



GRIMSTAD KOMMUNE

Postboks 123
4891 GRIMSTAD

Saksbehandler, innvalgstelefon

Birthe Guttormsen, 38 17 62 34

Varsel om tilsyn med Grimstad kommune/Nav Grimstad – landsomfattende tilsyn med Nav kontorets ansvar for tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon

Statsforvalteren i Agder varsler tilsyn med sosiale tjenesten i Nav Grimstad 31.10.24 - 11.11.24.

Tema for tilsynet

Tilsynet er del av et landsomfattende tilsyn hvor alle statsforvalterne fører tilsyn med samme tema. Temaet er:

Nav-kontorenes ansvar for å tilby tjenesten økonomisk rådgivning til personer i en vanskelig økonomisk situasjon.

Formålet med tilsynet er å avdekke svikt i tjenesten økonomisk rådgivning, og bidra til forbedret kvalitet og styrket rettssikkerhet. Tilsynet skal også bidra til kommunens eget kvalitetsforbedringsarbeid.

Økonomisk rådgivning er en lovpålagt tjeneste, og er en del av Nav-kontorets plikt til å gi opplysning, råd og veiledning. Den er også en av kjerneoppgavene i Nav-kontoret. Tjenesten er et lavterskeltilbud, som både skal forebygge at personer kommer i en vanskelig situasjon og bidra til å løse situasjonen.

Nav-kontoret har ansvar for at den økonomiske rådgivningen er tilgjengelig, ved å identifisere behov, og å gi tilpasset informasjon. De skal kartlegge brukernes økonomiske situasjon, fatte vedtak om tjenesten, og starte hjelpen til riktig tid. Brukerne skal medvirke i alle faser av prosessen, og tiltakene som settes i verk skal ta utgangspunkt i brukernes behov. De sosiale tjenestene i Nav er velferdssamfunnets siste sikkerhetsnett. Dersom sikkerhetsnettet svikter, kan det føre til alvorlige konsekvenser for personer som har behov for tjenesten. For å unngå svikt i tjenesteutøvelsen skal kommunen systematisk planlegge, organisere, utføre, evaluere og forbedre praksis i samsvar med lov- og forskriftskrav.



Hjemmel for tilsynet

Statsforvalteren skal føre tilsyn med kommunens plikt til å gi økonomisk rådgivning etter sosialtjenesteloven § 17, og med kommunens internkontroll med pliktene, etter sosialtjenesteloven § 9. Reglene i kommuneloven kapittel 30 gjelder for tilsynet. Statsforvalteren kan gi kommunen pålegg om å rette forhold som er i strid med bestemmelsene det føres tilsyn med, etter kommunelovens § 30-4.

Praktisk gjennomføring

Kontaktperson

Vi ber om at dere så raskt som mulig og innen 11.10.24 gir oss navn på en kontaktperson, som vi kan ha dialog med om den praktiske gjennomføringen av tilsynet. Kontaktpersonen må ha god kjennskap til organisering og oppgaver. Vi tar kontakt når vi har fått navnet på kontaktpersonen.

Tilsynsmetode

Vi skal gjennomføre tilsynet som en systemrevisjon. Det betyr at vi skal undersøke om kommunen, gjennom systematisk styring, sørger for at personer med behov, får forsvarlig økonomisk rådgivning. Våre kilder til informasjon er:

- kommunens egenrapportering om eget styringssystem
- kommunens styringsdokumenter som er relevante for tilsynet
- intervjuer med ansatte og ledere
- samtaler med brukere
- brukersaker/brukerdokumentasjon

Statsforvalteren kan uten hinder av taushetsplikten be om å få tilgang til opplysningene vi vurderer er nødvendige for å gjennomføre tilsynet, ifølge kommuneloven § 30-3.

Kommunen kan etter forvaltningsloven § 14 klage på Statsforvalterens krav om å gi opplysninger.

Egenrapportering av styringssystem og styrende dokumenter

Som en del av forberedelsene til tilsynet skal dere fylle ut et skjema med spørsmål om hvordan dere følger med på og styrer arbeidet med økonomisk rådgivning. Se vedlagte egenrapporteringsskjema. Det er også mulig å legge ved relevante styringsdokumenter, dersom dere vurderer at dette er hensiktsmessig.

Dersom egenrapporteringen ikke gir oss god nok informasjon om styringen i kommunen, vil vi be om at dere sender oss styringsdokumenter i tillegg. Med styringsdokumenter mener vi dokumenter som beskriver kommunens tiltak for å sikre kvalitet i tjenesten og brukernes rettssikkerhet. Vi kommer tilbake til hvilke dokumenter vi eventuelt har behov for, etter at vi har mottatt egenrapporteringsskjema.

Vi ber dere sende oss egenrapporteringsskjema innen 17.10.24.

Gjennomgang av brukersaker

Som en del av forberedelsene til tilsynet ber vi om å få tilsendt de siste 20 vedtakene om økonomisk rådgivning og de siste 20 vedtakene om økonomisk stønad, som er fattet i forkant av datoen Nav mottok varsel om tilsyn.



