

# Veileder for landsomfattende undersøkelse 2020–2021 om tilgjengelighet til sosiale tjenester i Nav

**Internserien 2/2020**

**Saksbehandler:** Rigmor Hartvedt, seniorrådgiver

**Godkjent av:** Heidi Merete Rudi, assisterende direktør, 19. februar 2020

**Ansvarlig avdeling:** Avd 1

**Saksnummer:** 2019/941

**Målgruppe:** tilsynsledere, revisjonsledere og revisorer i fylkesmannsembetene

I Internserien publiseres veiledere, prosedyrer og andre dokumenter ment for ansatte i Statens helsetilsyn og fylkesmannsembetene. Alle utgivelser finnes på intranettet Losen i web-format. Her på internett publiseres et utvalg utgivelser som har interesse for en bredere leserkrets. Dokumentet kan inneholde lenker som bare går til intranettet, og derfor ikke vil virke.

## Innhold

<b>1</b>	<b>Presentasjon av undersøkelsen.....</b>	<b>3</b>
1.1	Innledning.....	3
1.2	Premissene i sosialtjenesteloven .....	3
1.3	Undersøkelse som tilsynsaktivitet.....	4
1.4	Tilsynshjemmel .....	5
<b>2</b>	<b>Tema for undersøkelsen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Forklaring av begreper i undersøkelsen.....	5
2.2	Tilgjengelighet ved personlig oppmøte på Nav-kontoret .....	6
2.3	Tilgjengelighet på telefon .....	6
2.4	Tilgjengelighet i de digitale løsningene.....	7
<b>3</b>	<b>Metode for undersøkelsen.....</b>	<b>8</b>
3.1	Forberedelser .....	8
3.2	Informasjonsinnhenting.....	8
3.2.1	<i>Styringsdokumenter og resultatdokumenter.....</i>	<i>9</i>
3.2.2	<i>Skriftlig informasjon i brukersaker .....</i>	<i>9</i>
3.2.3	<i>Intervju med brukere.....</i>	<i>9</i>
3.2.4	<i>Intervju med samarbeidspartnere.....</i>	<i>10</i>
3.2.5	<i>Intervju med ledere og ansatte .....</i>	<i>10</i>
3.2.6	<i>Lokasjoner og satellitter utenfor Nav-kontoret.....</i>	<i>10</i>
3.3	Klargjøring av faktum .....	10
3.4	Utfylling av undersøkelsesskjema .....	10
3.5	Innspill fra kommunene – kontradiksjon .....	11
3.6	Oversendelse av undersøkelsesskjema til Helsetilsynet .....	11
3.7	Volumkrav og valg av kommuner .....	11
	<b>Vedlegg.....</b>	<b>13</b>

# 1 Presentasjon av undersøkelsen

## 1.1 Innledning

Fylkesmennene skal i 2020 gjennomføre en landsomfattende undersøkelse om tilgjengelighet til de sosiale tjenestene i Nav. Helsetilsynet kommer tilbake med informasjon om hvilke tilsynsaktiviteter som skal gjennomføres i 2021.

Formålet med undersøkelsen er å gi en situasjonsbeskrivelse av tilgjengeligheten til sosiale tjenester i kommuner hvor fylkesmannen har vurdert at det er fare for svikt. Det skal undersøkes hvordan kommunen ivaretar tilgjengeligheten gjennom mulighet for personlig oppmøte, på telefon og i digitale løsninger. I tillegg skal noen organisatoriske forhold undersøkes.

Helsetilsynet har utarbeidet et undersøkesskjema med spørsmål som skal fylles ut av fylkesmennene. Svarene skal gi utfyllende faktainformasjon om situasjonen i den undersøkte kommunen, og danne grunnlag for Helsetilsynets vurderinger og anbefalinger.

Samfunnsutviklingen og økt digitalisering har åpnet for at brukerne kan henvende seg til Nav på flere måter enn de kunne tidligere. Brukerne kan møte opp på Nav-kontoret og ta kontakt på telefon. De kan de også henvende seg gjennom ulike digitale plattformer og løsninger.

Helsetilsynet har valgt tilgjengelighet som tema fordi dette er et område hvor vi over tid har mottatt bekymring for svikt fra flere samfunnsaktører. Både fylkesmennenes tilsyn og kommunenes egne revisjoner har avdekket at tilgjengeligheten ikke alltid har vært forsvarlig. Bekymringen gjelder de tre viktigste kommunikasjonskanalene inn til Nav-kontoret:

- Signaler fra Nav om at man ønsker færrest mulig drop-in besøk og reduserte åpningstider kan ha ført til redusert tilgjengelighet ved personlig oppmøte på Nav-kontoret.
- Nav Kontaktsenters (NKS) oppdrag og lang responstid kan ha ført til redusert tilgjengelighet for brukere av de sosiale tjenestene på telefon.
- Enkelte brukere kan mangle forutsetninger for å kommunisere med Nav-kontoret digitalt.

