



STAVANGER
KOMMUNE



BÆRUM
KOMMUNE



BERGEN
KOMMUNE



OSLO
KOMMUNE



TRONDHEIM
KOMMUNE

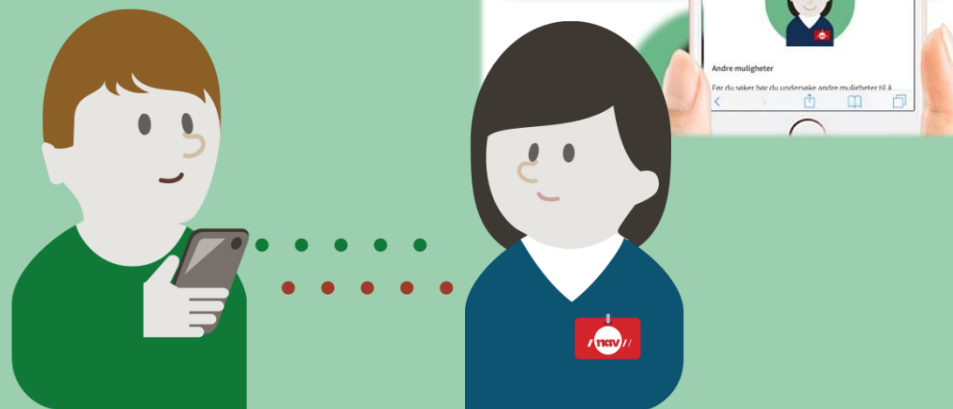


Håndbok for innføring av digital søknad om økonomisk sosialhjelp

Digisos -
Digitalisering av sosiale tjenester

Et samarbeid mellom kommuner, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet

V. 108 – oppdatert 25.05.2020



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.
Bakgrunnsinformasjon	Dokumentet blir fortløpende revidert. Alle endringer loggføres nedenfor. 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 kommunesammenlåing
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

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 Arbeids- og velferdsdirektoratet

Personvern-konsekvensvurdering

Test av løsningen

Påkobling til nav.no

Plan for påkobling til nav.no

Klargjøring til produksjon

Sjekkliste

Realisere gevinster

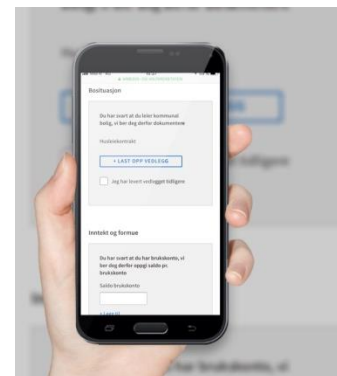
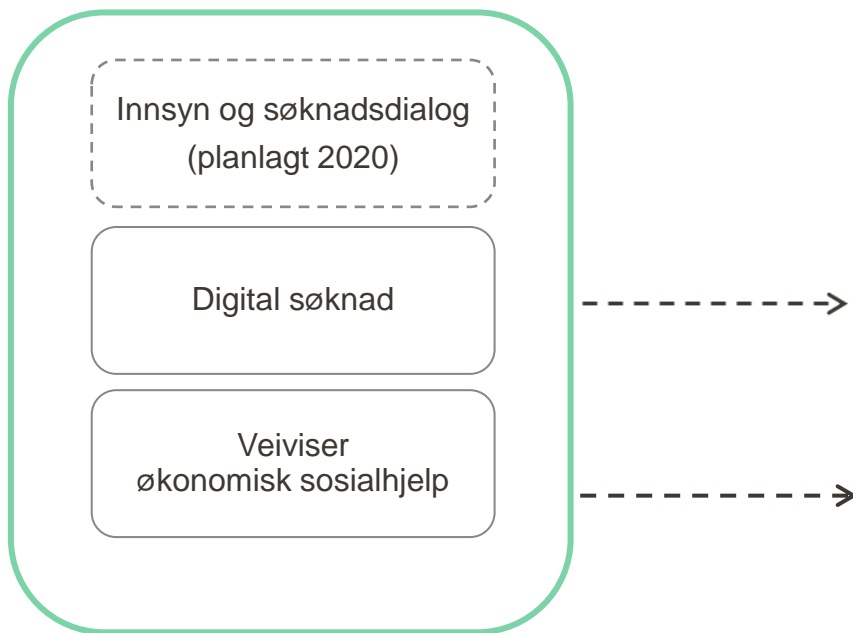
Gevinster

