Introduksjon til digital søknad om økonomisk sosialhjelp

- Leder- og medarbeiderpakke

Team Digisos //
Digitalisering av sosiale tjenester

Til deg som er leder på NAV-kontor

Her finner du lysark du kan bruke i møte med dine medarbeidere. Plukk ut det som du mener er hensiktsmessig på ditt kontor.

Denne pakken inneholder:

- Visjon og konsept
- Prinsippskisser
- Nytteverdier for bruker, NAV-kontoret og kommunen
- Ny arbeidsprosess
- Støttemateriell til publikumsmottak

Håper du finner noe av dette nyttig!

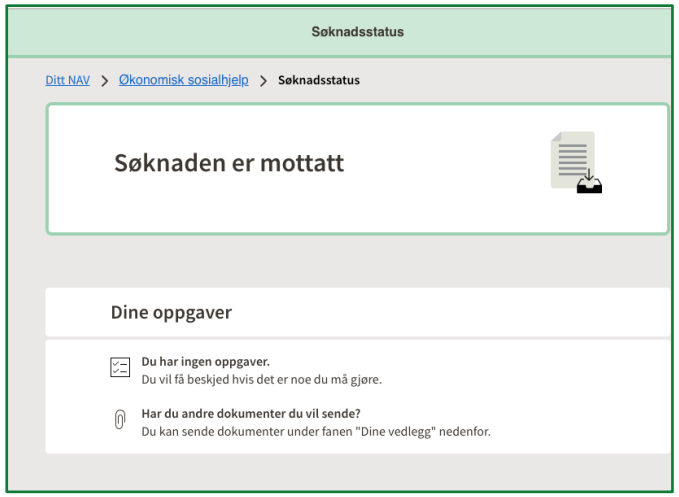
Hilsen,
Team Digisos.

Løsningene fra Digisos

Veiviser for økonomisk sosialhjelp

Digital søknad om økonomisk sosialhjelp

Innsyn i søknadsstatus



Vi åpner en ny kanal. Vi stenger ingen.

NAV-kontor

Papir søknad / brev

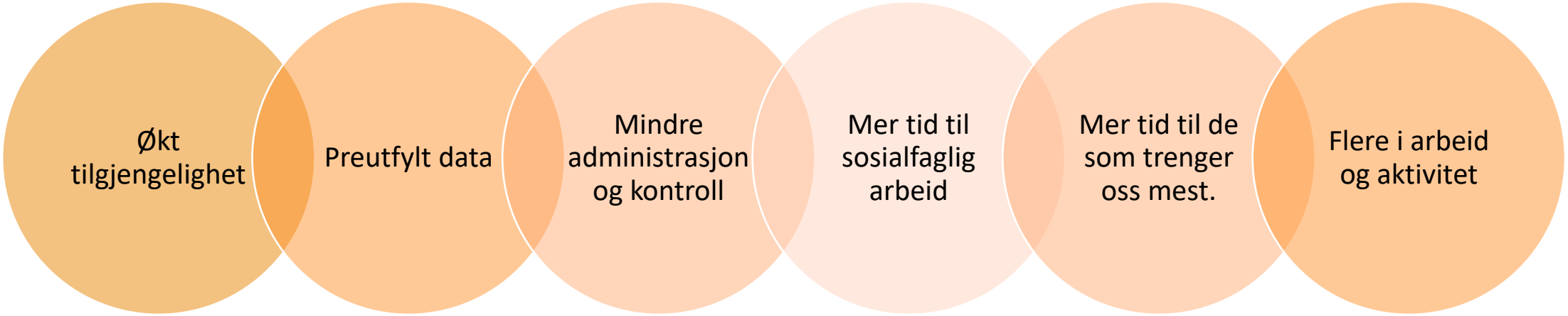
Kontaktsenter

Digital kanal (ny)

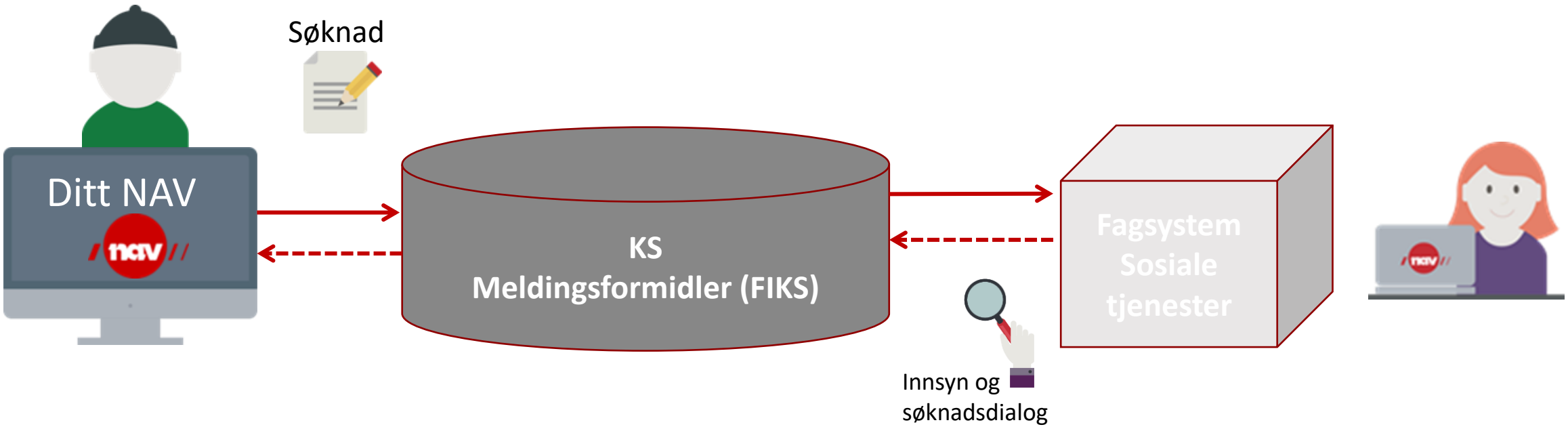
Ett digitalt NAV

Selvbetjeningsløsninger
for sosiale tjenester på nav.no muliggjør
ett digitalt NAV for innbyggerne i
kommunen.

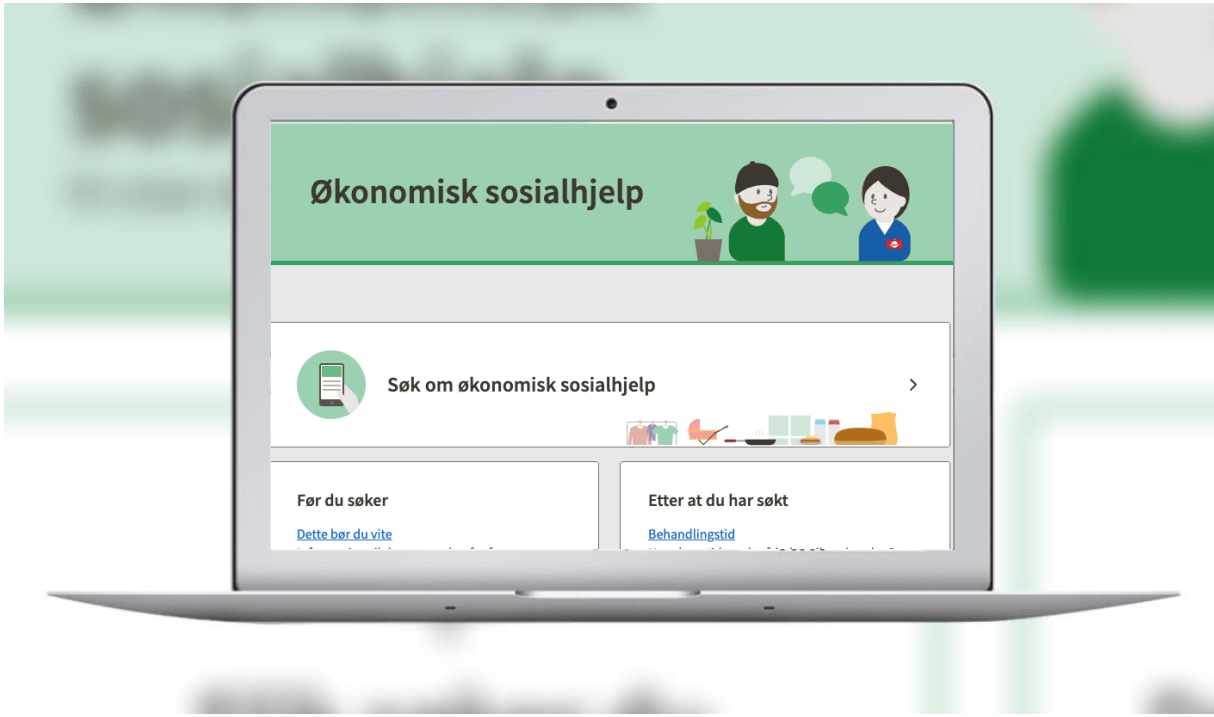
Fordeler med digital søknad



Prinsippskisse // digital søknad

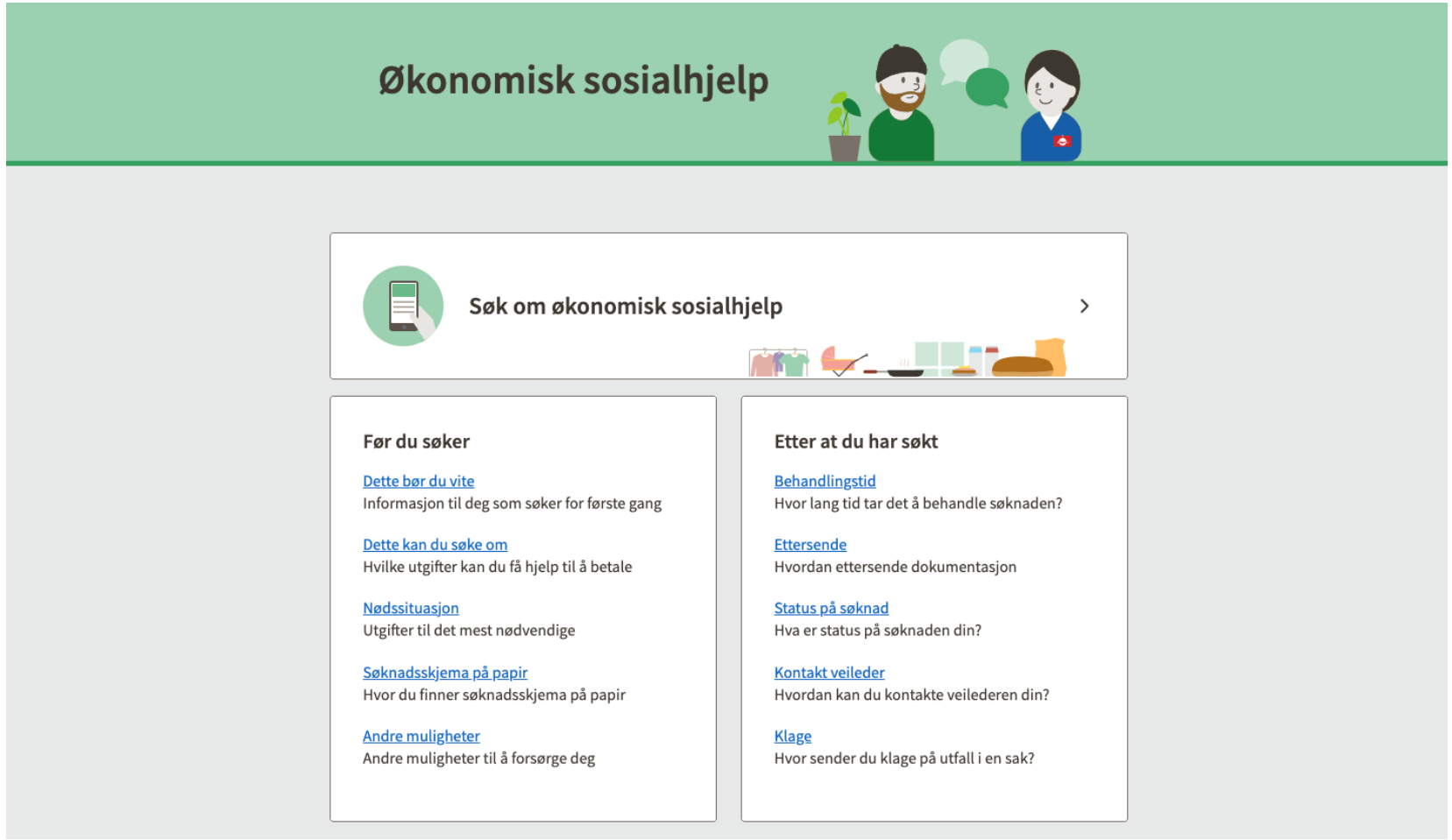


Ett digitalt søknadsskjema
– felles for alle deltagende NAV-kontor

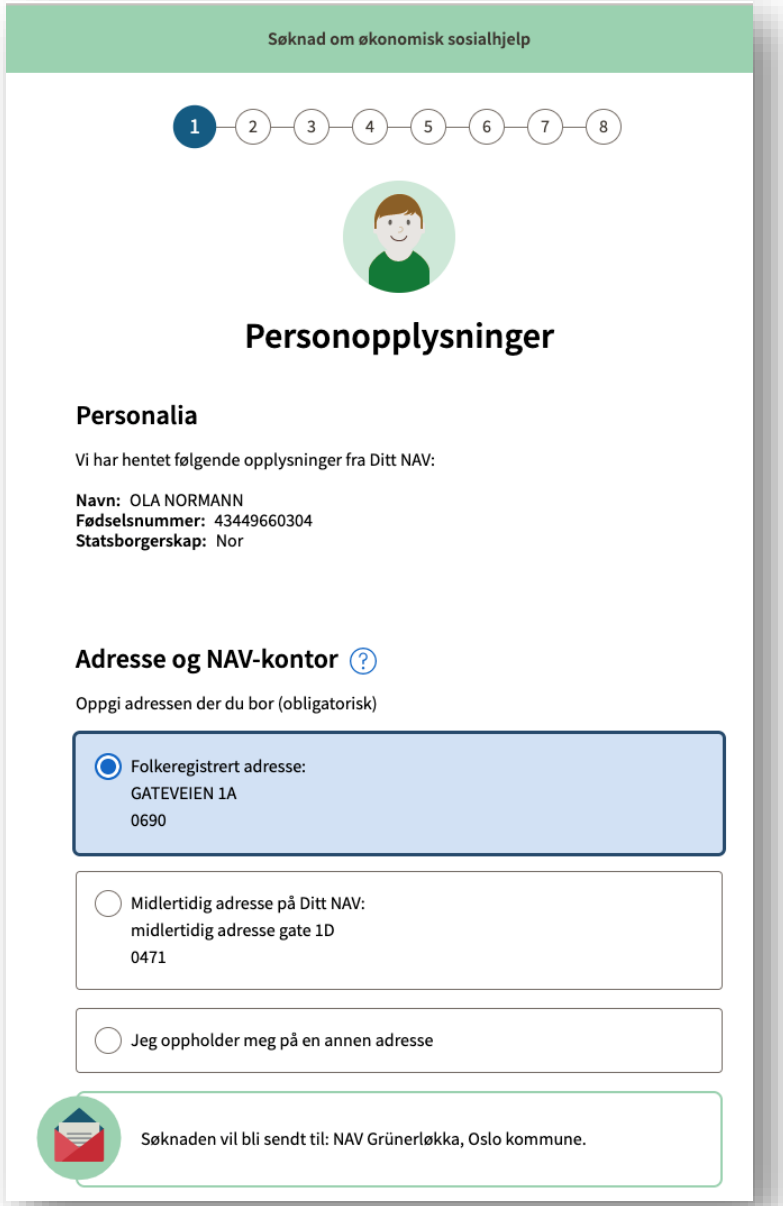


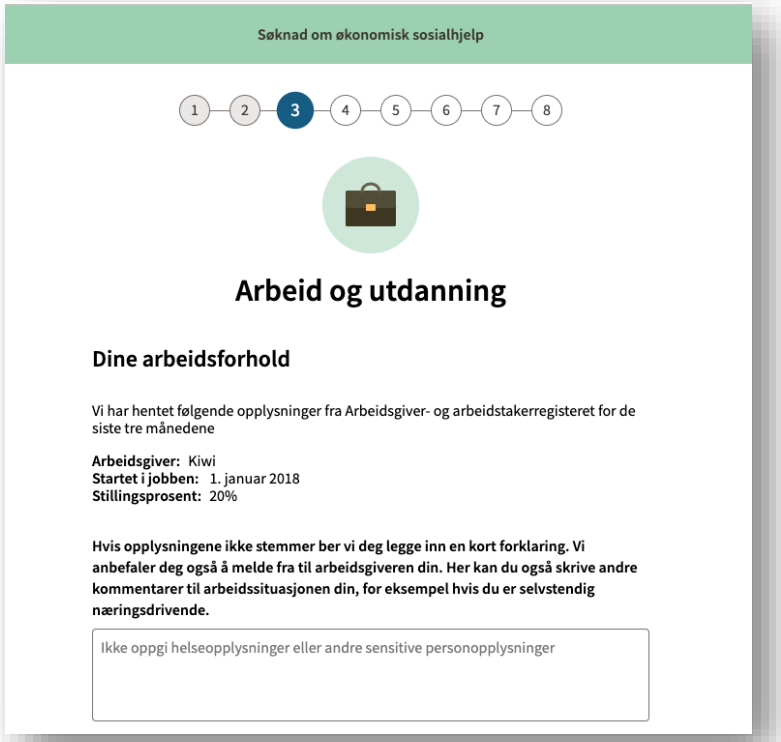
Vi skal opprettholde muligheten til å søke på papir.

