



Indre Fosen kommune
Postboks 23
7101 RISSA

Saksbehandler, innvalgstelefon
Grethe Lindseth, 73 19 91 82

Varsel om undersøkelse - tilgjengelige tjenester – Indre Fosen kommune

Statsforvalteren i Trøndelag skal i 2021 gjennomføre en undersøkelse med tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i NAV-kontorene. Hjemmel for undersøkelsen er sosialtjenesteloven § 9.

Formålet

Formålet med undersøkelsen er å gi en situasjonsbeskrivelse av tilgjengeligheten til de sosiale tjenester i NAV-kontoret. Det skal undersøkes hvordan kommunen ivaretar tilgjengeligheten til tjenestene gjennom mulighet for personlig oppmøte, på telefon og i digitale løsninger. I tillegg skal noen organisatoriske forhold undersøkes.

Tidspunkt

Statsforvalteren i Trøndelag vil gjennomføre undersøkelse med Indre Fosen kommune:

4-6.april 2021

Undersøkelsen gjennomføres digitalt via Teams eller andre egnet verktøy. Dette avklares senere.

Hva skal undersøkes

Statsforvalteren skal i denne undersøkelsen kartlegge:

- tilgjengeligheten på telefon
- tilgjengeligheten i de digitale løsningene
- tilgjengeligheten ved personlig oppmøte (drop in) på NAV-kontoret

Undersøkelsen gjelder alle faser av kontakten med bruker, fra første henvendelse og gjennom hele saksbehandlings- og oppfølgingsprosessen.



Hvordan skal undersøkelsen gjennomføres

Statsforvalteren skal innhente informasjon/fakta, gjennomføre intervju med brukere, samarbeidspartnere, ledere og ansatte. Når undersøkelsen er ferdig, vil ikke faktagrunnlaget vurderes opp mot lovkrav, slik det er vanlig i tilsyn. Det er Helsetilsynet som oppsummerer funnene, og utarbeider en samlet rapport for hele landet.

Undersøkelsen består av følgende aktiviteter:

- Forberedelser
- Informasjonsinnhenting (intervjuer og gjennomgang av dokumentasjon)
- Klargjøring av faktum
- Utfylling av undersøkelsesskjema
- Innspill fra kommunene (kontradiksjon)
- Oversendelse av skjema til Helsetilsynet
- Helsetilsynet oppsummerer og analyserer fylkesmennenes svar og utarbeider rapport

Program for undersøkelsen

Program for undersøkelsen vil bli sendt ut senest to uker før oppstart. Der vil det komme frem tidspunkt for informasjonsmøte og oppsummerende møte. I tillegg vil det fremgå hvem som skal intervjues til hvilken tid. Det er ønskelig at alle som er satt opp til intervju deltar på møtene.

Vi ber allerede nå ledere og ansatte sette av dagene, slik at aktuelle personer er tilgjengelige for intervju med Statsforvalteren når program lages.

Kontaktperson

Vi ber om at det oppnevnes en kontaktperson for undersøkelsen. Navn og kontaklinformasjon meldes tilbake til oss på e-post fmtgli@statsforvalteren.no snarest og senest innen **16.02.21**. Det er viktig at kontaktpersonen har god kjennskap til praksis og rutiner for området.

Videre er det viktig at kontaktpersonen kan hjelpe oss med å legge til rette for praktisk gjennomføring av undersøkelsen, som tilgang til relevante dokumenter og informanter.

Vi vil ta kontakt med kontaktpersonen for å avklare eventuelle spørsmål.

Som en del av gjennomføring av undersøkelsen kan det bli behov for å gå inn i journaler og mapper i de elektroniske journalsystemene. Vi ber derfor om at undersøkelseslaget gis tilgang, og at en ansatt med systemkompetanse stilles til rådighet og kan bistå ved behov.

Dokumentasjon

Statsforvalteren kan be om å få tilgang til opplysninger som er nødvendige for å gjennomføre undersøkelsen, uten hinder av taushetsplikt, jf. kommuneloven § 30-3.

Vi ber om å få tilsendt dokumentasjonen som kommer frem av listen under **snarest og senest 16.02.21**.



Dokumentasjon som ikke er unntatt offentlighet, kan sendes direkte til vårt postmottak: fmtlpost@statsforvalteren.no. Merk gjerne med vårt saksnummer 19/11685.

Dokumenter som er unntatt offentlighet, ber vi om at dere sender via sikker melding på våre sider: <https://www.statsforvalteren.no/Trondelag/Om-oss/Kontakt-oss/>

Oversikt over brukere

Statsforvalteren ber om å til tilsendt en oversikt over 30 brukere av de sosiale tjenestene i NAV. Her presiserer vi at vi ber om saker knyttet til alle sosiale tjenester, og ikke bare økonomisk stønad.

