

Bemærk

De særlige omstændigheder pga. covid-19-virus betyder, at det på nogle områder må forventes, at de angivne frister pt. ikke kan overholdes.
20. juni 2020

Assens, den 7. februar 2012, rev. 2. juli
2019

Sags id: 18/16825

Service mål – frister for Assens Kommunes besvarelse af henvendelser fra borgerne.

Assens kommune stræber efter at være en kommune med høj kvalitet i såvel vores myndighedsopgaver som ved ydelse af service til borgere, erhvervsliv og samarbejdspartnere i øvrigt.

Blandt andet korte svarfrister og tydelig information skal være et kendetegn for kommunen.

Som et led heri har Assens Byråd fastsat service mål for hvor hurtigt henvendelser fra borgere, erhvervsliv og andre til Assens Kommune skal besvares.

Assens Kommune vurderer enhver henvendelse individuelt og tager stilling til den videre behandling af henvendelsen, herunder også om henvendelsen straks kræver svar/handling fra kommunen.

I sager, som ikke kræver svar straks gælder de neden for beskrevne service mål for Assens Kommunes besvarelse af henvendelser til kommunen.

Personlige henvendelser

Ved personlig henvendelse til Assens Kommune behandles borgerne imødekomende og venligt. Borgernes henvendelse vil i det omfang det er muligt blive behandlet og besvaret straks. Alternativt vil borgeren blive vejledt om, hvilken sagsbehandling, der igangsættes samt om, hvornår svar kan forventes.

Telefoniske henvendelser

Ved telefonisk henvendelse til Assens Kommune behandles borgerne på samme måde som ved personlige henvendelser, imødekomende og venligt. Såfremt en borger indtaler en besked på en telefonsvarer ringer kommunen tilbage inden for 3 arbejdsdage, medmindre det af beskeden på telefonsvareren fremgår, at sagsbehandleren er fraværende. I sådanne tilfælde vejledes borgeren i beskeden, hvordan borgeren kommer i kontakt med en anden sagsbehandler.

Henvendelse ved brev eller digital post

Ved henvendelse til Assens Kommune pr. brev eller digital post (e-boks, borger.dk), svarer kommunen borgeren inden for 10 arbejdsdage. Det kan enten være med et endeligt svar på henvendelsen eller en kvittering for modtagelsen og så vidt muligt med orientering om sagens videre forløb og oplysning om, hvornår sagen kan forventes at være færdigbehandlet.

Hvis en sag ikke kan afsluttes inden for den oplyste tidsfrist orienterer kommunen borgeren herom med angivelse af, hvornår sagen nu forventes at kunne afsluttes.

Assens Kommune holder et højt informationsniveau til vores samarbejdspartnere.

Ansøgning om hjælp, tilladelse eller lign.

På det sociale område er kommunen forpligtet til efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, at fastsætte nogle nærmere servicemål for kommunens behandling af sager inden for det sociale område, idet udgangspunktet er, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt.

Assens Kommune har valgt at oplyse om servicemål for andre sagsbehandlingsområder end krævet i lovgivningen.

Borgere og erhvervsliv anbefales at vedlægge så megen relevant dokumentation som muligt ved henvendelse til kommunen. Dette kan medvirke til at nedbringe sagsbehandlingstiden.

De fastsatte frister regnes fra det tidspunkt, hvor kommunen har modtaget ansøgningen, forudsat at der ikke er behov for at indhente yderligere oplysninger.

Generelle sager

Aktindsigt, sagsindsigt

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Aktindsigt	Lov om offentlighed i forvaltningen og Forvaltningslovens	7 dage	-
Indsigtsret	Lov om behandling af personoplysninger	4 uger	-

Dagpenge, råd- og vejledning til socialt udsatte, førtidspension, kontanthjælp og andre forsørgelsesydelse samt behandling af stofmisbrugere:

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Førtidspension	Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension/Lov om social pension	3 måneder	-
Sygedagpenge (borgeren)	Lov om sygedagpenge	2 uger	-
Barseldagpenge (refusion til arbejdsgiver)	Lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel	4 uger	-
Rådgivning vedrørende sociale problemer	Lov om social service	1 uge	-
Støtte til frivilligt sociale arbejde	Lov om social service	4 uger	-

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Socialpædagogisk støtte til personer med særlige sociale problemer	Lov om social service	8 uger	-
Midlertidigt ophold i krisecenter	Lov om social service	3 dage	-
Midlertidigt botilbud (forsorgshjem)	Lov om social service	3 dage	-
Forsørgelsesydelse (kontanthjælp/starthjælp)	Lov om aktiv socialpolitik og Lov om integration	2 uger	-
Hjælp i særlige tilfælde	Lov om aktiv socialpolitik og Lov om integration	4 uger	-
Behandling af stofmisbrugere	Lov om social service	14 dage	-

Myndighed Social:

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Socialpædagogisk støtte/hjemmevejledning til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne	Lov om social service	8 uger	-
Rådgivning til personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne	Lov om social service	2 uger	-
Merudgifter – dækning af nødvendige merudgifter til daglig livsførelse	Lov om social service	10 uger	-
Beskyttet beskæftigelse	Lov om social service	8 uger	Tidligere 12 uger
Aktivitets- og samværstilbud/kørsel til aktivitetstilbud	Lov om social service	8 uger	Tidligere 12 uger
Midlertidigt ophold i boformer for personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne	Lov om social service	12 uger	-
Længerevarende ophold i boformer for personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne	Lov om social service	12 uger	-
Ledsageordning	Lov om social service	4 uger	-
Borgerstyret personlig Assistance (BPA)	Lov om social service	12 uger	ny

Børn og unge, herunder handicappede børn og unge

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Merudgifter – dækning af nødvendige merudgifter til daglig livsførelse	Lov om social service	2 uger	-
Tabt arbejdsfortjeneste	Lov om social service	2 uger	-
Ledsageordning til unge 16-18 år	Lov om social service	4 uger	-
Undersøgelser af et barn eller en ung trænger til særlig støtte, herunder på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne	Lov om social service	4 måneder	-
Aflastningsordning	Lov om social service	8 uger	-
Anbringelse uden for hjemmet	Lov om social service	8 uger	-
Økonomisk støtte til kost- og efterskole	Lov om social service	8 uger	-
Støtteperson	Lov om social service	4 uger	-
Konsulentbistand	Lov om social service	8 uger	-
Praktisk, pædagogisk eller andet støtte i hjemmet	Lov om social service	8 uger	-
Familiebehandling	Lov om social service	8 uger	-
Døgnophold for både forældremyndighedsindehaver, barnet/den unge	Lov om social service	4 måneder	-
Personlig rådgiver	Lov om social service	8 uger	-
Kontaktperson	Lov om social service	8 uger	-
Formidling af praktikophold	Lov om social service	8 uger	-
Øvrige sager inden for børn- og ungeområdet		3 uger	-

Ældre

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Personlig pleje, akut behov	Lov om social service	Hjælpen iværksættes straks	Tidligere: Visitationsbesøg inden for 10 dage

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Praktisk hjælp, akut behov (vask af tøj, indkøb)		Bevilling førstkommande hverdag	Afgørelse 4 dage efter visitationsbesøg
Praktisk hjælp, ikke akut.	Lov om social service	4 uger	Tidligere: Visitationsbesøg indenfor 10 hverdage Afgørelse 4 hverdage efter visitationsbesøg
Aflastning og afløsning til ægtefælle	Lov om social service	14 hverdage	Tidligere: Forhåndsbevilling straks, hvis akut. Visitation/afgørelse inden 14 dage
Midlertidige ophold	Lov om social service	14 hverdage	-
Borgerstyret Personlig Assistance (BPA)	Lov om social service	12 uger	ny
Tildeling af plejebolig og ældrebolig	Lov om social service	6 uger	Tidligere: Visitation inden 2 uger Afgørelse inden 4 uger
Plejevederlag til pasning af døende/sygeplejeartikler	Lov om social service	5 hverdage	Tidligere: 8 dage
Nødkald, akut behov	Lov om social service	2 hverdage	-
Nødkald, ikke-akut behov	Lov om social service	4 uger	Tidligere: Visitationsbesøg inden 5 hverdage Afgørelse inden 10 hverdage
Nøgleboks	Lov om social service	4 uger	Tidligere: 10 hverdage
Pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom	Lov om social service	15 hverdage	Tidligere: 8 dage

Hjælpe midler og forbrugsgoder

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Genbrugshjælpe midler og forbrugsgoder	Lov om social service	4 uger	4 uger
Kropsbårne hjælpe midler og forbrugsgoder	Lov om social service	4 uger	-
Boligændringer	Lov om social service	4 uger	-

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Støtte til køb af bil	Lov om social service	26 uger	4 uger
Bevilling af kørsel til særligt bevægelseshæmmede (SBH-kørsel)	Lov om kollektiv personbefordring uden for hovedstadsområdet	4 uger	-

Genoptræning

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Genoptræning efter sygehusophold	Sundhedsloven	4 uger	Tidligere: 2 uger
Genoptræning efter sygdom	Lov om social service	Hjemmebesøg inden 4 uger Afgørelse 2 uger efter hjemmebesøg Træning iværksættes senest 8 uger efter ansøgning	Tidligere: Hjemmebesøg inden 3 uger Afgørelse 2 uger efter hjemmebesøg Træning iværksættes senest 6 uger efter ansøgning
Vedligeholdende træning	Lov om social service	Hjemmebesøg inden 4 uger Afgørelse 2 uger efter hjemmebesøg Træning iværksættes senest 8 uger efter ansøgning	Tidligere: Hjemmebesøg inden 3 uger Afgørelse 2 uger efter hjemmebesøg Træning iværksættes senest 7 uger efter ansøgning

Folkepension, boligstøtte, børnefamilieydelse, børne- og underholdsbidrag samt børnetilskud

