**Vedlegg 5-2020**

Jeg  har en sak til brukerutvalget.  (oppfølging av vedtak fattet i brukerutvalget for Finnmark, 21.06.18)

**Samisk telefontjeneste**

Det er ikke mulig å henvende seg på samisk, når man ringer 55553333. Men det er mulig å be om å få snakke med en samisktalende. Denne muligheten er lite kjent. Ber en om det, vil en etter hva jeg har forstått, bli tilbakeringt. NAV brukerutvalg Finnmark har ønsket at samisktalende, på lik linje med engelsktalende, med et tastetrykk komme i kontakt med en samisktalende. NAV kontaktsenter skulle utrede dette. Jfr "sameloven" har samisktalende krav på å få bruke henvende seg på og få svar på samisk, både muntlig og skriftlig. Da saken fortsatt ikke er løst, ber jeg om at den tas opp på nytt.

Tidligerer behandling:

**Sak 11/2018**: NAV telefon. Informasjon om at brukerne kan snakke eller få informasjon på samisk  framkommer ikke når en ringer 55553333. På engelsk derimot, får en informasjon, før all annen informasjon ramses opp.
 Brukerutvalget ønsker endring, slik at brukere får velge mulighet for samisk, slik man i dag får velge engelsk. Eva Lill sier at Nav har vært opptatt og tydelig på behovene til samiskspråklige. Det kan velges i dag en samisk kontakttelefon, men den er lite brukt. Det er et eget prosjekt i Kautokeino, for å sikre likeverdige tilbud til samisktalende brukere. Wollmann er fornøyd med at det jobbes med det. Nedrejord sier det er mange som ikke vet om den samiske kontakttelefonen. Salangi sier at HLF har jobbet for å oversette brosjyrer til samisk, og utdanne samiskspråklige likepersoner. Nav opptatt av at det skal være samisktalende ansatte ved Nav kontorene i de samiske områdene.

**Vedtak:** Brukerutvalget ber om at det opprettes informasjon innledningsvis i servicetelefon, om mulighet for å få samisk kontakttelefon.

Saken ble tatt opp igjen under "oppfølging av tidligere saker"

Sak 11/2018  Samisk telefon. «Informasjon om bruk av samisk ved ett tastetrykk» Er denne saken prioritert hos NAV direktorat? NAV Finnmark informerte om at saken er meldt inn og drøftet med NAV Kontaktsenter. De tar det med som innspill til endringer overfor direktoratet. Samisk telefontjeneste kan bli nedlagt/omorganisert fordi den nesten ikke er brukt. NAV Kontaktsenter holder på med utredning og NAV er opptatt av å levere gode tjenester på samisk.
 **Vedtak**: informasjonen tas som orientering. Felles NAV Brukerutvalg Finnmark forventer at brukere blir representert i forbindelse med utredningen.

MVH

Nina Nedrejord