Under tilsynet skal vi ha gjennomgang av til sammen 20 brukersaker. Med brukersaker mener vi all dokumentasjon i saken som søknader, vedtak, journalnotater, møtereferater og brev. Brukerne skal ha mottatt tjenestene i løpet av perioden fra kommunen mottok varsel om tilsyn, og ett år tilbake i tid.

Brukere med forsørgeransvar og brukere under 30 år skal være representert i utvalget.

Vi ber om å få tilgang til saker som gjelder brukere som har fått:

- kun økonomisk rådgivning
- kun økonomisk stønad
- både økonomisk rådgivning og økonomisk stønad.

Noen av sakene bør handle om:

- strøm/husleierestanse
- nødhjelp

Vi vil i dialog med dere komme fram til hvordan vi skal få tilgang til sakene (i papirform eller digitalt).

Intervju med ansatte og ledere

Under tilsynet skal vi intervju et utvalg ledere i kommunens administrasjon og i Nav-kontoret, og et utvalg ansatte i Nav-kontoret. Når vi har fått oversikt over de ansatte og hva den enkelte har ansvar for av oppgaver, vil vi komme med forslag til hvem vi ønsker å intervju. Deretter setter vi opp et program for intervjuene, i dialog med kontaktpersonen. Vi kan intervju både statlige og kommunalt ansatte ved Nav-kontoret, så lenge den ansatte har oppgaver som er knyttet til tjenestene som gis etter sosialtjenesteloven.

Samtaler med brukere

Som en del av tilsynet skal vi ha samtale med fem til ti brukere som har fått økonomisk rådgivning fra Nav-kontoret i løpet av det siste året fra varselet ble mottatt. Revisjonsleder ringer kontaktpersonen for nærmere avklaring om dette.

Vi vil i dialog med dere komme fram til hvordan vi skal få tilgang til kontakthinformatjonen, slik at reglene om personvern ivaretas.

Informasjonsmøte og oppsummerende møte

Vi inviterer til et informasjonsmøte i forkant av tilsynet, og et oppsummerende møte i etterkant av besøket. Ansatte og ledere ved Nav-kontoret og i kommuneledelsen vil bli invitert. Vi oppfordrer til at så mange som mulig deltar på begge møtene og forventer at ansatte og ledere som blir innkalt til intervju, deltar i begge møtene.

Møterom under besøket

Vi ber om å få disponere et egnet møterom hvor vi kan gå gjennom brukersaker og intervju ledere og ansatte. Vi ber også om et rom hvor vi kan holde presentasjonen i informasjonsmøtet og i det oppsummerende møtet.



Tidsplan for tilsynsbesøket

Vi gjennomfører tilsynet i perioden 31.10.24 – 11.11.24 med denne tidsplanen:

Torsdag 31.10.24 kl 09.00 – 10.00	Informasjonsmøte kl 09.00 – 10.00, deretter gjennomgang av brukersaker resten av dagen på Nav Grimstad
Tirsdag 05.11.24 kl 09.00 – ca 16.00	Gjennomgang av brukersaker på Nav kontoret
Torsdag 07.11.24 kl 09.00 – ca 16.00	Intervjuer med ledere og ansatte på Nav Grimstad
Mandag 11.11.24 (tidspunkt avtales med kontaktpersonen)	Oppsummerende møte på en time på Nav Grimstad

Vi sender detaljert program med navn og tidspunkt for intervjuer senest tre uker før tilsynsbesøket.

Tilsynsrapport, pålegg om å rette lovbrudd og oppfølging

Dersom vi avdekker lovbrudd i tilsynet, vil dere motta et forhåndsvarsel med frist på tre uker til å uttale dere om rapporten og pålegget om å rette lovbruddet. Vedtaket om pålegg kommer sammen med den endelige rapporten fra tilsynet.

Kommunen har klagerett på vedtaket om å pålegge retting etter kommuneloven § 30-5. Fristen for å klage er tre uker. Kommunen sender klagen til Statsforvalteren, som sender videre til Statens helsetilsyn, som er klageinstans.

Dersom vi finner lovbrudd, er kommunen forpliktet til å oppfylle pålegget om retting. Vi vil følge opp og bidra til å styrke kommunens eget forbedringsarbeid i tjenesten.

Statsforvalterens tilsynslag og kontaktperson

Tilsynet vil bli gjennomført med revisjonsleder Birthe Guttormsen, revisor Johan Inge Misund, og revisor Heidi Svindland Sandtveit. Ta gjerne kontakt med revisjonsleder på epost: birthe.guttormsen@statsforvalteren.no eller telefon 38 17 62 34 dersom dere har spørsmål.

Med hilsen

Aase Aamland (e.f.)
fylkeslege/avdelingsdirektør

Birthe Guttormsen
seniorrådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent

Vedlegg:

1 Egenrapportering Nav Grimstad

Kopi til:

NAV Grimstad

Postboks 30

4891

GRIMSTAD