



Dato: 27.03.20

Til alle landets Kommunedirektører/Rådmenn

Hastetiltak for å øke tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV-kontoret

Med bakgrunn i den pågående pandemisituasjonen har flere personbrukere enn vanlig behov for å komme i kontakt med NAV. Dette har ført til en stor pågang på telefon og i chatløsningene i NAV kontaktsenter (NKS). I denne situasjonen, har personer som mottar sosiale tjenester fra NAV-kontor behov for en digital dialogkanal for å komme i kontakt med sitt NAV-kontor. Arbeids- og velferdsdirektoratet ønsker derfor å åpne en midlertidig kanal for brukere av sosiale tjenester på nav.no, slik at disse brukerne kan kommunisere digitalt med sitt NAV-kontor. Tilsvarende dialogmulighet har vært tilgjengelig for statlige brukere siden 2015.

Det finnes allerede en teknisk løsning som kan bidra til å sikre tilgjengelighet til sosialtjenesten i NAV-kontorene, og denne ønsker Arbeids- og velferdsdirektoratet å ta i bruk. Brukerne vil finne dialogmuligheten ved å logge seg inn på Ditt NAV på nav.no.

For å hjelpe NAV-kontor og NAV-kontaktsenter, er denne dialogmuligheten planlagt å fungere i en begrenset periode, i første omgang frem til 30. juni 2020. Løsningen kommer i tillegg til digital søknad om økonomisk sosialhjelp og den midlertidige løsningen for søknad om økonomisk sosialhjelp. Det vises i den forbindelse til epost av 21.mars 2020 fra Team Digisos med informasjon til alle Kommunedirektører/Rådmenn.

Dialogløsningen vil mest sannsynlig være tilgjengelig fra mandag 30. mars, mer spesifikk informasjon vil bli gitt direkte til NAV-leder.

Løsningen har noen utfordringer som må håndteres, eksempler på dette er:

- Henvendelsen via «skriv til oss» routes til NAV-kontor i kommunen der brukeren er folkeregistrert
- Det må lages rutiner for arkivering i kommunalt saksbehandlingssystem

I tillegg har kommunen ansvar for personopplysningene som blir behandlet i dette statlige systemet. Arbeids- og velferdsdirektoratet vil ta initiativ til utforming av de avtaler som må inngås. Videre vil direktoratet gjennomføre en risikoanalyse og personvernkonsekvensvurdering av løsningen.

Til orientering er KS orientert.

Direktoratet vil følge med på bruken av løsningen og gjøre eventuelle tilpasninger hvis det er nødvendig. En eventuell videre utvikling og tilpasning av den tekniske løsningen vil være avhengig av hvordan press på telefon og NAV-kontoret vil utvikle seg.

Det blir utarbeidet støttemateriell som skal hjelpe NAV-kontorene med å ta imot og besvare henvendelser via denne dialogfunksjonen. Brukerne får informasjon på nav.no og talemeldinger fra

NKS. Innføringsapparatet i NAVs fylkesledd har erfaring fra innføring av tilsvarende innføring av «Skriv til NAV» for statlige tjenester, og vil bistå kontorene med å ta i bruk løsningen.

Arbeids- og velferdsdirektoratet ber om at kommunene legger ut lenke til informasjon på nav.no om den nye kanalen «Skriv til NAV/Ditt NAV».

Arbeids- og velferdsdirektoratet publiserer informasjon om de sosiale tjenestene i NAV-kontorene på <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen>

Vennlig hilsen

Kjell Hugvik
Arbeids- og tjenestedirektør
Arbeids- og velferdsdirektoratet // NAV

Jan-Erik Grundtjernlien
Seksjonssjef
Arbeids- og velferdsdirektoratet // NAV

Kopi: KS
Kopi: Fylkesmannsembetene
Kopi: Helsetilsynet