Inngang fra nav.no/sosialhjelp



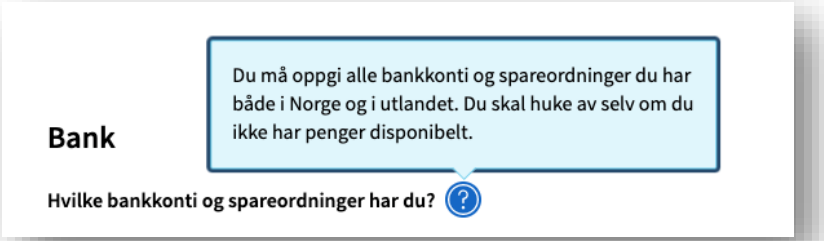
Digital søknad krever innlogging på **sikkerhetsnivå 4**. Søknaden er tilpasset smarttelefon.

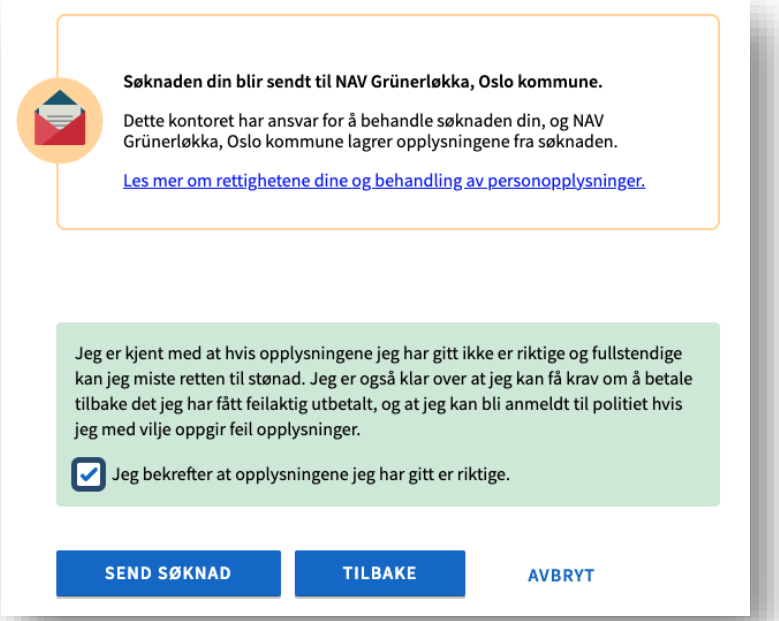




Søknaden henter inn personopplysninger vi allerede har om søkeren, blant annet: navn, adresse, statsborgerskap, arbeidsgiverforhold, andre ytelser i NAV og ektefelle.

Informasjonen hentes fra ulike offentlige registre, blant annet Folkeregisteret.





Veiledning og **hjelpetekst** ligger godt synlig i direkte tilknytting til de relevante spørsmålene i søknaden.

I digital søknad trenger søker bare å forholde seg til spørsmål som er **relevant i deres situasjon**.

Søker får bekreftelse på hvilket NAV-kontor søknaden blir sendt til.

Hvis søker avslutter søknaden før den sendes inn, får søker mulighet til å lagre den påbegynte søknaden. Søker finner igjen søknaden på Ditt NAV. Søknaden slettes etter 14 dager hvis søker ikke har foretatt seg noe.

Privatperson Arbeidsgiver Samarbeidspartner

Meny Søk Varsler Ditt NAV Kraftig Gapahuk Logg ut

Søknadsstatus

Ditt NAV > Økonomisk sosialhjelp > Søknadsstatus

Søknaden er sendt

Dine oppgaver

Du må sende inn dokumentasjon

Last opp vedlegg du ikke lastet opp da du sendte søknaden. Vi anbefaler at du ettersender vedlegg så snart som mulig og helst innen 14 dager. Hvis du ikke leverer dokumentasjonen, blir søknaden behandlet med den informasjonen vi har. Har du levert dokumentasjonen til NAV-kontoret, kan du se bort fra denne meldingen.

