

Rutine for henvendelser fra NKS til NAV-kontor

Den nye innsynsflaten, Modia sosialhjelp, gir NKS tilgang til sentrale stønadsopplysninger i saker om økonomisk sosialhjelp og skal erstatte Personkortet som fases ut. Hvis kommunen ikke aktiverer ny innsynsflate for NKS står NKS uten informasjon om saker som omhandler økonomisk sosialhjelp, og må sette flere henvendelser over til NAV-kontoret.

Nedenfor har vi beskrevet rutine for NKS når de må sette en bruker i kontakt med NAV-kontoret:

1. NKS sjekker kalender til saksbehandler. Hvis saksbehandler er tilgjengelig for anrop settes samtalen videre med spørreanrop.
 - 1.1 Når saksbehandler ikke er ledig for samtale, eller når saksbehandler er ukjent: NKS sender en Kontakt bruker-oppgave i Gosys. Oppgaven skal besvares av NAV-kontoret innen utgangen av to arbeidsdager (hvis bruker ringer NKS en fredag settes fristen i oppgaven automatisk til utgangen av tirsdag)
 - 1.2 Når NKS vurderer at det haster for bruker å komme i kontakt med NAV-kontoret, og saksbehandler er ikke tilgjengelig/er ukjent: NKS ringer vakttelefon om NAV-kontoret har etablert dette. Når NAV-kontoret ikke har vakttelefon kontakter NKS leder på NAV-kontoret i krisesituasjoner.