



Fylkesmannen i Trøndelag

Trööndelagen fylhkenålma

Vår dato:

20.01.2020

Vår ref:

2019/6015

Deres dato:

Deres ref:

Indre Fosen kommune v/rådmannen
Rådhusveien 13
7100 RISSA

Saksbehandler, innvalgstelefon
Sabrina Hammer, 74 16 83 66

Utkast til rapport fra tilsyn med kommunale tjenester i NAV-kontoret i Indre Fosen kommune 2019 - tjenesten økonomisk rådgivning

Fylkesmannen gjennomførte tilsyn med Indre Fosen kommune og besøkte i den forbindelse kommunen fra 17.12.2019 til 18.12.2019. Vi undersøkte om kommunen sørger for at tjenesten økonomisk rådgivning blir utført i samsvar med aktuelle lovkrav slik at tjenestemottakerne får trygge og gode tjenester.

Tilsynet ble gjennomført som del av årets planlagte tilsyn initiert av Fylkesmannen.

Fylkesmannens konklusjon:

Indre Fosen sikrer, gjennom styring og kontroll, forsvarlig tilgjengelighet, tildeling og gjennomføring av tjenesten økonomisk rådgivning.

Tilsynet er avsluttet.

Vi ber om at eventuelle kommentarer/innsigelser til faktagrunnlaget sendes Fylkesmannen innen 15.01.2020.



Innhold

1. Tilsynets tema og omfang	3
2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet	3
3. Beskrivelse av faktagrunnlaget	5
4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag	9
5. Fylkesmannens konklusjon	13
Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet.....	14



1. Tilsynets tema og omfang

I dette kapittelet beskriver vi hva som ble undersøkt i tilsynet.
Tema var hvordan kommunen sørger for økonomisk rådgivning til personer som har rett på det.

Tilsynet undersøkte hvordan kommunen sikrer:

At tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig

Dette omfatter blant annet om kommunen sikrer at tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig for alle som kan trenge den og ha rett på den.

At tildelingen av tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig

Dette omfatter blant annet om kommunen sikrer at saksbehandlingen er i tråd med loven.

At tjenesten økonomisk rådgivning utføres på forsvarlig måte

Dette omfatter blant annet om kommunen sikrer at rådgivningen gis i tide, og har tilstrekkelig kvalitet og omfang.

2. Aktuelt lovgrunnlag for tilsynet

Fylkesmannen er gitt myndighet til å føre tilsyn med sosiale tjenester i NAV, etter sosialtjenesteloven § 9. Et tilsyn er en kontroll av om virksomheten er i samsvar med lov- og forskriftsbestemmelser. Vi gir derfor her en oversikt over kravene som ble lagt til grunn i tilsynet.

Regelverk og retningslinjer

- Sosialtjenesteloven
- Forvaltningsloven
- NAV-loven
- Forskrift om internkontroll i kommunalt NAV (internkontrollforskriften)
- Forskrift om delegering mellom stat og kommune.
- Rundskriv Hovednr. 35 til sosialtjenesteloven.
- Standard for utarbeidelse av utenrettslig gjeldsordning i NAV. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Mars 2019.
- Veileder til bruk ved økonomisk rådgivning. Arbeids- og velferdsdirektoratet. August 2019.
- Veileder økonomisk rådgivning, fagstoff. Arbeids- og velferdsdirektoratet. November 2017.



- Veileder til sosialtjenesteloven § 17: Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?

Forsvarlighetskravet

Forsvarlighetskravet er det lovmessige minstekravet som stilles til tjenestene. Det vil si at ikke ethvert avvik fra god praksis i seg selv tilsier uforsvarlighet. Hva som er faglig forsvarlig endrer seg i takt med utviklingen av fagkunnskap og endringer i verdioppfatning, og bestemmes av normer utenfor loven, som anerkjent fagkunnskap, faglige retningslinjer og allmenngyldige samfunnsetiske normer.

Faglige retningslinjer og veiledere kan være et av flere bidrag til å gi forsvarlighetskravet et innhold. Anbefalinger i faglige retningslinjer er ikke rettslig bindende, men retningsgivende og et uttrykk for hva som kan kalles god praksis. Kommunen bør ha som mål å yte tjenester som er i tråd med slike retningslinjer, men kommunen har et handlingsrom hvor tjenestene vil kunne være forsvarlige selv om praksis avviker noe fra gitte anbefalinger.

