

Skjema for undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav

Statsforvalteren i	Trøndelag	Kommune/bydel	Indre Fosen kommune
Teamleder hos statsforvalteren	Grethe Lindseth	Dato for utfylling av skjema	09.04.2021
Deltakere i teamet fra statsforvalteren	Lise Marie Engbakken	Tidsrom for undersøkelsen	02.02.2021 - 08.04.2021
Skjemaet er godkjent av (hos statsforvalteren)	Grethe Lindseth	Kommunen/bydelen har fått tilsendt skjema og gitt mulighet til å kommentere	Ja - ingen kommentarer

Fakta om kommunen/bydelen

Innbyggertall	9948 i fjerde kvartal 2020 (SSB, kommunefakta 26.03.21)
Antall stønadsmottakere det siste kalenderåret (SSB/KOSTRA)	Tall fra KOSTRA 12210 viser at Indre Fosen kommune i 2020 hadde 218 mottakere av sosialhjelp, hvorav 41 var i alderen 18-24 år. Dette er en økning i antall mottakere med 11 fra året før. Antall unge mottakere ble redusert med 7 fra 2019. I 2020 mottok 68 personer sosialhjelp i 6 måneder eller mer, mot 49 året før. Mens 79 hadde sosialhjelp som viktigste kilde til livsopphold i 2020, var det 78 som hadde det i 2019. Antall barn i familier som mottok sosialhjelp var i 2020 136. Dette er en økning fra året før, da tallet var 100.

	KOSTRA 12266 viser at 163 mottakere av sosialhjelp hadde vilkår i 2020, en økning fra året før da 132 hadde vilkår. Blant unge i alderen 0-24 år hadde 33 vilkår i 2020, og 34 i 2019. Ifølge tall fra AVdir hadde Indre Fosen 10 deltagere i kvalifiseringsprogram pr 31.12.20.
Vertskommunemodell? Hvis ja: redegjør kort for samarbeidet	Nei
Særskilte forhold ved kommunen/bydelen? (store avstander, storby m.m.)	Indre Fosen kommune ble etablert 1.1.2018. Kommunen består av tidligere Leksvik og Rissa kommuner på Fosenhalvøya i Trøndelag fylke. Fra 1.1.2020 ble også Verrabotn en del av kommunen. Administrasjonssenteret er i Rissa sentrum. NAV-kontoret hadde fram til sommeren 2020 to lokasjoner, en i Rissa og en i Leksvik da sistnevnte ble nedlagt. NAV-kontoret er organisert under Helse- og omsorgssektoren, i enhet Helse- og familietjenesten som består av Fysio- og ergoterapitjenesten, Helsestasjonen, Legetjenesten, Psykisk helse og rus, kommunepsykolog og NAV. NAV-kontoret har ca 20 ansatte, og er delt i to team med hver sin teamkoordinator. Fra 1.1.21 ble flyktningetjenesten organisert i NAV-kontoret. Gjeldsrådgiver er organisert i Økonomikontoret. NAV-kontoret er tilknyttet Kompetansesenteret for gjeld i Trøndelag. Team veiledningsfunksjon har følgende oppgaver: Følge opp økonomisk stønad, råd og veiledning, bolig Følge opp voksne med standard innsats Følge opp flyktninger i introduksjonsprogrammet Team inkluderingsfunksjon har følgende oppgaver:

Følge opp voksne med situasjonsbestemt innsats og spesielt tilpasset innsats
Følge opp unge under 30 med standard, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats.

Brukere som mottar arbeidsrettet oppfølging og samtidig har behov for kommunale tjenester, har to veiledere: en statlig og en kommunal.

Utdrag fra presentasjon av NAV-kontoret og kommunen i åpningsmøtet:

Antall innbyggere i aldersgruppen 19 – 30: 1 137 personer.

Nettovekst for kommunen: - 51 personer.

Andel innbyggere som eier egen bolig: 77 %

Antall innbyggere i arbeidsfør alder (16 – 66): 6 123 personer.

Antall bedrifter: 460

Antall sysselsatte: 4 265 personer.

2,7% er helt ledige, 2,2% er delvis ledige mens 2% er permittert. Kommunen som helhet har 6,8% sykefravær. 14.1% er uføre.

774 personer er i kontakt med NAV-kontoret. Av disse er 165 mellom 19 – 30 år.

Indre Fosen kommune ligger rett over fjorden for Trondheim. Det gir muligheter til tilgang på kvalifisert arbeidskraft, innflytting, vekst og teknologi. Slik bildet er i dag, så har kommunen en stor del som pendler, noe som gir utfordringer gjennom kompetanseflukt, utflytting og konkurranse. Kommunen har mye industri som er etterspurt, de er avhengige av kvalifisert arbeidskraft og areal. Noe av dette kan dekkes lokalt, men en del arbeidskraft blir «importert» fra utlandet.

Framskrivninger viser at kommunen står ovenfor en betydelig økning blant den eldre befolkning, og liten vekst blant de som er i arbeidsfør alder. Kollektivtransport og samferdsel

er en utfordring for kommunen og det er relativt høy andel med uføre i arbeidsfør alder. Kommuneøkonomien er hardt presset.

Organisering

Nr.	Spørsmål om organisering	Svar	Utdyping av svar
1	Hvilke kommunale tjenester er lagt til Nav-kontoret?	Ifølge samarbeidsavtalen av 2013 med NAV Trøndelag har NAV-kontoret minimumsløsningen av kommunale tjenester. NAV-kontoret er omorganisert i ettertid, og har pr i dag følgende tjenester i NAV-kontoret: Opplysning, råd og veiledning med unntak av gjeldsrådgivning som er organisert i kommunens økonomikontor Økonomisk stønad Midlertidig botilbud Individuell plan Kvalifiseringsprogram Flyktningtjenesten (fra 1.1.21)	
2	Løses deler av oppgavene ved lokasjoner utenfor Nav-kontoret?	Ja	Gjeldsrådgiver er organisert under Økonomikontoret. Gjeldsrådgiver omtales som samarbeidspartner både av Økonomikontoret og av NAV. NAV-kontoret mottar henvendelser/søknad om gjeldsrådgivning, og gjør en kartlegging før de fatter vedtak som følges opp av gjeldsrådgiver.