NKS skal også undersøkes. Helsetilsynet skal foreta denne undersøkelsen, og resultatene vil inngå som en del av oppsummeringsrapporten.

## 1.2 Premissene i sosialtjenesteloven

Sosialtjenesteloven har ingen bestemmelse som uttrykkelig fastslår hva som kreves av et Nav-kontor for at de sosiale tjenestene skal være tilgjengelige. Kommunens ansvar må utledes av forsvarlighetskravet i sosialtjenesteloven § 4, sammenholdt med rettighetsbestemmelsene i kapittel 4. Plikten støttes av kommunens alminnelige veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11, jf. sosialtjenesteloven § 41. Sosialtjenesteloven § 1 om lovens formål og sosialtjenesteloven § 42 om brukermedvirkning er også sentrale bestemmelser ved fastsettelsen av kravene til forsvarlig tilgjengelighet.

I forarbeidene til sosialtjenesteloven<sup>1</sup> vises det til at det vil i være opp til kommunen å vurdere hvordan forsvarlighetskravet skal sikres. Det er kommunen som er ansvarlig for at den er organisert slik at tjenestene som ytes er forsvarlige, herunder blant annet tilgjengeligheten.

<sup>1</sup> Ot.prp. nr. 103 (2008-2009) side 42.

Kommunene har derfor et betydelig handlingsrom når de skal organisere og tilrettelegge tjenestene. Det går fram at departementet i rundskriv til sosialtjenesteloven har veiledet kommunene i oppfyllelsen av forsvarlighetskravet.

Hva som legges i forsvarlig tilgjengelighet er lite beskrevet i rundskriv hovednr. 35 til sosialtjenesteloven. Arbeids- og velferdsdirektoratet har per brev<sup>2</sup> uttalt at forsvarlig tilgjengelighet avhenger av kommunens innbyggertall og geografiske avstander. Antall brukere, kunnskap om brukernes behov for tjenester, tilgjengelighet i de ulike kanalene og om Nav-kontoret er tilgjengelig på andre arenaer har også betydning. Det betyr at organisering av tilgjengelighet for ett Nav-kontor kan være forsvarlig, mens samme organisering ikke nødvendigvis er forsvarlig for et annet Nav-kontor.

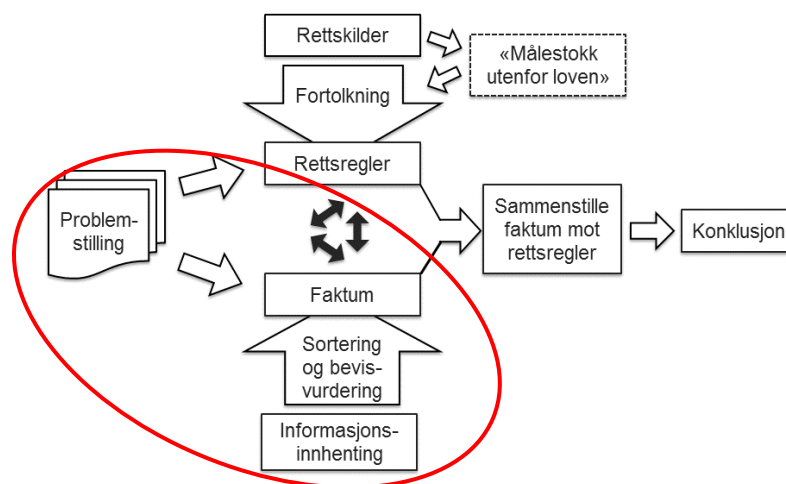
### 1.3 Undersøkelse som tilsynsaktivitet

Det skjønnsbaserte regelverket gjør det vanskelig å normere hva som ligger i kravet til forsvarlig tilgjengelighet. Dette gir rom for ulik forståelse av hva som kreves for at tilgjengelighet til tjenestene skal være forsvarlig. For å få systematisk kunnskap om praksis, har Helsetilsynet derfor vurdert at en undersøkelse er mest hensiktsmessig. Undersøkelsen kan eventuelt avdekke behov for en tydeligere regulering av hva som kreves for at de sosiale tjenestene i Nav skal være tilgjengelige, som Helsetilsynet kan påpeke overfor departementet og direktoratet.