Informasjonsmaterieill

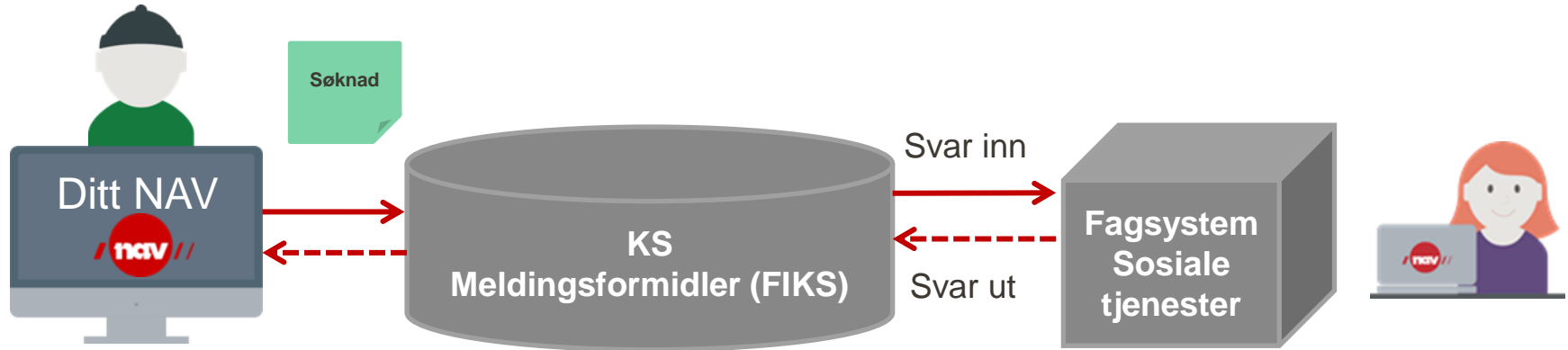
Organisasjonsutvikling på NAV-kontoret

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](#)
- Tilknytningskostnad til KS (FIKS)
- Forvaltning- og driftskostnad

Kostnader:

- Kostnad knyttet til oppgradering av fagsystem som støtter digital søknad

Kostnadsoversikt – foreløpige kostnader

Type kostnad	Pris	Kommentar
Tilknytningskostnad for Digisos (engangskostnad)	<p>Estimert kostnad for kommuner <u>under</u> 6 300 innbyggere: Fast tilknytningskostnad på NOK 55 000 + mva.</p> <p>Estimert kostnad for kommuner med <u>over</u> 6 300 innbyggere: 8,60 NOK + mva. per innbygger.</p>	<p>Tilknytningskostnaden er basert på en forventet utbredelse av Digisos til 70% av innbyggerne i Norge innen tre år (2022) der en større prosentandel av store kommuner, og mindre prosentandel av små kommuner kobler seg opp. KS fakturerer. Inngå «Avtale med KS – Vilkår for påkobling til Digisos» før påkobling.</p>
Drift og forvaltningskostnad (årlig kostnad)	<p>Foreløpig er prisen for bruk av digital søknad 1,50 kr,- pr forsendelse for bruk av SvarUt tjenesten i FIKS. Prisen vil til enhver tid være i henhold til gjeldende priser for bruk av SvarUt.</p> <p>Foreløpig pris for innsynsløsningen i Digisos er 1 øre per indeksert dokument per måned. For bruk av dokumentlageret er prisen 65 øre per GB per måned (i henhold til gjeldende prisliste for FIKS).</p> <p>NAVs drift og forvaltningskostnader er estimert til 3,4 millioner kroner per år, fordelt på kommunene som tar løsningen i bruk. Drift og forvaltningskostnad til NAV vil først påløpe fra 2020, og faktureres etterskuddsvis på slutten av året.</p>	<p>Drift- og forvaltningskostnadene skal dekke KS og NAV sine utgifter for å drifte løsningen, samt oppbevaring av informasjon i FIKS.</p> <p>KS fakturerer kommunene samlet for disse kostnadene. Bruk av Digisos blir spesifisert i regningen til kommunen. Endelig drift og forvaltningskostnader til KS vil ikke påløpe før innsynsløsningen er tatt i bruk. Når innsynsløsningen er klar må kommunen inngå en tilleggsavtale med KS, for dekning av disse forvaltningskostnadene. Tilleggsavtalen er under arbeid.</p>
Kostnader for utvidet funksjonalitet i fagsystemet	Kommunen må kontakte fagsystemleverandør for å avklare kostnader knyttet til oppgradering av fagsystemet slik at det støtter digital søknad og innsyn.	



For å ta i bruk digitale fellestjenester, herunder Digisos, må kommunen være medlem av KS sin finansieringsordning for digitaliseringsprosjekter [Digifin](#). Hvis kommunen allerede er medlem av Digifin, så er denne kostnaden betalt tidligere.

Gevinstrealisering

Det er opp til kommunen og NAV-kontoret hvordan å 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 preutfyllt
- 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

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. På nav.no får søkere følgende informasjon:

- Søknaden vil bli sendt til NAV ENHET, B kommune

1

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

Alle søknader sendes til vertskommunen gjennom KS SvarInn.

Eksempel: Kommune A og kommune B har et vertskommunesamarbeid hvor kommune B er vertskommune. De er samlet på en felles lokasjon med *en* felles database, eventuelt med partisjoner for hver kommune. Alle søknader sendes til kommune B sitt organisasjonsnummer. Teksten på nav.no vil avhenge av hvordan behandlingsansvaret for personopplysninger er fordelt (jamfør over).



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

2

Vertskommunesamarbeid uten overføring av behandlingsansvaret etter lov om behandling av personopplysninger

Eksempel: Kommune A har et interkommunalt samarbeid med kommune B og felles NAV-enhet. Hver kommune er selv behandlingsansvarlig for innbyggernes personopplysninger. 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

2

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

Søknader sendes til hvert sitt fagsystem i KS SvarInn.

Eksempel: Kommune A og kommune B har et vertskommunesamarbeid hvor kommune B er vertskommune. De er samlet på en felles lokasjon. 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.

Aktiviteter opp mot fagsystemleverandør

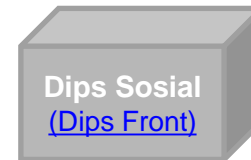
Avklare hvilke forberedelser som må gjøres i kommunens fagsystem

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 digisosløsningene
- 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, og opplæringen. Avtalen med fagsystemleverandør burde avklare hvilke roller som gjør hva i de tekniske forberedelsene og i opplæringen.



Fagsystemleverandører innenfor sosialhjelpsområdet

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.

NAV har utarbeidet [en mal](#) som beskriver prosessen for gjennomføring av en personvernkonsekvensvurdering, og hva en slik vurdering bør inneholde. Malen er ment for bruk i NAV, men kan brukes ved behov og som støtte i arbeidet med personvernkonsekvensvurdering i kommunen/NAV-kontoret.

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](#).

Avtaler med Arbeids- og velferdsdirektoratet

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. [Se mal for samarbeidsavtalen.](#)

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. [Se mal for databehandleravtalen.](#)

Signering og innsendelse av avtalene:

- Avtalene skal signeres av den personen i kommunen som fremkommer i enhetsregisteret (brreg.no). Dette er normalt rådmann 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 i kontraktsadministrasjonsverktøyet Mercell.com via Digisos sin kontaktperson i kommunen ca 1-2 uker før påkobling. Det er utarbeidet en [veileder \(ppt\)](#) som viser hvordan avtaler signeres i Mercell.com.

Avtaler med Arbeids- og velferdsdirektoratet

Interkommunalt samarbeid og inngåelse av databehandleravtale og samarbeidsavtale

Etter gjeldende kommunelov (1992) kan interkommunalt samarbeid skje i form av interkommunalt samarbeid etter § 27, vertskommunesamarbeid etter § 28-1 eller samkommunesamarbeid etter § 28-2.

I tilfeller der hvor 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, så må Arbeids- og velferdsdirektoratet inngå databehandleravtale og samarbeidsavtale med hver enkelt kommune i vertskommunesamarbeidet.

Der hvor det er inngått interkommunalt samarbeid etter § 27, inngår Arbeids- og velferdsdirektoratet databehandleravtale og samarbeidsavtale med det interkommunale styret.

Ny kommunelov (2018) trer i kraft fra og med det konstituerende møtet i den enkelte kommune ved oppstart av valgperioden 2019-2023. Interkommunalt samarbeid vil da kunne skje i form av interkommunalt politisk råd (gammel § 27), kommunalt oppgavefelleskap eller som vertskommunesamarbeid.

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	Medarbeidere som skal veilede brukerne i løsningen	Å bli kjent med løsningen for å kunne gi god veiledning til brukere
Introduksjon til digital søknad, leder og medarbeiderpakke (ppt)	Ledere og medarbeidere på NAV-kontor, NAV Kontaktsenter	Informere om digitalisering av sosialtjenesteområdet og hvilke muligheter digital søknad gir.
Digital søknad - Organisasjonsutvikling på NAV-kontoret (ppt)	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.

Støttematerialet er samlet på nav.no/digisos

Test av løsningen

Digisos anbefaler at kommunen (IT-personell) tester løsningen før produksjon. Dette for å bekrefte at konfigureringen er gjort riktig før produksjonssetting. Det er imidlertid ikke krav om test.

