



Til alle landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.: 20/8434

Vår dato: 18.06.2020

Saksbehandler: Mari Pleym // Kontor for
hjelpemidler og levekår

Til alle landets Kommunedirektører/Rådmenn – informasjon om stenging av den midlertidige løsningen

Arbeids- og velferdsdirektoratet viser til brev datert 27. mars 2020 om *Hastetiltak for å øke tilgjengeligheten til sosiale tjenester i NAV- kontoret på grunnlag av pandemisituasjonen*.

På grunn av stor pågang på telefon og i chatløsningene og begrenset fysisk tilgjengelighet til NAV-kontorene, åpnet NAV 2. april en midlertidig, skriftlig kanal for brukere av de sosiale tjenestene. **NAV ønsker å minne om at løsningen stenges 30. juni.**

Formålet med den digitale tjenesten var at brukere av sosiale tjenester kunne kommunisere digitalt med sitt NAV-kontor under pandemien. Varigheten på tiltaket ble satt til 30. juni 2020, med mulighet for forlengelse hvis pandemisituasjonen skulle tilsa det. Fordi samfunnet gradvis åpner opp og det er bedre tilgjengelighet til NAV for brukerne, vil den midlertidige løsningen bli stengt som planlagt 30. juni.

Arbeids- og velferdsdirektoratet vil informere NAV-kontorene om de praktiske forhold rundt stengingen samt gi tydelig informasjon til innbyggerne på nav.no.

Løsningen som ble aktivert var basert på en eldre funksjonalitet som har ligget skjult i NAV sine systemer. Denne har noen kjente begrensninger mht. fleksibilitet, men tjenesten ble likevel aktivert, på grunn av pandemien. Årsakene til denne vurderingen var et ønske om:

- å gi brukerne en digital inngang til NAV-kontoret i pandemisituasjonen
- å avlaste NAV Kontaktsenter for telefoner fra brukere av sosiale tjenester

Team Digisos i Arbeid- og velferdsdirektoratet, har parallelt med åpningen av den midlertidige løsningen, startet arbeidet med å få innsikt i hvordan en permanent digital

NAV // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET // KONTOR FOR HJELPEMIDLER OG LEVEKÅR

Postadresse: Postboks 5 St. Olavs plass // 0130 Oslo

E-post: arbeids.og.velferdsdirektoratet@nav.no

www.nav.no //

dialogmulighet bør utformes. Den fremtidige dialogløsningen vil bygge på erfaringer fra den midlertidige løsningen og har som mål å ivareta dialogbehov til brukere og NAV-kontor. Videre involvering fra kommunene i dette arbeidet vil blant annet skje gjennom Brukerråd for Digisos.

Arbeids- og velferdsdirektoratet ber om at kommunene oppdaterer informasjon på kommunens hjemmeside om at den midlertidige kanalen «Skriv til NAV/Ditt NAV» ikke vil være tilgjengelig etter 30.6.2020. Arbeids- og velferdsdirektoratet publiserer informasjon til kommunene om de sosiale tjenestene i NAV-kontorene på <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen>.

Det er mulig å gi tilbakemeldinger til nav.virkemiddelseksjonen.sosiale.tjenester@nav.no

Med hilsen

Kjell Hugvik
direktør
Arbeids- og tjenesteavdelingen

Jan Erik Grundtjernlien
seksjonssjef
Arbeids- og tjenesteavdelingen

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur