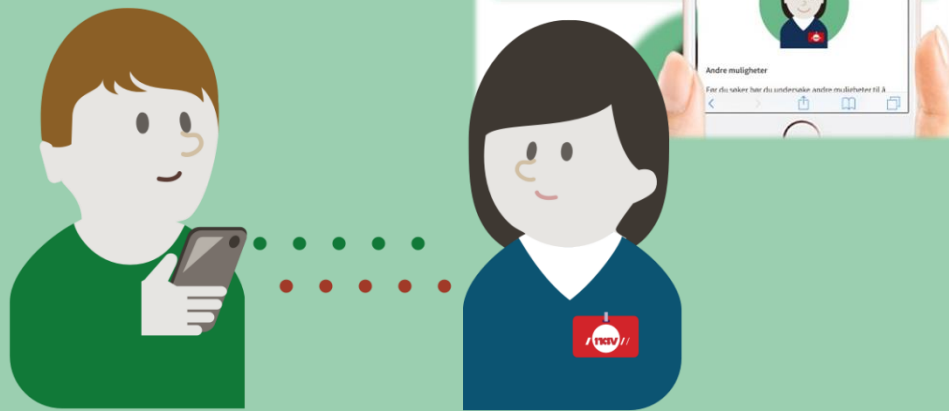




Håndbok for innføring av digital søknad om økonomisk sosialhjelp

Team Digisos //
Digitalisering av sosiale tjenester



OM DOKUMENTET	
Navn:	Håndbok for innføring av digital søknad om økonomisk sosialhjelp
Formål med dokumentet	Denne håndboken beskriver hvordan kommuneadministrasjonen og NAV-kontoret kan ta i bruk digital søknad om økonomisk sosialhjelp. Det er en rekke forberedelser som må gjøres før digital søknad kan tas i bruk, og erfaringene fra pilotperioden viser at det tar mellom 2-6 måneder å forberede innføring av løsningen. Håndboken bygger på erfaringer fra pilotperioden. Dokumentet blir fortløpende revidert. Alle endringer loggføres nedenfor.
Bakgrunnsinformasjon	Animasjonsfilm - Prosjekt Digisos digitaliserer økonomisk sosialhjelp (varighet 1,56 min)
Ansvarlig:	Digisos - et samarbeid mellom kommuner, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Digisos utvikler digitale tjenester for sosialhjelpsmottakere på nav.no.

ENDRINGSLOGG		
Versjon	Dato	Endring
v.101	31.1.2019	Lysbilde om interkommunalt samarbeid og inngåelse av databehandleravtale og samarbeidsavtale.
v.102	22.2.2019	Oppdatert kostnadsoversikt.
v.103	4.3.2019	Lysbilde om behov for beredskapsrutiner og sjekkliste.
v.104	8.3.2019	Lysbilde 15 er oppdatert med link til testmiljø digital søknad om økonomisk sosialhjelp (intern opplæring) og animasjonsfilm – Prosjekt Digisos digitaliserer økonomisk sosialhjelp.
v.105	08.08.2019	Oppdatert med informasjon om interkommunale samarbeid og kommunesammenslåing
v.106	30.08.2019	Mal for personvernkonsekvensvurdering
v.107	26.03.2020	Endret informasjon om konfigurering
v.108	25.05.2020	Endret link til informasjon om konfigurering og fjernet informasjon om kriseløsning
v.109	19.01.2021	Oppdatert lenker, endret foil 10 om VKS, oppdatert sjekklisten og kostnadsoversikten
v.110	18.05.2021	Endret forside, endret informasjon for VKS, oppdaterte lenkeadresser.
v.111	27.10.2021	Endret info om VKS, endret foil om klargjøring til produksjon, slettet utdatert info om testing, endret lenken til oppdatering av kontoropplysninger

ENDRINGSLOGG (fortsetter)		
Versjon	Dato	Endring
v.112	02.12.2021	Endret informasjon om kostnader
v.113	10.1.22	Oppdatert informasjon om PVK og ROS; endret lenker på foilen om avtaler med Av.Dir
v.114	2.9.22	Ditt NAV har endret navn til Min side

Innføring av digital søknad for økonomisk sosialhjelp



Beslutning om å ta i bruk løsningene

Kostnader

Gevinstrealisering

Anbefalte roller og ressurser

Interkommunale samarbeid og kommunesammenslåing

Forberedende aktiviteter

Aktiviteter opp mot fagsystemleverandør

Avtaler med KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet

Personvern-konsekvensvurdering

Test av løsningen

Påkobling til nav.no

Plan for påkobling til nav.no

Klargjøring til produksjon

Sjekkliste

Realisere gevinster

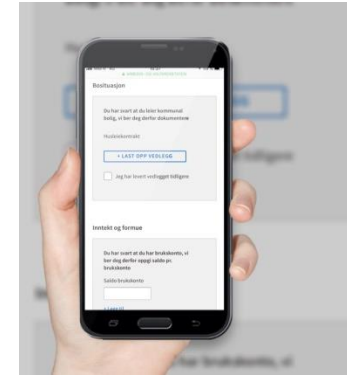
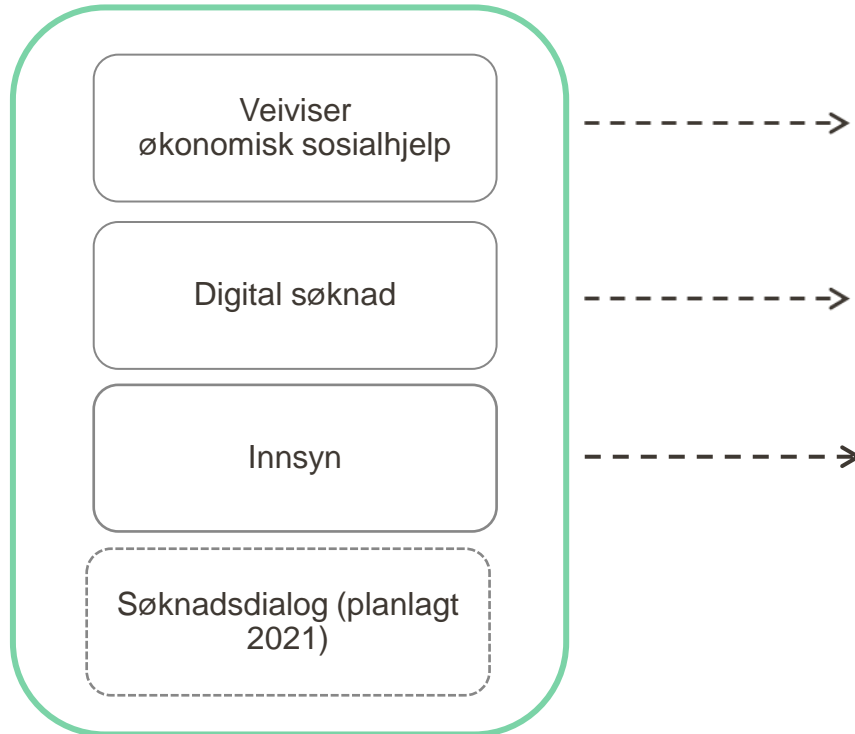
Gevinster

Informasjonsmaterieill

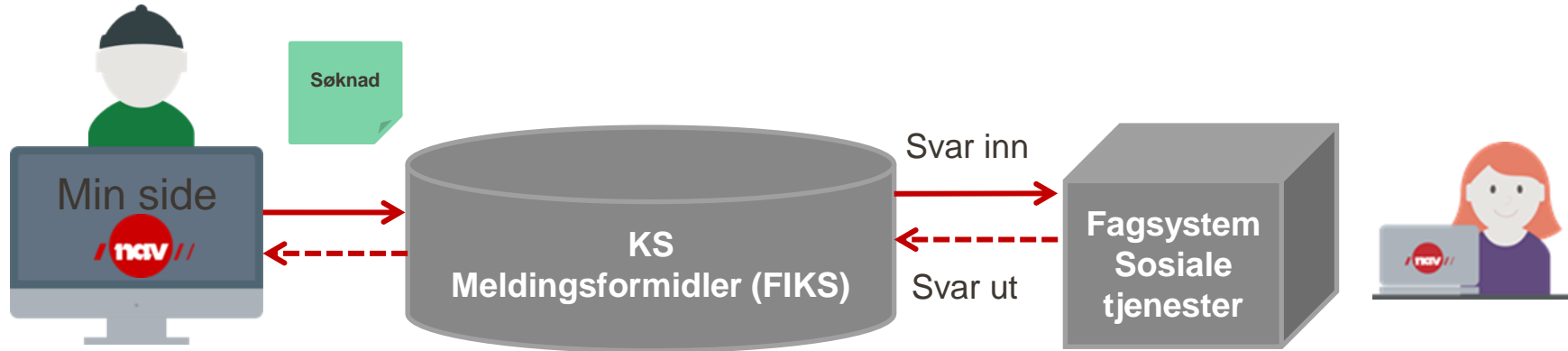
Organisasjonsutvikling på NAV-kontoret

Beslutning om å ta i bruk digital løsning for økonomisk sosialhjelp

Digital løsning for økonomisk sosialhjelp omfatter:



Kostnader for å ta i bruk digital søknad

**Kostnader:**

- Forvaltningskostnad nav.no

Kostnader:

- Medlemskap i KS sin finansieringsordning for digitaliseringsprosjekter, [DigiFin](#)
- Forvaltning- og driftskostnad

Kostnader:

- Kostnad knyttet til oppgradering av fagsystem som støtter digital søknad

Kostnader ved å ta Digisos-løsningene i bruk

Kommunen kan ha følgende utgifter ved å ta løsningene i bruk:

1. Kostnader for utvidet funksjonalitet i fagsystemet. Det avklares med fagsystemleverandør.
2. Engangskostnad for tilknytning til Fiks Digisos (knyttet til Digifin-ordningen)
3. KS sine drift- og forvaltningskostnader
4. NAVs drift- og forvaltningskostnader

Drift- og forvaltningskostnader skal dekke KS og NAV sine utgifter til sikker og stabil drift av løsningene, feilretting og endringer i løsningene basert på eventuelle lovendringer o.l. Kostnadene til KS gjelder også oppbevaring av informasjon i Fiks.



Engangskostnad for tilknytning til Fiks Digisos

For å ta i bruk Fiks Digisos, må kommunen være med i [Digifin-ordningen \(ks.no\)](https://www.ks.no/digifin) og betale en engangsavgift:

Kommuner under 6 300 innbyggere: Fast tilknytningskostnad på NOK 55 000 + mva.
Kommuner med over 6 300 innbyggere: 8,60 NOK + mva. per innbygger.

KS fakturerer.

KS sine drift- og forvaltningskostnader

KS' kostnader er knyttet til drift og forvaltning av Fiks Digisos og oppbevaring av informasjon i Fiks.

Oppdatert prislister finner dere på [Prisoversikten Fiks-plattformen 2023*](#). Prisene kan reguleres årlig i henhold til ordinær prisstigning (indeksregulering).

KS fakturerer.

*Siden er passordbeskyttet. Passordet kan kommunen få på forespørsel til fiks@ks.no

NAVs drift- og forvaltningskostnader

- NAV v/Arbeids- og velferdsdirektoratet drifter følgende løsninger:
 - veiviseren for økonomisk sosialhjelp
 - digital søknad om økonomisk sosialhjelp
 - innsynsløsning for brukere
- Drift- og forvaltningskostnadene for disse løsningene er estimert til **6,3 millioner kroner** årlig. Beløpet utgjør en kostnadsramme som kan reguleres årlig i henhold til ordinær prisstigning (indeksregulering).
- Kostnadene fordeles på kommunene som tar løsningene i bruk.
- Kostnader per løsning innenfor rammen på 6,3 millioner kroner vil variere fra år til år utfra behov for vedlikehold, endringer basert på evt. lovendringer o.l.

Rammen tilsvarer **0,11 kroner per innbygger per måned**.

NAV fakturerer etterskuddsvis på slutten av året.

Gevinstrealisering

Det er opp til kommunen og NAV-kontoret hvordan gevinster måles og følges opp.

Digisos anbefaler å benytte KS sitt [veikart for tjenesteinnovasjon](#) i arbeidet med gevinstrealisering.

Gevinster vil kunne variere for ulike kontor avhengig av dagens arbeidsprosesser. Det er utarbeidet kartleggingsspørsmål som NAV-kontoret kan bruke for å kartlegge tids- og ressursbruk før innføring av digital søknad. Se kartleggingsspørsmålene i presentasjonen «Digital søknad - Organisasjonsutvikling på NAV-kontoret (ppt)».