3	Er åpningstidene drøftet i partnerskapet?	Ja	Åpningstider ble diskutert partnerskapsmøte 18.06.20. Det ble konkludert med at lokasjon i Leksvik stenges for ad hoc møter, og at åpningstiden ved NAV-kontoret i Rissa reduseres. Tilstede i møtet var kommunedirektør og direktør i NAV fylke, helse- og sosialsjef, enhetsleder samt NAV-leder i tillegg til andre representanter fra NAV fylke.
4	Er tilgjengelighet på telefon drøftet i partnerskapet?	Nei	Vi har mottatt ett referat. Tilgjengelighet på telefon er ikke omtalt i disse.
5	Er tilgjengelighet i digitale løsninger drøftet i partnerskapet?	Ja	Vi har mottatt ett referat, og tilgjengelighet via digitale løsninger er diskutert som en mulighet for innbyggere som bor i Leksvik, i forbindelse med vurdering av stenging av denne lokasjonen.
6	Er det foretatt en vurdering av risiko for svikt når det gjelder tilgjengeligheten til tjenestene?	Annet	Det er ikke gjort en konkret vurdering av risiko for svikt. Det opplyses at tilgjengelighet er diskutert innad i NAV-kontoret. Kommunen har oversendt risikovurdering som er gjort i 2020 og 2021. Tilgjengelighet til de sosiale tjenestene omtales ikke konkret. Indirekte er tilgjengelighet omtalt ved at det er gjort en vurdering av risiko for svikt dersom kontoret utsettes for stort smittetrykk. Vi svarer annet ettersom risikovurderingen ikke gjelder tilgjengelighet konkret.

7	Har kommunen utarbeidet en beredskapsplan som omfatter sosiale tjenester i Nav?	Nei	Overordnet beredskapsplan: NAV og de sosiale tjenestene er ikke omtalt i kommunens plan. Kommunens helse- og sosialberedskapsplan er under utarbeidelse, men ble satt på vent da Covid 19 kom. Lokal beredskapsplan for NAV: Det foreligger en lokal beredskapsplan for NAV Indre Fosen, der det også er et punkt om vurdering av bemanningssituasjonen i ulike kriser. Vi finner imidlertid ikke spesifikt nevnt de sosiale tjenestene i NAV. Vi finner heller ingen ting som kan knyttes direkte til tilgjengeligheten til de kommunale tjenestene ved oppståtte kriser.
	Hvis ja; er tilgjengelighet omtalt i planen?		

Covid-19-pandemien

	Spørsmål om smitteverntiltak	Svar	Utdyping av svar
8	Iverksatte Nav-kontoret tiltak som følge av covid-19-pandemien?	Ja	NAV-kontoret har utarbeidet planer med fargekoder for ulike tiltak: grønn, gul og rød.
	Hvis ja; hvilke tiltak ble iverksatt?	Det er flere felles tiltak, som: NAV-kontoret har åpent for drop in mandag – onsdag – fredag kl 12-14. Max 5 brukere i mottak samtidig. Alle må registrere seg, sprite/vaske hender ved ankomst mottaket eller bruk av utstyr. Munnbind brukes etter eventuelt gjeldende retningslinjer, og alltid om avstand ikke kan overholdes. Det skal unngås at brukere må oppholde seg unødig lenge i mottak. Det skal settes opp avtaler ved henvendelser som ikke er akutt/nød, eller tar	

		lang tid. Om NAV mener bruker kan ta kontakt via telefon/digitalt skal vedkommende veiledes og henvises til dette. Ved eventuelt sykdomstegn skal brukes bortvises med en gang og oppfordres til å ta kontakt med sin fastlege. Ved mistanke om smitte/syke brukere skal NAV-kontoret ta kontakt med legekantoret/ koronatelefonen umiddelbart og forklare situasjonen, slik at de kan ta faglige vurderinger rundt smittesporing, testing etc. Mottaket bemannes av en person som sitter bak pleksiglass. PC/kopimaskin skal kun brukes til NAV-relatert bruk. Bruker skal bes forlate lokalet om det ikke overholdes. Veiledning på pc skjer ved at man står ved siden av plexiglass. Brukere henvises til å levere dokumentasjon i postkassa på utsiden, kan tilbys konvolutt å legge dokumentene i. Ingen skal henvises til å møte opp i mottak, om det ikke er snakk om akutt/nød. Brukermøter gjøres på tlf. eller digitalt. Fysiske møter kan avholdes, men antall personer per møterom må overholdes samt håndhygiene. Hovedregel at ansatte møter på kontoret, men det er lav terskel for hjemmekontor Alle holder en meter avstand. I tillegg har plan gul og rød følgende tiltak: Plan gul: Vakttelefon kommune alle dager 9-15. Om behov for personlig oppmøte avdekkes, settes det opp time. Kontoret deles i to oppmøteteam hvor man i hovedsak har oppmøte annenhver uke. Det skal markeres i Outlook hvor man jobber fra. Eventuelt behov for å dra innom kontoret utenfor eget team, bør gjøres etter arbeidstid. Dersom et møte på holdes på NAV-kontoret, skal dette gjøres i mottak og ikke i «sikker sone». Plan rød:
--	--	--

		Mottak er i utgangspunktet stengt for drop-in. Det kan åpnes dersom smittevernoverlege tillater det. Vakttelefon kommune alle dager kl 9-15. Vurderes om det er behov for å aktivere ekstra vakttelefon. Eventuelt behov for personlig samtale, settes det opp time i henhold til egne rutiner (disse er ikke mottatt). Forsterket renhold av NAV-kontoret. Fra 23.mars 2021: NAV-kontoret har delt seg i mindre kohorter, slik at kun 4 ansatte møter fysisk på kontoret til enhver tid. Mottaket er åpent som vanlig. Brukerne opplyser at NAV-kontoret stengte da landet for øvrig stengte, men at det ble opprettet et telefonnummer som kunne brukes. Det gikk greit å ta kontakt med NAV-kontoret i denne tiden enten på dette nummeret eller på chat.	
	Hvis ja; er noen av tiltakene fremdeles opprettholdt?	Ja	Plan gul følges. Fra 23.mars 2021: NAV-kontoret har delt seg i mindre kohorter, slik at kun 4 ansatte møter fysisk på kontoret til enhver tid. Mottaket er åpent som vanlig.
9	Ble behov for iverksetting av tiltak diskutert i partnerskapet?	Nei	Det ble iverksatt flere strakstiltak, uten at dette ble diskutert i partnerskapet. NAV-leder var i dialog med NAV fylke, og med kommunen/kommunens kriseledelse, men ikke samtidig.
10	Er behov for avslutning/ opprettholdelse av tiltak diskutert i partnerskapet?	Nei	

