**Generelle spørsmål:**

1. **Hvilke kommuner kan ta i bruk digital søknad?**

Svar: Alle kommuner kan ta i bruk digital søknad. Les mer på [denne siden](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/til-kommuner-som-%C3%B8nsker-%C3%A5-ta-i-bruk-digital-s%C3%B8knad-om-%C3%B8konomisk-sosialhjelp).

1. **Hvorfor bør kommunene ta i bruk digital løsning om økonomisk sosialhjelp?**

Svar: Regjeringen har høye ambisjoner om å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor, samtidig som innbyggere og næringsliv har forventninger om en enklere hverdag. Les mer i [Digital agenda for Norge](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/). Digital løsning om økonomisk sosialhjelp kan bidra til at kommunene kommer i gang med å digitalisere flere av sine tjenester for innbyggerne. Se oversikt over gevinster for kommunene i [håndboka](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/_attachment/545716?_download=true&_ts=168a4412ba8).

1. **Hva koster det å ta i bruk digital søknad?**

Svar: Se kostnadsoversikt i [håndboka](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/_attachment/545716?_download=true&_ts=168a4412ba8).

1. **Hvordan kommer vi i gang med digital søknad?**

Svar: Når beslutning om å ta i bruk digital løsning for økonomisk sosialhjelp er tatt, må kommunene ta direkte kontakt med sin fagsystemleverandør for å avklare og inngå en avtale om hvilke tekniske forberedelser som må gjøres i fagsystemet for sosiale tjenester.

1. **Hva finnes av støttemateriell til innføring av digital søknad?**

Svar: Det er laget eget støtte- og innføringsmateriell. Se oversikt i [håndboka](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/_attachment/545716?_download=true&_ts=168a4412ba8).

1. **Vi skal inngå kommunesammenslåing 1.1.20. Bør vi ta i bruk digital søknad allerede nå eller vente til etter kommunesammenslåingen?**

Svar: Vi jobber med å avklare dette. Prosjekt Digisos kommer tilbake med mer informasjon.

**Brukerrettede spørsmål**

1. **Hvordan ser digital søknad ut for brukeren?**

Svar: Digital søknad er godt brukertestet og er brukervennlig. Man kan søke fra pc, mobiltelefon og nettbrett. Språket i søknaden er også tilpasset Google translate. Preutfylling av informasjon NAV allerede har om bruker og innhenting fra offentlige registre, gjør det enklere og raskere for bruker å fylle ut søknaden.

1. **Hvordan skal vi få innbyggerne til å velge å søke digitalt?**

Svar: Den beste ambassadøren for å informere og veilede brukerne om digital søknad, er veilederne i NAV-kontor som har dialog og oppfølgingsmøter med brukerne. Det finnes eget informasjonsmateriell som kan benyttes og bestilles. Se oversikt i [håndboka](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/_attachment/545716?_download=true&_ts=168a4412ba8).

1. **Skal NAV-kontoret slutte å møte brukeren?**

Svar: Nei. God veiledning og oppfølging av sosialhjelpsmottakere er fortsatt en viktig del av NAV-kontoret. Digital søknad vil imidlertid kunne frigjøre tid til mer oppfølging av dem som trenger det mest.

1. **Blir søknaden for tilgjengelig?**

Svar: Vi åpner en ny kanal og forbedrer tjenestene innenfor sosialhjelpsområdet. Søknad om sosialhjelp er en rettighet som innbyggerne har og kommunen er pålagt å ha tydelig informasjon om dette. Digital søknad øker rettssikkerheten til brukerne, fordi den er mer tilgjengelig. Brukeren kan søke når det passer han/henne best.

1. **Fører digital søknad til at flere søkere om økonomisk sosialhjelp?**

Svar: Ingen erfaringer hos kommunene som allerede har innført digital søknad tyder på dette.

1. **Hva med innbyggere som ikke er digitale?**

Svar: Store deler av NAVs brukere er digitale. Alle brukere bør få informasjon om digital søknad uavhengig av språkkunnskaper og ferdigheter. Det er fortsatt mulig å søke på papir.

1. **Kan brukere med manglende norskkunnskaper bruke digital søknad?**

Svar: Digital søknad er kun på norsk. Brukere med manglende norskkunnskaper vil kanskje trenge litt hjelp i starten, selv om løsningen er enkel å bruke. En del vil oppleve at det er enklere å søke, siden mye er allerede preutfylt. Språket i søknaden er også tilpasset Google translate.

1. **Hva med brukere som søker om nødhjelp?**

Svar: I veiviseren blir bruker informert om at han/hun bør kontakte NAV på telefon eller NAV-kontoret i sin oppholdskommune dersom bruker er i en nødsituasjon. Det kan likevel forekomme at bruker søker nødhjelp digitalt. Vi anbefaler derfor at NAV-kontoret etablerer rutiner som ivaretar brukere som søker nødhjelp digitalt.

