

# Fredagsprat med Fylkesmannen

Sabrina Hammer, jurist

Rakel Aalberg, jurist



**Fylkesmannen i Trøndelag**

*Trööndelagen fylhkenålma*



19.06.2020



# Hva er nytt siden sist?

- Spørreundersøkelse fra AV-dir om tilbud om kontantkort/kronekort
- [Informasjon om refusjon i lønnskompensasjon til permitterte](#)
- [Høring: Forslag til regelverk for midlertidig tilskudd til sosiale tjenester](#)

Nytt fra NAV-kontorene?



# Ukens tema: Tilgjengelighet

1. Hva er tilgjengelighet?
2. Fem individuelle tjenester
3. Hvor tilgjengelig skal NAV-kontoret være?
4. De ulike kanalene
5. Saksbehandlingsprosessen



## Hva er tilgjengelighet?

For at tilgjengeligheten skal være forsvarlig må alle som har behov for sosiale tjenester få tilbud om tjenestene de har krav på til rett tid, med rett innhold og omfang tilpasset den enkeltes hjelpebehov.



# Fem individuelle tjenester

1. Opplysning, råd og veiledning
2. Økonomisk stønad
3. Midlertidig botilbud
4. Individuell plan
5. Kvalifiseringsprogrammet



# Hvor tilgjengelig skal NAV-kontoret være?



- Kommunens innbyggertall
- Geografiske avstander
- Antall brukere
- Kunnskap om brukernes behov for tjenester
- Tilgjengelighet i de ulike kanalene
- Om NAV-kontoret er tilgjengelig på andre arenaer



# De ulike kanalene

Tilgjengelighet ved  
personlig oppmøte  
på Nav-kontoret

Tilgjengelighet på  
telefon

Tilgjengelighet i de  
digitale løsningene

Tilgjengelighet på  
andre arenaer



# Saksbehandlingsprosessen

## Kartlegge

- Informere om tjenestene
- Ta imot søknad
- Opplyse saken

## Vurdere

- Har søker rett på sosiale tjenester?

## Avgjøre

- Konkludere
- Begrunne
- Informere

## Følge opp

- Følge opp bruker
- Gi tjenesten?
- Endre?
- Behandle klage?





# Q&A om sosiale tjenester

Spørsmål? 😊