



Nav-kontorenes ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon

Veileder for landsomfattende tilsyn 2024 og 2025

Saksbehandlere: Rigmor Hartvedt, Tove Kristin Dalheim og Marita Heimstad

Godkjent av: Jo Kittelsen

Ansvarlig avdeling: Avdeling for tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene

Saksnummer: 2023/1136

Gjelder for: Statsforvalterne

Innhold

1	Presentasjon av tilsynet.....	3
1.1	Bakgrunn for valg av tilsystema	3
1.2	Om veilederen	4
1.3	Hva er økonomisk rådgivning?	4
1.3.1	Formål med tjenesten	4
1.3.2	Organisering av tjenesten og ulike tiltaksnivåer	5
2	Juridisk grunnlag.....	5
2.1	Opplysning, råd og veiledning	5
2.1.1	Forholdet til gjeldsordningsloven	6
2.1.2	Barnekonvensjonens betydning.....	7
2.2	Forsvarlighetskravet	7
2.3	Retten til medvirkning	8
2.4	Dokumentasjon og saksbehandling	8
2.4.1	Vedtak om tjenesten	8
2.4.2	Dokumentasjon av opplysninger.....	8
2.5	Styring og ledelse.....	9
3	Hva statsforvalterne skal undersøke	10
3.1	Forsvarlig tilgjengelig tjeneste.....	11
3.1.1	Identifisere mulige behov for økonomisk rådgivning.....	11
3.1.2	Tilpasset informasjon.....	12
3.1.3	Nedtegne og dokumentere muntlige søknader.....	13
3.1.4	Forsvarlig tilgjengelighet gjennom styring og ledelse	13
3.2	Forsvarlig beslutning og oppstart	14
3.2.1	Skriftlig vedtak med frist for oppstart	14
3.2.2	Oppstart av tjenesten.....	15
3.2.3	Forsvarlig beslutning og oppstart gjennom styring og ledelse.....	15
3.3	Forsvarlig oppfølging.....	17
3.3.1	Kartlegging.....	17
3.3.2	Tilpassede tiltak	18
3.3.3	Forsvarlig oppfølging gjennom styring og ledelse	20
4	Forberedelse, gjennomføring og oppfølging av tilsynet.....	21
4.1	Volumkrav og metode	22
4.2	Planlegging og forberedelser.....	23
4.2.1	Kompetanse i tilsynslaget	23
4.2.2	Valg av kommuner.....	23
4.2.3	Varsel.....	24
4.3	Gjennomføring av tilsynet	24
4.3.1	Egenrapportering	24
4.3.2	Gjennomgang av styringsdokumenter	24
4.3.3	Samtaler med brukere	24
4.3.4	Informasjonsmøte	25
4.3.5	Gjennomgang av brukersaker	25
4.3.6	Intervjuer med ledere og ansatte	26
4.4	Tilsynsrapporten.....	26
4.5	Formulering av konklusjon om lovbrudd.....	27
4.5.1	Formulering av konklusjon om lovbrudd.....	27
4.6	Publisering av tilsynsrapportene	27

4.7	Vedtak med pålegg om retting, og oppfølging av pålegget.....	27
5	Referanser	28
6	Vedlegg.....	28

1 Presentasjon av tilsynet

1.1 Bakgrunn for valg av tilsynsystema

Helsetilsynet har besluttet at tema for landsomfattende tilsyn med sosiale tjenester i Nav i 2024 og 2025 skal være kommunenes ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning. Statsforvalterne skal gjennomføre tilsynene i kommunene. De skal undersøke om tjenesten økonomisk rådgivning er tilgjengelig, og om tildelingen og oppfølgingen er forsvarlig.

Tema for tilsynet er besluttet med bakgrunn i Helse- og omsorgsdepartementets føringer for hvordan Helsetilsynet skal prioritere temaer for planlagt tilsyn. (Prop.1 S (2020-2021) s. 193). Tilsynsressursene skal styres mot områder:

- av stor betydning for enkeltmenneskers rettssikkerhet
- der sannsynlighet for svikt er stor
- der konsekvensene av svikt for barn og deres familie og andre tjenestemottakere er alvorlig
- der de som trenger tjenester ikke selv kan forventes å ivareta sine interesser

Arbeids- og velferdsdirektoratet (AvdDir) beskriver i rapporten *Lavinntekt og levekår i Norge: Tilstand og utviklingstrekk – 2022* de økonomiske utfordringene mange i Norge står i. De påpeker at det har skjedd endringer i norsk økonomi som bryter med en langsiktig trend med stabile priser og forutsigbarhet. Økt inflasjon, særlig drevet av økte energipriser, har ført til at mange opplever en nedgang i realinntekten. Levekostnadene har blitt høyere, og dette rammer særlig utsatte grupper som de med lavinntekt og vanskelige levekår.

I tillegg har det vært en historisk høy flyktningstrøm fra Ukraina, hvor Norge i 2022 tok imot og bosatte nesten 30.000 flykninger (Nav-rapport nr. 5, 2022). Statsforvalterne rapporterer om at økningen i antall flykninger påvirker boligmarkedet i stor grad. Prisen for å leie en bolig er høy, og det er få tilgjengelige boliger til personer som trenger bolig.

Forbrukerforskningsinstituttet SIFO (OsloMet) kaller perioden vi er inne i nå med unormal høy prisstigning for *dyrtid* (SIFO Rapport 3-2023 s. 9). I rapporten oppgir SIFO at siden dyrtiden begynte, har det vært en markant nedgang i det økonomiske trygghetsnivået blant norske hushold. I juni 2021 var to tredjedeler (65 prosent) økonomisk sikre. SIFO følger tett med på den økonomiske situasjonen til norske hushold, og har pr. oktober 2023 utgitt fire rapporter om dyrtiden.

SIFO påpeker at konsekvensene av dyrtiden ikke er jevnt fordelt. De som er hardest rammet er de som lever på lavinntekt, barnefamilier, hushold med usikre arbeidskontrakter, de som ble rammet økonomisk under pandemien, stønadmottakere, eller alvorlig syke (SIFO-rapport 8, 2022).

Til tross for at økonomisk rådgivning har vært et satsingsområde i Nav i mange år, er dette et område hvor det er stor risiko for svikt i Nav-kontorenes praksis. Helsetilsynet gjennomførte en risikovurdering av sosiale tjenester i Nav i 2020-2021. Her ble opplysning, råd og

veiledning omtalt som «en hemmelig tjeneste» og rangert som nummer tre for høyest risiko for svikt. Det ble framhevet at det er få brukere som på en systematisk måte får opplysning, råd og veiledning som er egnet til å forebygge eller løse sosiale problemer. Noen trakk fram økonomisk rådgivning som særlig sårbart. Dette ble begrunnet med at slik rådgivning krever spisskompetanse og er ressurskrevende.

SIFO har i flere av sine rapporter pekt på at den økonomiske rådgivningen som tilbys i Nav-kontorene er mangelfull. SIFO undersøkte i 2019 den totale saksmengden av økonomisk rådgivningsaker (SIFO-rapport 9, 2020). Tallene er usikre, men SIFO anslår at mengden saker var om lag 32.700. I samme undersøkelsen kartla de utfallet av sakene. Hele 43 prosent av sakene endte opp uten noen løsning, enten fordi Nav-kontoret ikke fikk til noen resultater, eller på grunn av manglende medvirkning fra brukeren.

Helsetilsynet har fått innspill fra Brukerombudet i Oslo om at de ofte får henvendelser om svikt i tjenesten opplysning, råd og veiledning, og at de fleste sakene handler om økonomi. De peker særlig på at svikten dreier seg om manglende informasjon og tilgjengelighet til tjenesten, eller manglende kartlegging. Manglende kvalitet på hjelpen som gis, er også et problem.

1.2 Om veilederen

Hensikten med denne veilederen er å gi statsforvalterne veiledning i hva de konkret skal undersøke i tilsynet, og hvordan de skal gjennomføre tilsynet. Veilederen skal bidra til lik praksis blant statsforvalterne når de gjennomfører tilsynene.

Veilederen inneholder det Helsetilsynet mener er de viktigste punktene som skal være på plass, for at tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig. Veilederen kan derfor også være nyttig for kommunene som ikke har hatt tilsyn, når de gjennom sin styring og ledelse skal vurdere om praksisen i sin kommune er i tråd med regelverket.

Veilederen starter med en beskrivelse av hvorfor Helsetilsynet har valgt økonomisk rådgivning som tema. Så redegjør vi for de juridiske rammene for tema, og deretter gir vi en mer detaljert beskrivelse av hvilke målepunkter statsforvalterne skal undersøke. Til slutt beskriver vi hvordan statsforvalterne skal gjennomføre tilsynene.

1.3 Hva er økonomisk rådgivning?

1.3.1 Formål med tjenesten

De sosiale tjenestene i Nav er samfunnets siste sikkerhetsnett, og personer med behov for tjenestene er ofte i vanskelige livssituasjoner. Opplysning, råd og veiledning er et lavterskeltilbud, og en av kjerneoppgavene i det sosialfaglige arbeidet som foregår i Nav-kontoret. Formålet med tjenesten er tredelt; å forebygge økonomiske problemer, å søke å løse akutte økonomiske problemer og å bidra til å finne helhetlige og varige løsninger for brukere med behov for økonomisk bistand. God økonomisk rådgivning til riktig tid, og sett i sammenheng med andre livsutfordringer, kan forebygge sosiale problemer og begrense uheldige konsekvenser for brukere i vanskelige økonomiske situasjoner.

Kjernen i økonomisk rådgivning er å kartlegge brukerens økonomiske situasjon, identifisere eventuelle problemer og gi råd og anbefalinger om ulike løsningsalternativer. Rådgivningen

kan bestå i å veilede om gode forbruksvaner, redusere utgifter, innarbeide sparerutiner og hjelp til å rydde opp i uoversiktlige gjeldsforhold. (Veileder for økonomisk rådgivning, 2021).

1.3.2 Organisering av tjenesten og ulike tiltaksnivåer

Nav-kontorene har organisert den økonomiske rådgivningen på ulike måter. Mange Nav-kontor har ansatt egne økonomiske rådgivere. Forbruker instituttet SIFO publiserte i 2020 en undersøkelse hvor de hadde samlet inn lister fra statsforvalterne over alle økonomiske rådgivere i landet. Det var til sammen 438 økonomiske rådgivere på listene. SIFO sier i undersøkelsen at listene antagelig ikke var komplette (SIFO Rapport 9-2020).

Arbeidet med de tyngste gjeldsrådgivningssakene kan være krevende, og enkelte steder er det etablert interkommunale samarbeid om økonomisk rådgivning. For eksempel har en rekke kommuner i Trøndelag inngått en samarbeidsavtale om et felles kompetansesenter for gjeldsrådgivning, som forhandler om utenrettslige gjeldsordningsavtaler på vegne av innbyggerne i samarbeidskommunene.

Kommunene har ifølge Rundskriv til lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (R-35) kap. 4.17.2.8 anledning til å leie tjenesten økonomisk rådgivning hos private firma eller andre, så lenge tjenesten er styrt av Nav-kontoret. Den helhetlige råd- og veiledningstjenesten er det ikke anledning til å delegere til andre.

Det er vanlig å dele opp økonomisk rådgivning i tre tiltaksnivåer. Generell økonomisk rådgivning er nivå 1, midlertidige betalingsproblem er nivå 2 og varige betalingsproblem er nivå 3. I senere år har blant annet Arbeids- og velferdsdirektoratets veiledningsmodul for økonomisk rådgivning også introdusert nivå 0. Med nivå 0 menes å avdekke økonomiske problemer på et tidligst mulig tidspunkt.

De ulike tiltaksnivåene i økonomisk rådgivning krever ulik grad av kompetanse. Rådgivningen på nivå 0, 1 og delvis på nivå 2 krever basiskompetanse, og alle veiledere med ansvar for sosiale tjenester i Nav-kontoret skal kunne gi slik rådgivning. Noe av rådgivningen på nivå 2, og all rådgivning på nivå 3, er knyttet til kompliserte saker med omfattende gjeldsproblematikk og krever spesialistkompetanse.

Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav er en del av Nav kontaktsenter, og er et tilbud til personer som trenger rådgivning om økonomi. På økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen kan man:

- få veiledning om økonomisk situasjon
- stille spørsmål om inkasso, tvangssalg av bolig, lønnstrekk og gjeldsordning
- bestille time til økonomisk rådgivning på Nav-kontoret

Økonomisk rådgivning har vært et satsingsområde i Nav i mange år. Området har hatt høy prioritet, og Arbeids- og velferdsdirektoratet har i samarbeid med OsloMet og Nord Universitet laget en egen videreutdanning i økonomisk rådgivning for ansatte i Nav.

2 Juridisk grunnlag

2.1 Opplysning, råd og veiledning

Tjenesten opplysning råd- og veiledning i sosialtjenesteloven § 17, er en av de individuelle tjenestene som kommunen har ansvar for etter sosialtjenesteloven. Plikten omfatter blant

annet økonomisk rådgivning som er tema for dette tilsynet. Økonomisk rådgivning er et lavterskeltilbud, og alle som oppholder seg i landet har rett på tjenesten. Dette gjelder uavhengig av om de mottar økonomiske stønader eller ytelser fra Nav-kontoret.

Kommunen har plikt til å gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer. Kan kommunen ikke selv gi slik hjelp, skal den så vidt mulig sørge for at andre gjør det. Bestemmelsen forutsetter at Nav-kontoret utøver sosialfaglig skjønn og gjør en individuell og konkret vurdering av brukerens behov for veiledning. Dette gjelder både når tjenesten skal innvilges og når den skal gjennomføres. Vurderingen skal ta hensyn til brukerens konkrete behov og livssituasjon og tilpasse tjenesten til dette så langt det er mulig. For å foreta en individuell vurdering er det avgjørende at brukeren blir hørt og at alle viktige aspekter ved brukerens livssituasjon blir kartlagt, slik at tjenesten blir forsvarlig.

Bestemmelsen pålegger kommunen en veiledningsplikt overfor personer som er i en vanskelig situasjon. Innholdet i tjenesten er delvis sammenfallende med veiledningsplikten etter forvaltningsloven § 11. Plikten etter sosialtjenesteloven gir imidlertid kommunen et mer omfattende ansvar. Plikten omfatter å gi veiledning i spørsmål som kan være av mer personlig karakter. Målet er å hjelpe den berørte personen med å bli mer selvhjulpen eller støtte hen i å overvinne en utfordrende livssituasjon. Fokuset er ikke bare å løse eksisterende problemer, men også å forebygge fremtidige problemer. Veiledningen kan variere fra enkle, rutinemessige svar og henvisninger, til mer avansert sosialfaglig og økonomisk rådgivning.

Veiledning etter forvaltningsloven § 11 vil som oftest skje 'her og nå', for eksempel når Nav-kontoret gir råd og veiledning på informasjonsmøter eller gruppemøter, eller hvis Nav kontaktsenter og Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav besvarer en henvendelse. Tjenesten etter sosialtjenesteloven § 17 er planlagt og avtalt, har et formål og et innhold tilpasset dette formålet, er del av et oppfølgingsløp og skjer i samarbeid med brukeren.

2.1.1 Forholdet til gjeldsordningsloven

Gjeldsordningsloven har som formål å gi personer med alvorlige gjeldsproblemer en mulighet til å få kontroll over økonomien sin, gjennom en rettslig gjeldsordning. Saksbehandlingen etter denne loven er lagt til namsmyndighetene. Der det foreligger alvorlige gjeldsproblemer, må Nav-kontoret informere om gjeldsordningen.

Det kan som hovedregel ikke åpnes gjeldsforhandling etter gjeldsordningsloven før den som skylder penger etter evne har forsøkt å komme frem til en utenrettslig gjeldsordning på egen hånd. Dette omtales som egenforsøket. Nav-kontoret har plikt til å bistå brukerne, så langt som mulig, med å komme frem til en slik utenrettslig gjeldsordning, se gjeldsordningsloven § 1-5 som viser til sosialtjenesteloven § 17.

Barne- og familiedepartementet har i høring av 11. oktober 2021 foreslått endringer i denne plikten. Egenforsøk skal etter forslaget bare kreves i unntakstilfeller, og det skal ikke lenger være et vilkår for å åpne gjeldsforhandlinger, at den som skylder penger først har forsøkt å løse problemene med hjelp fra økonomisk rådgiver i Nav-kontoret, se høringsnotat: [gjeldsordning-livsoppholdsforskrift.pdf \(regjeringen.no\)](#)

I høringen forslår departementet at Nav-kontoret i stedet får et større ansvar for sosialfaglig oppfølging hos personer som har utfordringer med å gjennomføre en gjeldsordning.

Dersom lovendringene skjer i tilsynsperioden, vil Helsetilsynet vurdere om det blir behov for en revidering av veiledningsmaterialet. Hvordan dette skal undersøkes etter gjeldende rett er beskrevet under pkt. 3.3.2

2.1.2 Barnekonvensjonens betydning

Barnekonvensjonen er inkorporert i norsk lov gjennom menneskerettsloven § 2 nr. 4.

Det følger av barnekonvensjonens artikkel 3 at ved alle handlinger som berører barn skal barnets beste være et grunnleggende hensyn. Økonomisk rådgivning rettet mot foreldre berører barna i familien på flere måter. Rådgivning som styrker foreldrenes økonomi, kan forbedre barns livssituasjon. Hjelpen til å komme ut av økonomiske vanskeligheter kan redusere stressnivået og spenninger i hjemmet, noe som vil være positivt for barn. Rådgivning som bedrer den økonomiske situasjonen kan også gi barna bedre tilgang til utdanning, helsehjelp, fritidsaktiviteter og andre ressurser som er viktige for barnas utvikling og trivsel.

Foreldre som ikke har tilstrekkelig med midler, skal få hjelp slik at barna får en trygg og god oppvekst. Det innebærer bistand slik at foreldrene kan kjøpe mat, klær og andre viktige ting etter barnekonvensjonen artikkel 26. Barn har gjennom artikkel 27 rett til sosial og økonomisk trygghet og retten til et trygt hjem. Artikkelen legger til grunn at alle barn har rett til å ha god nok levestandard, slik at de kan utvikle seg og ha en meningsfull hverdag. Alle barn har rett til lek, fritid og hvile, og til å delta i kunst- og kulturliv etter artikkel 31.

2.2 Forsvarlighetskravet

Alle tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal etter lovens § 4 være forsvarlige. Kravet til forsvarlighet er en rettslig standard, hvor innholdet i vesentlig grad vil bli bestemt av normer utenfor selve loven. Hva som er forsvarlige tjenester må vurderes med utgangspunkt i anerkjent faglig praksis, fagkunnskap fra utdannings- og forskningsinstitusjonene, faglige retningslinjer og generelle samfunnsetiske normer. Innholdet i forsvarlighetskravet vil dermed også endre seg over tid i takt med utvikling av kunnskap og kompetanse innenfor fagområdene.

Innholdet i kravet må tolkes i sammenheng med de øvrige bestemmelsene i sosialtjenesteloven. De individuelle tjenestene i kapittel 4 og saksbehandlingsreglene vil blant annet si noe om hva som er forsvarlig økonomisk rådgivning.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i rundskriv R-35 veiledet på hva som ligger i forsvarlighetskravet. I tillegg er det flere føringer for saksbehandlingen i Veileder til sosialtjenesteloven § 17 – Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning? (Veileder til § 17).

Innenfor økonomisk rådgivning er det et sterkt fagmiljø, og det er mulig å beskrive en konsensus for hva som er «gjeldende sosialfaglige normer» for en forsvarlig økonomisk rådgivning i Nav-kontor. Alle Nav-kontor har tilbud om å sende sine ansatte på opplæring i regi av statsforvalterne, og veiledningsmaterieell er tilgjengelig for alle Nav-kontor. Vi vurderer derfor at de gjeldene normene for hva som er en forsvarlig økonomisk rådgivning må forutsettes kjent i Nav-kontorene.

2.3 Retten til medvirkning

Nav-kontoret har plikt til å rådføre seg med bruker når de tildeler tjenesten økonomisk rådgivning, i samsvar med sosialtjenesteloven § 42. Plikten går ut på at tjenestetilbudet så langt som mulig skal utformes i samarbeid med bruker, og det skal legges stor vekt på hva hen mener.

I rundskriv R-35 punkt 5.42.1 er plikten utdypet. Bruker skal ut fra sine forutsetninger aktivt gis mulighet til å bidra til å utforme tjenestetilbudet. Bruker skal medvirke og ha innflytelse i hele søknadsprosessen, fra henvendelse, søknad og kartlegging av behov, til vedtak og utforming og tilrettelegging av tjenestetilbud. Manglende medvirkning kan føre til at rettsanvendelsen eller skjønnsutøvelsen i saken ikke blir riktig, og at avgjørelsen eller tjenesten som følge av dette ikke er forsvarlig.

2.4 Dokumentasjon og saksbehandling

2.4.1 Vedtak om tjenesten

Det er et lovkrav at det skal fattes vedtak for tjenestene etter dette kapittelet. Vedtaket er bestemmende for rettigheter eller plikter til enkeltpersoner, og er derfor en sentral del av tildelingen av tjenestene. Vedtaket skal regnes som et enkeltvedtak etter sosialtjenesteloven § 41. Dette betyr at forvaltningslovens regler om enkeltvedtak i kapittel 4, 5 og 6 kommer til anvendelse. Dette får betydning for hvilke prosessuelle krav som stilles når Nav-kontoret behandler søknader om økonomisk rådgivning.

Dette innebærer at vedtaket skal være skriftlig og begrunnes etter reglene i forvaltningsloven §§ 23-25. Begrunnelsen skal vise til de reglene vedtaket bygger på, og skal når det er nødvendig for at parten skal forstå vedtaket, også gjengi innholdet av reglene. Begrunnelsen skal også nevne de faktiske forhold som vedtaket bygger på, og hovedhensynene bak skjønnsutøvelsen bør nevnes.

Det at en avgjørelse er å anse som et enkeltvedtak, har betydning for hele søknadsprosessen; fra informasjon, søknad og utredning, til avgjørelsens innhold og form og muligheten til å klage. Det stilles krav til hvordan Nav-kontoret skal opptre, og til hvilke muligheter enkeltpersoner har til å ivareta sine interesser. Dette bygger på viktige rettssikkerhetsprinsipper som skal hindre maktmisbruk og vilkårlighet og sikre rettigheter og etterprøvbarhet. Personer som har behov for sosiale tjenester, befinner seg i en vanskelig og sårbar situasjon. Det er derfor særlig viktig at det offentlige styrker rettssikkerheten for denne gruppen.

Selv om det er plikt til å fatte skriftlig vedtak om tjenesten, er det ikke i alle situasjoner det skal fattes vedtak, se Veileder § 17 del 3. Der det skal fattes vedtak, må dette gjøres uten ugrunnet opphold, jf. forvaltningsloven § 11a.

2.4.2 Dokumentasjon av opplysninger

Etter forvaltningsloven § 11 d skal muntlige opplysninger av betydning for saken så vidt mulig nedtegnes eller protokolleres. Videre forutsetter forvaltningsloven §§ 17 og 18 indirekte skriftlighet ved at partene skal kunne gjøre seg kjent med sakens opplysninger og sakens dokumenter. Hva som skal nedtegnes, vil bero på en konkret vurdering i den enkelte sak. Både i et faglig og i et ledelses-/styringsperspektiv er dokumentasjon viktig. Gjennom

dokumentasjon er det mulig i ettertid å se og vurdere det arbeidet som er gjort. Dette er viktig for å kunne trekke lærdom av tidligere praksis.

2.5 Styring og ledelse

Kommuneloven § 25-1 regulerer de krav som stilles til kommunene når det gjelder styring av tjenesten. Det er nær sammenheng mellom styring av tjenesten og at tjenestene er forsvarlige. God styring og ledelse skal sikre at brukerne får oppfylt sine rettigheter og at de er i samsvar med de kravene som loven oppstiller. Det kan derfor være stor risiko for svikt i tjenesteytingen hvis kommunen ikke har tilstrekkelig styring med kvaliteten på tjenestene. Svikt i tjenesteutøvelsen kan få store konsekvenser for den enkelte brukeren.

I henhold til kommuneloven § 25-1 andre avsnitt skal internkontrollen være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.

Den nære sammenhengen mellom styring av tjenesten og forsvarlige tjenester, peker også Arbeids- og velferdsdirektoratet på i sin fortolkning av forsvarlighetskravet. I R-35 punkt 2.4.1, står det at kravet til forsvarlige tjenester skal sikre bedre kvalitet på tjenestene. Forsvarlighetskravet forutsetter at tjenestene er i kontinuerlig bevegelse i retning av best mulig kvalitet. Det må derfor legges til rette for kvalitetsarbeid i den daglige driften ved Nav-kontoret.

Statsforvalterne skal i tilsynet undersøke om det er svikt i tjenestene, det vil si praksisen. Der det avdekkes svikt, må det videre undersøkes hvor det svikter i styring og ledelse av Nav-kontoret.

Oppsummering av normgrunnlaget:

Forvaltningsloven:

- § 11 – veiledningsplikt
- § 11a – saksbehandlingstid
- § 11d – nedtegning av opplysninger
- § 17 – forvaltningsorganets utrednings- og informasjonsplikt
- §§ 23-25 – vedtak skal være skriftlig og begrunnet

Sosialtjenesteloven:

- § 1 – lovens formål
- § 4 – forsvarlighetskravet
- § 5 – internkontroll
- § 17 – opplysning, råd og veiledning
- § 41 – anvendelse av forvaltningsloven
- § 42 – plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker
- § 43 – innhenting av opplysninger

Kommuneloven:

- § 25 – internkontroll i kommunen og fylkeskommunen

Barnekonvensjonen:

- Artikkel 3: barnets beste
- Artikkel 26: rett til økonomisk trygghet
- Artikkel 27: rett til tilstrekkelig levestandard

Rundskriv og veiledere:

- Rundskriv hovednr. 35 – lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen
- Veileder til sosialtjenesteloven § 17 – Hvordan fatte vedtak på tjenesten opplysning, råd og veiledning?
- Orden i eget hus. Kommunedirektørens internkontroll. En praktisk veileder
- Veileder om kommunelovens internkontrollbestemmelser
- Veileder om interkommunale samarbeid etter reglene i kommuneloven

Veiledere mv. fra Arbeids- og velferdsdirektoratet om økonomisk rådgivning:

- Veileder for økonomisk rådgivning. Grunnleggende om økonomisk rådgivning/Hovedveileder. Riksheim og Rokhaug, 2021.
- Veileder økonomisk rådgivning, fagstoff. Rokhaug, Riksheim og Grav, 2017.
- Økonomisk rådgivning. Standard for arbeid med utenrettslig gjeldsordninger i Nav. Rokhaug, 2021.
- Veileder for økonomisk rådgivning. Til bruk for økonomiske rådgivere og veiledere i Nav i møte med selvstendig næringsdrivende og frilansere. Riksheim, 2020.
- Fordypningsmodul om økonomisk rådgivning.

3 Hva statsforvalterne skal undersøke

I tilsynet skal statsforvalterne undersøke om kommunen ved Nav-kontoret gir økonomisk rådgivning til personer i krevende økonomiske situasjoner med behov for tjenesten.

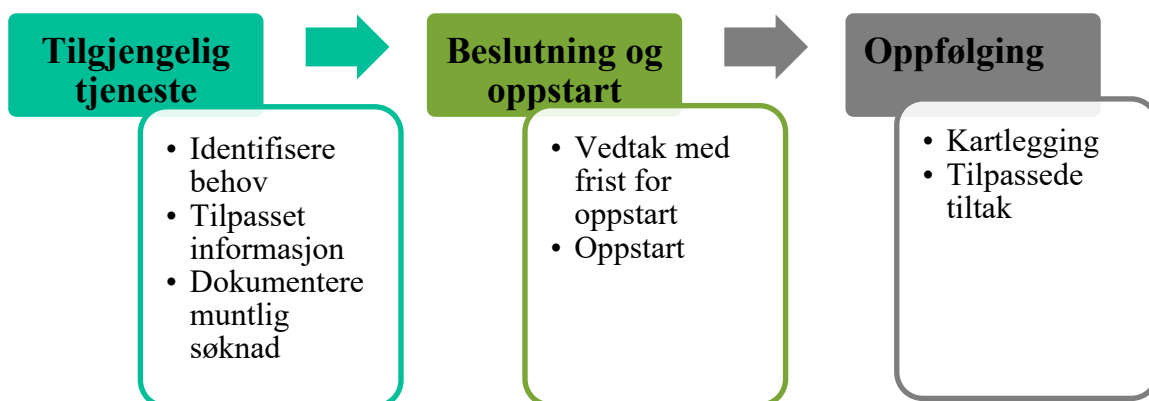
Selv om kommunen har det overordnede ansvaret for at tjenestene er forsvarlig, er det Nav-kontorene som har det løpende ansvaret og gir tjenestene til brukerne. Vi bruker derfor for enkelthets skyld begrepet **Nav-kontoret** i alle målepunktene som skal undersøkes.

I dette kapittelet beskriver vi nærmere hvilke krav loven stiller til Nav-kontorene, og hvilke målepunkter statsforvalterne skal undersøke for å konkludere om lovkravene er oppfylt. **Krav** betyr i denne sammenhengen de overordnede kravene loven stiller til at tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig. **Målepunkter** betyr i denne sammenhengen det statsforvalterne skal undersøke, og som indikerer om lovkravene er oppfylt.

Kapittelet er bygget opp etter fasene i Nav-kontorets arbeidsprosess med tilgjengelighet, beslutning/oppstart, og oppfølging. Vi bruker som hovedregel begrepet **person** når vi snakker om tilgjengelighet til tjenesten, fordi det ikke alltid er opprettet en brukersak i Nav-kontorets fagsystem på dette tidspunktet. Vi bruker begrepet **bruker** når vi snakker om beslutning/oppstart og oppfølging, og Nav-kontoret har opprettet en brukersak.

Når det gjelder økonomisk rådgivning, er ikke prosessen alltid strømlinjeformet. Kartleggingen kan foregå på ulike steg i prosessen, både før og etter beslutning om tildeling av tjenesten. Rekkefølgen på de ulike stegene i prosessen er ikke avgjørende for kvaliteten. Det er resultatet, at brukeren får tjenesten ut fra sitt behov, som er avgjørende.

Modellen under viser hvilke temaer som skal undersøkes i tilsynet:



3.1 Forsvarlig tilgjengelig tjeneste

Krav:

Nav-kontoret gjør tjenesten økonomisk rådgivning tilgjengelig.

Hjemmel:

Sosialtjenesteloven §§ 17, 4, forvaltningsloven § 11 og kommuneloven § 25-1.

3.1.1 Identifisere mulige behov for økonomisk rådgivning

Personer med behov for økonomisk rådgivning er ofte i vanskelige livssituasjoner. Det er derfor viktig at tjenesten er tilgjengelig, slik at personene får dekket sine individuelle behov til riktig tid.

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret avdekker mulige behov for økonomisk rådgivning ved å identifisere personer som har, eller står i fare for å få økonomiske problemer.

Økonomisk rådgivning er et lavterskeltilbud, og hensikten med tjenesten er blant annet å forebygge økonomiske problemer. For å forebygge at problemene oppstår eller at de får store konsekvenser for brukeren, skal Nav-kontoret avdekke behov for rådgivning så tidlig som mulig.

Dette forutsetter at Nav-kontoret tar imot henvendelser i alle kanaler, uten at det tar for lang tid. Nav-kontoret må blant annet være tilgjengelig for telefonhenvendelser fra Nav kontaktsenter og Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen.

Nav-kontoret skal både fange opp behovet til personer som selv har bedt om bistand, og hvor behovet for tjenesten har kommet fram på andre måter. Behovet kan for eksempel komme fram fordi det i en søknad om økonomisk sosialhjelp viser at en person har gjeld, men uten at hen eksplisitt har bedt om økonomisk rådgivning.

Ved vage henvendelser skal Nav-kontoret søke å identifisere et mulig behov for økonomisk rådgivning. Plikten omfatter dermed å identifisere behov for tjenesten, uten at personen selv uttrykker konkret behov for dette.

I kontakten med brukerne må Nav-kontoret være særlig oppmerksom på situasjoner med stor risiko for å komme i økonomiske vansker. Slik situasjoner kan være sårbare overganger som:

- overgang fra sykepenger til arbeidsavklaringspenger
- overgang fra lønnsinntekt til dagpenger
- overgang fra ungdom til voksenlivet
- utskrivning fra institusjon (inkludert fengsel)
- endringer i familiesituasjon og samlivsbrudd

og situasjoner hvor brukeren har:

- psykisk og fysisk sykdom
- stor gjeldsbyrde og utleggstrekk
- fått varsel om tvangssalg
- fått varsel om/tap av bolig
- varsel om/tap av strøm

Nav-kontoret kan ikke avvise personer som ber om opplysning, råd og veiledning, ved for eksempel å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav, eller til andre aktører som driver med gjeldsrådgivning.

3.1.2 Tilpasset informasjon

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret gir tilpasset informasjon om tjenesten til personer som kan ha behov for økonomisk rådgivning.

Når en person henvender seg om økonomiske vansker og med et mulig behov for økonomisk rådgivning, plikter Nav-kontoret å gi tilpasset informasjon om tjenesten, med sikte å gjøre personen i stand til å søke om økonomisk rådgivning.

Informasjonen skal gis ut fra forutsetningene og behovet til den som henvender seg. Ungdom og unge voksne kan være særlig utsatte, med behov for tilpasset informasjon som de unge forstår. Nav-kontoret må ivareta dette behovet. Nav-kontoret skal også legge til rette for bruk av tolk eller andre tilretteleggingstiltak når dette er nødvendig for å forstå informasjonen fra Nav-kontoret.

Tilpasset informasjon skal gis uavhengig av om personen henvender seg i papirform, digitalt, på telefon eller ved personlig oppmøte. Hen skal få mulighet til å medvirke i hva slags informasjon hen trenger og hvordan (i hvilken kanal) hen skal få informasjonen.

3.1.3 Nedtegne og dokumentere muntlige søknader

Henvendelser om økonomisk rådgivning kan være både skriftlig og muntlig, og kan komme i ulike kanaler som på telefon, i digitale løsninger, i papirform eller ved personlig oppmøte. Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret nedtegner og dokumenterer muntlige søknader. I praksis vil dette ofte bety at Nav-kontoret registrer søknaden i fagsystemet.

Når personen gir uttrykk for behov for tjenesten, skal Nav-kontoret regne dette som en muntlig søknad. Muntlige søknader skal behandles i henhold til saksbehandlingsreglene. Det er ikke nødvendig at nedtegnelsen skjer ved å fylle ut et søknadsskjema. Det er tilstrekkelig at søknaden kommer fram av saken, som i et notat.

Søknadstidspunktet er tidspunktet for når skriftlig søknad er levert, eller når behovet for råd og veiledning blir fanget opp av Nav-kontoret. Ved muntlige søknader skal tidspunktet for når behovet er meldt komme fram av saken.

3.1.4 Forsvarlig tilgjengelighet gjennom styring og ledelse

For å sikre felles og riktig forståelse av hva tjenesten økonomisk rådgivning innebærer, må Nav-kontoret ha nødvendige rutiner eller beskrivelser av praksis for informasjonsarbeidet. Det er opp til kommunen/Nav-kontoret selv å vurdere om rutineene skal være skriftlige. Nav-kontoret skal basere vurderingen av skriftlighet på grad av risiko for svikt. Rutiner som ikke er skriftlige, men som er kjent og tatt i bruk blant de ansatte, kan være tilstrekkelig. Ledelsen må følge med på at praksisen er i tråd med gjeldende regelverk.

Det må gå klart fram hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt i Nav-kontoret. Det må være tydelig for de ansatte hvem som skal gjøre hva, og hvordan de ansatte skal samhandle for å sikre en helhetlig forsvarlig tilgjengelighet til økonomisk rådgivning. Ledelsen må følge med på, og justere praksisen ved behov. Kommunen må ha oversikt over hvilke feil som kan oppstå, og må ha planlagt tiltak som kan forebygge slike feil.

Kommunens størrelse har betydning for hvilken kunnskap de ulike ledernivåene skal ha om hvilke feil som kan oppstå, men kommunens øverste ledelse må forsikre seg om at nødvendige tiltak blir iverksatt. For eksempel kan kommunen ha en årlig gjennomgang av at internkontrollen fungerer som forutsatt.

Kommunen må legge til rette for gjennomganger av praksis for å identifisere svikt. Et eksempel er at Nav-kontoret gjennomgår saker til brukere som mottar økonomisk stønad, og kontrollerer om de som har behov for økonomisk rådgivning, faktisk får tilbud om tjenesten.

Kommunen må legge til rette for at meldinger fra brukere og samarbeidspartnere om uønsket praksis, statsforvalters avgjørelser i klagesaker og egne internrevisjoner med mer blir fanget opp og håndtert. Uønsket praksis blir rapportert videre til kommunens øverste ledelse ved behov.

Oppsummering målepunkter forsvarlig tilgjengelighet:

Statsforvalterne skal undersøke fire målepunkter som indikerer om Nav-kontoret gjør tjenesten tilgjengelig for personer som kan ha behov for økonomisk rådgivning.

Dersom statsforvalterne finner svikt i tjenesteutøvelsen/praksisen, skal de også undersøke hvor i styringen og ledelsen det svikter.

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret

1. identifiserer personers mulige behov for økonomisk rådgivning
2. ikke avviser personer med mulig behov for økonomisk rådgivning ved å henvise til Økonomi- og gjeldsrådgivningstelefonen i Nav eller andre aktører
3. gir personer med mulig behov for økonomisk rådgivning tilpasset informasjon ut fra personens forutsetninger og behov, slik at de blir i stand til å søke om tjenesten
4. nedtegner og dokumenterer muntlige søknader om økonomisk rådgivning

Tips til kilder:

- intervju med ansatte
- intervju med ledere
- brukersamtaler
- skriftlige rutiner og/eller beskrivelser av praksis
- brukersaker

3.2 Forsvarlig beslutning og oppstart

Krav:

Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak om tjenesten og starter opp tjenesten i riktig tid.

Hjemmel:

Sosialtjenesteloven §§ 17, 4, 41, 42, 43 forvaltningsloven §§ 17 og 23, og kommuneloven § 25-1.

3.2.1 Skriftlig vedtak med frist for oppstart

Tjenesten skal være lett tilgjengelig, og det er ikke nødvendig å gjennomføre en omfattende kartlegging for å fatte vedtak. Det skal være en lav terskel for å få tjenesten.

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret fatter skriftlig vedtak. De skal også undersøke om det er satt en frist for oppstart i vedtaket og om fristen er forsvarlig, slik at brukeren mottar tjenesten i tide.

Det er viktig at Nav-kontoret avklarer om det haster å sette i gang den økonomiske rådgivningen.

Eksempler på at det haster kan være at brukeren har

- fått varsel om fravikelse av eiendom
- fått varsel om utleggstrekk
- fått varsel om stengning av strøm
- boliglån som forfaller i sin helhet eller har gått til inkasso
- forsørgeransvar for barn

3.2.2 *Oppstart av tjenesten*

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret starter opp tjenesten økonomisk rådgivning ut ifra behov og hastegrad.

Vedtaket skal inneholde tidspunktet for når rådgivningen skal starte. Nav-kontoret skal sette frist ut fra brukerens behov og om det haster å starte opp med tjenesten.

Når Nav-kontoret har satt en forsvarlig frist i vedtaket, kan statsforvalterne ta utgangspunkt i denne fristen. Dersom det ikke er fattet vedtak, det ikke er satt frist i vedtaket, eller hvis fristen ikke er forsvarlig, må statsforvalterne vurdere om tjenesten startet tidsnok ut fra hvor mye det haster.

Dersom Nav-kontoret ikke har undersøkt hvor mye det haster, vil det være en følgefeil som kan ha betydning både for fastsettelsen av fristen og oppstart av tjenesten. Statsforvalterne vil i slike tilfeller ikke kunne vurdere om tjenesten er startet opp ut ifra behov og hastegrad. Slike mangler i kartleggingen vil imidlertid føre til at Nav-kontorets oppstart av tjenesten vil være tilfeldig og ikke nødvendigvis i tråd med brukerens behov. Dette kan få store konsekvenser for brukeren.

Eksempler på at tjenesten har startet, kan være at brukeren har fått samtale med rådgiver med hjelp til å få oversikt over økonomien, eller at Nav-kontoret har tatt kontakt med kreditorer eller namsfogden.

Det kan være tilfeller hvor det ikke er mulig for Nav-kontoret å starte opp tjenesten tidsnok. I slike saker må statsforvalterne vurdere om årsakene ligger utenfor Nav-kontorets kontroll, for eksempel fordi brukeren ikke møter på timeavtale. Statsforvalterne skal ikke påpeke lovbrudd i slike tilfeller.

3.2.3 *Forsvarlig beslutning og oppstart gjennom styring og ledelse*

Nav-kontoret må ha en rutine som sikrer at fristene for oppstart overholdes når det er nødvendig, for eksempel en oversikt over oppstartdatoer for alle vedtak om økonomisk rådgivning. Ansvar for å følge fristen skal være plassert og kjent. Ledelsen må følge med på om fristene blir overholdt, og korrigere praksis ved behov. Nav-kontoret må ha et system for å fange opp brudd på frist, og risiko for brudd på frist. Svikt i arbeidet med å følge opp frist skal brukes i kontorets forbedringsarbeid.

Kommunen må ha vurdert om det er risiko for svikt i arbeidet med å vurdere frist og fatte vedtak. Kommunen må ha oversikt over hvilken svikt som kan oppstå og systematisk jobbe med å avdekke svikt eller risiko for svikt. Dette innebærer at kommunen må ha et system for å kontrollere at praksisen foregår. Hvor ofte kontrollene bør skje og hva ledelsen skal se etter må være definert ut ifra hva som skal til for å ivareta en forsvarlig praksis i det aktuelle Nav-kontoret. Kontrollen kommunen fører med om det skjer feil må være egnet til å fange opp svikt både i dokumentasjon i brukersaker, journalnotater, tilbakemeldinger fra ansatte, egne revisjoner, rapporterte svikt, avgjørelser i klagesaker i kommunen og hos statsforvalterne, lovbrudd som er avdekket i tilsyn, klager/tilbakemeldinger fra brukerne eller andre Nav-kontoret samarbeider med. Det må også vurderes hvorvidt det er nødvendig at kontrollene dokumenteres. Kontorets størrelse og risikoforhold vil ha betydning i denne vurderingen.

I tilfeller der kommunen avdekker svikt eller risiko for svikt, skal dette føre til en evaluering og forbedring av skriftlige prosedyrer og eller tiltak knyttet til internkontroll. Det er viktig å sikre at kvaliteten på beslutningsprosesser og fastsettelse av frister kontinuerlig forbedres for å opprettholde en forsvarlig praksis. Uønsket praksis skal rapporteres videre til kommunens øverste ledelse ved behov.

Oppsummering målepunkter forsvarlig beslutning og oppstart av tjenesten

Statsforvalterne skal undersøke fire målepunkter som indikerer om Nav-kontorets beslutning og oppstart av tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig.

Dersom statsforvalterne finner svikt i tjenesteutøvelsen/praksisen, skal de også undersøke hvor det svikter i styringen og ledelsen av Nav-kontoret.

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret:

1. gir brukeren mulighet til samtale om sitt behov før det fattes vedtak
2. fatter skriftlige vedtak om økonomisk rådgivning
3. setter frist for oppstart av tjenesten i vedtaket, ut fra brukerens behov og om saken haster
4. starter tjenesten ut fra brukerens behov og om saken haster

Tips til kilder:

- journalnotater
- søknadsskjema
- vedtak
- referater fra møter
- brev
- klagesaker
- intervju med ansatte og ledere
- brukersamtaler
- rutiner /beskrivelser av ønsket praksis

3.3 Forsvarlig oppfølging

Krav

Nav-kontoret sørger for en forsvarlig oppfølging av tjenesten økonomisk rådgivning.

Hjemmel

Sosialtjenesteloven §§, 17, 4 og 42, kommuneloven § 25-1 forvaltningsloven §§ 17.

3.3.1 Kartlegging

I dette tilsynet skal statsforvalterne undersøke om Nav-kontoret gjør en tilstrekkelig kartlegging for å kunne få en oversikt over brukerens situasjon, og dermed vurdere riktige tiltak i den økonomiske rådgivningen.

Kartleggingen skal foregå i samarbeid med brukeren. Tillit og trygghet i relasjonen er viktig for samarbeid og videre oppfølging. Brukeren må få mulighet til å legge fram sin situasjon og uttale seg om egen sak. Hen må ha mulighet til å gi innspill og uttale seg om egne behov i utformingen av hjelpen. Brukeren skal få tilbud om samtaler både i starten av den økonomiske rådgivningen og underveis i oppfølgingen.

Kartlegging er ikke en aktivitet som bare gjøres én gang. Brukerens situasjon kan endre seg, og Nav-kontoret må sørge for at saken er tilstrekkelig opplyst gjennom hele oppfølgingsløpet. Dersom brukerens situasjon endrer seg, kan det være behov for å justere oppfølgingen.

Tidlig i kartleggingsfasen vet man ikke hvor dypt det vil være nødvendig å gå inn i saken, og hvor mye informasjon og dokumentasjon som blir nødvendig. Innledningsvis kan det være hensiktsmessig å lage en grovoversikt over situasjonen ved hjelp av informasjon fra brukeren selv. Nav-kontoret kan da danne seg et foreløpig bilde av situasjonen, og bruke dette i sin videre vurdering og planlegging av saken (Veileder for økonomisk rådgivning (2021) s. 14). Nav-kontoret skal i denne fasen ikke stille strenge krav til dokumentasjon. Det kan være tilstrekkelig med opplysninger direkte fra brukeren selv.

Hvilke opplysninger om økonomiske forhold som må foreligge i den enkelte sak, må alltid vurderes individuelt ut fra tjenestemottakers situasjon.

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret kartlegger brukerens:

- inntekter
- utgifter, inkludert utgifter til barn
- eiendeler/formue (for eksempel bolig, bil eller bankinnskudd)
- gjeld

Nav-kontoret skal også undersøke om brukeren har prioritert bort nødvendige utgifter på grunn av dårlig økonomi, for eksempel om brukeren har tatt barnet ut av SFO fordi hen ikke klarer å betale regningen.

Nav-kontoret har ansvar for å fange opp, avverge og avhjelpe vanskelige livssituasjoner for barn og unge som lever i utsatte familier. I dette tilsynet skal statsforvalterne undersøke om

Nav-kontoret kartlegger hvilke særskilte utgifter barnefamilier har til barna. Opplysningene skal være relevante for saken, og det skal ikke innhentes flere opplysninger enn nødvendig. Nav-kontoret må imidlertid alltid kartlegge tilstrekkelig for at hensynet til barns behov blir ivaretatt i den økonomiske rådgivningen.

For å kunne gi god oppfølging, må Nav-kontoret kartlegge om brukeren har andre utfordringer enn de økonomiske problemene. Nav-kontoret må alltid foreta en individuell vurdering av hvor mye det er nødvendig å kartlegge. De økonomiske vanskene kan være et symptom på andre problemer som brukeren har behov for å få hjelp til, enten fra Nav-kontoret eller fra andre velferdstjenester. Slike problemer kan for eksempel være psykiske lidelser, spilleavhengighet eller rusmiddelmissbruk. Ut fra en individuell sosialfaglig vurdering, må derfor Nav-kontoret se om det er behov for å kartlegge brukerens helhetlige situasjon, som sosiale forhold, helsesituasjon og bolig. En helhetlig kartlegging kan gjøre det lettere å forstå de økonomiske problemene, og hvilke forutsetninger brukeren har for å klare å følge opp aktuelle tiltak. En bruker som har andre utfordringer enn økonomien, vil for eksempel kunne trenge tett oppfølging for å klare å følge opp en betalingsavtale.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har utviklet ulike maler til bruk i økonomisk rådgivning. Disse er tilgjengelige for alle Nav-kontor. Navs veileder for økonomisk rådgivning (2021) inneholder en rekke skjemaer som kan brukes i kartleggingsarbeidet:

- Oversiktsskjema for foreløpig kartlegging av økonomisk situasjon s. 23
- Skjema for detaljert oversikt over inntekter s. 24
- Skjema for detaljert oversikt over utgifter s. 25
- Kreditoroversikt s. 31

Bruk av disse skjemaene er frivillig for Nav-kontoret, og Nav-kontoret står fritt til å utarbeide egne kartleggings-skjemaer.