Hjelp til å laste opp?

Utgifter til strøm Velg vedlegg
Kopi av kvittering eller faktura for strøm

Utgifter til husleie Velg vedlegg
Kopi av kvittering eller faktura for husleie

Saldo på brukskonto Velg vedlegg
Dokumentasjon av saldo på din/dine brukskonto(er)
Brukskonto saldo.pdf (2,96 kb) Fjern

Saldo på sparekonto Velg vedlegg
Dokumentasjon av saldo på din/dine sparekonto(er)
Sparekonto saldo.pdf (2,96 kb) Fjern

SEND VEDLEGG

Søkeren får informasjon om hvilke vedlegg som mangler til søknaden.

Søkeren velger hvilket vedlegg som skal lastes opp ved å klikke på pilene til høyre.

Når vedleggene er lastet opp, kan søkeren klikke på «Send vedlegg».

Meny Søk Varsler Ditt NAV Kraftig Gapahuk Logg ut

Søknadsstatus

Ditt NAV > Økonomisk sosialhjelp > Søknadsstatus

Søknaden er sendt

Dine oppgaver

Du må sende inn dokumentasjon

Last opp vedlegg du ikke lastet opp da du sendte søknaden. Vi anbefaler at du ettersender vedlegg så snart som mulig og helst innen 14 dager. Hvis du ikke leverer dokumentasjonen, blir søknaden behandlet med den informasjonen vi har. Har du levert dokumentasjonen til NAV-kontoret, kan du se bort fra denne meldingen.

Hjelp til å laste opp?

Utgifter til strøm Velg vedlegg
Kopi av kvittering eller faktura for strøm

Utgifter til husleie Velg vedlegg
Kopi av kvittering eller faktura for husleie

SEND VEDLEGG

Ettersendelsesfunksjonen er åpen i 300 dager, og kan også benyttes til å dokumentere vilkår.

Oversikten over antall vedlegg og navn på vedlegg oppdateres.

Søkeren kan velge å laste opp flere vedlegg eller ettersende disse på et senere tidspunkt.

Historikk | Dine vedlegg

Send andre vedlegg Velg vedlegg
Hvis du har andre vedlegg du ønsker å sende oss kan de lastes opp her.

SEND VEDLEGG

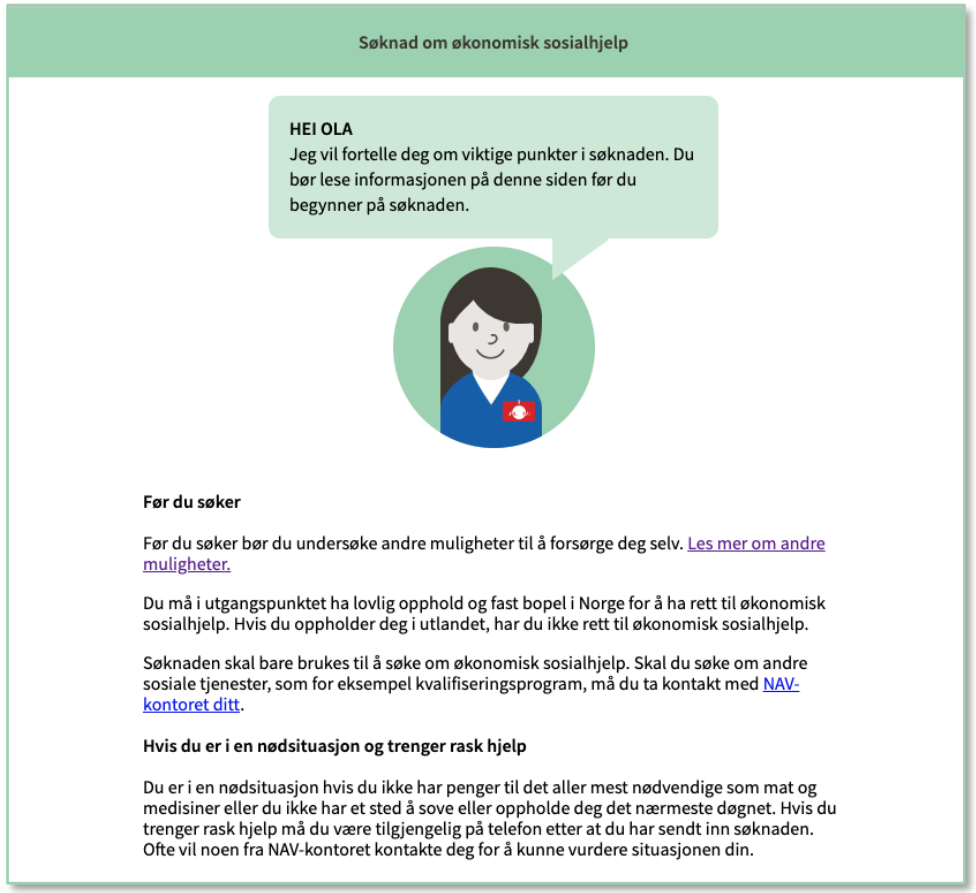
Filnavn	Beskrivelse	Dato lagt til
Brukskonto saldo.pdf	Saldo på brukskonto	17. mar. 2021
Sparekonto saldo.pdf	Saldo på sparekonto	17. mar. 2021