Kommunen har videre stor frihet til å organisere virksomhetene og tjenestene ut fra lokale forutsetninger og behov, så lenge kravet til faglig forsvarlighet overholdes. Det er en sosialfaglig vurdering av den enkeltes behov som er avgjørende for hva kommunen plikter å tilby av tjenester i det enkelte tilfellet.

Fylkesmannen har vurdert om kommunen gir personer med behov for økonomisk rådgivning tilgjengelige og forsvarlige tjenester i henhold til lovgrunnlaget gjengitt ovenfor.

Plikten til systematisk styring

Kravet til ledelse, organisering og styring er et viktig element i kommunens ansvar for å tilby og yte forsvarlige tjenester. Lovverket fastslår at:

- Kommunen har plikt til å styre og lede for å sikre at virksomhet og tjenester etter kapittel 4 i sosialtjenesteloven er i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av lov eller forskrift, jf. sosialtjenesteloven § 5.



Innholdet i styringsplikten for de kommunale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen er regulert i internkontrollforskriften. Internkontrollplikten innebærer at kommunen gjennom systematiske tiltak sikrer at aktiviteter knyttet til å tilby og yte tjenester planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med de lov- og forskriftskrav som regulerer aktivitetene, jf. internkontrollforskriften § 3.

I dette tilsynet er virksomheten vurdert mot følgende krav til ledelse og kvalitetsforbedring:

Kommunen skal sørge for innarbeidede rutiner for:

- tilgjengelighet for tjenesten økonomisk rådgivning,
- forsvarlig tildeling av tjenesten økonomisk rådgivning, og
- forsvarlig utførelse av tjenesten økonomisk rådgivning.

3. Beskrivelse av faktagrunnlaget

Her gjøres det rede for hvordan virksomhetens aktuelle tjenester fungerer, inkludert virksomhetens tiltak for å sørge for at kravene til kvalitet og sikkerhet for tjenestemottakerne blir overholdt.

Organisering

Ifølge Statistisk sentralbyrå (SSB) hadde Indre Fosen kommune 9 975 innbyggere ved utgangen av 3. kvartal 2019.

NAV Indre Fosen er organisert i enhet for helse- og velferdstjenester under sektoren helse og omsorg.

Bemanning, ansvar og møtestruktur

NAV-kontoret er inndelt i tre team, med hver sin teamkoordinator. I tillegg har kontoret et tverrfaglig team.

Det er fire ansatte som arbeider med tjenester etter sosialtjenesteloven og som står i NAV-kontorets mottak. Teamkoordinator har ansvar for faglig utvikling og har regelmessige møter med NAV-leder. Teamkoordinator har også blant annet ansvar for fordeling av saker og er med på faglige diskusjoner. Alle som arbeider på sosialfaglig team har fått delegasjon til å fatte vedtak om opplysning, råd og veiledning.



Kommunen har en gjeldsrådgiver i 40 % stilling som arbeider med økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven. Gjeldsrådgiver er ansatt i økonomiavdelingen i kommunen.

Kommunen har også avtale med kompetansesenteret for gjeldsrådgivning. Det er gjeldsrådgiver i kommunen som avgjør hvilke saker som skal overføres til kompetansesenteret.

NAV-kontoret har sosialfaglige møter ukentlig hvor de blant annet fordeler og drøfter saker. Hastesaker fordeles fortløpende. I tillegg har sosialfaglig team møter med gjeldsrådgiver hver 14. dag.

NAV-kontoret har i 2019 utarbeidet skriftlige rutiner som blant annet omfatter opplysning, råd og veiledning. Det er blitt gitt informasjon om rutinene på tverrfaglig team slik at ansatte som arbeider med statlige ytelser også er kjent med rutinene. Rutinene er utarbeidet i samarbeid med de ansatte og fremstår som godt kjent i kontoret.

