**Skjema for undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Statsforvalteren i |  | Kommune/bydel |  |
| Teamleder hos statsforvalteren |  | Dato for utfylling av skjema | Klikk eller trykk for å skrive inn en dato. |
| Deltakere i teamet fra statsforvalteren |  | Tidsrom for undersøkelsen | Klikk eller trykk for å skrive inn en dato. - Klikk eller trykk for å skrive inn en dato. |
| Skjemaet er godkjent av (hos statsforvalteren) |  | Kommunen/bydelen har fått tilsendt skjema og gitt mulighet til å kommentere |  |

**Fakta om kommunen/bydelen**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Innbyggertall | |  | | |
| Antall stønadsmottakere det siste kalenderåret (SSB/KOSTRA) | |  | | |
| Vertskommunemodell? Hvis ja: redegjør kort for samarbeidet | |  | | |
| Særskilte forhold ved kommunen/bydelen? (store avstander, storby m.m.) | |  | | |
| Organisering | | | | | |
| Nr. | **Spørsmål om organisering** | | **Svar** | **Utdyping av svar** | |
|  | Hvilke kommunale tjenester er lagt til Nav-kontoret? | |  | | |
|  | Løses deler av oppgavene ved lokasjoner utenfor Nav-kontoret? | |  |  | |
|  | Er åpningstidene drøftet i partnerskapet? | |  |  | |
|  | Er tilgjengelighet på telefon drøftet i partnerskapet? | |  |  | |
|  | Er tilgjengelighet i digitale løsninger drøftet i partnerskapet? | |  |  | |
|  | Er det foretatt en vurdering av risiko for svikt når det gjelder tilgjengeligheten til tjenestene? | |  |  | |
|  | Har kommunen utarbeidet en beredskapsplan som omfatter sosiale tjenester i Nav? | |  |  | |
| * Hvis ja; er tilgjengelighet omtalt i planen? | |  |  | |
| Covid-19-pandemien   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | Spørsmål om smitteverntiltak | Svar | Utdyping av svar | |  | Iverksatte Nav-kontoret tiltak som følge av covid-19-pandemien? |  |  | | * Hvis ja; hvilke tiltak ble iverksatt? |  | | | * Hvis ja; er noen av tiltakene fremdeles opprettholdt? |  |  | |  | Ble behov for iverksetting av tiltak diskutert i partnerskapet? |  |  | |  | Er behov for avslutning/ opprettholdelse av tiltak diskutert i partnerskapet? |  |  |   Kanalene | | | | | |
|  | **Spørsmål om personlig oppmøte** | | **Svar** | **Utdyping av svar** | |
|  | Åpningstider ved personlig oppmøte:   * Hvilke åpningstider er publisert på nav.no og kommunens nettsider? | |  | | |
| * Hva er åpningstidene til publikumsmottaket? | |  | | |
| * Når er publikumsmottaket betjent av Nav-ansatte for drop-in? | |  | | |
|  | Får brukere levere søknader og dokumentasjon til betjent skranke? | |  |  | |
|  | Har Nav-kontoret en postkasse for søknader og dokumentasjon? | |  |  | |
| * Hvis ja; hvor er den plassert? | |  |  | |
| * Hvis ja: hvor ofte tømmes postkassen? | |  | | |
|  | Har publikumsmottaket telefon tilgjengelig som brukere kan benytte? | |  |  | |
|  | Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser i publikumsmottaket fanget opp? | |  |  | |
|  | Får brukere hjelp til å fylle ut søknader i publikumsmottaket? | |  |  | |
|  | Bistår publikumsmottaket med å nedtegne muntlige søknader? | |  |  | |
|  | Får brukere mulighet til å komme i dialog med publikumsmottaket om:   * status i sak (inkl. utbetalinger) | |  |  | |
| * søknader, dokumentasjon og opplysninger | |  |  | |
| * vilkår | |  |  | |
|  | Setter publikumsmottaket opp timeavtaler til brukere som ber om det? | |  |  | |
|  | Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg i publikumsmottaket snakket med en veileder samme dag? | |  |  | |
|  | Blir søknader og dokumentasjon stemplet samme dag som de er mottatt? | |  |  | |
|  | Blir søknader og dokumentasjon registrert i fagsystemet samme dag som de er mottatt? | |  |  | |
|  | Blir framsatte søknader i publikumsmottaket:   * avslått muntlig? | |  |  | |
| * returnert uten at de har blitt behandlet? | |  |  | |
| * videresendt til et annet Nav-kontor (annen kommune) uten samtykke? | |  |  | |
|  | Andre forhold om personlig oppmøte som statsforvalteren vil bemerke? | |  | | |
|  | **Spørsmål om telefoni** | | **Svar** | **Utdyping av svar** | |
|  | Når Nav-kontoret mottar en *Kontakt bruker*-oppgave i Gosys; praktiseres den statlige regelen om å ringe tilbake innen to virkedager? | |  |  | |
|  | Settes det opp timeavtaler til brukere som ber om det per telefon? | |  |  | |
|  | Har veiledere telefontid? | |  |  | |
| * Hvis ja; hva er tidsrommet? | |  | | |
|  | Har Nav-kontoret en vakttelefon? | |  |  | |
| * Hvis ja; når er denne betjent? | |  | | |
|  | Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg per telefon snakket med en veileder samme dag? | |  |  | |
|  | Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser per telefon fanget opp? | |  |  | |
|  | Får brukere hjelp til å fylle ut søknader per telefon? | |  |  | |
|  | Bistår Nav-kontoret med å nedtegne muntlige søknader som framsettes per telefon? | |  |  | |
|  | Får brukere mulighet til å komme i dialog per telefon om:   * status i sak (inkl. utbetalinger) | |  |  | |
| * søknader, dokumentasjon og opplysninger | |  |  | |
| * vilkår | |  |  | |
|  | Blir søknader avslått muntlig per telefon? | |  |  | |
|  | Får NKS oppdaterte faktaopplysninger om Nav-kontoret? (Eks: bakvaktsordninger ved fravær, vakttelefon, rutiner ved hastesituasjoner og utfordringer med utbetaling) | |  |  | |
| Hvis ja; hvilke? | |  | | |
|  | Meldes det fra til NKS/Nav fylke dersom det oppdages at:   * tilgjengeligheten på telefon ved kontaktsentrene er redusert? | |  |  | |
| * telefoner som burde vært håndtert av Nav-kontoret ikke blir satt over fra NKS? | |  |  | |
|  | Gir Nav-kontoret NKS tilgang til oppdaterte opplysninger i Personkortet om utbetalinger og status i sak? | |  |  | |
|  | Får brukere oppgitt direktenumre til veilederne? | |  |  | |
|  | Andre forhold om telefoni som statsforvalteren vil bemerke? | |  | | |
|  | **Spørsmål om digitale løsninger** | | **Svar** | **Utdyping av svar** | |
|  | Er kommunen koblet til Digisos? | |  |  | |
|  | Blir søknader og henvendelser som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp? | |  |  | |
|  | Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp | |  |  | |
|  | Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i Digisos fanget opp? | |  |  | |
|  | Tar Nav-kontoret kontakt med brukere i akutte situasjoner og som henvender seg digitalt? | |  |  | |
|  | Er det pc med internettilgang i publikumsmottaket som brukere kan benytte seg av? | |  |  | |
|  | Tilbys brukere veiledning i hvordan digitale løsninger kan benyttes? | |  |  | |
|  | Hvis kommunen har Digisos; gis brukere anledning til å levere søknader i papirform? | |  |  | |
|  | Setter Nav-kontoret opp timeavtaler til brukere som ber om det digitalt? | |  |  | |
|  | Andre forhold om digitale løsninger som statsforvalteren vil bemerke? | |  | | |

**Informasjonskilder**

|  |  |
| --- | --- |
| Hvilke skriftlige informasjonskilder har statsforvalteren brukt? |  |
| Antall brukere som er intervjuet |  |
| Fra hvilke samarbeidspartnere er det innhentet informasjon? |  |
| Antall ledere og ansatte som er intervjuet og funksjon/stillingstittel? |  |
| Andre informasjonskilder? |  |