



Fylkesmannen i Rogaland
Postboks 59
4001 STAVANGER

Deres ref.:

Vår ref.: 20/249

Vår dato: 02.07.2020

Saksbehandler: Mari Pleyrn // Kontor for
hjelpemidler og levekår

Presisering knyttet til tilgjengelighet og åpningstider ved NAV-kontoret

Vi har de siste årene fått flere henvendelser fra landets fylkesmenn, både skriftlig og i møter, hvor dere ber oss si noe om krav til åpningstider og tilgjengelighet på NAV-kontorene. Dette ble sist tatt opp i statusmøte mellom landets fylkesmenn og Arbeids- og velferdsdirektoratet 17.06.20.

Det har blant annet blitt vist til tidligere rundskriv til sosialtjenesteloven fra 1991 (I-1/93) hvor det sto følgende:

«Sosialadministrasjonens rolle som sikkerhetsnett for befolkningen, krever stor grad av tilgjengelighet. Det må i denne sammenheng skilles mellom åpningstider/tilgjengelighet som reguleres i sosialtjenesteloven, og andre former for vaktjenester som kommunen innfører ut fra lokale behov. Sosialtjenesteloven forutsetter at administrasjonen skal være åpen for publikum til vanlig kontortid 5 dager i uken, på samme måte som andre kommunale kontorer. Kommunen må derfor fastsette ekspedisjonstid for sosialadministrasjonen på lik linje med de øvrige kommunale kontorer. I kommuner hvor kommunale tjenester for øvrig er tilgjengelig for publikum på kveldstid, bør kommunen vurdere om dette også kan gjelde sosialtjenesten.»

Både skriftlig og muntlig har vi vist til forsvarlighetskravet jf. sosialtjenesteloven § 4, forarbeider og omtale i rundskrivet. Vi har imidlertid ikke gått ut med noe krav eller føringer knyttet til konkrete krav til åpningstider for NAV-kontorene.

Vår vurdering av krav til tilgjengelighet og åpningstider

Arbeids- og velferdsetaten og kommunene skal ha felles lokale kontorer som dekker alle kommuner, jf. NAV-loven § 13. Det følger av sosialtjenesteloven § 3 at kommunen er ansvarlig for å utføre oppgavene etter sosialtjenesteloven. Kommunene står med andre ord fritt til å organisere sin virksomhet innenfor rammene av NAV-loven § 13 og

NAV // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET // KONTOR FOR HJELPEMIDLER OG LEVEKÅR

Postadresse: Postboks 5 St. Olavs plass // 0130 Oslo

E-post: arbeids.og.velferdsdirektoratet@nav.no

www.nav.no //

sosialtjenesteloven § 3. Videre følger det av sosialtjenesteloven § 4 at tjenester som ytes etter sosialtjenesteloven skal være forsvarlige.

Sosialtjenesteloven er samfunnets siste sikkerhetsnett og skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer som har behov for sosiale tjenester ofte er i en vanskelig livssituasjon, og for enkelte er behovet for hjelp akutt. Dette stiller krav til hvordan kommunen sikrer tilgjengeligheten til tjenestene.

Personer som har et hjelpebehov skal kunne henvende seg til NAV for å få lagt frem sin sak, stille spørsmål, få informasjon og veiledning og eventuelt hjelp til å fylle ut søknad. Forsvarlighetskravet stiller ikke krav til at alle har rett til å få time «her og nå», og brukeren må akseptere at det er ventetid for å få en timeavtale. Hvis behovet er akutt må imidlertid behovet vurderes raskt, ofte samme dag, og kommunen må sørge for at dette ivaretas. Kommunen kan ivareta kravet til tilgjengelig på ulike måter, men brukernes behov er styrende.

Samfunnsutviklingen og økt digitalisering har åpnet for at brukerne kan henvende seg til NAV på flere måter enn det man kunne tidligere. NAV har utviklet en ny digital tjeneste på nav.no som skal gjøre det enklere for brukere å finne informasjon om egne rettigheter, plikter og muligheter. Det er også utviklet selvbetjeningsløsninger på nav.no, og i 360 av landets kommuner kan innbyggerne søke økonomisk stønad digitalt. Slike digitale løsninger er tilgjengelig uavhengig av tid og sted, og kan bidra til å bedre tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene.

Direktoratet vil presisere at ikke alle brukere er digitale og at ikke alle behov kan løses digitalt. Det at sosialtjenesteloven er samfunnets siste sikkerhetsnett innebærer også krav til stor grad av tilgjengelighet og mulighet til å få hjelp ved personlig oppmøte. Direktoratet vil også bemerke at dette er i tråd med intensjonen i NAV-reformen, og det at NAV-kontoret skulle være brukernes fysiske kontaktsted og representere en inngangsdør til alle tjenestene som kontoret skal ivareta.

Kravet til forsvarlige tjenester krever stor grad av tilgjengelighet, også når det gjelder åpningstider. Forsvarlighetskravet setter en nedre grense for hva som kan aksepteres før det regnes som uforsvarlig tjenesteyting, men hva som er uforsvarlig beror på en konkret vurdering. Begrensede åpningstider må være begrunnet ut fra kunnskap om samfunnsmessige og sosiale forhold i kommunen, herunder innbyggernes behov. Momenter som kan tas med i vurderingen er for eksempel: innbyggertall, antall brukere, kunnskap om brukernes behov for tjenester, tilgjengelighet på telefoni, tilgjengeligheten digitalt, hvorvidt NAV-kontoret er tilgjengelig på andre arenaer for brukerne og kunnskap om brukernes behov knyttet til hvordan de ønsker å henvende seg til NAV-kontoret. Hva som eventuelt er uforsvarlig i en kommune trenger ikke nødvendigvis være uforsvarlig i en annen kommune.

Fylkesmannen er tillagt tilsynsmyndighet etter sosialtjenesteloven § 9, og har både rett og plikt til å føre tilsyn. Fylkesmannen skal drive systematisk områdeovervåking for å kunne spisse sin innsats som tilsynsmyndighet og påse at NAV-kontor følger lovbestemte krav til forsvarlighet. Dersom fylkesmannen mottar opplysninger om begrenset tilgjengelighet til

tjenestene, eksempelvis ved delvis stengte eller begrensede åpningstider i publikumsmottak, redusert kapasitet på telefon eller annen måte for kontakt, har embetet både en rett og en plikt til å undersøke disse opplysningene. Dersom fylkesmannen finner grunn til å gå videre med saken, minner vi om muligheten for å igangsette tilsyn.

Oppsummering /avslutningsvis

Arbeids- og velferdsdirektoratet mener som sagt at vi ikke kan stille noen krav til dager og timer som NAV-kontoret skal være åpent, utover det vi har presisert ovenfor. Direktoratet mener dette må vurderes og avtales lokalt i partnerskapet. Direktoratet vil presisere at begrensede åpningstider, for eksempel at det ikke er åpent daglig eller at det er svært kort åpningstider, må begrunnes.

Med hilsen

Tormod Moland
kontorsjef
Kontor for hjelpemidler og levekår

Mari Pleym
seniorrådgiver
Kontor for hjelpemidler og levekår

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen signatur

Mottakerliste

Fylkesmannen i Agder
Fylkesmannen i Innlandet
Fylkesmannen i Møre og Romsdal
Fylkesmannen i Nordland
Fylkesmannen i Oslo og Viken
Fylkesmannen i Troms og Finnmark
Fylkesmannen i Trøndelag
Fylkesmannen i Vestfold og Telemark
Fylkesmannen i Vestland