



Servicedeklaration Biståndshandläggning

"I vår kommun är det dynamik, hållbar utveckling och delaktighet som ger oss trygghet, framtidstro och livskvalitet".

Vad är en servicedeklaration?

En servicedeklaration beskriver vad du kan förvänta dig när du nyttjar kommunens tjänster.

Vad är kommunens ansvar?

Om du är äldre – och eller har en funktionsnedsättning kan du beviljas stöd med olika insatser. Insatserna ska stärka dina möjligheter att leva ett självständigt liv och utgår alltid från ditt individuella behov av stöd och hjälp. För att kunna få del av detta krävs ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Rätten till bistånd gäller alla som vistas i kommunen. Bistånd söker du hos kommunens biståndshandläggare. På vår hemsida www.aren.se finns mer information.

Vad kan du förvänta dig av oss?

- Du blir bemött på ett trevligt, korrekt och respektfullt sätt av oss.
- Du når oss vardagar på telefon. Du kan även lämna förfrågningar och meddelanden via e-post.
- Du får information inom tre arbetsdagar om vem som handlägger ditt ärende.
- Du får information om de insatser du har möjlighet att söka, hur en ansökan går till och hur lång tid din utredningstid beräknas ta.
- Du får ett muntligt och skriftligt beslut om den insats du sökt.
- Om du får avslag på din ansökan får du information om hur man överklagar.
- I samband med ditt beslut kommer vi att försäkra oss om att du förstått vilka insatser du blivit beviljad samt informera om hur kontakten med utföraren av insatserna kommer att ske.

Vad förväntar vi oss av dig?

- Du bidrar till utredningen genom att lämna de uppgifter vi efterfrågar.
- Du meddelar oss vid förändrat hjälpbehov eller vid andra förändrade förhållanden.

Har du synpunkter eller frågor?

Kontakta Åre kommuns kundservice telefon: 0647 – 161 00 eller maila are.kommun@are.se.