Listen skal blant annet inneholde oversikt

- nye brukere
- brukere som mottar løpende sosiale tjenester
- brukere som har vært i akutte situasjoner
- brukere som har fått økonomisk stønad med vilkår

Oversikten skal bestå av personer som har vært i kontakt med NAV det siste året, og bør inneholde brukere som både har fått innvilget sosiale tjenester, og brukere som ikke har mottatt tjenester.

Det er viktig at personvernet ivaretas. Listen skal nummeres og anonymiseres med eksempelvis klientnummer.

Vi ber om at oversikten sorteres i henhold til listen over, og gjerne systematiseres med for eksempel klientnummer og hvilke kulepunkter som er aktuelle for den enkelte. Det er en fordel om alder og kjønn også påføres her.

Når overnevnte dokumentasjon er mottatt, vil Statsforvalteren velge ut 15 brukere som vi innhenter komplette saksmapper på. Hva som skal innhentes vil avklares med kontaktperson.

Digisos

Dersom kommunen har tatt i bruk Digisos, ber vi om å få oversendt de siste fem søknadene som er mottatt via Digisos. Søknadene må følges av tilhørende vedtak og journalnotat.

Oversikt over samarbeidspartnere

Statsforvalteren skal som en del av undersøkelsen også intervju samarbeidspartnere. Vi ber derfor om en oversikt over hvilke aktører NAV-kontoret samarbeider med, i forbindelse med brukere som mottar sosiale tjenester.

Styringsdokumenter og resultatdokumenter

Styringsdokumenter og resultatdokumenter som beskriver kommunens styring og ledelse av arbeidet ved NAV-kontoret:

- Overordnet kommunalt organisasjonskart
- Kommunens overordnet beredskapsplan
- Kommunens helse- og sosiale beredskapsplan
- Organisasjonskart for NAV-kontoret. Dersom noen av NAVs tjenester er organisert utenfor NAV-kontoret må det fremgå hvordan dette er gjort.
- Oversikt over ansatte i NAV-kontoret med oversikt over arbeidsoppgaver og ansvarsområder



- Delegasjonsreglement, stillingsinstrukser og lignende som viser fordeling av ansvar i NAV-kontoret
- Rutiner og prosedyrer som angår hvordan brukere kan komme i kontakt med NAV-kontoret ved personlig oppmøte, telefon og digitale løsninger og hvordan NAV-kontoret håndterer disse henvendelsene. I den grad det ikke foreligger skriftlige rutiner, men innarbeidet praksis på de områdene vi etterspør, ber vi om at praksis beskrives for oss.
- Samarbeidsavtaler som er inngått mellom NAV-kontoret og andre aktører
- Eventuelt vertskommuneavtale
- Partnerskapsavtale
- Referat fra partnerskapmøter dersom kontorets åpningstider, kontakt via telefon og eller digitale løsninger er nevnt
- Interne planer i NAV-kontoret
- Årsmeldinger for NAV-kontoret
- Avviksmeldinger som omhandler brukers kontakt med NAV via drop in, telefon og/eller digitale løsninger
- Serviceklager som omhandler brukers kontakt med NAV via drop in, telefon og/eller digitale løsninger
- Eventuelt annet skriftlig materiale som møtereferat mv, hvor tema for undersøkelsen er nevnt

Eventuelt annet materiale som kommunen mener er relevant for undersøkelsen ut fra følgende eksempel på styringsdokumenter og resultatdokumenter: planer, grensesnittbeskrivelser, rapporter, andre referater, brukerundersøkelser med mer.

Dere har rett til å klage

Dere kan klage på kravet om å sende inn dokumentasjon, se forvaltningsloven § 14.

Dere må i så fall klage innen tre dager fra dette brevet har kommet frem til dere. Klagen kan være muntlig. Dere klager til oss, slik at vi får vurdert om vi skal endre avgjørelsen vår. Hvis vi ikke endrer avgjørelsen vår, sender vi klagen til Statens helsetilsyn som avgjør saken.

Dere har også andre partsrettigheter etter forvaltningsloven, se kommuneloven § 30-5.

Undersøkelsen blir gjennomført av

Undersøkelsesteamet består av personer med både sosialfaglig og juridisk kompetanse samt og tilsynserfaring:

- Teamleder og sosialfaglig seniorrådgiver Grethe Lindseth
- Juridisk rådgiver Sabrina Hammer
- Sosialfaglig seniorrådgiver Anne Lise Mathisen

Vår kontaktperson er teamleder, og kan nås på:

- Telefon 73 19 91 82 eller 402 11 574
- E-post fmtlgli@statsforvalteren.no



Med hilsen

Hanne Reitan Øksnes (e.f.)
seksjonsleder
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Grethe Lindseth
seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent

Kopi til:
NAV Indre Fosen Rådhusveien 13 7100 RISSA