Se [animasjonsfilm – Prosjekt Digisos digitaliserer økonomisk sosialhjelp \(varighet 1,56 min\)](#)

Nytteverdier av digital søknad



Brukeren

- **NAV blir mer tilgjengelig**
- Slipper å oppsøke NAV-kontoret for å søke. Alt er samlet på nav.no
- **Søknaden blir enklere og får høyere kvalitet**
- Informasjon er pre-utfyllt
- Brukeren får spørsmål som er relevant for seg i sin situasjon
- Får hjelpetekster underveis
- **Søknadsprosessen går raskere**
- Kan starte søknadsprosessen hjemme
- Større sannsynlighet for at søknaden blir mer komplett
- **Økt rettssikkerhet**
- Større eierskap til egen sak
- Tjenesten er mer tilgjengelig, og gir veiledning underveis.
- Søknaden blir sporbar.



NAV-kontoret og kontaktsenter

- **Mindre tid på administrasjon**
- Slipper å tolke håndskrift
- Mindre tid på scanning, registrering og kontroll
- **Høyere kvalitet**
- Vil motta søknader med høyere datakvalitet
- Kan møte mer informerte og forberedte brukere
- **Bedre ressursbruk på NAV-kontoret**
- Mer tid til oppfølging
- **Kan gi helhetlig tjenester og bedre service**
- Samme kanal for tjenester. Nav.no er åpent hele døgnet.
- Lavere forbruk av papir og redusert behov for papirarkiv
- **Kontaktsenteret**
- Kan yte bedre service for brukeren
- Samme digitale skjema for alle kommuner
- Kan lettere bistå brukeren og dermed avlaste førstelinjen.
- Mer tid til de som trenger oss mest



Kommunen

- **Bedre tjenester til innbyggerne**
- Økt tilgjengelighet
- Raskere svar
- Tidsbesparende
- Oversiktlig
- **Bidra til digitalisering i kommunen** som kan gi erfaring for videre digitalisering av andre kommunale tjenester

Anbefalte roller og ressurspersoner – forberedelse innføring

For å sikre en vellykket innføring anbefales det at kommunen og NAV-kontoret engasjerer ressurspersoner fra flere fagfelt i innføringsarbeidet. Dette kan for eksempel være:

Rolle/ressurspersoner	Fase	Kommentar
IT	Forberedelse/Påkobling	Teknisk løsning (avtaleinngåelse), test, påkobling til nav.no
Dokument/arkiv	Forberedelse/Påkobling	Elektronisk arkiv, arbeidsprosesser, konfigurasjon SvarInn
Juridisk	Forberedelse	Avtaleinngåelser, personvernkonsekvensvurdering
Innkjøp/økonomi	Forberedelse	Avtaleinngåelser (kostnader)
Ledelse NAV-kontor	Forberedelse/Påkobling/Realisere	Innføring og organisasjonsutvikling på NAV-kontoret
Sosialfaglige ressurser	Forberedelse/Påkobling/Realisere	Ressurser i innføringsarbeidet i NAV-kontoret
Innføringskoordinator i NAV-fylke	Forberedelse	Støtterolle for NAV-leder

Løsningen støtter følgende interkommunale samarbeid

1

Vertskommunesamarbeid med overføring av behandlingsansvaret etter lov om behandling av personopplysninger

Ansatte i NAV-kontoret har tilgang til en felles database for kommunene i ett felles fagsystem

Eksempel: Kommune A har et interkommunalt samarbeid med kommune B og felles NAV-enhet. Kommune B er vertskommune og behandlingsansvarlig for innbyggernes personopplysninger i begge kommunene. Alle søknader sendes til kommune B sitt organisasjonsnummer. På nav.no får søkere følgende informasjon:

- Søknaden vil bli sendt til NAV ENHET, B kommune

2

Vertskommunesamarbeid uten overføring av behandlingsansvaret etter lov om behandling av personopplysninger

Ansatte i NAV-kontoret logger seg inn i separate fagsystem for den enkelte kommune

Eksempel:

Kommune A har et interkommunalt samarbeid med kommune B hvor kommune B er vertskommune. De har felles NAV-enhet. Hver kommune er selv behandlingsansvarlig for innbyggernes personopplysninger.

Kommune A og kommune B har ikke felles database. Søknader sendes hver enkelt kommunes organisasjonsnummer, og NAV-medarbeiderne i kontoret logger seg på to ulike benker.