Som tilsynsaktivitet har denne undersøkelsen til hensikt å kartlegge praksis. Det innebærer at framgangsmåten for å innhente informasjon i stor grad vil være den samme som ved en systemrevisjon. Fylkesmennene skal innhente opplysninger fra flere kilder og foreta en bevisvurdering for å kartlegge faktum. I motsetning til en systemrevisjon skal det imidlertid ikke vurderes og konkluderes om praksis er i tråd med lov- og forskriftskrav.

Helsetilsynet vil i sin oppsummering vurdere den praksis som blir beskrevet, og ev. komme med tilrådninger.

Prosessen i tilsyn illustreres ofte med figuren nedenfor. I undersøkelsen skal fylkesmannen kun gjøre prosessen i den røde sirkelen.



<sup>2</sup> Se brev av 20. april 2018 fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til Fylkesmannen i Troms.

## 1.4 Tilsynshjemmel

Fylkesmannens rett og plikt til å føre tilsyn følger av sosialtjenesteloven § 9. Bestemmelsen viser til kommuneloven kapittel 30 om gjennomføring av tilsyn. I forarbeidene<sup>3</sup> til § 9 framgår det at henvisningen til kommuneloven presiserer at fylkesmannen skal føre et lovlighetstilsyn. I forarbeidene<sup>4</sup> til kommuneloven § 30-2 står det at et lovlighetstilsyn innebærer at fylkesmennene er tydelige på når det føres tilsyn og når det gis veiledning. Det skal ikke være tvil om at fylkesmannen opptrer som tilsynsmyndighet.

Hverken sosialtjenesteloven eller kommuneloven regulerer hvilken metodikk tilsynsmyndighetene kan benytte innenfor disse rammene. Forarbeidene drøfter derfor i liten grad ulike metodiske tilnærminger, men fastsetter de ytre rammene for tilsynet.

I St.meld. nr. 17 (2002–2003) Om statlige tilsyn på side 22 står det [vår utheving]:  
«Tilsynsbegrepet kan i vid forstand forstås som et fellesbegrep for *all aktivitet eller virkemiddelbruk som iverksettes for å følge opp et lovverks intensjoner.*»

Temaet tilgjengelighet er, som det framgår av punkt 1.1, valgt på bakgrunn av melding om bekymringer. Undersøkelse som tilsynsaktivitet er et virkemiddel for å få et kunnskapsgrunnlag om sosialtjenestelovens intensjoner om forsvarlig tilgjengelighet blir ivaretatt. Denne formen for overordnet faglig tilsyn ligger innenfor fylkesmannens mandat som tilsynsmyndighet etter sosialtjenesteloven.

## 2 Tema for undersøkelsen

Fylkesmannen skal i denne undersøkelsen kartlegge:

- tilgjengeligheten ved personlig oppmøte
- tilgjengeligheten på telefon
- tilgjengeligheten i digitale løsninger

Undersøkelsen gjelder *alle faser* av kontakten med bruker, fra første henvendelse og gjennom hele saksbehandlings- og oppfølgingsprosessen.

### 2.1 Forklaring av begreper i undersøkelsen

Her gir vi en forklaring av enkelte begreper i undersøkelsen.

*Henvendelser* betyr i denne undersøkelsen alt fra beskjeder og spørsmål av forskjellig art, til søknader. Henvendelser kan være muntlige, skriftlige eller elektroniske.

*Brukere* betyr i denne undersøkelsen både personer som er registrert som brukere av de sosiale tjenestene og personer som henvender seg for første gang og som ennå ikke er registrert som brukere. Både tilgjengelighet for personer som aldri har vært i kontakt med Nav-kontoret tidligere og tilgjengelighet for brukere som har lang erfaring med hjelpeapparatet inngår i undersøkelsen.

<sup>3</sup> Ot.prp. nr.103 (2008-2009) side 44.

<sup>4</sup> Prop. 46 L (2017-2018) side 419.

*Kanal* betyr i denne undersøkelsen hvilke måter brukerne kan henvende seg på i kommunikasjonen med Nav-kontoret. Kanalene som skal undersøkes er personlig oppmøte på Nav-kontoret, telefon og digitale løsninger.

*Brukermedvirkning* betyr i denne undersøkelsen brukernes innflytelse på hvordan kontakten med Nav-kontoret skal foregå, for eksempel hvilken kanal bruker foretrekker å benytte seg av.

*Hastesituasjoner* betyr i denne undersøkelsen at bruker har behov for å komme i kontakt med Nav-kontoret raskt for å få avklart sitt akutte behov for tjenester fra Nav. Hva som anses som en hastesituasjon avhenger av situasjonen til brukeren og hva det søkes om. Eksempler på hastesituasjoner er når en person ikke har et sted å oppholde seg kommende natt, er uten penger til mat eller nødvendige medisiner, ved varsel om nært forestående fravikelse av bolig eller at strømmen blir avstengt. Det kan også være en hastesituasjon at bruker får gitt beskjed om at vilkår for økonomisk stønad er oppfylt, eller at bruker trenger hjelp til å komme ut av en vanskelig situasjon ved å få opplysning, råd og veiledning.

## 2.2 Tilgjengelighet ved personlig oppmøte på Nav-kontoret

Fylkesmannen skal undersøke tilgjengeligheten ved personlig oppmøte på Nav-kontorene. Med *personlig oppmøte* menes i denne sammenhengen drop-in besøk, og ikke besøk som er avtalt på forhånd.

Nav-kontorene har valgt ulike løsninger for åpningstider, antall ansatte, hvilke kommunale tjenester som er lagt til kontoret med videre. Publikummottaket på Nav-kontoret kan være betjent eller ubetjent, og kan være åpent for publikum selv om kontoret er stengt for drop-in besøk. Utenom åpningstiden kan Nav-kontorene ha innført ulike ordninger som skal ivareta tilgjengeligheten. Enkelte Nav-kontor viser til kommunens servicekontor eller til sikkerhetsvakt i publikummottaket for å avhjelpe begrensede åpningstider. Publikummottaket kan ha ulike fasiliteter, for eksempel PC, telefon hvor man kan ringe NKS/vakttelefon på Nav-kontoret, eller postkasse for levering av søknader og dokumentasjon.

Noen kommuner har etablert lokasjoner/satellitter utenfor Nav-kontoret som utfører enkelte av Nav-kontorets oppgaver, for eksempel talenhus, jobbsentre og ungdomshus.

## 2.3 Tilgjengelighet på telefon

Telefonhenvendelser til Nav-kontorene går i all hovedsak via NKS og alle kommuner har nå koplet seg til denne tjenesten. Fylkesmannen skal undersøke samhandlingen mellom kommunen og NKS *sett fra kommunens side*, og Nav-kontorets egne lokale ordninger for telefoni.

NKS har følgende oppgaver og ansvar for henvendelser om sosiale tjenester<sup>5</sup>:

- gi informasjon og veiledning etter forvaltningsloven om de fem obligatoriske sosiale tjenestene i Nav-kontoret
- svare på status i sak og spørsmål om utbetaling – tilgang til opplysninger i Personkortet
- sette bruker i kontakt med Nav-kontoret (telefon eller *Kontakt bruker*-oppgave i Gosys)

<sup>5</sup> Nav Kontaktsenter Nord-Vestlandet, innlegg på oppstartsamling 27. november 2019.

NKS er landsdekkende, og har ni sentre som besvarer henvendelser om sosiale tjenester. Hvilket senter som svarer, er uavhengig av hvor man ringer fra, og hvilket Nav-kontor man ønsker kontakt med.

NKS gir brukere av sosiale tjenester svar på spørsmål om status i egen sak og om utbetalinger. Opplysningene NKS har tilgang til er basert på Nav-kontorets registreringer i Personkortet. NKS formidler også faktaopplysninger om de sosiale tjenestene ved det enkelte Nav-kontor. Faktaopplysningene er basert på den informasjon Nav-kontorene registrerer om sine egne tjenester<sup>6</sup>. Dette kan for eksempel være opplysninger om Nav-kontorets åpningstider eller hvilke kommunale tjenester som ligger til kontoret. Det kan også være mer dagsaktuell informasjon som problemer med utbetalinger.

Hvis veileder på Nav-kontoret ikke er tilgjengelig når bruker ringer, oppretter NKS en *Kontakt bruker*-oppgave i det interne meldingssystemet Gosys. Arbeids- og velferdsetaten har en intern frist på at oppgaven *Kontakt bruker* skal utføres innen to arbeidsdager. Denne rutinen er tilpasset de statlige tjenestene.

Fylkesmennene skal undersøke hvilken kommunikasjon det er mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten<sup>7</sup> dersom det er forhold ved NKS' virksomhet kommunen ønsker å drøfte. Dette kan for eksempel være at kommunen fanger opp at tilgjengeligheten på telefon ved NKS er redusert, eller at henvendelser som burde vært håndtert av Nav-kontoret ikke blir satt over.

Selv om telefoner i all hovedsak går via NKS, har kommunene/Nav-kontorene også ulike ordninger for telefoni internt på kontoret som skal kartlegges i denne undersøkelsen. Eksempler på slike ordninger er vakttelefoner, telefontid eller at brukere får direktenummer til veileder.

## 2.4 Tilgjengelighet i de digitale løsningene

Økt digitalisering har åpnet for at brukerne kan henvende seg til Nav på flere måter enn de kunne tidligere.

Undersøkelsen gjelder følgende digitale løsninger:

- Digisos er en løsning for digital søknad om økonomisk stønad. Se <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/for-kommunen/digisos>. Her finnes informasjon om hvilke kommuner som hittil har tatt løsningen i bruk og oversikt over nye kommuner med planlagt påkoblingsdato.
- Chat på nav.no er en tjeneste kan brukes av alle og krever ikke innlogging. Se <https://www.nav.no/person/kontakt-oss/chat>
- Ditt Nav gjelder i utgangspunktet henvendelser til den statlige delen av Nav, men kan også benyttes av personer som ønsker kontakt med sosiale tjenester i Nav. Det kreves innlogging for å bruke denne tjenesten. Se <https://www.nav.no/no/ditt-nav>
- Henvendelser på e-post og SMS regnes også som en digital løsning i denne undersøkelsen. SMS regnes som en digital løsning og ikke telefoni, fordi SMS er skriftlig, elektronisk kommunikasjon.

<sup>6</sup> Opplysningene registreres i Norg.

<sup>7</sup> Eksempelvis gjennom *Samspillet*, en plattform for tilbakemeldinger mellom Nav-kontoret og NKS.

Fylkesmannen skal undersøke hvordan digitale løsninger påvirker tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i Nav.

### 3 Metode for undersøkelsen

I denne landsomfattende undersøkelsen skal fylkesmennene innhente informasjon/fakta, uten at faktagrunnlaget vurderes opp mot lovkrav. Det skal ikke konkluderes med om det er lovbrudd eller ikke. Informasjonen skal registreres i et undersøkelsesskjema, se vedlegg 1.

Undersøkelsen består av følgende tilsynsaktiviteter:

- forberedelser
- informasjonsinnhenting (intervjuer og gjennomgang av dokumentasjon)
- klargjøring av faktum
- utfylling av undersøkelsesskjema
- innspill fra kommunene (kontradiksjon)
- oversendelse av skjema til Helsetilsynet
- Helsetilsynet oppsummerer og analyserer fylkesmennenes svar og utarbeider rapport

Undersøkelsesteamet skal bestå av personer med sosialfaglig kompetanse og tilsynserfaring. Fylkesmennene vurderer selv om undersøkelsesteamet også bør ha juridisk kompetanse.

Vi har valgt å bruke andre begreper i undersøkelsen enn i en systemrevisjon:

Begreper brukt i systemrevisjon	Begreper brukt i denne undersøkelsen
tilsyn	undersøkelse, tilsynsaktivitet
revisjonslag	undersøkelsesteam
revisjonsleder	teamleder
tilsynsbesøk	besøk i kommunen

#### 3.1 Forberedelser

Fylkesmannen sender ut varsel ca. to måneder før besøket i kommunen. I varselet bes kommunen om å sende/levere relevante styrende dokumenter og resultatdokumenter innen én måned før besøket i kommunen.

Vi anbefaler at fylkesmannen ber om å få en kontaktperson i kommunen så raskt som mulig etter at undersøkelsen er varslet. Kontaktpersonen må ha god innsikt i Nav-kontorets organisering og oppgaver. Teamleder bør ta en telefon til kontaktpersonen for å avklare hva Nav-kontoret skal sende av dokumentasjon, og informere om hvordan besøket i kommunen skal gjennomføres.

Undersøkelsesteamet vurderer om det er behov for å ha formøte med kommunen.

#### 3.2 Informasjonsinnhenting

Fylkesmennene innhenter informasjon på samme måte som i en vanlig systemrevisjon. Undersøkelsesskjema skal brukes som utgangspunkt når intervjuguider og sjekklister utarbeides.



Informasjonskilder i denne undersøkelsen er:

- styringsdokumentasjon
- resultatdokumentasjon
- skriftlige nedtegnelser i brukersaker
- intervju med brukere, ansatte, ledere og samarbeidspartnere

### **3.2.1 Styringsdokumenter og resultatdokumenter**

Styringsdokumenter er beskrivelser av kommunens styring og ledelse av arbeidet, som planer, rutinebeskrivelser, grensesnittbeskrivelser med mer.

Resultatdokumenter er eksempelvis årsmelding, rapporter, referater, rettighetsklager, serviceklager, brukerundersøkelser med mer.

### **3.2.2 Skriftlig informasjon i brukersaker**

Fylkesmannen innhenter en liste med 30 brukere (eller så mange som mulig der antallet er lite). Listen skal blant annet inneholde:

- nye brukere
- brukere som mottar løpende sosiale tjenester
- brukere som har vært i akutte situasjoner
- brukere som har fått økonomisk stønad med vilkår

Listen bør inneholde brukere som både har fått innvilget sosiale tjenester, og brukere som ikke har mottatt tjenester. Det er viktig at personvernet ivaretas. Listen skal anonymiseres med eksempelvis klientnummer, og bestå av personer som har vært i kontakt med Nav det siste året.

Fylkesmannen velger ut 15 brukere fra listen på 30 og går gjennom all form for skriftlig informasjon for de 15 brukerne. Informasjonen kan finnes i forskjellige datasystemer som Arena, Modia, Gosys og de kommunale fagsystemene. Den kan også finnes i mottakspermer (elektroniske og i papir) eller i andre ikke-elektroniske systemer. Informasjonen kan beskrive hvordan kontakten mellom bruker og Nav-kontor har foregått, slik at tema i undersøkelsen blir belyst.

I kommuner som har tatt i bruk Digisos, skal fylkesmannen i tillegg innhente de siste fem søknadene med vedtak. Søknadene skal være sendt i Digisos.

Denne gjennomgangen kan gjøres enten ved at fylkesmannen går gjennom relevante elektroniske systemer på Nav-kontoret, eller den kan gjøres ved å lese utskrifter. Fylkesmannen vurderer selv hvilken framgangsmåte som er hensiktsmessig.

### **3.2.3 Intervju med brukere**

Fylkesmannen intervjuer fem brukere i hver undersøkelse. Brukerne som intervjues, velges ut blant de 15 som fylkesmannen har gjennomgått skriftlig informasjon om.

Fylkesmannen sender skriftlig invitasjon til intervjuet. I invitasjonen skal det framgå:

- fylkesmannens rolle og hva som er formålet med intervjuet
- hvor og hvordan intervjuet skal foregå
- eksempel på spørsmål som vil bli stilt

- informasjon om at fylkesmannen dekker eventuelle reiseutgifter

Helsetilsynet anbefaler at fylkesmannen har dialog med brukerne om hvordan intervjuet skal foregå. Fylkesmennene vurderer selv hvordan brukerintervjuene tilrettelegges slik at rammene rundt informasjonsinnhenting blir så god som mulig, og at undersøkelsestema blir belyst.

### **3.2.4 Intervju med samarbeidspartnere**

Fylkesmannen skal intervju samarbeidspartnere som har kontakt med brukere med behov for sosiale tjenester. Eksempler på samarbeidspartnere er psykisk helse, rus, barnevern, hjemmetjenester, flyktningetjenester, boligoppfølging, oppfølgingstjenesten (OT), utekontakt, spesialisthelsetjenesten, pasient- og brukerombud med mer. Fylkesmannen vurderer selv hvem og hvor mange det er hensiktsmessig å intervju.

### **3.2.5 Intervju med ledere og ansatte**

Fylkesmannen intervjuer et utvalg av ledere og ansatte. Det er opp til fylkesmannen å vurdere hvor mange personer som skal intervjues.

### **3.2.6 Lokasjoner og satellitter utenfor Nav-kontoret**

Dersom kommunen har lokasjoner/satellitter utenfor Nav-kontoret, må fylkesmannen vurdere om det er behov for å innhente informasjon om lokasjonen/satellitten.

## **3.3 Klargjøring av faktum**

Når informasjonen er innhentet, skal fylkesmennene foreta en bevisvurdering for å få klarlagt faktagrunnlaget. Dersom informasjonen peker i ulike retninger, er det viktig å få fram en bevisvurdering som konkluderer med det mest sannsynlige faktum, det vil si alminnelig sannsynlighetsovervekt.

## **3.4 Utfylling av undersøkesskjema<sup>8</sup>**

*Alle punkter i skjemaet skal fylles ut.*

Skjema er inndelt i følgende temaer:

- Fakta om gjennomføring av undersøkelsen
- Fakta om kommunen/bydelen
- Organisering
- Kanalene
  - Spørsmål om personlig oppmøte
  - Spørsmål om telefon
  - Spørsmål om digitale løsninger
- Informasjonskilder

Tema *Organisering* og *Kanalene* er inndelt med to kolonner som skal besvares:

### ***Svar-kolonnen***

*Svar-kolonnen* fylles ut ved å trykke i det grå feltet slik at nedtrekksmenyen kommer opp. Marker det aktuelle svaralternativet.

### ***Utdyping av svar-kolonnen***

<sup>8</sup> Ta kontakt med Helsetilsynet dersom det oppstår problemer med nedlastning av skjema.

*Utdyping av svar*-kolonnen skal alltid fylles ut, og skal utdype *Svar*-kolonnen.

I denne kolonnen skal det:

- gis en utdyping av svaret i *sva*r-kolonnen
- oppgis hvilke kilder informasjonen kommer fra
- redegjøres for en eventuell motstrid mellom kildene

### 3.5 Innspill fra kommunene – kontradiksjon

Fylkesmennene skal sende foreløpig kartleggingsskjema til kommunen, slik at de kan komme med skriftlige suppleringer og korrigerende ev. feil. Kommunen skal også få oversendt det endelige kartleggingsskjemaet og få informasjon om at faktagrunnlaget skal brukes i Helsetilsynets oppsummeringsrapport. Fylkesmennene vurderer selv om det er behov for et oppsummerende møte, eller om det er tilstrekkelig med skriftlige tilbakemeldinger.

### 3.6 Oversendelse av undersøkesskjema til Helsetilsynet

Skjemaene og eventuelle skriftlige kommentarer fra kommunene sendes *fortløpende*, etter gjennomført undersøkelse. Skjemaene fra de siste undersøkelsene skal sendes senest *1. desember 2020*.

Skjemaet skal sendes i *word-format*.

Skjemaene er saksforberedende dokumenter for Helsetilsynet, og vil ikke bli publisert på Helsetilsynets nettside. De vil imidlertid ikke være unntatt offentlighet.

### 3.7 Volumkrav og valg av kommuner

Fylkesmennene skal gjennomføre undersøkelser i til sammen 60 kommuner i løpet av 2020. Helsetilsynet kommer tilbake til hvilke tilsynsaktiviteter som skal gjennomføres i 2021.

Embete	Antall	Embete	Antall
Fylkesmannen i Oslo og Viken	12	Fylkesmannen i Vestland	6
Fylkesmannen i Innlandet	6	Fylkesmannen i Møre og Romsdal	4
Fylkesmannen i Vestfold og Telemark	6	Fylkesmannen i Trøndelag	6
Fylkesmannen i Agder	6	Fylkesmannen i Nordland	4
Fylkesmannen i Rogaland	4	Fylkesmannen i Troms og Finnmark	6

En undersøkelse i én kommune teller som én systemrevisjon. Undersøkelsene skal registreres i NESTOR. Dato for «Varsel gitt:» skal være når kommunen blir gjort kjent med undersøkelsen. Dato(er) for «Besøkt/gjennomført:» skal være fra fylkesmannen går gjennom relevante elektroniske systemer på Nav-kontoret eller ved å lese utskrifter, jf. kap. 3.2.2, til intervju med brukere, ledere og ansatte er gjennomført, jf. kap. 3.2.3 og 3.2.5. NESTOR er tilrettelagt slik at «Metode/innretning» er «Undersøkelse», når «Initiert av: Helsetilsynet – landsomfattende» og «Tema: Tilgjengelighet til sosiale tjenester» er valgt. «Rapportdato:» skal være dato for oversendelse av undersøkesskjema til Helsetilsynet, jf. kap. 3.6. Det skal ikke hakes av for «Lovbrudd/avvik påpekt», jf. kap. 3 første avsnitt. Poengfastsettingen skal være 10. Det skal ikke gis ekstra poeng for brukermedvirkning eller andre supplerende tilsynsaktiviteter.

Fylkesmannen velger ut kommunene som skal undersøkes, basert på en risikovurdering og hensynet til fylkesmannens samordning av tilsynsaktiviteter. Både små, mellomstore og store kommuner bør undersøkes.

## **Vedlegg**

1. Undersøkesskjema

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

Fylkesmannen i		Kommune/bydel	
Teamleder hos fylkesmannen		Dato for utfylling av skjema	Klikk eller trykk for å skrive inn en dato.
Deltakere i teamet fra fylkesmannen		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 fylkesmannen)		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
1	Hvilke kommunale tjenester er lagt til Nav-kontoret?		
2	Løses deler av oppgavene ved lokasjoner utenfor Nav-kontoret?		
3	Er åpningstidene drøftet i partnerskapet?		
4	Er tilgjengelighet på telefon drøftet i partnerskapet?		
5	Er tilgjengelighet i digitale løsninger drøftet i partnerskapet?		
6	Er det foretatt en vurdering av risiko for svikt når det gjelder tilgjengeligheten til tjenestene?		

