

Skjemaet skal fylles ut med utgangspunkt i situasjonen på undersøkelsestidspunktet

## 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?		
7	Har kommunen utarbeidet en beredskapsplan som omfatter sosiale tjenester i Nav?		
	<ul style="list-style-type: none"><li>Hvis ja; er tilgjengelighet omtalt i planen?</li></ul>		

## Covid-19-pandemien

	Spørsmål om smitteverntiltak	Svar	Utdyping av svar
8	Iverksatte Nav-kontoret tiltak som følge av covid-19-pandemien?		
	<ul style="list-style-type: none"><li>Hvis ja; hvilke tiltak ble iverksatt?</li></ul>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>Hvis ja; er noen av tiltakene fremdeles opprettholdt?</li></ul>		
9	Ble behov for iverksetting av tiltak diskutert i partnerskapet?		
10	Er behov for avslutning/ opprettholdelse av tiltak diskutert i partnerskapet?		

## Kanalene

	Spørsmål om personlig oppmøte	Svar	Utdyping av svar
11	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>		
<b>12</b>	Får brukere levere søknader og dokumentasjon til betjent skranke?		
<b>13</b>	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>14</b>	Har publikumsmottaket telefon tilgjengelig som brukere kan benytte?		
<b>15</b>	Bli hjelpebehovet ved uklare henvendelser i publikumsmottaket fanget opp?		
<b>16</b>	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader i publikumsmottaket?		

<b>17</b>	Bistår publikumsmottaket med å nedtegne muntlige søknader?		
<b>18</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>19</b>	Setter publikumsmottaket opp timeavtaler til brukere som ber om det?		
<b>20</b>	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg i publikumsmottaket snakket med en veileder samme dag?		
<b>21</b>	Blir søknader og dokumentasjon stemplet samme dag som de er mottatt?		
<b>22</b>	Blir søknader og dokumentasjon registrert i fagsystemet samme dag som de er mottatt?		

23	Blir framsatte søknader i publikumsmottaket:		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• avslått muntlig?</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• returnert uten at de har blitt behandlet?</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• videresendt til et annet Nav-kontor (annen kommune) uten samtykke?</li> </ul>		
24	Andre forhold om personlig oppmøte som fylkesmannen vil bemerke?		
	<b>Spørsmål om telefoni</b>	<b>Svar</b>	<b>Utdyping av svar</b>
25	Når Nav-kontoret mottar en <i>Kontakt bruker</i> -oppgave i Gosys; praktiseres den statlige regelen om å ringe tilbake innen to virkedager?		
26	Settes det opp timeavtaler til brukere som ber om det per telefon?		
27	Har veiledere telefontid?		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis ja; hva er tidsrommet?</li> </ul>		

28	Har Nav-kontoret en vakttelefon?		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis ja; når er denne betjent?</li> </ul>		
29	Får brukere i akutte situasjoner som henvender seg per telefon snakket med en veileder samme dag?		
30	Blir hjelpebehovet ved uklare henvendelser per telefon fanget opp?		
31	Får brukere hjelp til å fylle ut søknader per telefon?		
32	Bistår Nav-kontoret med å nedtegne muntlige søknader som framsettes per telefon?		
33	Får brukere mulighet til å komme i dialog per telefon 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>34</b>	Blir søknader avslått muntlig per telefon?		
<b>35</b>	Får NKS oppdaterte faktaopplysninger om Nav-kontoret? (Eks: bakvaksordninger ved fravær, vakttelefon, rutiner ved hastesituasjoner og utfordringer med utbetaling)		
	Hvis ja; hvilke?		
<b>36</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>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• telefoner som burde vært håndtert av Nav-kontoret ikke blir satt over fra NKS?</li> </ul>		
<b>37</b>	Gir Nav-kontoret NKS tilgang til oppdaterte opplysninger i Personkortet om utbetalinger og status i sak?		
<b>38</b>	Får brukere oppgitt direktenumre til veilederne?		



39	Andre forhold om telefoni som fylkesmannen vil bemerke?		
	<b>Spørsmål om digitale løsninger</b>	<b>Svar</b>	<b>Utdyping av svar</b>
40	Er kommunen koblet til Digisos?		
41	Blir søknader og henvendelser som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp?		
42	Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i de statlige løsningene (eks. Modia/ditt nav), e-post og SMS fanget opp		
43	Blir henvendelser/søknader av akutt karakter som sendes i Digisos fanget opp?		
44	Tar Nav-kontoret kontakt med brukere i akutte situasjoner og som henvender seg digitalt?		
45	Er det pc med internettilgang i publikumsmottaket som brukere kan benytte seg av?		
46	Tilbys brukere veiledning i hvordan digitale løsninger kan benyttes?		

<b>47</b>	Hvis kommunen har Digisos; gis brukere anledning til å levere søknader i papirform?		
<b>48</b>	Setter Nav-kontoret opp timeavtaler til brukere som ber om det digitalt?		
<b>49</b>	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?	