Kanalene

	Spørsmål om personlig oppmøte	Svar	Utdyping av svar
11	Åpningstider ved personlig oppmøte: Hvilke åpningstider er publisert på nav.no og kommunens nettsider?	Nav.no: Mottak i Rissa er åpent for oppmøte uten avtale mandag, onsdag, fredag 1200 - 1400. NAV Indre Fosen har lukket sitt mottak (for ad - hoc) i Leksvik. Indre Fosen kommune: NAV-kontoret har åpent for oppmøte uten avtale i Rissa, Rådhusveien 13, mandag kl. 12.00 – 14.00, onsdag kl. 12.00 – 14.00, fredag kl. 12.00 – 14.00. Brukerne opplyser at åpningstidene ikke er tilpasset deres behov for kontakt med NAV-kontoret. Det er opplyst at det er ønskelig med et NAV-kontor som er tilgjengelig for drop in mellom kl 9-15 hver dag. At det er åpent kun annenhver dag, gjør det enda vanskeligere. Å ta kontakt via NAV kontaktsenter eller Ditt NAV, gjør at man må påregne noen dager ventetid for å få hjelp.	
	Hva er åpningstidene til publikumsmottaket?	Mandag kl 12-14 Onsdag kl 12-14 Fredag kl 12-14	

	Når er publikumsmottaket betjent av Nav-ansatte for drop-in?	Mandag kl 12-14 Onsdag kl 12-14 Fredag kl 12-14	
12	Får brukere levere søknader og dokumentasjon til betjent skranke?	Ja	NAV-kontoret opplyser at søknader og dokumentasjon kan leveres i skranke. Funn i brukersaker viser at søknader er levert i mottak. Brukere opplyser at de får levere søknader i mottak. Samtidig opplyser brukerne at NAV-kontoret helst vil at de skal søke digitalt. Enkelte har også uttalt at det ikke er mulig å levere søknad i mottaket, og at de må levere det digitalt. Samarbeidspartnere opplyser at det varierer om brukere får levere søknader og dokumentasjon i mottaket. Det kan være avhengig av hvem som står i mottaket. Som et alternativ henvises bruker til å bruke digitale løsninger. NAV-kontorets prosedyre viser at det er veileder i mottak som tar imot skriftlige søknader.
13	Har Nav-kontoret en postkasse for søknader og dokumentasjon?	Ja	Utsiden av bygningen, ved inngangen til NAV-kontoret. Brukere har opplyst at de har brukt postkassen for å levere dokumentasjon.

			Samarbeidspartnere opplyser at det er en slik postkasse utenfor NAV-kontoret.
	• Hvis ja; hvor er den plassert?	Utenfor Nav-kontoret	
	• Hvis ja: hvor ofte tømmes postkassen?	NAV-kontoret opplyser at den som har mottaksvakt har ansvar for å hente posten. Det gjøres minst to ganger pr dag, gjerne på morgen og ettermiddag før arbeidstidens slutt. Prosedyre viser at postkassen skal tømmes hver dag, og det er veileder som har ansvar for mottak som gjør det.	
14	Har publikumsmottaket telefon tilgjengelig som brukere kan benytte?	Nei	Telefonene ble fjernet fra publikumsmottaket i forbindelse med ny telefonløsning i NAV.
15	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser i publikumsmottaket fanget opp?	Ja	NAV-ansatte opplyser at de kartlegger brukers behov, også dersom det er uklart. Samtidig er det opplyst at det ved stor pågang i mottaket og eller når bruker formidler taushetsbelagte opplysninger, kan det være at veileder i mottak ikke kan gjøre slik avklaring der og da. Det settes da opp timeavtale på et senere tidspunkt. NAV-kontoret har kun en veileder som står i mottaket i åpningstidene. NAV-kontoret opplyser at dersom bruker er fremmedspråklig og det er behov for tolk, tilbys bruker timeavtale. Brukere opplyser at NAV-kontoret stort sett stiller spørsmål til henvendelsen er avklart.

			Samarbeidspartnere opplyser at NAV avklarer henvendelsen i mottak, og at bruker får en timeavtale dersom det er behov for nærmere eller ytterligere avklaring. Enkelte samarbeidspartnere opplyser at det av og til kan være problemer for fremmedspråklige å fremme budskapet sitt. Ut fra brukersamtaler ser vi at det varierer om uklare henvendelser i mottaket undersøkes, det avhenger av hvem de møter. Enkelte forteller at de er bedt finne ut av sine rettigheter selv, og at de henvises til å eventuelt bruke NAV-kontorets pc. Vi svarer ja på spørsmålet, ettersom uklare henvendelser i all hovedsak fanges opp, eventuelt at bruker tilbys timeavtale for nærmere avklaring.
16	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader i publikumsmottaket?	Annet	Nav-ansatte gir slik hjelp, under forutsetning at de har tid til å gjøre det. Hvis ikke gis det beskjed til fast veileder som setter opp en timeavtale. Veiledere på flyktningområdet bistår også brukere med å fylle ut søknadsskjema ved behov, også om veileder i mottaket har tid. Gjennom brukerne har vi hørt at NAV-kontoret helst ser at de fyller ut søknader selv. Det er også opplyst at NAV-kontoret viser hvor man skal fylle inn opplysninger på skjemaet, men at man må skrive selv. Det er uklart for Statsforvalteren om NAV-kontoret gir annen hjelp til å fylle ut skjema. Samarbeidspartnere opplyser at det kan variere med hvem som står i mottaket om det gis slik hjelp. Det er også opplyst at NAV-kontoret

			helst vil at brukere skal søke digitalt, og at man ikke får levere papirsøknad. Noen samarbeidsparter hjelper brukerne med utfylling av søknadskjema. Vi svarer annet på spørsmålet ettersom det ikke er helt samsvar mellom opplysninger fra NAV-kontoret og andre vi har hatt intervju med.
17	Bistår publikumsmottaket med å nedtegne muntlige søknader?	Annet	NAV-kontoret opplyser at de helst vil at bruker søker digitalt, eventuelt på papirskjema. Det er sjeldent at bruker søker muntlig i mottaket, men dersom det skjer bes bruker signere på skjema. NAV-kontoret uttrykker kjennskap til at bruker kan fremme muntlig søknad. Vi finner muntlige søknader i brukersaker, som er nedtegnet av NAV. Det fremgår ikke om søknaden er fremmet i mottak eller på telefon. Brukerne vi har hatt samtale med har opplyst at det ikke er mulig å søke muntlig. Dersom de søker muntlig, ber NAV-kontoret om at de fyller ut søknadskjema på papir eller digitalt. Samarbeidspartnere opplyser at de er usikre og ikke har tilstrekkelig kjennskap til å kunne svare om mottaket nedtegner muntlige søknader. Kommunale tjenester-rutiner: Ved muntlig søknad skriver veileder henvendelsen ned på søknadsskjema/papir og skanner inn i Velferd. Rutine opplysning, råd og veiledning:

			Notat i saken blir skrevet i Velferd. Den veilederen som mottar søknaden, skriver notat i velferd. Notat skal også skrives ved muntlig søknad. Rutine midlertidig botilbud: Søknad om midlertidig bolig kan mottas både skriftlig og muntlig, men saken skal være så godt opplyst som mulig før vedtak fattes. Rutine: Nødhjelp gis når helt spesielle, uventede og tvingende årsaker ligger til grunn. Det skal i utgangspunktet leveres skriftlig søknad digitalt eller på papir ved søknad om nødhjelp, men kan også fremmes muntlig. Vi svarer annet ettersom brukere opplyser at det ikke er mulig å søke muntlig i mottaket.
18	Får brukere mulighet til å komme i dialog med publikumsmottaket om: • status i sak (inkl. utbetalinger)	Annet	NAV-kontoret opplyser at bruker får svar på spørsmål om saken sin i mottaket, under forutsetning av at det er tid og ikke for stor pågang i mottaket. Dersom veileder i mottaket ikke kan svare på spørsmål, gis det beskjed til fast veileder som tar kontakt og setter opp timeavtale. Det er opplyst at alle som står i mottak har tilgang til Velferd. I ferier o.l. kan veiledere uten tilgang stå i mottak, da må disse spørre noen med tilgang dersom bruker har spørsmål om sin sak. Flyktninger og fremmedspråklige får ikke alltid svar på sine spørsmål i mottaket. NAV-kontoret har da som praksis å sette opp timeavtale og bestille tolk.

			Det er opplyst at enkelte flyktninger tar kontakt med sin faste veileder i flyktningetjenesten (i NAV), som igjen formidler kontakt til kommunale veileder. Brukere forteller at det avhenger av hvem de møter i mottak, om de får svar på saken eller ikke. Dette gjelder både utbetaling, søknad, dokumentasjon og opplysninger. Det er også opplyst fra brukere at veileder i mottaket ikke alltid har tilgang til det kommunale systemet og kan svare på spørsmål om sak. Presentasjon i partnerskapsmøte 180620 viser at registrerte henvendelser i mottak i stor grad dreier seg om utbetalingsopplysninger, status i sak og at hendelser i mottak i all hovedsak dreier seg om økonomisk stønad. Utdrag av tallene viser: 218 brukere var i mottaket i Rissa løpet av 17 dager. Av disse er det registrert at 105 henvendelser gjaldt økonomisk stønad, 6 veiledning i kommunale tjenester/sosialtjenesteloven, 1 gjeldsordning. Til sammenligning gjaldt 18 henvendelser arbeidsavklaringspenger/sykepenges. Tilsvarende kartlegging i mottaket i Leksvik, viser at 16 personer var innom. Målinger ble gjort en dag pr uke i 5 uker. 12 henvendelser gjaldt økonomisk stønad. Til sammenligning var det 3 henvendelser som gjaldt arbeidsavklaringspenger eller sykepenges. Samarbeidspartnere beskriver ulike praksis om brukere får informasjon i saken sin. Enkelte sier det ikke gis slik informasjon i mottak og at bruker blir vist til sin faste veileder, mens andre sier at mottaket gir mest mulig informasjon for å unngå å sette opp timeavtaler.
--	--	--	--

	• søknader, dokumentasjon og opplysninger	Annet	Se svar over, som også gjelder dette spørsmålet.
	• vilkår	Annet	Se svar over, som også gjelder dette spørsmålet. Vi har ikke stilt spørsmål om vilkår konkret til brukere, men vil anta at svar over stemmer for vilkår også.
19	Setter publikumsmottaket opp timeavtaler til brukere som ber om det?	Nei	NAV-kontoret opplyser at mottaket ikke setter opp timeavtaler. Veileder i mottak gir beskjed til fast veileder, som igjen kontakter bruker og avtaler tid. Det gis beskjed om behov for timeavtale via Gosys, chattefunksjon i Teams eller på telefon. Brukere opplyser at det ikke settes opp timeavtale når de henvender seg til mottaket og ber om dette. Det blir gitt beskjed til fast veileder som tar kontakt i ettertid og avtaler tid. Det kan ta fra noen timer til 2-3 dager før veileder tar kontakt. Jf partnerskapsmøte 18.06.20 er det registrert henvendelser Rissa og Leksvik som omhandler timeavtale. Jf statistikk vi viser til i spørsmål 18 dreier 11 henvendelser i Rissa om timeavtale, mens 1 i Leksvik. Vi presiseres at det ikke fremgår om det er time for kommunale eller statlige tjenester. Samarbeidspartnere opplyser at det varierer om det settes opp time i mottaket. De fleste brukerne får en lovnad om at veileder tar kontakt for timeavtale senere.
20	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg i publikumsmottaket	Ja	

	snakket med en veileder samme dag?		NAV-kontoret har en egen nødhjelpsvakt, som er tilgjengelig hver dag. I publikumsmottakets åpningstid vil bruker kunne få snakke med vedkommende. Brukerne opplyser at de får snakket med veileder i mottaket når det er åpent. Vi ser i brukersaker at brukere som har henvendt seg i akutt situasjon får snakke med veileder samme dag. Samarbeidspartnere opplyser at brukere stort sett får snakke med veileder samme dag. Kommunale tjenester-rutiner: Nødhjelpsvakt/veileder har en individuell samtale med søker for å kartlegge situasjonen. Samtalen kan gjøres på kontoret eller pr. telefon. Hvis søkers situasjon vurderes som krise/nød, skal det gjøres en konkret vurdering så raskt som mulig, som hovedregel samme dag.
21	Blir søknader og dokumentasjon stemplet samme dag som de er mottatt?	Ja	NAV-kontoret opplyser at de har egen turnus for hvem som stempler og registrerer søknader og dokumentasjon. De dagene mottaket er åpent, er det veileder i mottak som har ansvaret. Kommunale tjenester-rutiner: Veileder stempler post og skanner inn i fagsystem. Rutine opplysning, råd og veiledning: Søknad skannes og saksbehandles i Velferd uten ubegrunnet opphold.

			Rutine økonomisk stønad: Søknad stemples med mottatt dato og blir fordelt fortløpende eller senest i fagmøtet hver onsdag. Funn i brukersaker viser at flertallet av papirsøknader stemples.
22	Blir søknader og dokumentasjon registrert i fagsystemet samme dag som de er mottatt?	Ja	NAV-kontoret opplyser at søknader og dokumentasjon skal registreres i systemet samme dag som det kommer. Det kan skje at noe registreres senere, men at det da blir oppført med mottatt dato. Kommunale tjenester- rutiner: Veileder skanner inn i fagsystem.
23	Blir framsatte søknader i publikumsmottaket: • avslått muntlig?	Annet	NAV-kontoret opplyser at de kan gi informasjon om mulig utfall av en søknad, men at bruker bes søke slik at de får vurdert saken. Brukere har opplyst at de kan få informasjon om sannsynlig utfall av søknaden, men at de har fått søkt og at søknaden følges opp av vedtak i etterkant. I brukersaker ser vi at brukere har henvendt seg i mottak med ønske om å søke nødhjelp. NAV viser i sakene til at bruker har penger på konto og at det skal være nok til å greie seg, og i den andre saken til at trygden kommer neste dag. Brukere har bekreftet at dette er praksis. Dette er årsaken til at vi svarer annet på spørsmålet.