3.3.2 Tilpassede tiltak

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret tilpasser tiltakene i den økonomiske rådgivningen til brukerens forutsetninger og behov.

Når Nav-kontoret har fått en foreløpig oversikt over brukerens situasjon, skal de vurdere hvilke tiltak som er nødvendige. Nav-kontoret skal tilby økonomisk rådgivning som er individuelt tilpasset den enkelte brukerens behov.

I opplærings- og veiledningsmateriellet fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og i faglitteraturen om økonomisk rådgivning, er det vanlig å dele opp rådgivningen i tre tiltaksnivåer, se punkt 7. i Veileder for økonomisk rådgivning, 2021. De tre tiltaksnivåene er

Tiltak rådgivningsnivå 1 – forebygging/betalingsvansker

- Nivå 1 kan inneholde ulike tiltak, for eksempel:
 - Råd om husholdningsbudsjett
 - Råd om å øke inntekter
 - Råd om å redusere utgifter
 - Råd om å redusere skattetrekk og påleggstrekk

Tiltak rådgivningsnivå 2 – midlertidig betalingsudyktighet

- Det sentrale tiltaket på rådgivningsnivå 2 er ulike former for betalingsutsettelse, siden problemene antas å være midlertidige.

Tiltak rådgivningsnivå 3 – varig betalingsudyktighet

- Tiltakene i rådgivningsnivå 3 er enten utenrettslig eller rettslig gjeldsordning.

Se Veileder for økonomisk rådgivning (2021) for en mer omfattende beskrivelse av de ulike tiltakene.

Statsforvalterne skal gjennomgå flere saker, og gjennom dette vurdere om Nav-kontoret samlet sett har et forsvarlig tilbud om økonomisk rådgivning som dekker alle nivåene, og at rådgivningen er tilpasset ulike typer av økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad.

Statsforvalterne skal **ikke** kontrollere om Nav-kontoret har valgt «riktig» tiltak i den enkelte sak, og heller ikke vurdere om tiltaket er gjennomført med god nok kvalitet. Beskrivelsen av tiltakene i de ulike nivåene vil imidlertid være veiledende for statsforvalternes vurdering av om Nav-kontorene tilbyr tiltak for ulike typer økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad.

Nav-kontoret skal tilpasse den økonomiske rådgivningen til den enkelte brukers forutsetninger og behov. Tiltakene skal være basert på de kartlagte behovene, og være egnet til å løse brukerens økonomiske vanskeligheter.

Tiltakene, og en eventuell justering av tiltakene, skal foregå i samarbeid med brukeren. Det betyr at brukeren er med på å definere målene og bestemme hvilke tiltak som skal settes i verk. Tillit og trygghet i relasjonen er viktig for samarbeidet. Brukeren må få mulighet til å legge fram sine synspunkter i oppfølgingen. Hen må ha mulighet til å gi innspill og uttale seg om egne behov. Brukeren skal få tilbud om samtaler i gjennomføring av tiltakene.

Dersom brukeren har barn, må tiltakene være egnet til å understøtte foreldrenes mulighet til å ivareta barnas behov.

En forsvarlig tjeneste tar utgangspunkt i den helhetlige, individuelle situasjonen brukeren befinner seg i. Brukere som har sammensatte problemer ut over økonomiske vansker, kan ha behov for en helhetlig oppfølging fra Nav-kontoret, og ikke bare økonomisk rådgivning. Noen vil også ha behov for at Nav-kontoret samarbeider med andre velferdstjenester. For at tilsynet ikke skal bli for omfattende, skal statsforvalterne **ikke** føre tilsyn med den helhetlige oppfølgingen.

Om de sosiale tjenestenes ansvar for å bistå brukere med utenrettslig gjeldsordning – egenforsøket (tiltaksnivå 3)

Det er foreslått endringer i plikten til å bistå brukere med utenrettslig gjeldsordning. Dette er nærmere omtalt under rettslig grunnlag.

Slik lovverket er i dag, kan det som hovedregel ikke åpnes gjeldsforhandling etter gjeldsordningsloven før den som skylder penger etter evne har forsøkt å komme frem til en utenrettslig gjeldsordning på egen hånd (gjeldsordningsloven § 1-3 andre ledd). Dette omtales

som egenforsøket. Nav-kontoret har plikt til å bistå brukerne, så langt som mulig, med å komme frem til en slik utenrettslig gjeldsordning (gjeldsordningsloven § 1-5).

Inntil lovendringen eventuelt skjer, vil bistand til egenforsøket være ett av tiltakene på nivå 3, og som statsforvalterne skal undersøke om brukere får bistand til, dersom dette er i tråd med brukernes kartlagte behov og ønske.

3.3.3 Forsvarlig oppfølging gjennom styring og ledelse

De ansatte på Nav-kontoret skal ha en felles og riktig forståelse av hvordan den økonomiske rådgivningen skal gjennomføres. For å sikre felles forståelse må Nav-kontoret utarbeide rutiner. Den enkelte kommune må vurdere i hvilken grad slike rutiner skal være skriftlige, basert på en vurdering av risiko for svikt. Rutiner som ikke er skriftlige, men som åpenbart er kjent for ansatte, kan være tilstrekkelig. Ledelsen må følge med på at praksisen er i tråd med gjeldende regelverk.

Bruk av kartleggingsskjemaer vil kunne gi en indikasjon på om kommunen gjennom sin styring og ledelse sørger for en forsvarlig kartlegging, og en felles og riktig forståelse av hva som skal kartlegges.

Det må gå klart fram hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt i Nav-kontoret. Det må være tydelig for de ansatte hvem som skal gjøre hva, og hvordan de ansatte skal samhandle for å sikre en helhetlig og forsvarlig oppfølging. Dette er viktig dersom kommunen har organisert tjenesten med utgangspunkt i ulike tiltaksnivåer, der kravene til kompetanse om økonomisk rådgivning kan være forskjellig på de ulike nivåene. Enkelte kommuner kan ha kjøpt økonomisk rådgivning fra private, for eksempel et advokatfirma. Nav-kontoret har likevel ansvar for å styre tjenesten. Noen kommuner har inngått interkommunale samarbeid eller vertskommunesamarbeid. Se mer om dette i metodekapittelet.

Kommunens størrelse har betydning for hvilken kunnskap de ulike ledernivåene skal ha om hvilke feil som kan oppstå, men kommunens øverste ledelse må forsikre seg om at nødvendige tiltak blir iverksatt. For eksempel kan kommunen ha en årlig gjennomgang av at internkontrollen fungerer som forutsatt.

Kommunen må legge til rette for gjennomganger av praksis for å identifisere svikt. Et eksempel er at Nav-kontoret gjennomgår saker til brukere som mottar økonomisk rådgivning og vurderer om tiltakene er utarbeidet i samarbeid med brukeren.

Kommunen må legge til rette for at meldinger fra brukere og samarbeidspartnere om uønsket praksis, statsforvalternes avgjørelser i klagesaker og egne internrevisjoner med mer blir fanget opp og håndtert. Uønsket praksis blir rapportert videre til kommunens øverste ledelse ved behov.

Det er viktig at Nav-kontoret dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesteutførelsen. For at leder skal ha mulighet til å kontrollere hva som er gjort i saken, og for å sikre etterprøvbarehet ved klage eller tilsyn, må informasjonen være tilgjengelig. Hvis en ansatt slutter, er det også viktig at den som overtar saken får tilgang til informasjon/dokumentasjon i saken, slik at kontinuiteten ivaretas. Dersom opplysninger kun finnes i ansattes epost, er ikke disse kravene ivaretatt.

Oppsummering målepunkter forsvarlig oppfølging:

Statsforvalterne skal undersøke åtte målepunkter som indikerer om Nav-kontorets oppfølging av brukere som får tjenesten økonomisk rådgivning er forsvarlig.

Dersom statsforvalterne finner svikt i tjenesteutøvelsen/praksisen, skal de også undersøke hvor det svikter i styringen og ledelsen av Nav-kontoret.

Statsforvalterne skal undersøke om Nav-kontoret

1. gir brukeren tilbud om samtaler
2. kartlegger brukerens økonomiske forhold, det vil si inntekter, utgifter, eiendeler/ og gjeld, og om brukeren har prioritert bort nødvendige utgifter
3. kartlegger særskilte utgifter til barn, når brukeren har forsørgeransvar
4. kartlegger om andre forhold i brukerens livssituasjon kan påvirke valg av tiltak i den økonomiske rådgivningen
5. kartlegger i samarbeid med brukeren
6. utformer tiltakene i samarbeid med brukeren
7. tilbyr økonomisk rådgivning for ulike typer av økonomiske problemer med ulik alvorlighetsgrad
8. dokumenterer opplysninger som kommer fram i oppfølgingen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten

Tips til kilder:

- journalnotater
- søknadsskjema
- vedtak
- referater fra møter
- brev
- klagesaker
- intervju med ansatte og ledere
- samtale med brukere
- rutiner /beskrivelser av ønsket praksis

4 Forberedelse, gjennomføring og oppfølging av tilsynet

I denne delen av veilederen går vi gjennom hvordan statsforvalterne skal forberede, planlegge, gjennomføre og følge opp tilsynet.