## Kanalene

	Spørsmål om personlig oppmøte	Svar	Utdyping av svar
7	Åpningstider ved personlig oppmøte:		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hvilke åpningstider er publisert på nav.no og kommunens nettsider?</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hva er åpningstidene til publikumsmottaket?</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Når er publikumsmottaket betjent av Nav-ansatte for drop-in?</li> </ul>		
8	Får brukere levere søknader og dokumentasjon til betjent skranke?		
9	Har Nav-kontoret en postkasse for søknader og dokumentasjon?		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis ja; hvor er den plassert?</li> </ul>		



	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Hvis ja: hvor ofte tømmes postkassen?</li> </ul>		
<b>10</b>	Har publikumsmottaket telefon tilgjengelig som brukere kan benytte?		
<b>11</b>	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser i publikumsmottaket fanget opp?		
<b>12</b>	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader i publikumsmottaket?		
<b>13</b>	Bistår publikumsmottaket med å nedtegne muntlige søknader?		
<b>14</b>	Får brukere mulighet til å komme i dialog med publikumsmottaket om:		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· status i sak (inkl. utbetalinger)</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· søknader, dokumentasjon og opplysninger</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· vilkår</li> </ul>		

<b>15</b>	Setter publikumsmottaket opp timeavtaler til brukere som ber om det?		
<b>16</b>	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg i publikumsmottaket snakket med en veileder samme dag?		
<b>17</b>	Blir søknader og dokumentasjon stemplet samme dag som de er mottatt?		
<b>18</b>	Blir søknader og dokumentasjon registrert i fagsystemet samme dag som de er mottatt?		
<b>19</b>	Blir framsatte søknader i publikumsmottaket:		
	· avslått muntlig?		
	· returnert uten at de har blitt behandlet?		
	· videresendt til et annet Nav-kontor (annen kommune) uten samtykke?		

<b>20</b>	Andre forhold om personlig oppmøte som fylkesmannen vil bemerke?		
	<b>Spørsmål om telefoni</b>	<b>Svar</b>	<b>Utdyping av svar</b>
<b>21</b>	Når Nav-kontoret mottar en <i>Kontakt bruker</i> -oppgave i Gosys; praktiseres den statlige regelen om å ringe tilbake innen to virkedager?		
<b>22</b>	Settes det opp timeavtaler til brukere som ber om det per telefon?		
<b>23</b>	Har veiledere telefontid?		
	· Hvis ja; hva er tidsrommet?		
<b>24</b>	Har Nav-kontoret en vakttelefon?		
	· Hvis ja; når er denne betjent?		
<b>25</b>	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg per telefon snakket med en veileder samme dag?		

<b>26</b>	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser per telefon fanget opp?		
<b>27</b>	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader per telefon?		
<b>28</b>	Bistår Nav-kontoret med å nedtegne muntlige søknader som framsettes per telefon?		
<b>29</b>	Får brukere mulighet til å komme i dialog per telefon om:		
	· status i sak (inkl. utbetalinger)		
	· søknader, dokumentasjon og opplysninger		
	· vilkår		
<b>30</b>	Blir søknader avslått muntlig per telefon?		
<b>31</b>	Får NKS oppdaterte faktaopplysninger om Nav-kontoret? (Eks: bakvaksordninger ved fravær, vakttelefon, rutiner ved		

	hastesituasjoner og utfordringer med utbetaling)		
	Hvis ja; hvilke?		
<b>32</b>	Meldes det fra til NKS/Nav fylke dersom det oppdages at: <ul style="list-style-type: none"> <li>· tilgjengeligheten på telefon ved kontaktsentrene er redusert?</li> </ul>		
	· telefoner som burde vært håndtert av Nav-kontoret ikke blir satt over fra NKS?		
<b>33</b>	Gir Nav-kontoret NKS tilgang til oppdaterte opplysninger i Personkortet om utbetalinger og status i sak?		
<b>34</b>	Får brukere oppgitt direktenumre til veilederne?		
<b>35</b>	Andre forhold om telefoni som fylkesmannen vil bemerke?		
	<b>Spørsmål om digitale løsninger</b>	<b>Svar</b>	<b>Utdyping av svar</b>
<b>36</b>	Er kommunen koblet til Digisos?		
<b>37</b>	Bli søknader og henvendelser som sendes i de statlige løsningene (eks.		

	Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp?		
<b>38</b>	Bli henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp		
<b>39</b>	Bli henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i Digisos fanget opp?		
<b>40</b>	Tar Nav-kontoret kontakt med brukere i akutte situasjoner og som henvender seg digitalt?		
<b>41</b>	Er det pc med internettilgang i publikumsmottaket som brukere kan benytte seg av?		
<b>42</b>	Tilbys brukere veiledning i hvordan digitale løsninger kan benyttes?		
<b>43</b>	Hvis kommunen har Digisos; gis brukere anledning til å levere søknader i papirform?		
<b>44</b>	Setter Nav-kontoret opp timeavtaler til brukere som ber om det digitalt?		

45	Andre forhold om digitale løsninger som fylkesmannen vil bemerke?	
----	---	--

## Informasjonskilder

Hvilke skriftlige informasjonskilder har fylkesmannen 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?	