			En samarbeidspartner opplyser at søknader kan avslås muntlig i mottak mens de andre ikke har slik erfaring eller kjennskap til det.
	• returnert uten at de har blitt behandlet?	Nei	NAV-kontoret opplyser at de ikke har som praksis å returnere søknader uten at de er behandlet. Ingen samarbeidspartnere har kjennskap til slik praksis.
	• videresendt til et annet Nav-kontor (annen kommune) uten samtykke?	Nei	NAV-kontoret opplyser at de undersøker saken nærmere, og dersom bruker mottar hjelp fra en annen kommune kan de be om samtykke til å ta kontakt. Ingen opplyser at søknader blir sendt til annen kommune uten samtykke. Ingen samarbeidspartnere har kjennskap til slik praksis.
24	Andre forhold om personlig oppmøte som statsforvalteren vil bemerke?	NAV-kontoret har hatt en lokasjon i Leksvik, som ble lagt ned sommeren 2020. Det ble i partnerskapsmøte 18.06.20 diskutert mulighet for digital dropin, men kommunen har gått bort fra dette. Det er derfor ingen mulighet for drop in samtaler i Leksvik. Vi får ulike beskrivelser på spørsmål om tilgang til saksbehandlingssystemet Velferd. Det er opplyst at det varierer om statlig ansatte slår opp i Velferd for å gi informasjon om sak. I forbindelse med Covid 19 er veileder i mottak flyttet ut fra et rom, og tar imot besøkende i det som tidligere ble brukt som venterom. Her står veileder ved en skranke med pleksiglass. Brukere har opplyst at mottakets utforming gjør at andre ser hvilke skjema man tar fra en reol hvor disse er samlet. Dersom veileder i mottak skal gi hjelp til utfylling, henter veileder skjema fra samme reol, hvor andre i mottaket ser det samme. Dette oppleves som veldig ubehagelig for brukere.	

		NAV-kontoret opplyser i oppsummeringsmøte at denne reolen er fjernet. Samarbeidspartnere opplyser at en del brukere opplever det som ubehagelig å legge fram saken sin i mottaket, da det er åpent og andre kan høre hva det dreier seg om. Det er opplyst at NAV-kontoret har samtalerom som kan benyttes, men saken må legges fram for veileder i mottak før et slikt rom tas i bruk. Ifølge referat fra partnerskapsmøte 18.06.20 ligger inngangen til mottaket rett ut mot gaten. Folk må vente utenfor til NAV åpner, eller til de slippes inn til avtalt tid. Det er kommet reaksjoner fra innbyggerne på dette. Det her ikke ønskelig fra NAV sin side at det skal være så åpent. Det nevnes i møtet at det er mulig å bygge om. I samme partnerskapsmøter besluttet det at det er uaktuelt med ombygging. Samarbeidspartnere opplyser at åpningstidene i publikumsmottaket var bedre før, og at de nå oppleves som begrenset. Det er opplyst at samarbeidspartnere bistår felles brukere med oppgaver som egentlig ligger under NAV, men som gjøres for at bruker ikke skal bli «stående fast». På spørsmål om hvilken måte brukerne foretrekker når de skal kontakte NAV-kontoret, opplyses det at de foretrekker å møte i mottaket, heller enn å ringe eller benytte digitale løsninger. Det begrunnes med blant annet at da blir det ingen misforståelser.	
	Spørsmål om telefoni	Svar	Utdyping av svar
25	Når Nav-kontoret mottar en <i>Kontakt bruker</i> -oppgave i Gosys; praktiseres den statlige regelen om å ringe tilbake innen to virkedager?	Ja	NAV-kontoret opplyser at den statlige regelen praktiseres, også på kommunale tjenester. Brukere forteller at NAV har en regel som sier at de skal ringe tilbake innen to dager. Enkelte at har opplyst at NAV ikke alltid ringer tilbake innen to dager. Det kan ta 2-3 dager eller mer.

			I de tilsendte brukersakene hvor det er notat eller annet som viser at NAV ringer tilbake, ser vi at NAV-kontoret tar kontakt med bruker innen 48 t. Samarbeidspartnere viser til at NAV har en regel om å ringe tilbake innen to virkedager. Det er også opplyst at det i enkelte tilfeller tar lengre tid. Vi svarer ja, ettersom spørsmålet er om NAV praktiserer regelen om å ringe tilbake innen 48 t, selv om det er opplyst at NAV ikke alltid gjør det.
26	Settes det opp timeavtaler til brukere som ber om det per telefon?	Nei	NAV-kontoret opplyser at hovedregelen er at de ikke setter opp timeavtale på vegne av hverandre. Dersom veiledere er i kontakt med bruker i egen portefølje, så setter de opp avtale. Dersom de er i kontakt med andres bruker, gis det beskjed via Gosys, chattefunksjon i Teams eller eventuelt telefon om at bruker ønsker timeavtale. Brukere vi har hatt samtale med har bekreftet at det settes opp timeavtale når de ber om det pr telefon. Brukersaker viser at NAV-kontoret setter opp timeavtale til brukere som ber om det pr telefon. Samarbeidspartnere opplyser at det settes opp timeavtale, eller at det gis beskjed til fast veileder som tar kontakt for timeavtale. Vi svarer nei på spørsmålet siden hovedregelen er å ikke sette opp avtale på hverandres vegne.
27	Har veiledere telefontid?	Nei	

	• Hvis ja; hva er tidsrommet?		
28	Har Nav-kontoret en vakttelefon?	Ja	De fleste samarbeidspartnere er kjent med at NAV har en vakttelefon. Det varierer om de har nummeret og om det brukes. Vakttelefonnummeret er ikke kjent for brukere. NAV-kontoret opplyser at nummeret kun er gjort kjent for NAV kontaktsenter og samarbeidspartnere.
	• Hvis ja; når er denne betjent?	Daglig mellom kl 09-15, og veiledere betjener telefonen etter fast turnus.	
29	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg per telefon snakket med en veileder samme dag?	Ja	NAV-kontoret opplyser at NAV kontaktsenter setter over telefonen til veileder på vakttelefon, som snakker med bruker. Dersom ingen tar telefonen, legger NAV kontaktsenter inn en beskjed i Gosys, tydelig merket med at det haster. NAV-kontoret opplyser at de ringer tilbake samme dag. Brukere bekrefter at de får snakke med veileder samme dag om de er i en akutt situasjon og tar kontakt på telefon. Samtidig er det opplyst at dersom fast veileder ikke er til stede når de ringer NAV kontaktsenter, har enkelte erfart at de ikke får hjelp den dagen. I de tilsendte brukersakene ser vi at brukere får snakke med veileder samme dag. Samarbeidspartnere opplyser at brukere får snakke med veileder samme dag.