1. **Hva skjer hvis bruker ikke fyller ut søknaden eller legger ved alle vedleggene?**

Saksbehandlingstiden kan bli lenger når bruker ikke har fylt ut alle felter eller lagt ved all nødvendig dokumentasjon. Påbegynte søknader mellomlagres automatisk, slik at søkeren kan fortsette med den senere. Hvis det ikke har vært aktivitet i den mellomlagrede søknaden på 14. dager, blir den slettet. Vedlegg kan også ettersendes digitalt. De blir da automatisk lagret i brukerens sak i fagsystemet hos NAV.

1. **Kan brukeren legge inn oppholdskommune i søknaden?**

Svar: Søknaden bruker folkeregistrert adresse. Bruker får også mulighet til å velge oppholdsadresse, dersom dette er aktuelt.

1. **Vil den digitale søknaden påvirke saksbehandlingstiden?**

Svar: Søknaden kommer raskere frem til NAV-kontoret. Digital søknad gjør at saksbehandler kan slippe å tolke håndskrift, bruke mindre tid på administrasjon, skanning og kontroll og motta søknader med mer komplett informasjon. Dette kan bidra til raskere saksbehandlingstid.

1. **Hva kommer av nye funksjoner i digital søknad?**

Svar: Inntektsopplysninger, skattemeldingen og informasjon fra Husbanken.

1. **Når kommer innsyn og søknadsdialog?**

Svar: Innsyn og søknadsdialog kommer i løpet av 2019. Det første som kommer under innsyn er søknadsstatus, der brukeren kan se hvor i saksbehandlingsprosessen søknaden er (sendt, mottatt, under behandling, ferdig behandlet). Søknadsstatus skal piloteres til våren.

Funksjonalitet utvikles fortløpende gjennom 2019, og vil bli gjort tilgjengelig etter at det er testet i pilotkommunene.

**Spørsmål knyttet til innføringsløpet**

1. **Hvorfor må kommunen gjennomføre en personvernkonsekvensvurdering?**

Svar: Kommunene er behandlingsansvarlige for personopplysninger for sine innbyggere. De er lovpålagt å sikre at personvernet ivaretas i den digitale søknaden. Les mer om dette i håndboka.

1. **Hvordan kan kommunen ta i bruk FIKS løsningen?**

Svar: Kommunene må inngå en [avtale om bruk av KS FIKS Meldingsformidler](https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/svar-inn-og-svar-ut/komme-i-gang-med-svarut/) med KS.

1. **Hvordan klargjøre SvarUt og SvarInn for bruk?**

Svar: Les mer om dette på [FIKS bloggen](https://svarut.wordpress.com/fiks/fiks-digisos/fiks-digisos-digital-soknad/).

1. **Hvorfor må kommunen inngå databehandleravtale og samarbeidsavtale med Arbeids- og velferdsdirektoratet?**

Svar: Kommunene må inngå en samarbeidsavtale som regulerer samarbeidet mellom partene om bruk av de digitale tjenestene. For å behandle kommunale opplysninger på nav.no må kommunen inngå en databehandleravtale med Arbeids- og velferdsdirektoratet. Formålet med denne avtalen er å klargjøre hvilken part som er behandlingsansvarlig. Kravene i avtalen skal ivareta personvernet til brukeren og sørge for at behandling av personopplysninger skjer på en trygg måte. Les mer og se maler for avtalene i [håndboka](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/_attachment/545716?_download=true&_ts=168a4412ba8).

1. **Må alle kommunene i et interkommunalt samarbeid inngå databehandleravtale og samarbeidsavtale?**

Svar: Der det inngås vertskommunesamarbeid etter § 28-1 må det fremkomme av samarbeidsavtalen hvilken kommune som er behandlingsansvarlig, hvis dette ansvaret er avtalt overført mellom kommunene. Hvis dette ikke fremkommer av samarbeidsavtalen, må Arbeids- og velferdsdirektoratet inngå databehandleravtale og samarbeidsavtale med hver enkelt kommune i vertskommunesamarbeidet. Les mer om dette i [håndboka](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/_attachment/545716?_download=true&_ts=168a4412ba8).

1. **Hva er Mercell og hvordan signeres avtaler her?**

Svar: Arbeids- og velferdsdirektoratet bruker kontraktadministrasjonsverktøyet Mercell.com til å inngå, forvalte og signere avtaler elektronisk mellom direktoratet og kommunene. Se egen [veiledning](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/til-kommuner-som-%C3%B8nsker-%C3%A5-ta-i-bruk-digital-s%C3%B8knad-om-%C3%B8konomisk-sosialhjelp)  om signering av avtaler i Mercell (støttemateriell)

1. **Kan jeg legge til signatar i Mercell?**

Kontaktperson for Mercell kan legge til signatarer. Se [veiledning](https://www.nav.no/no/NAV%2Bog%2Bsamfunn/Samarbeid/For%2Bkommunen/digisos/til-kommuner-som-%C3%B8nsker-%C3%A5-ta-i-bruk-digital-s%C3%B8knad-om-%C3%B8konomisk-sosialhjelp) fra Mercell (støttemateriell).