Prosedyrer knyttet til tjenesteytelsen til brukergruppen

Tilsynet har fått forelagt følgende rutiner:

- Rutiner for sosialfaglig team ved NAV Indre Fosen, 2019

Nærmere om praksis for tjenesten økonomisk rådgivning

Tilgjengelighet for tjenesten økonomisk rådgivning

NAV Indre Fosen har kontor i Rissa og i Leksvik. Kontoret i Rissa har åpent tre timer tre dager i uken for ikke-avtalte besøk. Kontoret i Leksvik har åpent tre timer én dag i uken for ikke-avtalte besøk.

Kommunen informerer om økonomisk rådgivning på sine nettsider. I mottaket finnes det informasjon om Økonomirådstelefonen og eget søknadsskjema for opplysning, råd og veiledning. Det gis også informasjon om tjenesten på TV-skjerm i mottak.

Ansatte opplyser om at de gir informasjon om tjenesten ved henvendelser i mottak eller på telefon, eller der det avdekkes behov for tjenesten i kartleggingssamtaler. Ansatte som arbeider med statlige ytelser er også kjent med tjenesten og kan informere om økonomisk råd og veiledning der det er aktuelt. I tillegg blir ansatte ved sosialfaglig team invitert inn i samtaler hvor økonomi er et tema.



NAV-kontoret får enkelte henvendelser fra samarbeidspartnere om økonomisk råd og veiledning, i hovedsak fra psykisk helse og rus. Ansatte opplyser derimot at de kan bli bedre til å gjøre tjenesten kjent blant sine samarbeidspartnere. Dette for å sikre at flere som kan ha behov for økonomisk råd og veiledning kommer i kontakt med NAV, men også for å avklare forventninger til hva NAV-kontoret kan bistå med.

Forsvarlig tildeling av tjenesten økonomisk rådgivning

Ifølge rutineene som er utarbeidet ved NAV-kontoret skal søknader saksbehandles uten ubegrunnet opphold. Brukere skal deretter bli kontaktet innen fire uker eller tidligere dersom det er akutt.

I sakene som er gjennomgått er det fattet vedtak om opplysning, råd og veiledning i alle saker som er sendt videre til gjeldsrådgiver. Når gjeldsrådgiver mottar saker fra NAV-kontoret undersøkes det om det er fattet vedtak om opplysning, råd og veiledning. Dersom det ikke er fattet vedtak etterspør gjeldsrådgiver dette hos NAV-kontoret.

De fleste vedtakene fattes i underkant av én måned etter at søknad er mottatt av NAV-kontoret. Ansatte opplyser om at det også fattes vedtak der veiledere ved NAV-kontoret selv gir økonomisk råd og veiledning.

Vedtakene som er fattet begrunnes i konkrete forhold som er kommet fram under kartleggingen. De fleste vedtakene inneholder også tidspunkt for første rådgivningstime eller frist for når gjeldsrådgiver skal ta kontakt. Oppstartstidspunkt er også individuelt begrunnet.

Enkelte vedtak inneholder vilkår om krav til egeninnsats og viser i den sammenheng også til lovteksten i sosialtjenesteloven § 20. Ansatte forteller derimot at dette kun er ment som forventninger til tjenestemottaker og at det ikke er snakk om vilkår for tildeling av økonomisk rådgivning.

I noen av sakene som er gjennomgått ser Fylkesmannen at det gjøres vurderinger på om når en sak skal avsluttes. Saker avsluttes der hvor bruker ikke viser vilje til å følge opp foreslåtte tiltak eller der hvor det ikke er mulig å gjøre noe mer. Ansatte presiserer derimot at tjenestemottakere som ikke lenger mottar tjenesten alltid har mulighet til å søke på nytt dersom situasjonen skulle endre seg.



Forsvarlig utførelse av tjenesten økonomisk rådgivning

Økonomisk råd og veiledning blir gitt av veiledere i sosialfaglig team, av gjeldsrådgiver og av Kompetansesenteret for gjeldsrådgivning.

Veiledere i sosialfaglig team gir lettere økonomisk råd og veiledning, i tillegg til at de gir veiledning i mer kompliserte saker der hvor tjenestemottaker ikke har betjeningsevne. Veiledere opplyser at de ofte tar kontakt med gjeldsrådgiver for råd og veiledning i konkrete saker.