			Kommunale tjenester-rutiner: Nødhjelpsvakt/veileder har en individuell samtale med søker for å kartlegge situasjonen. Samtalen kan gjøres på kontoret eller pr. telefon.
30	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser per telefon fanget opp?	Ja	NAV-kontoret opplyser at de gjør en kartlegging av hva henvendelsen dreier seg om. Dersom bruker har språkutfordringer opplyses det at det settes av timeavtale hvor det bestilles tolk. NAV-kontoret opplyser at de gjør en kartlegging av hva henvendelsen dreier seg om. Dersom bruker har språkutfordringer opplyses det at det settes av timeavtale hvor det bestilles tolk. Brukere opplyser at NAV stiller spørsmål til det er klart hva saken handler om. Samarbeidspartnere har opplyst at NAV-kontoret tilbyr timeavtale for nærmere avklaring. Det er også opplyst at brukere har fortalt til samarbeidspartnere at NAV-kontoret ikke alltid oppfatter hva henvendelsen dreier seg om. Vi svarer ja på spørsmålet da vi finner at NAV i all hovedsak fanger opp uklare henvendelser på telefon, eller eventuelt tilbyr timeavtale dersom dette er nødvendig.
31	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader per telefon?	Ja	NAV-kontoret opplyser at det gis slik hjelp, både til søknad på papir og digitalt. Ingen av brukere vi har snakket med har bedt om slik hjelp via telefon.

			Samarbeidspartnere har ikke kjennskap til om det gis slik hjelp.
32	Bistår Nav-kontoret med å nedtegne muntlige søknader som framsettes per telefon?	Annet	NAV-kontoret opplyser at det kan søkes muntlig pr telefon. Samtidig beskrives en variabel praksis: veileder arbeidsrettet oppfølging kan skrive notat som følges opp som søknad av kommunal veileder. Noen gir bruker veiledning i hvordan søke digitalt eller eventuelt på papir. Andre henviser bruker til å ta kontakt med NAV kontaktsenter, og be om å få snakke med sin faste veileder, eventuelt vakttelefon. Brukere opplyser at det ikke er mulig å søke sosiale tjenester muntlig. Vi ser i brukersakene at det er varierende praksis om muntlige søknader skrives ned av NAV-kontoret. I de tilsendte sakene finner vi både at bruker bes søke skriftlig eller digitalt når muntlig søknad fremmes. I andre saker har NAV skrevet ned den muntlige søknaden selv. Noen samarbeidspartnere opplyser at NAV-kontoret skriver ned muntlig søknad dersom det er umulig for bruker å sende skriftlig eller digital søknad. Kommunale tjenester-rutiner sier: Muntlige søknader behandles på samme måte som skriftlige. Det samme gjelder søknader mottatt på SMS og e-post. Det bør komme frem i notat og i vedtak at søknaden er fremmet muntlig og skrevet ned etter samtykke/avtale med søker. På bakgrunn av dette fremstår det som at det er ulik praksis for nedtegnning av muntlige søknader innad i NAV-kontoret og vi svarer annet.

33	Får brukere mulighet til å komme i dialog per telefon om: • status i sak (inkl. utbetalinger)	Annet	NAV-kontoret beskriver en variabel praksis. Enkelte veiledere har tilgang til Velferd og gir opplysninger til bruker, andre ikke. Det kan også gis beskjed til kommunal veileder, som tar kontakt med bruker og svarer på spørsmål. Brukerne opplyser at det varierer om de får svar på status i saken sin, herunder søknader, dokumentasjon, opplysninger mm. Dette avhenger av hvem de møter på telefon, spesielt gjelder dette om man ikke snakker med sin faste veileder. Det er også opplyst at man kan få forskjellige svar alt etter hvem man snakker med. Samarbeidspartnere har ikke kjennskap eller erfaring som kan gi oss svar på spørsmålet.
	• søknader, dokumentasjon og opplysninger	Annet	Se svar fra brukerne og NAV-kontoret over.
	• vilkår	Annet	Se svar fra brukerne og NAV-kontoret over.
34	Blir søknader avslått muntlig per telefon?	Nei	NAV-kontoret opplyser at brukere kan få informasjon om mulig utfall av en sak, men at de bes søke slik at de kan vurdere saken. Enkelte samarbeidspartnere opplyser at bruker kan få informasjon om sannsynlig utfall av eventuelt søknad, men at bruker oppfordres til å søke. Det samme opplyser brukere.

35	Får NKS oppdaterte faktaopplysninger om Nav-kontoret? (Eks: bakvaksordninger ved fravær, vakttelefon, rutiner ved hastesituasjoner og utfordringer med utbetaling)	Ja	Det er NAV-leder som har ansvar for å oppdatere opplysningene til NAV kontaktsenter. Dette gjøres fortløpende.
	Hvis ja; hvilke?	Vakttelefon Åpningstid Restriksjoner som følge av Covid 19 Tidspunkt for remittering Rutiner ved hastesituasjoner sendes ikke.	
36	Meldes det fra til NKS/Nav fylke dersom det oppdages at:	Nei	NAV-kontoret melder ikke fra dersom tilgjengeligheten til NAV kontaktsenter er redusert. Slik informasjon gis til NAV-kontoret fra NAV kontaktsenter via linjen.
	tilgjengeligheten på telefon ved kontaktsentrene er redusert?		
	telefoner som burde vært håndtert av Nav-kontoret ikke blir satt over fra NKS?	Nei	NAV-kontoret har erfart dette en gang, og det ble da sagt fra til leder.
37	Gir Nav-kontoret NKS tilgang til oppdaterte opplysninger i Personkortet om utbetalinger og status i sak?	Ja	NAV-kontoret opplyser at de er tilkoblet Personkortet. De får også snart innsynsløsning på kommunale tjenester.

38	Får brukere oppgitt direktenumre til veilederne?	Annet	NAV-kontoret har ulik praksis innad for hvem som får direktenummer og ikke. Veiledere på sosiale tjenester gir ikke ut direkteumner til sine brukere. Dersom brukere ønsker kontakt med sin veileder på kommunale tjenester, må de ta kontakt via NAV kontaktsenter. Veiledere på statlig side, ungdomsteam og flyktningteam gir ut direkteumner til sine brukere. Det er opplyst at brukere kan ta kontakt med sin veileder på arbeidsrettet oppfølging, om saker som gjelder kommunale tjenester fordi de er mer tilgjengelige. Brukere blir da henvist til å ta kontakt med NAV kontaktsenter og be om å bli satt over til kommunal veileder, eventuelt til vakttelefon for å få svar. Ingen brukere vi har hatt samtale med opplyser at de har direkteumner til sin veileder. Samarbeidspartnere opplyser at enkelte brukere har direktenummer til sin veileder. Enkelte samarbeidspartnere opplyser at de har direkteumner til veiledere og at de ringer til NAV-kontoret på vegne av bruker slik at de skal slippe å ringe NAV kontaktsenter.
39	Andre forhold om telefoni som statsforvalteren vil bemerke?	NAV kontaktsenter oppleves som vanskelig kanal inn til NAV-kontoret. Det er tastevalg, ventetid, og brukerne opplever å bli satt over til feil person. Samarbeidspartnere opplyser at det skal mye til før de ringer NAV kontaktsenter. Det opplyses også at det å ringe NAV kontaktsenter er en terskel for mange brukere.	

