**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?  |       |