Det er også mulig å laste opp andre vedlegg hvis søkeren ønsker det.

Søkeren får kvittering på alle vedleggene som er sendt inn til søknaden.

Testløsning – Søknad om økonomisk sosialhjelp

- Det finnes en Opplæringsversjonen for søknad om økonomisk sosialhjelp og innsynsløsningen.
- Denne testløsningen kan brukes i opplæring av veiledere. Brukerveiledning for opplæringsversjonen.
- Veiledere forteller at de blir tryggere på løsningen etter å ha prøvd den selv, og opplever at det er enklere å be søkerne ta denne i bruk
- Det er også lettere for veiledere å hjelpe søkere over telefon hvis de kan gå gjennom søknaden steg for steg sammen



Nytteverdier og gevinster

Søker

NAV blir mer tilgjengelig

- Søker slipper å oppsøke NAV-kontoret for å søke. Alt er samlet på nav.no

Søknaden blir enklere og får høyere kvalitet

- Informasjon er forhåndsutfylt
- Brukeren får spørsmål som er relevant for seg i sin situasjon
- Får hjelpetekster underveis

Søknadsprosessen går raskere

- Kan søke hjemmefra
- 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

Mer tid til de som trenger oss mest

Mindre tid på administrasjon

- Slipper å tolke håndskrift
- Mindre tid på skanning, 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 helhetlige tjenester og bedre service

- Samme kanal for alle 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 søkeren og dermed avlaste NAV-kontoret

Kommunen

Bedre tjenester til innbyggerne

- Økt tilgjengelighet
- Raskere svar
- Tidsbesparende
- Oversiktlig

Bidrar til digitalisering i kommunen, som kan gi erfaring for videre digitalisering av andre kommunale tjenester

Arbeidsprosessen blir annerledes

Søker trenger penger

Sjekker sine muligheter på nav.no

Logger inn på Ditt NAV og finner søknadsskjema

Fyller ut og sender søknadsskjema digitalt (med vedlegg)

Kan gjenoppta søknad og ettersende vedlegg

Har samtale med NAV ved behov

Får svar på søknad via «Svar ut».

Følges opp av NAV

Hvordan få flere til å søke økonomisk sosialhjelp digitalt?

Noen kan ikke eller vil ikke bli digitale

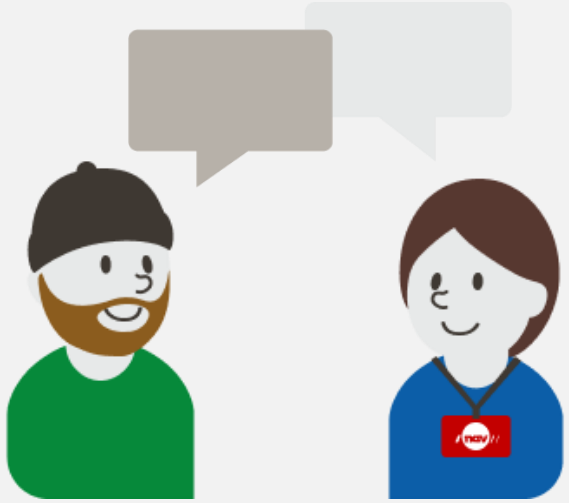
Brukeren søker digitalt etter god veiledning

Brukeren trenger hjelp til å bli digital.