4.1 Volumkrav og metode

Statsforvalterne skal i 2024 gjennomføre til sammen 43 tilsyn. Tabellen under viser fordelingen mellom embetene:

Embete	Antall tilsyn
Statsforvalteren i Oslo og Viken	10
Statsforvalteren i Innlandet	4
Statsforvalteren i Vestfold og Telemark	3
Statsforvalteren i Agder	3
Statsforvalteren i Rogaland	4
Statsforvalteren i Vestland	5
Statsforvalteren i Møre og Romsdal	3
Statsforvalteren i Trøndelag	4
Statsforvalteren i Nordland	3
Statsforvalteren i Troms og Finnmark	4
Totalt	43

Helsetilsynet kommer tilbake til antall tilsyn i 2025.

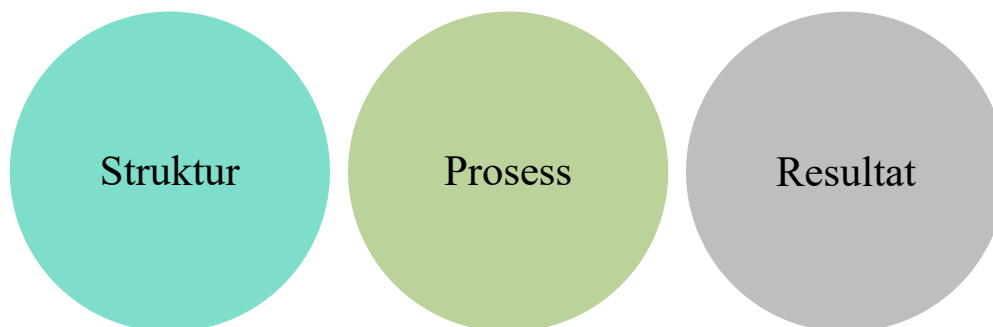
Tilsyn med Nav-kontorets ansvar for å gi økonomisk rådgivning til personer i vanskelige økonomiske situasjoner er et toårig landsomfattende tilsyn som statsforvalterne skal gjennomføre i 2024 og 2025. Tilsynsmetoden er systemrevisjon, se «Veileder for tilsyn utført som systemrevisjon» (Internserien 4/2018). Veilederen beskriver prinsipper for godt tilsyn, og hvordan statsforvalterne generelt planlegger og gjennomfører systemrevisjoner. Den gir også en gjennomgang av hvordan man skriver tilsynsrapporten.

Når statsforvalterne konkluderer med lovbrudd i en kommune, skal dette følges opp med et varsel og eventuelt vedtak om pålegg, med den fremgangsmåten som er beskrevet i *Veileder om pålegg*.

Malen for tilsynsrapporter er i NESTOR. Helsetilsynet anbefaler å hente malen fra NESTOR hver gang man skal skrive rapport, slik at rapportene blir skrevet etter den siste versjonen av rapportmalen.

Vi forutsetter at veilederne nevnt over og rapportmalen i NESTOR er kjent for statsforvalterne. I denne veilederen beskriver vi derfor kun det som er særlig aktuelt for dette tilsynet.

I tilsynet skal statsforvalterne undersøke de sentrale delene i arbeidsprosessen for tjenesteutøvelsen/praksis, med størst betydning for hvordan Nav-kontoret ivaretar behovene for økonomisk rådgivning. Prosessen skal ses i sammenheng med strukturen, det vil si styring og ledelse, og hvilke konsekvenser praksis får for brukeren. For å illustrere dette, kan vi ta utgangspunkt i Donabedians SPO-modell for kvalitetsforbedring:



Strukturdimensjonen handler om forutsetningene for å yte gode tjenester, det vil si det som ligger innenfor styring og ledelse/internkontrollen. Prosessdimensjonen viser til tjenesteutøvelsen/praksisen som fører til gode tjenester. Resultatdimensjonen har søkelys på effekten av praksis for brukeren, for eksempel at brukeren får tjenestene hen har krav på og at tjenesten bidrar til at de økonomiske vanskene blir løst.

Helsetilsynet har det siste året laget kvalitetsindikatorer for planlagt tilsyn. Tre av indikatorene gjenspeiler dimensjonene i modellen over, og alle dimensjonene skal gi retning gjennom hele tilsynsprosessen, og komme tydelig fram når statsforvalterne formulerer konklusjon med lovbrudd.

En viktig forutsetning for at tilsyn skal bidra til forbedring av praksis, er at statsforvalterne involverer kommunene i tilsynsarbeidet. I oppstarten av tilsynet skal statsforvalterne etablere kontakt og ta initiativ til dialog med kommunen, og kommuner med avdekket lovbrudd skal få tett oppfølging til lovbruddet er rettet og praksisen er forbedret.

Helsetilsynet har laget støttemateriell som statsforvalterne skal bruke når de i gjennomfører tilsynene. Materiellet skal bidra større likhet i gjennomføringen mellom embetene.

4.2 Planlegging og forberedelser

4.2.1 Kompetanse i tilsynslaget

Tilsynslaget skal samlet ha sosialfaglig, juridisk og tilsynsfaglig kompetanse.

4.2.2 Valg av kommuner

Statsforvalterne velger hvilke Nav-kontor de skal føre tilsyn med, ut fra risiko- og sårbarhetsanalyser, statsforvalternes kjennskap til tjenesten økonomisk rådgivning og hensynet til statsforvalternes samordning av tilsynsaktiviteter i kommunene.

Noen kommuner har inngått interkommunalt samarbeid, vertskommunesamarbeid eller andre former for samarbeid. Hvis statsforvalterne ønsker å føre tilsyn med kommuner som deltar i slike samarbeid, er det viktig å avklare hvilken kommune som er pliktsubjektet i samarbeidet. Denne veilederen beskriver **ikke** hvordan statsforvalterne skal gjennomføre tilsynene for de ulike løsningene. Statsforvalterne kan ved behov kontakte Helsetilsynet for å drøfte framgangsmåten.

4.2.3 Varsel

Statsforvalterne skal sende varsel til kommunene ca. to måneder før tilsynsbesøket. Helsetilsynet lager mal for varselbrev. Innholdet i varselet går fram av vedlegg **xxx** og gjentas ikke her.

Statsforvalterne skal sende egenrapporteringsskjema sammen med varselet (se mer om egenrapportering i eget punkt om egenrapportering).

4.3 Gjennomføring av tilsynet

4.3.1 Egenrapportering

Statsforvalterne skal ved oppstart av tilsynet be kommunen om å gjennomføre en egenrapportering av hvordan de styrer og leder arbeidet med tjenesten økonomisk rådgivning i Nav-kontoret.

Egenrapporteringen skal gi grunnlag for å stille oppfølgingsspørsmål til tjenesten og kan gi opplysninger om styring og ledelse som vil være funn i tilsynet. Helsetilsynet har laget egenrapporteringsskjema som statsforvalterne skal bruke (se vedlegg **xxx**).

4.3.2 Gjennomgang av styringsdokumenter

Dersom egenrapporteringen ikke gir et tilstrekkelig bilde av styringen i kommunen, skal statsforvalterne hente inn **styringsdokumenter** i tillegg. Med styringsdokumenter mener vi dokumenter som beskriver kommunens tiltak for å sikre kvalitet i tjenesten og brukernes rettsikkerhet.

Styringsdokumenter gir informasjon om

- organisatoriske forhold
- ansvars- og myndighetsforhold
- oppgavefordeling
- opplæringstiltak
- involvering av ansatte
- involvering av brukere
- vurderinger av risiko
- prosedyrer for å håndtere risiko, oppgaveløsning, oppfølging av uønskede hendelser og ledelsens gjennomgang av Nav-kontoret

Helsetilsynet anbefaler å gå gjennom styringsdokumentene i forkant av tilsynsbesøket. Det kan også være hensiktsmessig å gå gjennom noen vedtak hvor Nav-kontoret har innvilget økonomisk sosialhjelp, og noen vedtak hvor de har innvilget økonomisk rådgivning, i utgangspunktet fem vedtak i hver kategori.

4.3.3 Samtaler med brukere

I 2024 skal statsforvalterne gjennomføre samtaler med brukere. Vi kommer tilbake til om vi skal bruke samme metode for brukerinvolvering i 2025.

Statsforvalterne skal ha samtale med mellom 5-10 brukere før tilsynsbesøket. Antallet samtaler avhenger av størrelsen på kommunen. Brukerne skal rekrutteres fra utvalget statsforvalterne har fått fra Nav-kontoret. Statsforvalterne må sørge for at de snakker med nok

brukere til å få et tilstrekkelig faktagrunnlag. Informasjonen fra samtaleene kan brukes i gjennomføringen av tilsynet, og inngå i det samlede informasjonsgrunnlaget.

Statsforvalterne sender skriftlig invitasjon til samtaleene. I invitasjonen skal det framgå:

- statsforvalternes rolle og formålet med samtalen
- at statsforvalterne vil ha dialog med bruker om hvor og hvordan samtalen skal foregå
- eksempel på spørsmål
- informasjon om at statsforvalterne dekker eventuelle reiseutgifter
- telefonnummeret statsforvalterne ringer fra

I dialog med brukerne skal statsforvalterne vurdere hvor og hvordan samtaleene med skal foregå.

Statsforvalterne skal snakke med brukerne enkeltvis. Brukerne kan ha med seg en støtteperson hvis de ønsker det. To fra Statsforvalteren skal delta i hver samtale, og det skal skrives referat.

Brukernes erfaringer skal komme tydelig fram i alle tilsynsrapportene, samtidig som personvernet blir ivaretatt.

4.3.4 Informasjonsmøte

Statsforvalterne skal ha informasjonsmøte med kommunen. Hensikten er å sikre at ledere og ansatte får nødvendig informasjon om tilsynet, og at de får mulighet til å stille spørsmål. Ledere på alle nivå og alle medarbeidere skal oppfordres til å delta. Helsetilsynet har laget presentasjon til informasjonsmøtet. (se vedlegg [xxx](#)).