		Når NAV-kontoret ringer tilbake til bruker eller samarbeidspartner fra 5555 3333, vet de ikke hvem som har tatt kontakt, og får ikke ringt tilbake. Brukere forteller at NAV-kontoret hadde et nummer de kunne kontaktes på da kontoret var stengt som følge av Covid 19. Dette er ikke i bruk nå. Det nummeret gjorde det lettere å komme i kontakt med NAV. NAV-kontoret opplyser at de gjennom Covid19 har gjort seg gode erfaringer med telefonmøter med samarbeidspartnere og brukere.	
	Spørsmål om digitale løsninger	Svar	Utdyping av svar
40	Er kommunen koblet til Digisos?	Ja	Kommunen fikk Digisos 25.mars 2020, jf vedlegg til partnerskapsmøter 18.06.20. Brukere bekrefter at de bruker Digisos. I rapportering til Statsforvalteren datert 22.01.21 sier NAV-kontoret at de fleste (ca 80 %) av innbyggere som sender søknad benytter seg av Digisos.
41	Blir søknader og henvendelser som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp?	Ja	NAV-kontoret opplyser at de fanger opp slike henvendelser, men at det kan skje en glipp ved eventuelt fravær. NAV-kontoret opplyser at de statlige løsningene ikke skal brukes til kommunale tjenester. Dersom bruker likevel gjør det, gis det beskjed om at det ikke skal brukes, samtidig som det gis veiledning på alternative måter å ta kontakt.

			Veileder på statlig side kan i slike tilfeller ta kontakt med kommunal veileder, og informerer om henvendelsen. Dette kan gjøres via telefon eller chattefunksjonen i Teams. Bruker kan også bli bedt om å ringe NAV kontaktsenter og be om å bli satt over til NAV-kontoret. Ingen brukere vi har hatt samtale med har brukt epost eller SMS i kontakt med NAV-kontoret. Brukere som har sendt henvendelser gjennom Mitt NAV, forteller at de får svar, men at det kan ta tid. Svartid varierer fra rett før de stenger, til dagen etter eller 2-3 dager etter. Dersom de skriver en søknad i de statlige systemene, opplyser brukere at de bes komme på NAV-kontoret og fylle ut en søknad. Dersom fast veileder er fraværende, får de stort sett ikke svar før vedkommende er tilbake. Samarbeidspartnere opplyser at det varierer om henvendelser fanges opp, og hvor fort. Vi svarer ja på spørsmålet ettersom henvendelsene fanges opp.
42	Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp	Ja	NAV-kontoret opplyser at de fanger opp slike henvendelser, og at de gir beskjed videre til kommunale veileder eller at bruker bes ringe NAV kontaktsenter. Det er opplyst at henvendelser i statlig system kan være sårbart ved eventuelt fravær. Det er også opplyst at teamene/teamkoordinator skal sjekke hverandres oppgaver i løpet av dagen.

			Ingen brukere vi har hatt samtale med har brukt epost eller SMS i kontakt med NAV-kontoret. Brukere opplyser at dersom saken haster, får de svar samme dag eller neste. Dersom de skriver en søknad i de statlige systemene, bes brukere komme på NAV-kontoret og fylle ut en søknad. Samarbeidspartnere opplyser at det varierer om henvendelser fanges opp, og hvor fort. Vi svarer ja på spørsmålet ettersom henvendelsene fanges opp.
43	Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i Digisos fanget opp?	Annet	NAV-kontoret opplyser at de har som praksis å se gjennom digitale søknader, for å se om det haster. De ser blant annet på hva det søkes om, og hvor mye bruker har på konto. Enkelte brukere opplyser at søknader av akutt karakter ikke alltid fanges opp, og at de må etterspørre svar. Brukersaker viser at søknader av akutt karakter som sendes i Digisos fanges opp. Vi ser også av brukersakene, at det er sendt søknader der bruker opplyser å ha lite inntekt på konto og hvor det samtidig ikke er anført at det er en nødhjelpssak/hastesak. Flere slike saker tas ikke til behandling samme dag. Samarbeidspartnere opplyser at det varierer om henvendelser fanges opp, og hvor fort. Vi svarer annet på spørsmålet ettersom vi har sett i brukersaker at NAV-kontoret ikke alltid tar slike saker til behandling.

44	Tar Nav-kontoret kontakt med brukere i akutte situasjoner og som henvender seg digitalt?	Ja	NAV-kontoret sier at de har som praksis å ta kontakt med brukere som er i akutt situasjon og som henvender seg digitalt. Brukerne opplyser at NAV-kontoret tar kontakt samme dag eller neste om det er en sak som haster. Brukersaker viser at NAV-kontoret tar kontakt med brukere i akutt situasjon. Samarbeidspartnere har ikke kjennskap til dette. Vi svarer ja på spørsmålet, ettersom vi finner at NAV tar kontakt der de har fanget opp at henvendelsen er av akutt karakter.
45	Er det pc med internettilgang i publikumsmottaket som brukere kan benytte seg av?	Ja	NAV-kontoret har for tiden en pc tilgjengelig i mottaket. Brukere bekrefter at det er pc og skriver i mottaket, som de benytter ved behov. Jf prosedyrer har NAV-kontoret PC'er i mottaket, som skal brukes kun til NAV-relatert arbeid. Samarbeidspartnere bekrefter at det er PC i mottaket.
46	Tilbys brukere veiledning i hvordan digitale løsninger kan benyttes?	Annet	NAV-kontoret opplyser at de gir veiledning i bruk av digitale løsninger. Enkelte brukere opplyser at NAV-kontoret gir veiledning i bruk av digitale løsninger, mens andre sier at de ikke har fått slikt tilbud. Det

			er også opplyst fra brukerne at ikke alle har digitalt utstyr hjemme og at det å legge ved vedlegg oppleves som vanskelig. Samarbeidspartnere opplyser at det kan være personavhengig av om det gis slik veiledning eller ikke. En del brukere kommer tilbake til samarbeidspartner for å få hjelp. Det opplyses også at en del brukere er fremmedspråklige, som har problemer med å bruke digitale løsninger ettersom de er på norsk. Det er også kommet fram at veiledning ikke er tilstrekkelig for enkelte, som skulle hatt opplæring i bruk av digitale løsninger. Virksomhetsplan 2020: Øke bruken av digitale verktøy for å sikre brukermedvirkning. Fokus på å heve digital kompetanse til våre brukere. Vi svarer annet ettersom vi har fått opplyst at det ikke alltid gis slik veiledning.
47	Hvis kommunen har Digisos; gis brukere anledning til å levere søknader i papirform?	Ja	NAV-kontoret opplyser at brukere kan søke på papirskjema. Vi har sett brukersaker hvor det er søkt på papir. Flertallet av samarbeidspartnere kjenner til Digisos, og det opplyses at brukerne også kan søke på papir, men at NAV-kontoret ønsker at flest mulig søker digitalt.

