

Primo ascolto e segretariato sociale

Per "**primo ascolto**" s'intende il rapporto iniziale che viene ad instaurarsi fra cittadini e servizio sociale che può tradursi (fin da subito o anche in momenti successivi) in un progetto di aiuto sociale o esaurirsi in un intervento di segretariato sociale.

Per "**progetto di aiuto sociale**" s'intende un piano di azione coordinato e di norma concordato con gli interessati (quando non previsto obbligatoriamente da provvedimento dell'autorità giudiziaria) posto in essere con e dal servizio sociale avente finalità di rispondere a dei bisogni sociali che il servizio è tenuto a soddisfare o che ritiene necessario e socialmente utile soddisfare.

Pur rientrando nella definizione di aiuto sociale si esclude dalla definizione di progetto di aiuto sociale quella gamma di interventi (di norma non programmati e non progettati) riconducibili alla funzione di segretariato sociale quando gli stessi risultano essere azioni isolate che non concorrono, con altri tipi d'interventi, ad attuare un progetto.

In particolare per "**segretariato sociale**" s'intende quella funzione del servizio sociale finalizzata:

- fornire informazioni ai cittadini sul servizio in termini di:
 - politiche sociali e progetti sociali attivi nel territorio di propria competenza;
 - criteri e percorsi metodologici adottati per avviare progetti di aiuti sociale;
 - caratteristiche delle prestazioni erogate e vincoli e criteri per beneficiarne;
 - iter procedurali, leggi e normativa di settore;
- fornire informazioni ai cittadini in riferimento ad altre agenzie quando gli stessi non sono in grado di accedervi in via autonoma;
- favorire l'accessibilità dei cittadini al servizio sociale fornendo supporto nell'espletamento degli iter amministrativi;
- favorire l'accessibilità dei cittadini ad altre agenzie quando gli stessi non sono in grado di accedervi in via autonoma.