4.3.5 Gjennomgang av brukersaker

Dokumentene i brukersakene (tidligere kalt brukermapper/saksmapper) sier noe om praksis i Nav-kontoret er i tråd med gjeldende regelverk. Statsforvalterne skal gjennomgå brukersaker for å skaffe seg et bilde av praksisen ved kontoret. Med brukersaker mener vi i denne sammenhengen all dokumentasjon/informasjon som er relevant for sosiale tjenester i Nav, som tilhører én bruker/husstand. Brukersakene kan inneholde:

- vedtak
- journalnotater
- søknader
- sjekklister
- kartleggingsskjema
- møterefater
- brev og annen kommunikasjon med brukere, samarbeidspartnere, kreditorer og namsmyndigheter

Statsforvalterne må være oppmerksom på at det kan forekomme relevant informasjon om hva som er gjort i den konkrete saken utenfor fagsystemet for sosiale tjenester. Dette gjelder særlig for personer som ennå ikke har fått tjenesten økonomisk rådgivning. Det er viktig at statsforvalterne ikke ber om mer informasjon, eller får tilgang til mer informasjon enn tilsynshjemmelen i sosialtjenesteloven gir adgang til.

Det er opp til statsforvalterne å vurdere hvordan Nav-kontoret skal gjøre brukersakene tilgjengelige. Helsetilsynet anbefaler statsforvalterne å ha dialog med Nav-kontoret om hva som er hensiktsmessig framgangsmåte i den enkelte kommune. Det kan enten være i form av relevante utskrifter på papir, eller ved at statsforvalterne leser digitalt.

Brukerne skal som utgangspunkt ha mottatt tjenestene i løpet av perioden fra kommunen mottok varsel om tilsyn og ett år tilbake i tid. Brukere med forsørgeransvar, brukere under 30 år skal være representert i utvalget. Brukere med økonomiske problemer av ulik alvorlighetsgrad (de tre tiltaksnivåene) skal også være representert.

Statsforvalteren skal be om saker som handler om:

- kun økonomisk rådgivning
- kun økonomisk stønad
- både økonomisk rådgivning og økonomisk stønad

Noen av sakene bør handle om:

- strøm/husleierestanse
- nødhjelp

Hvor mange saker av hver type må vurderes ut fra hva som er mulig og relevant i den enkelte kommune.

4.3.6 Intervjuer med ledere og ansatte

Statsforvalterne skal intervju et utvalg ledere i kommunens administrasjon og i Nav-kontoret, og et utvalg ansatte i Nav-kontoret. Det er opp til statsforvalterne å vurdere hvor mange personer de trenger å intervju for å få belyst temaet i tilsynet. Statsforvalterne kan intervju både statlige og kommunalt ansatte i Nav-kontoret, så lenge den ansatte har oppgaver som er knyttet til tjenestene som gis etter sosialtjenesteloven.

4.4 Tilsynsrapporten

Tilsynsrapporten skal beskrive hvilke målepunkter som er undersøkt i tilsynet, hvilke kilder statsforvalterne har hentet informasjonen/fakta grunnlaget fra, hvilke fakta som ligger til grunn for vurderingene opp mot lovkravene, og hvilken konklusjon statsforvalterne har landet på.

Kapittel 3 i tilsynsrapporten (fakta grunnlaget) skal omfatte alle forhold som er relevante for tilsynsystema, som hva Nav-kontoret gjør i praksis, og hvordan ledelsen styrer tjenesten. Både dokumenter, intervju med ansatte, ledere og brukersamtaler er aktuelle informasjonskilder. Fakta grunnlaget skal være tilstrekkelig sannsynliggjort.

Brukernes erfaringer skal komme tydelig fram i alle rapporter.

Statsforvalterne skal bruke «mal for rapport etter tilsyn gjennomført som systemrevisjon» i NESTOR, og Helsetilsynets tekst til rapportmalens kapittel 1 og 2. Vi har også utarbeidet forslag til tekst til kapittel 6 i rapporten om hva oppfølging av lovbrudd skal innebære. Denne teksten må tilpasses ut fra hvilke lovbrudd som er påpekt i det aktuelle tilsynet.

4.5 Formulering av konklusjon om lovbrudd

4.5.1 Formulering av konklusjon om lovbrudd

Når statsforvalterne konkluderer med lovbrudd, skal lovbruddsformuleringen knyttes til kravene som er stilt i veilederen, og det skal komme fram hvilke lovbestemmelser som er brutt.

For å presisere innholdet i lovbruddet skal lovbruddsformuleringen også beskrive:

- hvor i praksis det svikter (hvilke av deler av tjenesteutøvelsen det er funnet lovbrudd i)
- hvilke konsekvenser lovbruddet kan ha for brukerne
- hvilke mangler ved styring og ledelse som kan ha ført til svikt i praksis

Dette er i tråd med kvalitetsindikatorer for planlagt tilsyn ([lenke til veiledning kvalitetsindikatorer for planlagt tilsyn](#)).

4.6 Publisering av tilsynsrapportene

Statsforvalterne skal sende kopi av endelig rapport for publisering på Helsetilsynets nettside. Rapporten sendes i word-format til postmottak@helsetilsynet.no. Rapportene sendes inn fortløpende, så snart de er ferdigstilt. Endelige rapporter etter tilsyn utført i 2024 skal sendes Helsetilsynet senest 10. desember 2024.

Endelige rapporter etter tilsyn utført i 2025 skal sendes Helsetilsynet senest 1. desember 2025.

4.7 Vedtak med pålegg om retting, og oppfølging av pålegget

Helsetilsynet og statsforvalterne skal i 2024 ta i bruk felles praksis for bruk av pålegg når det konkluderes med lovbrudd i tilsyn på sosial og barnevernområdet. Landsomfattende tilsyn med økonomisk rådgivning vil være det første tilsynet hvor praksisen tas i bruk.

Statsforvalterne har hjemmel til å pålegge kommunen å rette forhold som er i strid med bestemmelsene statsforvalterne fører tilsyn med i kommuneloven § 30-4 første ledd, se også sosialtjenesteloven § 9 andre ledd. Vedtak om pålegg kan påklages av kommunen, se kommuneloven § 30-5.

Dersom statsforvalterne påpeker lovbrudd i tilsynet, skal dette følges opp ved at det varsles og vedtas et pålegg om retting overfor kommunen, og at statsforvalterne følger opp pålegget til forholdet er brakt i orden, og tjenesten drives i samsvar med lovgivningen. Oppfølgingen av vedtak om pålegg skal gjennomføres med utgangspunkt i [*veiledning om pålegg*](#).

Hvordan vedtak om å pålegge retting skal forhåndsvarsles, utstedes og følges opp er beskrevet i [*veiledning om pålegg*](#)

I tråd med ny kunnskap innen tilsynsfaget, er det sentralt at tilsynet følger med på at tjenesten har endret praksisen som førte til svikt. Det er ikke tilsynsmyndigheten, men tjenesten selv, som har ansvar for å rette lovbrudd, men tilsynsprosesser må likevel bidra til å styrke endringsarbeidet i tjenesten.

I [*veiledning om pålegg*](#) er det beskrevet hva pålegget skal bestå av og hvordan det skal følges opp. Dette innebærer blant annet at statsforvalterne skal kreve at kommunen forbedrer tjenesteutøvelsen. Statsforvalterne skal også kreve at kommunen beskriver hvilke tiltak de skal iverksette og lager en plan med frister. Kommunen skal evaluere om tjenesteutøvelsen er forbedret. Statsforvalteren må sette en frist for når pålegger skal være oppfylt.

I tillegg til det som er beskrevet i [*veiledning om pålegg*](#) skal statsforvalterne i dette tilsynet gjennomføre dialogmøter og en stikkprøvekontroll dersom det er nødvendig.

Dialogmøter

Statsforvalterne skal snarlig etter oversendt endelig tilsynsrapport og vedtak om pålegg opprette en dialog med kommunen for å følge opp at de retter lovbrudd. Første dialogmøte bør avholdes raskt etter at statsforvalterne har mottatt kommunens plan for retting av lovbrudd. Det anbefales at statsforvalterne i første dialogmøte gir en tilbakemelding på kommunens plan og at det avtales hvor mange møtepunkter som kan bli aktuelt å gjennomføre. Antallet dialogmøter bør ses i sammenheng med omfang og alvorlighet av lovbruddet/ene. Agenda for øvrige dialogmøter med kommunen anbefales å være fremdrift og status på kommunens arbeid med å rette lovbrudd. Dialogmøtene kan også benyttes til å tilby råd og veiledning til kommuner.

Dersom lovbrudd etter fristens utløp ikke er rettet skal statsforvalterne følge opp kommunen med nytt dialogmøte, for så sette ny frist slik det er beskrevet i [*veiledning om pålegg*](#).

5 Referanser

6 Vedlegg

Støttemateriell:

1. Mal for varselbrev (bokmål)
2. Mal for varselbrev (nynorsk)
3. Skjema for egenrapportering og dokumentinnhenting (bokmål)
4. Skjema for egenrapportering og dokumentinnhenting (nynorsk)
5. PowerPoint-presentasjon for informasjonsmøte (bokmål)
6. PowerPoint-presentasjon for informasjonsmøte (nynorsk)
7. Skjema for mappegjennomgang
8. Skjema for oppsummering av funn
9. Tekst til kapittel 1, 2 og 6 i tilsynsrapporten (bokmål)
10. Tekst til kapittel 1,2 og 6 i tilsynsrapporten (nynorsk)
11. Skjema for egenkontroll (bokmål)
12. Skjema for egenkontroll (nynorsk)
13. Skjema for stikkprøvekontroll