48	Setter Nav-kontoret opp timeavtaler til brukere som ber om det digitalt?	Nei	NAV-kontoret opplyser at det ikke settes opp timeavtaler på vegne av andre veiledere. Det gis i slike tilfeller beskjed til fast veileder som setter opp time selv. Samarbeidspartnere har lite kjennskap til dette. Vi svarer nei på spørsmålet ettersom NAV-kontoret ikke setter opp timeavtaler på vegne av hverandre.
49	Andre forhold om digitale løsninger som statsforvalteren vil bemerke?	NAV-kontoret sender brev og vedtak til bruker via Digipost eller Altinn. Ikke alle har utstyr til å lese disse, og må ringe NAV-kontoret for å få lest opp vedtaket sitt, alternativt få utskrift. Indre Fosen kommune har til dels store avstander, og med dårlig kollektivtilbud. Innføring av digital søknad om økonomisk stønad har gjort det enklere for de som er digitale, til å ta kontakt med NAV. Ikke bare for å søke, men også for å laste opp dokumentasjon til en eksisterende søknad. Det er opplyst at brukere synes det er frustrerende å ikke kunne bruke statlig løsninger til kommunale tjenester. Chattefunksjon på sosiale tjenester ble opplevd som positivt. NAV-kontoret opplyser at funksjonen Skriv til for kommunale henvendelser hadde NAV-kontoret så lenge dette var bestemt fra Direktoratet. Tjenesten ble i lite grad brukt i den tiden den var tilgjengelig. NAV-kontoret opplyser at de samarbeid godt med andre kommunale enheter, og at de tar imot søknader og henvendelser gjennom samarbeidsmøter o.l. Samarbeidspartnere opplyser at brukere synes det er vanskelig å møte NAV veileder i digitalt møte. Mange opplever det som bedre å møte veileder fysisk, noe som ikke har vært mulig som	

	følge av Covid19. Det trekkes fram eksempel på hvor bruker er i sårbar fase, hvor trygghet på økonomi er viktig for å komme videre, og hvor dette spesielt kommer til syne. Flere brukere opplyser at de foretrekker å møte veileder ansikt til ansikt, framfor via telefon eller digitale løsninger. En samarbeidspartner opplyser at de hjelper brukere med å søke om økonomisk sosialhjelp i statlig system som Mitt NAV og i aktivitetsplan. Det er også opplyst at vedtak etter sosialtjenesteloven ble lagt der. I rapport om digitalisering av de kommunale tjenestene datert 22.02.21 sier NAV-kontoret at de vurderer at innføring av Digisos har klart bedret tilgjengeligheten til tjenestene, i og med at innbyggerne ikke trenger å møte opp fysisk for å levere søknad, eventuelt sende i post eller ringe. Det opplyses at innbyggerne får opplæring på publikums PC i mottak dersom det trengs eller om de vegrer seg for å prøve digitale løsninger.
--	---

Informasjonskilder

Hvilke skriftlige informasjonskilder har statsforvalteren brukt?	180620 Partnerskapsmøte Indre Fosen.docx Beredskapsplan.docx Kommunale tjenester- rutiner Oppdatert.docx Org kart NAV.docx organisasjonskart IF kommune.docx Partnerskapsmøte170620.pptx Plan GRØNN.docx Plan GUL.docx
--	--

	Plan RØD.docx Rolle fagansvarlig.docx Rolle markedsrådgiver.docx Rolle teamkoordinator.docx Rolle veileder.docx Samarbeidsavtale NAV - Indre Fosen kommune.pdf Teamoversikt.xlsx Virksomhetsplan 2020.docx Virksomhetsplan 2021 - utkast.docx Overordnet-beredskapsplan_Indre-Fosen-kommune_Offentlig-versjon_20200106_97805_92453_36015 (1).pdf Delegasjonsreglement-2019-2023---justert_19178.pdf Sjekkliste - risikofaktorer NAV Indre Fosen, mottatt 09.04.21 Risikostyringsverktøy 2021 HMS, mottatt 09.04.21 Risikostyringsverktøy 2021, mottatt 09.04.21
Antall brukere som er intervjuet	5
Fra hvilke samarbeidspartnere er det innhentet informasjon?	Rus og psykisk helse To arbeidsmarkedsbedrifter Barneverntjenesten Økonomikontoret ved gjeldsrådgiver
Antall ledere og ansatte som er intervjuet og funksjon/stillingstittel?	5 veiledere 2 teamkoordinatorer 1 NAV-leder

	1 representant fra kommune
Andre informasjonskilder?	Rapport fra tilsyn med kommunale tjenester i NAV-kontoret i Indre Fosen kommune - tjenesten økonomisk rådgivning 2019 datert 04.03.20 Årsrapport til Statsforvalteren om digitalisering av de kommunale tjenestene datert 22.01.21 Møtereferat i Brukerutvalg NAV-kontorene i Fosen 15.10.2020 Tilleggsinformasjon om gjennomføring av undersøkelsen ved NAV Indre Fosen: Undersøkelsen ble i sin helhet gjennomført digitalt. Samtalen med brukerne ble gjennomført på telefon, mens samarbeidspartnere og NAV-ansatte ble intervjuet på Teams. Vi har bedt om å få tilsendt video av mottaket, men denne er ikke mottatt. Det har medført at vi ikke har fått sett mottaket selv, kun fått det beskrevet av brukere og samarbeidspartnere. Vi fikk kun tilsendt saksmapper på personer som mottar økonomisk stønad og økonomisk rådgivning, selv om vi i varsel presiserte at vi skulle ha av alle tjenestene. Vi ser i ettertid at vi burde fulgt dette opp under undersøkelsen. Hadde undersøkelsen blitt gjennomført ved fysisk møte, ville vi kunne sett i systemene under besøket. Teamleder hadde et digitalt formøte med kontaktpersoner for undersøkelsen (leder og en koordinator), for avklaring av uklare forhold, knyttet til lokasjon, organisering mv. Dette ble gjort for at vi skulle bruke mindre tid i intervjuene på å forstå hvordan NAV er organisert.