



«MOTTAKERNAVN»

«ADRESSE»

«POSTNR» «POSTSTED»

«KONTAKT»

Saksbehandler, innvalgstelefon

Daniel Bergamelli, 73 19 93 38

Presisering om tilgjengelighet og åpningstider ved NAV-kontoret

Fylkesmannen i Trøndelag fikk 07.07.2020 den vedlagte tolkningsuttalelsen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Uttalelsen gjelder kravet til forsvarlige sosiale tjenester, og hva det betyr for tilgjengeligheten til sosiale tjenester og åpningstidene ved det lokale NAV-kontoret.

Uttalelsen har betydning for kommunens rolle som tjenesteyter. Vi sender derfor kopi av uttalelsen til alle kommuner i Trøndelag. Vi vil særlig fremheve disse punktene:

- Kommunen organiserer virksomheten sin slik den ønsker, innenfor rammene av lowerket, deriblant sosialtjenesteloven, NAV-loven og kommuneloven.
- Kommunen har ansvaret med å sørge for at de sosiale tjenestene alltid er forsvarlige. Forsvarlighetskravet betyr blant annet at tjenestene må være tilgjengelige.
- Sosialtjenesteloven er samfunnets siste sikkerhetsnett og skal ivareta de vanskeligst stilte. Personer med behov for sosiale tjenester er ofte i en vanskelig livssituasjon, kan ha akutt behov for hjelp, og trenger ikke å kunne beherske digitale verktøy. Kommunen må også ivareta deres behov, blant annet ved å sikre at personer kan få hjelp ved personlig oppmøte.
- Forsvarlighetskravet setter en nedre grense for hva som kan aksepteres av begrensninger i åpningstiden. Hva som innebærer en forsvarlig åpningstid må vurderes konkret i hver enkelt kommune. Åpningstider må derfor vurderes og avtales lokalt i partnerskapet.
- Begrensede åpningstider må begrunnes. Relevante momenter i begrunnelsen er kunnskap om samfunnsmessige og sosiale forhold i kommunen. Det kan for eksempel være innbyggertall, antall tjenestemottakere, kunnskap om innbyggernes behov for tjenester og hvordan de ønsker å kontakte NAV-kontoret, samt tilgjengelighet på telefon, digitalt og eventuelt andre arenaer.

Vi følger med på utviklingen i tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i kommunene i fylket. Tilgjengelighet til sosiale tjenester er tema for en landsomfattende undersøkelse i regi av Statens helsetilsyn, som vi gjennomfører i flere av fylkets kommuner i 2020 og 2021.

Ta gjerne kontakt med oss hvis dere vil drøfte innholdet i dette brevet, eller har spørsmål til uttalelsen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.



Med hilsen

Hanne Reitan Øksnes (e.f.)
seksjonsleder
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Daniel Bergamelli
juridisk seniorrådgiver
Oppvekst- og velferdsavdelingen

Dokumentet er elektronisk godkjent

Vedlegg

- 1 Presisering knyttet til tilgjengelighet og åpningstider ved NAV-kontoret



Likelydende brev sendt til:

Flatanger kommune	Lauvsneshaugen 25	7770	FLATANGER
Frøya kommune	Postboks 152	7261	SISTRANDA
Heim kommune	Trondheimsveien 1	7200	KYRKSÆTERØRA
Orkland kommune	Postboks 83	7301	ORKANGER
Selbu kommune	Gjelbakken 15	7580	SELBU
Indre Fosen kommune	Rådhusveien 13	7100	RISSA
Leka kommune	Leknesveien 67	7994	LEKA
Midtre Gauldal kommune	Rørsveien 11	7290	STØREN
Holtålen kommune	Bakkavegen 1	7380	ÅLEN
Namsos kommune	Stavarvegen 2	7856	JØA
Oppdal kommune	Inge Krokanns veg 2	7340	OPPDAL
Overhalla kommune	Svalivegen 2	7863	OVERHALLA
Verdal kommune	Postboks 24	7651	VERDAL
Trondheim kommune	Postboks 2300 Torgarden	7004	TRONDHEIM
Frosta kommune	Fånesvegen 1	7633	FROSTA
Rindal kommune	Rindalsvegen 17	6657	RINDAL
Steinkjer kommune	Postboks 2530	7729	STEINKJER
Åfjord kommune	Øvre Årnes 7	7170	ÅFJORD
NAV Trøndelag	Postboks 2615	7734	STEINKJER
Grong kommune	Postboks 162	7871	GRONG
Melhus kommune	Rådhusveien 2	7224	MELHUS
Meråker kommune	Rådhusgata 7	7530	MERÅKER
Nærøysund kommune	Postboks 133, Sentrum	7901	RØRVIK
Røros kommune	Bergmannsgt. 23	7374	RØROS
Skaun kommune	Postboks 74	7358	BØRSA
Snåasen Tjilte/ Snåsa kommune	Sørsivegen 6	7760	SNÅSA
Stjørdal kommune	Postboks 133 / 134	7501	STJØRDAL
Hitra kommune	Rådhusveien 1	7240	HITRA
Høylandet kommune	Vargeia 1	7877	HØYLANDET
Inderøy kommune	Vennalivegen 7	7670	INDERØY
Malvik kommune	Postboks 140	7551	HOMMELVIK
Raarvihken Tjilte/ Røyrvik kommune	Røyrvikveien 5	7898	LIMINGEN
Tydal kommune	Tydalsvegen 125	7590	TYDAL
Levanger kommune	Postboks 130	7601	LEVANGER
Lierne kommune	Heggvollveien 6	7882	NORDLI
Namsskogan kommune	R. C. Hansens vei 2	7890	NAMSSKOGAN
Osen kommune	Rådhusveien 13	7740	STEINSDALEN
Rennebu kommune	Myrveien 1 Berkåk	7391	RENNEBU
Ørland kommune	Alf Nebbs gate 2	7160	BJUGN