For å teste løsningen må kommunen:

- Konfigurere riktig mottaksområde i test hos FIKS, for å unngå at søknadene som er sendt inn ikke avvises av FIKS.
- Opprette et fiktivt organisasjonsnummer for avdeling sosiale tjenester i kommunen/NAV-kontoret. Dette er nødvendig for at søknaden skal rutes riktig. KS/FIKS kan bistå med dette ved at det sendes en henvendelse til fiks@ks.no.
 - Det fiktive organisasjonsnummeret må legges inn i mottakersystemet til kommunen på KS SvarUt Test, slik at «post» fra FIKS finner frem.
 - Det fiktive organisasjonsnummeret må meldes til digisos@nav.no slik at prosjekt Digisos kan legge til organisasjonsnummeret i test.
- Bestille åpning i brannmuren for at søknaden skal kunne slippes inn i fagsystemet.

Det er kommunen selv som genererer testsøknadene. For å gjøre dette må man være logget på den statlige plattformen på NAV skrivebord for å komme inn i testmiljøet.

For å kunne gjennomføre test bør alle avtaler være signerte

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 fagsystemleverandør

Digisos mottar melding fra fagsystemleverandør og plasserer kommunen i en pulje så tett opptil denne datoen som mulig

Kommunen mottar detaljert informasjonspakke fra Digisos

Kommunen konfigurerer mot FIKS plattform

Installasjon/ opplæring i fagsystem

Forberedende videomøte med Digisos

Teknisk påkobling til nav.no

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](#).

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 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
 - Kartleggings skjema 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
- Støttemateriellet 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 for inngåelse av databehandleravtale er signert
- Avtale med Arbeids- og velferdsdirektoratet for inngåelse av samarbeidsavtale er signert
- Avtale med KS er signert «Avtale KS - Vilkår for påkobling til digisos»
- Databehandleravtale med KS er signert
- Fagsystemet er konfigurert opp mot FIKS Digisos
- 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

Tilleggsavtale med KS

- Tilleggsavtale med KS om drift og forvaltningskostnad er signert (avtalen er under arbeid)

Gevinster

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

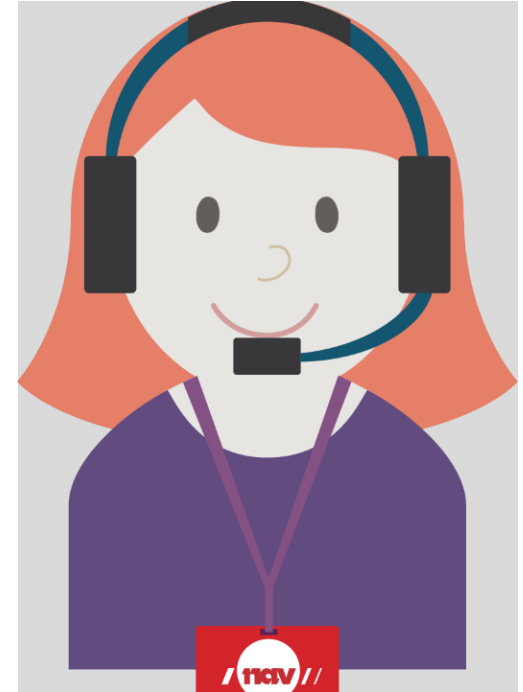
Informasjon til innbyggerne/brukerne:

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.

Informasjonsmaterieill	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	
Bilder til infoskjermer NAV-kontor / kommunens servicetorg	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
 - Om dere har oppgradert fagsystemet
 - Hvis fagsystemet ikke er oppgradert, er det planlagt?
- Husk at NAV Kontaktsenter må få beskjed med informasjon fra hvilken dato kommunens innbyggere kan søke digitalt. Informasjonen sendes til nav.kontaktsenter.remedy@nav.no



Kontakt Digisos

Har du generelle spørsmål eller opplever ulike utfordringer, kan du finne svar på de mest stilte spørsmålene i [spørsmål og svar](#).

Søknaden og informasjon på nav.no

For generelle henvendelser, behov for innmelding av feil for digital søknad eller innspill til endringer, meldes dette i [Porten](#) for NAV-ansatte. For kommuneadministrasjon og andre eksterne aktører, ta kontakt med oss på e-postadressen: digosos@nav.no

KS FIKS-plattformen med tilhørende tjenester

For generelle henvendelser, behov for innmelding av feil eller innspill til endringer, ta kontakt med systemansvarlig i NAV-kontoret eller kommune, eller ta kontakt direkte med KS på e-postadressen: fiks@ks.no

Fagsystemet

Ta kontakt med fagsystemleverandør dersom du har generelle henvendelser, behov for innmelding av feil i fagsystemet eller innspill til endringer. Ta kontakt med systemansvarlig i NAV-kontoret eller kommune, eller ta kontakt direkte med kundesupport hos din fagsystemleverandør.