På nav.no får søkerne følgende informasjon:

- Søkere fra kommune A: Søknaden vil bli sendt til NAV ENHET, A kommune

- Søkere fra kommune B: Søknaden vil bli sendt til NAV ENHET, B kommune



I søknaden vil det alltid fremgå hvilken NAV-enhet søknaden sendes til og hvilken kommune som er behandlingsansvarlig for personopplysningene til søkeren.

Aktiviteter opp mot fagsystemleverandør

Avklare hvilke forberedelser som må gjøres i kommunens fagsystem

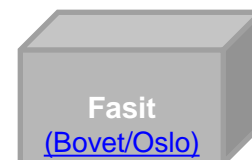
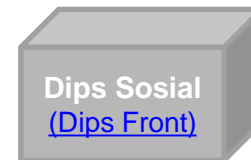
Kommunen må ta kontakt med fagsystemleverandør for sosiale tjenester for å avklare hvilke forberedelser som må gjøres slik at fagsystemet støtter digital løsning for økonomisk sosialhjelp.

Før kommunen kan motta digital søknad må:

- fagsystemet ha et elektronisk arkiv
- kommunen oppdatere til en versjon av fagsystemet som støtter Digisos-løsningene
- fagsystemet ha funksjonalitet for å motta digital søknad (SvarUt/SvarInn)

Inngå avtale

Kommunen må inngå en avtale med sin fagsystemleverandør om leveranse og kostnad knyttet til utvidet funksjonalitet i fagsystemet, samt opplæringen. Avtalen med fagsystemleverandør burde avklare hvilke roller som gjør hva i de tekniske forberedelsene og i opplæringen.



Fagsystemleverandører innenfor sosialhjelpsområdet

Avtaler med Arbeids- og velferdsdirektoratet (1 av 2)

Samarbeidsavtale mellom kommunen og Arbeids- og velferdsdirektoratet

- Formålet med avtalen er å kunne tilby de som oppholder seg i den enkelte kommune tilgang til digitale tjenester for de kommunale sosiale tjenestene, og gi bedre service og tjenester til innbyggerne. Det må inngås en samarbeidsavtale som regulerer samarbeidet mellom partene om bruk av de digitale tjenestene. Samarbeidsavtalen må sees i sammenheng med databehandleravtalen og andre avtaler som er inngått mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten.

Databehandleravtale mellom kommunen og Arbeids- og velferdsdirektoratet

- 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 databehandler og hvilken part som er behandlingsansvarlig. Kravene i avtalen skal ivareta personvernet til den registrerte (brukeren) og sørge for at behandling av personopplysninger skjer på en trygg måte.

Eksempler på avtalene finner dere på [siden med informasjon om avtaler \(nav.no\)](#).

Signering og innsendelse av avtalene:

- Avtalene skal signeres av den personen i kommunen som fremkommer i enhetsregisteret (Brreg.no). Dette er normalt rådmann/kommundirektør eller administrasjonssjef/kommunalsjef i kommunen. Enkelte kommuner kan ha delegert ansvaret, og kommunene må sørge for at vedkommende som signerer har de nødvendige fullmakter til å signere. Avtalene signeres elektronisk. Arbeids- og velferdsdirektoratet sender avtalene for signering. Signatøren vil få et varsel med signeringslenke.

Avtaler med Arbeids- og velferdsdirektoratet (2 av 2)

Interkommunalt samarbeid og inngåelse av databehandleravtale og samarbeidsavtale

Etter gjeldende kommunelov (2018) kan interkommunalt samarbeid skje gjennom et interkommunalt politisk råd, kommunalt oppgavefellesskap, vertskommunesamarbeid, interkommunalt selskap, aksjeselskap, med flere, jf. kommuneloven § 17-1 annet ledd.

I tilfeller hvor det inngås vertskommunesamarbeid etter § 20-1, må det fremkomme av samarbeidsavtalen mellom kommunene hvilken kommune som er behandlingsansvarlig for personopplysninger hvis dette ansvaret er avtalt overført mellom kommunene.

OBS! Hvis dette ikke fremkommer av samarbeidsavtalen, må Arbeids- og velferdsdirektoratet inngå databehandleravtale og samarbeidsavtale om Digisos-løsningene **med hver enkelt kommune i vertskommunesamarbeidet.**

Der hvor interkommunalt samarbeid skjer gjennom andre former for samarbeid som fremgår av kommuneloven § 17-1 annet ledd, må alle kommuner i samarbeidet signere egne avtaler med Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Avtaler med KS

Informasjon om avtaler med KS finner dere på nettsiden til KS: [Avtaler om bruk av Fiks-tjenestene](#)

Ved påkobling til digital søknad må kommuner konfigurere seg i Fiks Digisos. Alle kommuner må i denne forbindelse inngå avtaler med KS.