Brukeren søker digitalt etter å ha fått informasjon om muligheten

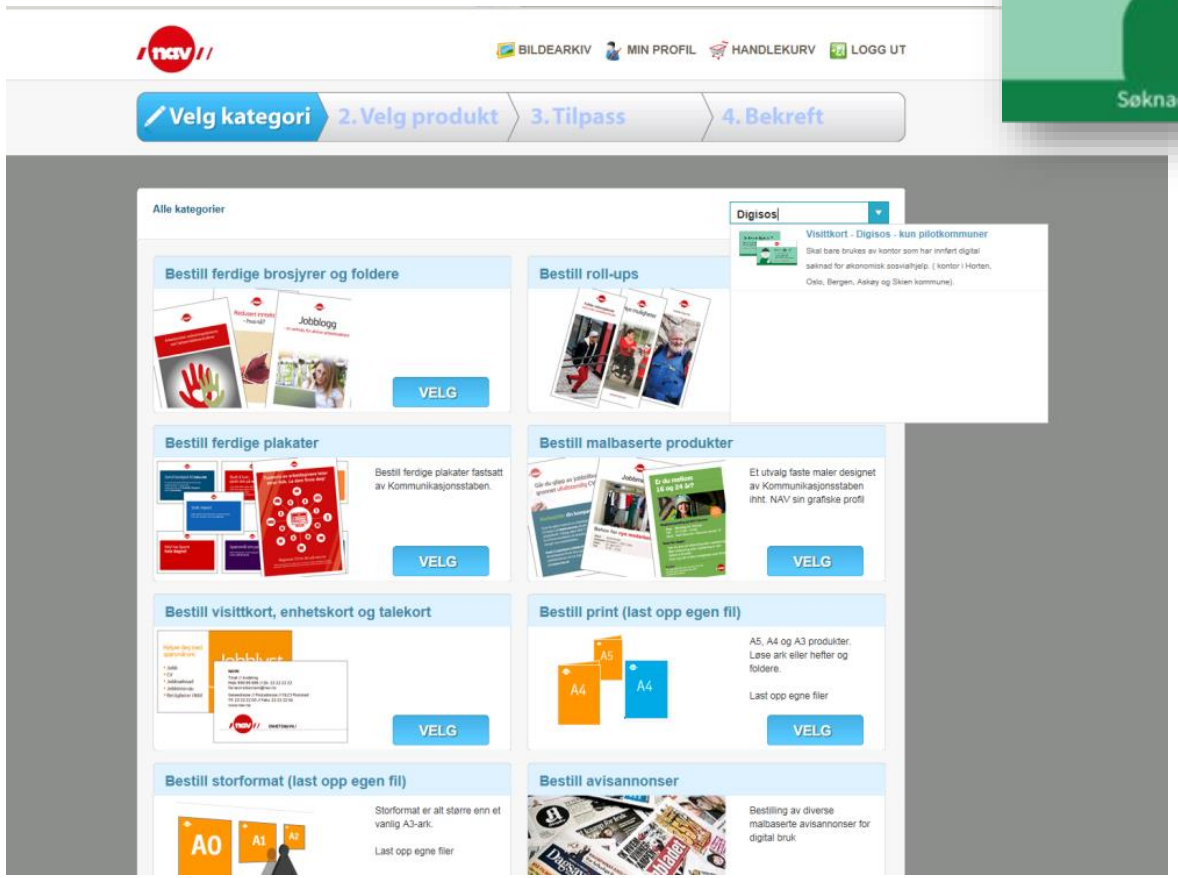
Brukeren finner digital søknad og søker uten hjelp

Se vår presentasjon om hvordan dere kan hjelpe flere til å søke økonomisk sosialhjelp digitalt



MATERIELL TIL PUBLIKUMSMOTTAKET

Printsenteret



Kontaktkort kan bestilles fra [Printsenteret.](#)
Søkeord: «**Digisos**»

Presentasjon til infoskjerm i publikumsmottaket,
Se neste side.

Sosialhjelp?

Hva kan du søke om?
Hvordan søker du?
Det er enkelt å søke digitalt

nav.no/sosialhjelp

Annet relevant materiell

Lommeguide om selvbetjening kan bestilles hos Bob-nett.
[Informasjon om bestilling]
(Navet)

Kan bestilles på Printsenteret

Plakater med generelle budskap

Lykke til med forberedelsene!

Hilsen
Team Digisos