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Helbredstillæg og personlige tillæg		4 uger	-
Beboerindskud		4 uger	-
Afslag/afgørelse børnefamilieydelse		3 uger	-

Jobcenter

Revalidering, ledighedsydelse, beskæftigelsespolitik, integration af udlændinge i Danmark, dagpenge ved sygdom og fødsel

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Revalidering	Lov om aktiv socialpolitik	3 uger	-
Forlængelse af revalideringsperioden	Lov om aktiv socialpolitik	3 uger	-
Særlig støtte under revalidering	Lov om aktiv socialpolitik	3 uger	-
Hjælp til selvstændig virksomhed	Lov om aktiv socialpolitik	4 uger	-
Ledighedsydelse – revurdering efter 12 mdr.	Lov om aktiv socialpolitik	2 uger	-
Ledighedsydelse	Lov om aktiv socialpolitik	2 uger	-
Introduktionskontakt	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	3 uger	-
Beskæftigelsestillæg	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	1 uge	-
Fleksjob	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	8 uger	-
Hjælp til arbejdsredskaber og mentor	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	2 uger	-
Tilskud til selvstændigt erhvervsdrivende med varigt nedsat erhvervsevne	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	4 uger	-
Tilskud til udgifter til hjælpemidler og introduktion ved tilbud	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	4 uger	-
Mentor	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	4 uger	-
Befordringsgodtgørelse	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	2 uger	-
Hjælpemidler	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	4 uger	-
Tilskud til udgifter til introduktion ved ansættelse	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats	4 uger	-
Introduktionsprogram	Lov om integration	3 uger	-
Individuel kontrakt	Lov om integration	3 uger	-
Danskundervisning	Lov om integration	3 uger	-
Hjælp til udgifter ved deltagelse i introduktionsprogram	Lov om integration	2 uger	-

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist	Evt. ændringer siden 2007
Vurdering af introduktionsydelse	Lov om integration	1 uge	-
Dagpenge ved sygdom - opfølgning	Lov om sygedagpenge	2 uger	-
Aftale med arbejdsgiver om lønrefusion	Lov om sygedagpenge	2 uger	-
Personlig assistance mm.	Lov om kompensation til handicappede i erhverv	4 uger	-

Nedenstående servicemål har ikke tidligere været fastsat

Miljøgodkendelse m.m. af virksomhed

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Miljøgodkendelse af virksomhed	Lov om miljøbeskyttelse	6 måneder
Miljøgodkendelse med VVM	Lov om miljøbeskyttelse	18 måneder
Spildevandstilladelse virksomhed	Lov om miljøbeskyttelse	6 måneder

Miljøgodkendelse m.m. af husdyrbrug og landbrugsarealer

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Miljøgodkendelse større husdyrbrug	Lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug	9 måneder
Miljøgodkendelse husdyrbrug	Lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug	6 måneder
Miljøgodkendelse af arealer	Lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug	6 måneder
Tilladelse mindre husdyrbrug	Lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug	4 måneder
Anmeldersager husdyrbrug	Lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug (§ 19a)	2 måneder
Anmeldersager husdyrbrug	Lov om miljøgodkendelse m.v. af husdyrbrug (§ 19f)	1 måned

Tilladelser og dispensationer natur-området

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Dispensation - åbeskyttelseslinje	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder
Dispensation - søbeskyttelseslinje	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder
Dispensation - skovbyggelinje	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder
Dispensation - fortidsmindebeskyttelseslinje	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder
Dispensation - kirkebyggelinje	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder
§ 3 statusvurdering	Lov om naturbeskyttelse	4 uger
Dispensation - § 3 afgørelser	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder
Vandløb regulering og restaurering	Lov om naturbeskyttelse	4 måneder
Dispensation - museumslovens § 29a	Lov om museer	3 måneder
Tilladelse til bade- og bådebroer	Lov om naturbeskyttelse	3 måneder

Jordvarmeanlæg, jordflytning

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Ansøgning om etablering af jordvarme	Jordvarmebekendtgørelse	6 uger
Jordflytning	Lov om miljøbeskyttelse	10 arbejdsdage

Spildevand

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Ansøgning om forbedret spildevandsrensning	Lov om miljøbeskyttelse	8 uger

Landzonetilladelse

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Ansøgning om landzonetilladelse	Lov om planlægning	3 måneder

Bygningsmyndigheden – Byg, Beredskab og Ejendom

Ansøgning om	Lovgrundlag	Frist for afgørelse
Byggeansøgning	Byggeloven	Kvittering for modtagelse inden 3 dage. Afgørelse inden 8 uger fra sagen er fuldt belyst, hvis den ikke kræver dispensation eller tilladelser fra andre myndigheder
Byggeanmeldelse	Byggeloven	Afgørelse sendes inden 14 dage fra sagen er fuldt belyst, hvis den ikke kræver dispensation eller tilladelser fra andre myndigheder
Øvrige henvendelser	-	Så vidt muligt straks, ellers inden 10 dage.