OBS! Dette gjelder også kommuner som inngår i vertskommunesamarbeid.

Personvernkonsekvensvurdering (PVK)

Kommuneadministrasjonen og NAV-kontoret må utarbeide en personvernkonsekvensvurdering før digital søknad om økonomisk sosialhjelp tas i bruk. En vurdering av personvernkonsekvenser skal sikre at personvernet til brukeren ivaretas. Dette er en plikt etter den nye personvernforordningen (GDPR), og den nye personvernopplysningsloven som trådte i kraft 20. juli 2018.

Maler utarbeidet av KS som kommunen kan bruke som utgangspunkt for egne vurderinger:

[DPIA for Digisos \(personvernkonsekvenser\) - filen lastes ned](#)

[ROS for Digisos \(risiko- og sårbarhetsanalyse\) - filen lastes ned](#)

Aktuelle roller i arbeidet med personvernkonsekvensvurdering kan være personvernombudet eller personer med juridisk kompetanse.

Datatilsynet har en oversikt over registrerte personvernombud med kontaktopplysninger i flere kommuner på [sine nettsider](#).

Organisasjonsutvikling på NAV-kontoret

Det anbefales å starte tidlig med de organisatoriske forberedelsene

Digitaliseringsprosjekter handler i stor grad om organisasjonsutvikling. Det anbefales at NAV-kontoret starter med de organisatoriske forberedelsene allerede fra beslutning om bruk av digital søknad.

Kartlegging av dagens arbeidsprosesser

Digisos anbefaler at NAV-kontoret starter med å kartlegge dagens arbeidsprosesser for å få en oversikt over tid- og ressursbruk. Dette vil også være et godt grunnlag for gevinstkartlegging for kontoret.

Informasjons- og støttemateriell rettet mot ledere og medarbeidere

Digisos har utarbeidet støttemateriell med utgangspunkt i erfaringer fra pilotkommunene. Støttematerialet kan brukes i arbeidet med å forberede og gjennomføre innføring av digital søknad på NAV-kontoret.

Informasjons- og støttemateriell til NAV-kontoret

Støttemateriell	Målgruppe	Formål
Animasjonsfilm	Innbyggere/brukere	Filmen gir en rask og god innføring i løsningen.
Opplæringsversjon (testmiljø) digital søknad om økonomisk sosialhjelp og innsynsløsning	Medarbeidere som skal veilede brukerne i løsningen	Å bli kjent med løsningen for å kunne gi god veiledning til brukere Brukerveiledning til opplæringsversjonen
Introduksjon til digital søknad, leder og medarbeiderpakke (pdf) – lastes ned på din maskin	Ledere og medarbeidere på NAV-kontor, NAV Kontaktsenter	Informere om digitalisering av sosialtjenesteområdet og hvilke muligheter digital søknad gir.
Endring av arbeidsprosesser på NAV-kontoret i forbindelse med innføring av digital søknad (pptx) – lastes ned på din maskin	Ledere og medarbeidere som jobber med sosiale tjenester	Verktøy for å få oversikt over hva innføringen av digital søknad innebærer, og hvordan endringene vil treffe NAV-kontoret. Refleksjons- og kartleggingsspørsmål.
Til inspirasjon – tips og erfaringer fra andre	Ledere og medarbeidere som jobber med sosiale tjenester	Smarte grep om hvordan få flere til å velge å søke på nett samt inspirasjon fra noen NAV-kontor. Eksempler på nyhetssaker, gode sitater samt spørsmål til organisasjonsutvikling.