Gjeldsrådgiver gir økonomisk råd og veiledning til tjenestemottakere som har betjeningsevne eller som forventes å få betjeningsevne innenfor rimelig tid. Det er gjeldsrådgiver som vurderer om saken skal oversendes til Kompetansesenteret. Sakene som er gjennomgått i forbindelse med tilsynet viser at saker i stor grad oversendes til Kompetansesenteret etter at de har blitt forberedt av gjeldsrådgiver.

Kompetansesenteret tar saker som blir henvist til dem og der tjenestemottaker har betjeningsevne. Kompetansesenteret tar kontakt med gjeldsrådgiver ved behov. Dersom Kompetansesenteret kommer frem til en løsning for tjenestemottaker, eller dersom det vurderes at det ikke kan gjøres noe mer, avsluttes saken. Saken sendes da tilbake til gjeldsrådgiver som følger saken videre, eventuelt sammen med veiledere ved NAV-kontoret.

Dokumentasjonen viser at saker blir behandlet fortløpende tilpasset de konkrete forholdene i saken. Alle ansatte som Fylkesmannen har intervjuet under tilsynet forteller at de prioriterer saker som angår barn og/eller fravikelse av bolig. Det informeres også om at saker der hvor det ikke er begjært utlegg prioriteres.

NAV-kontoret benytter fullmakt i de tilfeller saken oversendes gjeldsrådgiver eller Kompetansesenteret. Fullmaktene er undertegnet og journalført i alle sakene Fylkesmannen har gjennomgått.

Både veiledere ved NAV-kontoret, gjeldsrådgiver og Kompetansesenteret kan bistå tjenestemottakere med oppsett av budsjett og sette opp en oversikt over gjeld. Det gis også bistand til blant annet kontakt med kreditorer, samt utenrettslig og offentlig gjeldsordning. Veiledere ved NAV-kontoret tilbyr også frivillig forvaltning som et tiltak i den økonomiske rådgivningen som gis.



Både dokumentasjon og intervju viser oppfølging av tjenestemottaker både over telefon og i møter. Ansatte forteller i intervju at de har fokus på relasjon og brukermedvirkning i samtaler med tjenestemottakere. I den grad tjenestemottaker kan gjøre ting selv, oppfordres de til dette, samtidig som det gis støtte ved behov. Tjenestemottakere får tilbud om å møte på NAV-kontoret for å få bistand til å blant annet åpne post, logge seg inn på ulike nettsider og å kontakte kreditorer. I de tilfellene hvor bruker ikke ønsker økonomisk råd og veiledning arbeides det med motivasjon og det gis fortløpende tilbud om tjenesten.

Oppfølgingen fremstår som helhetlig og vi ser også i sakene at oppfølgingen går over tid. I noen saker går det noe lenger tid mellom oppfølgingspunktene, men dette er ofte begrunnet i forhold ved tjenestemottaker. Der det ikke har lyktes å komme frem til en varig løsning for tjenestemottaker, for eksempel ved avslag på søknad om gjeldsordning, blir tjenestemottaker kontaktet av veiledere ved NAV-kontoret eller av gjeldsrådgiver for å sikre videre oppfølging og støtte.

Samtaler og oppfølging er godt journalført av både veiledere i NAV-kontoret og av gjeldsrådgiver. Gjeldsrådgiver har nylig fått begrenset tilgang til samme saksbehandlingssystem som benyttes av NAV-kontoret. Kompetansesenteret journalfører kontakt gjennom egen kommunikasjon- og aktivitetslogg, i tillegg til journalnotater. Disse oversendes til gjeldsrådgiver når saken avsluttes hos dem.

4. Vurdering av faktagrunnlaget opp mot aktuelt lovgrunnlag

I dette kapittelet vurderer vi fakta i kapittel 3 opp mot lovbestemmelsene i kapittel 2.

Sosialtjenesteloven og internkontrollforskriften setter krav til ledelse og systematisk styring for å sikre forsvarlige tjenester. Nødvendige tiltak skal planlegges, iverksettes, evalueres og korrigeres. Forsvarlige tjenester til personer som trenger tjenesten økonomisk rådgivning setter store krav til organisering, struktur og kontinuitet i utførelsen av tjenestene.

