



Til alle kommunar i Møre og Romsdal  
v/kommunen si øvste leiing  
adresseliste

## Kommunens ansvar for tilgjengelege tenester etter sosialtenestelova

Vi viser til vedlagte brev frå Arbeids- og velferdsdirektoratet om «kanalstrategi» og «tenestepakkar». Dette handlar om korleis den statlege delen av NAV-kontoret kan levere betre tenester meir effektivt, blant anna gjennom digital kommunikasjon med dei brukarane som er i stand til dette. Dei kommunale tenestene er ikkje digitalisert enno og vedlagte brev handlar derfor også om desse tenestene.

Fylkesmannen har i oppdrag å følgje med på forhold som kan føre til svikt i dei kommunale tenestene, vidare gje rettleiing/opplæring, klagebehandle, føre tilsyn med om tenestene er forsvarlege og at dei blir styrt godt nok av kommunen.

Fylkesmannsembeta rundt om i landet har sidan april fanga opp at NAV-kontor har redusert opningstida for oppmøte i NAV-kontoret. Fleire kontor har ope for «drop in» færre dagar i veka og færre timar. Vi har informasjon frå brukarar at fleire kontor tek ikkje imot søknader på anna vis enn via avtalte møter eller per post. Dette skjer også i Møre og Romsdal. I enkelte tilfelle er dette i strid med sosialtenestelova § 4 som handlar om forsvarlege tenester, som mellom stiller krav om tilgjengelege tenester.

Det er særleg retten til nødhjelp (økonomisk stønad og mellombels bustad) Fylkesmannen no er uroa over.

**Vi ber derfor om at kommunen si øvste leiing, saman med NAV-leiar gjer ei risikovurdering og ei evaluering så langt, av om dei sosiale tenestene er forsvarlege og tilgjengelege. Her kan til dømes brukarundersøking på dette tema vere aktuelt.**

Det må og sikrast at brukarar med behov for kommunale tenester som ringer NAV-kontaktsenter får kontakt med sitt lokale NAV-kontor. Når det gjeld nødhjelp er det ikkje nok at det blir sendt ei GOSYS-melding i statleg system fordi Fylkesmannen er kjent med at slik melding kan bli liggande fleire dagar utan at den blir fanga opp.

Fylkesmannen støttar at planlagde møter på NAV-kontora er bra, og samtidig må kommunen i tillegg sikre at sosialtenestelova som er samfunnets «siste sikkerhetsnett» også fungerer for dei som er mest sårbar og som det kan haste for.

Med helsing

Rigmor Brøste (e.f.)  
Ass. Fylkesmann

Grete Teigland  
Direktør helse- og sosialavdelinga

*Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur.*

Vedlegg: Brev frå Arbeids- og velferdsdirektoratet

Kopi:

NAV-Møre og Romsdal

alle NAV-kontor i Møre og Romsdal

Godtfred Lies plass 3

adresseliste

6415 MOLDE