Støttemateriellet er samlet på nav.no/digisos

Plan for påkobling av digital søknad

Ca. 3-5 uker før påkobling

Ca. 1-2 uker før påkobling

Påkoblingsdagen

Publisering

Avtalt dato for installasjon og opplæring med fagsystemleverandøren

Team Digisos mottar melding fra fagsystemleverandøren og sørger for at nødvendige avtaler med AVdir blir signert

Kommunen mottar detaljert informasjonspakke fra Digisos

Kommunen konfigurerer mot FIKS plattformen

Installasjon/ opplæring i fagsystemet

Forberedende videomøte med Digisos

Teknisk påkobling til nav.no

Digital søknad på nav.no



Organisatoriske forberedelser i NAV-kontoret

Klargjøring til produksjon

Klargjøring opp mot FIKS

- Kommunen konfigurerer selv opp mot FIKS
- Det må legges inn felles e-post adresse hos KS FIKS, slik at NAV-kontoret kan motta varslinger dersom fagsystemet ikke henter ned søknader fra FIKS.
- Se mer detaljert informasjon om konfigurasjon av [SvarUt](#) og [SvarInn](#), og klargjøring for bruk på [FIKS-bloggen](#).
- **Spesielt for vertskommunesamarbeid (VKS):**
 - Alle kommuner i VKS må konfigurere seg opp mot FIKS.
 - Skal søknader gå i mottakssystemet hos vertskommunen, må samarbeidskommunene oppgi SvarUt-adressen til vertskommunen under mottakssystem.
 - Hvis behandlingsansvaret er overført til vertskommunen, skal vertskommunen føres opp som behandlingsansvarlig i konfigurasjonen.

Åpning i brannmur

- Det må bestilles åpning i brannmur i kommunen for å «slippe gjennom» søknad. Ta kontakt med IT-personell i kommunen for å få bistand.

Aktiviteter opp mot Digisos

- Kontaktpersoner i kommunen og NAV-kontoret mottar mer detaljert informasjon om påkoblingsløpet i innkallingen til forberedende videomøte.

Behov for beredskapsrutiner

- Hvis det oppstår feil i overføring fra FIKS til fagsystem, er det viktig at kommunen har rutiner for å identifisere feilen raskt.
- Rutinene bør beskrive hvordan det skal jobbes med feilretting.
- Det anbefales at beredskapsrutinene bygges inn i eksisterende rutiner for drift av IT-løsninger i kommunen.
- NAV har egne beredskapsrutiner dersom en søknad har feilet fra nav.no til FIKS. Kommunen/NAV-kontoret vil få beskjed hvis søknaden har feilet hos NAV.



Sjekkliste 1/2

Beslutning og finansiering

- Beslutning om igangsetting av innføringsprosjektet er gjennomført
- Kommunen er med i KS sin finansieringsordning for digitaliseringsprosjekter [Digifin](#).
- Tilknytningskostnad til KS er finansiert
- Drift og forvaltningskostnad til KS og NAV er finansiert
- Kostnad for utvidet funksjonalitet i fagsystemet er finansiert
- Mulige gevinster er kartlagt
- Det er avklart hvilke ressurser som deltar i innføringsarbeidet

Aktiviteter mellom kommunen og fagsystemleverandør

- Avtale med fagsystemleverandør om utvidet funksjonalitet i fagsystemet er signert
- KS SvarUt/SvarInn er satt opp og digitalt/elektronisk arkiv tilknyttet fagsystemet er implementert
- Tekniske forberedelser i fagsystemet er gjennomført

Personvernkonsekvensvurdering og ROS-analyse

- Personvernkonsekvensvurdering er gjennomført
- ROS-analyse

Sjekkliste 2/2

Organisatoriske forberedelser

- Ledere og medarbeidere er godt informert om innføring av digital søknad
- Kartlegging av arbeidsprosesser og ressurser er gjennomført
 - Kontoret har avklart hvordan innføring av digital søknad vil påvirke organisering, arbeidsprosesser og rutiner på NAV-kontoret
 - Rydding i porteføljen av brukere i fagsystemet er gjennomført
 - Organisering av mottaksområdet i fagsystemet er avklart
- Støttmateriellet har blitt brukt aktivt for å forberede ledere og medarbeidere
- Gevinstrealiseringsplan er utarbeidet og forankret
- Opplæring i ny versjon av fagsystem og digital søknad er gjennomført

Påkobling til nav.no

- Avtale med Arbeids- og velferdsdirektoratet: databehandleravtale er signert
- Avtale med Arbeids- og velferdsdirektoratet: samarbeidsavtale er signert
- Avtale med KS: «Avtale KS - Vilkår for påkobling til digisos» er signert
- Avtale med KS: «Tjenestevedlegg for FIKS Digisos» (databehandleravtale) med KS er signert
- Kommunen har konfigurert seg opp mot FIKS Digisos (alle kommuner i vertskommunesamarbeid)
- Beredskapsrutiner for løsningen er etablert og bygd inn i eksisterende rutiner for drift av IT-løsninger i kommunen
- Det er sjekket at Personkortet er oppe etter påkoblingen
- NAV kontaktsenter er informert om når NAV-kontoret kobler seg på digital søknad

Gevinster

Digisos anbefaler å benytte KS sitt [veikart for tjenesteinnovasjon](#) i arbeidet med gevinstrealisering.