Tilgjengelighet for tjenesten økonomisk rådgivning

Fylkesmannen finner at det gis informasjon om tjenesten i mottak, på telefon og i samtaler.

Veiledere som sitter i mottak har også ansvar for tjenesten økonomisk råd og veiledning noe som bidrar til å sikre at tjenestemottakere som henvender seg dit får riktig informasjon og veiledning.



Tjenesten økonomisk råd og veiledning fremstår videre som godt kjent i kontoret, også blant ansatte som arbeider med statlige ytelser. Rutinene som er utarbeidet på området er kjent for alle ansatte og ansatte på sosialfaglig team har anledning til å bli med inn i samtaler der hvor økonomi er et tema. Dette bidrar etter Fylkesmannens syn til at det sikres at tjenestemottakere som har behov for økonomisk råd og veiledning får informasjon om tjenesten uavhengig av om de også mottar ytelser etter andre ordninger.

Selv om NAV-kontoret får enkelte henvendelser fra samarbeidspartnere, opplyser ansatte at de fremdeles kan bli bedre til å gjøre tjenesten kjent. Dette fremstår som et forbedringsområde.

Ut fra dokumentasjonen som er gjennomgått og samtaler med ansatte fremstår økonomisk rådgivning som tilgjengelig for de som har behov for det. Vi ber likevel kommunen vurdere om tjenesten kan gjøres bedre kjent blant NAV-kontorets samarbeidspartnere.

Forsvarlig tildeling av tjenesten økonomisk rådgivning

Fylkesmannen ser i sakene og i intervju med ansatte at søknader blir nedtegnet og behandlet innenfor en forsvarlig tidsramme. Vedtakene som er fattet er begrunnet og de fleste vedtakene inneholder tidspunkt for oppstart. Saker avsluttes der hvor bruker ikke viser vilje til å følge opp foreslåtte tiltak eller der hvor det ikke er mulig å gjøre noe mer.

Fylkesmannen finner også at det fattes vedtak om opplysning, råd og veiledning i alle sakene som er oversendt til gjeldsrådgiver. Selv om ansatte opplyser om at det også fattes vedtak der veiledere ved NAV-kontoret selv gir økonomisk råd og veiledning har Fylkesmannen ikke sett at dette gjøres i sakene som er blitt oversendt til oss. I noen saker er det gitt oppfølging over tid uten at det er fattet vedtak og der hvor gjeldsrådgiver etterspør dette hos NAV-kontoret. Det fremstår derfor som uklart om det fattes vedtak i alle saker, særlig i de tilfellene sakene ikke er overført til gjeldsrådgiver.

Enkelte vedtak inneholder vilkår om krav til egeninnsats og viser til lovteksten i sosialtjenesteloven § 20. Sosialtjenesteloven § 20 gjelder kun økonomisk stønad og skal ikke benyttes i vedtak om opplysning, råd og veiledning. Fylkesmannen ser derimot ut fra intervju med ansatte at dette ikke er ment som vilkår, men mer som forventninger til bruker. Å bruke ordet vilkår kan derimot medføre misforståelser. Fylkesmannen forutsetter at dette rettes opp i fremtidige saker.



Ut fra dette vurderer Fylkesmannen at tildelingen av tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig. Vi ber derimot kommunen spesielt se på punktene som omhandler vedtak i saker som ikke oversendes gjeldsrådgiver og bruk av vilkår.

Forsvarlig utførelse av tjenesten økonomisk rådgivning

Fylkesmannen ser at tjenesten utføres av både veiledere i NAV-kontoret, gjeldsrådgiver og av Kompetansesenteret. Tjenestene tilpasses tjenestemottaker og ansatte forteller at det legges vekt på brukermedvirkning.

Både veiledere i NAV-kontoret, gjeldsrådgiver og kompetansesenteret gir økonomisk råd og veiledning på alle nivå, fra lettere økonomisk råd og veiledning til tyngre gjeldssaker. Det opplyses derimot at både gjeldsrådgiver og Kompetansesenteret er tilgjengelige for råd og veiledning ved behov. Etter Fylkesmannens syn er dette med på å sikre at den ansatte som gir økonomisk råd og veiledning har den kompetansen som kreves i den enkelte sak.

Økonomisk råd og veiledning er en tjeneste som ofte gis over tid og hvor det i perioder er behov for tettere oppfølging alt etter behov. For noen saker vil det være avgjørende at veiledningen gis på et tidlig tidspunkt slik at problemene ikke forsterkes i mellomtiden. Fylkesmannen ser at saker blir behandlet fortløpende og at NAV-kontoret har rutiner for å fange opp saker som haster. Det er også enighet i kontoret om hvilke saker som skal prioriteres.

Fylkesmannen ser også at det gis tett og individuell oppfølging av tjenestemottakere over tid og også i etterkant av at saker er avsluttet hos Kompetansesenteret og/eller gjeldsrådgiver. NAV-kontoret benytter fullmakt som sikrer at informasjon ikke utveksles uten nødvendig samtykke. Både oppfølging og fullmakt er godt journalført noe som sikrer at sentrale og relevante opplysninger blir dokumentert.

At tjenesten også utøves av personer utenfor NAV-kontoret krever at det samarbeides mellom de ulike aktørene, at nødvendig informasjon blir overført og at det foreligger en tydelig ansvarsfordeling.



NAV-kontoret har opprettet rutiner som angir ansvarsfordeling mellom NAV-veileder, gjeldsrådgiver og Kompetansesenter. Fylkesmannen finner at denne ansvarsfordelingen er tydelig og godt kjent, at det samarbeides på tvers mellom de ulike aktørene og at informasjon utveksles ved behov.

Gjeldsrådgiver har tilgang til samme saksbehandlingssystem som NAV-kontoret, noe som etter Fylkesmannens vurdering er med på å sikre kontinuitet i oppfølgingen og at NAV-veiledere har tilgang til nødvendig informasjon om tjenestene som gis.

Ansatte opplyser derimot om at de ønsker seg bedre tid til oppfølging slik at de kan gi tettere oppfølging og i større grad arbeide forebyggende for å unngå at økonomiske utfordringer oppstår. Dette fremstår som et forbedringsområde.

Ut fra dette vurderer Fylkesmannen at tjenesten økonomisk rådgivning blir utført på en forsvarlig måte. Vi ber likevel om at kommunen ser på om forebygging og oppfølgingsinnsatsen er prioritert tilstrekkelig.

Internkontroll

Fylkesmannen finner at mye ansvar er lagt til det enkelte team og til teamkoordinator. Det er nylig utarbeidet en rollebeskrivelse for teamkoordinator som bestemmer både ansvar og arbeidsoppgaver. Teamkoordinator er ansvarlig for faglig utvikling og måloppnåelse på sitt område.

NAV-leder har regelmessige møter med teamkoordinatorene og deltar stort sett på felles møter i NAV-kontoret, herunder sosialfaglige møter og møter med gjeldsrådgiver. NAV-leder mottar også oppdateringer fra Kompetansesenteret for deres ansvarsområde. Selv om mye ansvar er gitt til teamkoordinator og til den enkelte ansatte vurderer Fylkesmannen at kontorets ledelse er involvert og delaktig i å sikre at tjenestene som gis er forsvarlige.

Alle NAV-ansatte har læringsplaner hvor opplæringsmål står beskrevet. Videre er hvert tredje kontormøte satt av til kompetanseheving. Det er teamkoordinator som har ansvar for koordinering og planlegging av opplæring sammen med NAV-leder. Det opplyses om at kommunen nylig har startet opp en kompetansekartlegging for alle ansatte i kommunen, men at det ikke er utarbeidet overordnede kompetanseplaner.



Kommunen har eget avvikssystem som fremstår som godt kjent blant ansatte. Det informeres om at kommunen fra neste år vil få et nytt avvikssystem. Det er nærmeste leder som får melding om avvik. Antall avvik rapporteres i tertialrapport til kommuneledelsen.

NAV-leder rapporterer til enhetsleder for helse- og velferd. Helse- og omsorgssjef har månedlige møter med enhetslederne i kommunen og rapporterer videre til kommunedirektøren.

Fylkesmannen vurderer på bakgrunn av dette at kommunens styringssystem er tilstrekkelig for å ivareta den økonomiske rådgivningstjenesten, i lys av virksomhetens størrelse og risikoforhold.

