezultatelor

(1) Fiecare furnizor de servicii are obligația de a transmite Colegiului Național al Asistenților Sociali un raport anual privind calitatea și impactul serviciilor de teleasistență furnizate.

(2) Colegiul centralizează și publică anual datele generale, fără a dezvălui informații confidențiale sau identificabile.

(3) Rezultatele agregate se utilizează pentru elaborarea de politici publice, ghiduri profesionale și formări tematice.

Art. 8 – Revizuirea indicatorilor

(1) Lista indicatorilor prevăzuți în prezenta anexă se poate modifica prin decizie a Colegiului Național al Asistenților Sociali, în funcție de evoluția legislației, tehnologiei și practicilor profesionale.

(2) Propunerile de modificare se supun consultării publice, înainte de adoptare.