Informasjon til innbyggerne/brukerne:

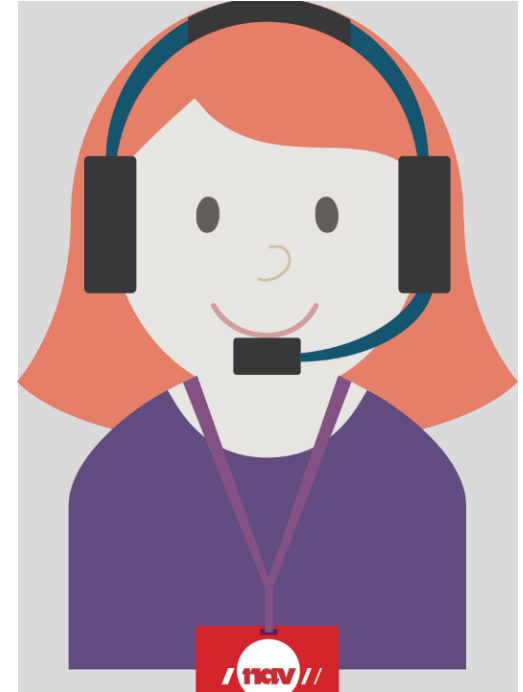
Kommunene/NAV-kontoret velger hvordan de vil informere om digital søknad til innbyggerne/brukere. Det anbefales å vente med å informere om digital søknad til innbyggerne/brukere til etter at løsningen er satt i produksjon. Tabellen nedenfor viser en oversikt over støttemateriell rettet mot innbygger/bruker for å informere om digital søknad.

Informasjonsmaterieell	Målgruppe	Kommentar
Animasjonsfilm	Innbyggere/brukere	Filmen gir en rask og god innføring i løsningen.
Forslag informasjonsbrev til innbyggere/brukere	Innbyggere/brukere	
Forslag til tekst kommunens nettside - nyheter	Innbyggere/brukere	
Presentasjon til infoskjermer NAV-kontor widescreen (pdf) Presentasjon til infoskjermer (ppt)	Innbyggere/brukere	
Visittkort om Digisos	Innbyggere/brukere	Bestilles fra Printsenteret av NAV-kontoret

Når dere har koblet dere på digital søknad

- Når kommunen har koblet seg på, send mail til digisos@nav.no
- Ønsket info:
 - At dere har koblet dere på og digital søknad er tatt i bruk
 - Påkoblingsdato (viktig for riktig fakturering)
- Dersom innføring av digital søknad fører til endring i arbeidsprosesser som påvirker samhandling og samarbeid med NAV Kontaktsenter, er det lurt å sjekke enhetens kontoropplysninger i NORG. Ved behov for endringer i feltet "Sosiale tjenester" kan dere melde fra til NKS. Samme gjelder ved midlertidige endringer (f.eks. midlertidig deaktivering av søknad) slik at NKS har tilgang til oppdatert informasjon.

[Slik oppdaterer NAV-kontorene sine kontaktopplysninger i NORG \(Navet\)](#)



Har du problemer / spørsmål / forslag?

På nav.no finner du [praktisk og funksjonell informasjon om digital søknad](#).

Finner du ikke informasjon du leter etter, kan du ta kontakt med riktig aktør avhengig av hva din henvendelse, spørsmål eller forslag gjelder:

Søknaden og informasjon på nav.no

For NAV-ansatte: generelle henvendelser, feil i digital søknad eller innspill til endringer meldes i [Porten](#).

For kommuneadministrasjon og andre eksterne aktører: ta kontakt med Team Digisos på digisos@nav.no

KS FIKS-plattformen (konfigurasjonen) med tilhørende tjenester

Ta kontakt med systemansvarlig i NAV-kontoret eller kommunen, eller direkte med KS på fiks@ks.no

Fagsystemet

Ta kontakt med systemansvarlig i NAV-kontoret eller kommunen, eller ta direkte kontakt med kundesupport hos din fagsystemleverandør.