5. Fylkesmannens konklusjon

Her presenterer vi konklusjonen av vår undersøkelse, basert på vurderingene i kapittel 4.

Indre Fosen sikrer, gjennom styring og kontroll, forsvarlig tilgjengelighet, tildeling og gjennomføring av tjenesten økonomisk rådgivning.

Da det ikke ble påpekt lovbrudd under tilsynet, anses tilsynet som avsluttet.



Vedlegg: Gjennomføring av tilsynet

I dette vedlegget omtaler vi hvordan tilsynet ble gjennomført, og hvem som deltok.

Den 22.06.2019 avholdte Fylkesmannen et møte med Kompetansesenteret. Målet med møtet var å få informasjon om hvordan tjenesten økonomisk rådgivning er organisert mellom Kompetansesentret og kommunene.

Varsel om tilsynet ble sendt 02.07.2019. Tilsynsbesøket ble gjennomført ved NAV-kontoret i Indre Fosen kommune, og innledet med et informasjonsmøte 17.12.2019. Oppsummerende møte med gjennomgang av funn ble avholdt 18.12.2019.

En del dokumenter var tilsendt og gjennomgått på forhånd, mens andre dokumenter ble mottatt og gjennomgått i løpet av tilsynsbesøket. Følgende dokumenter ble gjennomgått og vurdert som relevante for tilsynet:

- delegasjonsreglement Indre Fosen kommune, 2019 -2023
- organisasjonskart Indre Fosen kommune, sosiale tjenester i NAV-kontoret
- samarbeidsavtale om felles Kompetansesenter for gjeldsrådgivning for perioden 01.01.2019 – 31.12.2019, datert 07.02.2019
- rutiner for sosialfaglig team ved NAV Indre Fosen, 2019
- søknadsskjema for opplysning, råd og veiledning med vedlegg om dokumentasjon
- skjema for samtykke og flerfaglig samarbeid
- vedtaksmal opplysning, råd og veiledning
- rollebeskrivelse teamkoordinator, datert 27.11.2019

Det ble valgt ut 10 saker etter følgende kriterier:

- alle saksdokumenter i de ti siste sakene
- der NAV-kontoret har gitt økonomisk rådgivning
- der NAV-kontoret har sendt saken til Kompetansesenter for gjeldsrådgivning
- der NAV-kontoret har fått saken tilbake fra Kompetansesenter for gjeldsrådgivning
- der NAV-kontoret har avslått søknad om økonomisk rådgivning eller avsluttet rådgivningen uten enighet med tjenestemottaker
- der tjenestemottaker har klaget på avslag, avslutning eller innholdet i rådgivningen



I tabellen under gir vi en oversikt over hvem som ble intervjuet, og hvem som deltok på oppsummerende møte ved tilsynsbesøket.

Navn	Funksjon/stilling	Intervju	Oppsummerende møte
Trine B. Fines	Teamkoordinator	☒	☒
Hege T. Dybvik	Veileder	☒	☒
Virginia Rønning	Veileder	☒	☒
Eva Lise Fallrø	Gjeldsrådgiver	☒	☒
Anders Almenning	NAV-leder	☒	☒
Hilde A. Karlsen	Helse- og omsorgssjef	☒	☐
Rakel T. Veie	Prosjektleder VTA	☐	☒
Andrè Sagmo	Enhetsleder helse- og velferd	☐	☒
Ragnhild Kvithyll	Veileder	☐	☒
Agnes Marie Moen	Veileder	☐	☒
Anne-Lise Langmo	Veileder	☐	☒

Disse deltok fra tilsynsmyndigheten:

- Seniorrådgiver, Mette Øvrewall, Fylkesmannen i Trøndelag, tilsynsleder
- Juridisk seniorrådgiver, Daniel Bergamelli, Fylkesmannen i Trøndelag, revisor
- Juridisk rådgiver, Sabrina Hammer, Fylkesmannen i Trøndelag, revisor

Med hilsen

Erik Stene
Direktør
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Sabrina Hammer
juridisk rådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent

Kopi til:

NAV Indre Fosen v/leder Rådhusveien 13 7100 RISSA