

**Avtale om tilgjengeliggjøring av sentrale stønadsopplysninger fra  
kommunens fagsystem til bruk i Arbeids- og velferdsetatens  
kontaktsentertjeneste (NKS)**

**mellom**

**Kommunen**

**og**

**Arbeids- og velferdsdirektoratet**

## **1. Formål og virkeområde**

Kommunen og Arbeids- og velferdsdirektoratet inngår med dette en avtale om tilgjengeliggjøring av sentrale opplysninger om individuelle kommunale stønadssaker (sentrale stønadsopplysninger) fra kommunen til Arbeids- og velferdsetatens kontaktsentertjeneste (NKS). Avtalen beskriver stegene i tilgjengeliggjøringen, samt hvilken av partene som er ansvarlig for de ulike stegene.

Tilgjengeliggjøringen innebærer behandling av personopplysninger, der ansvaret endres underveis i prosessen for tilgjengeliggjøring. Målet med avtalen er å skape tydelighet og forutsigbarhet slik at tilgjengeliggjøringen håndteres til det beste for de registrerte, samt å sikre at tilgjengeliggjøringen skjer på en måte som ivaretar partenes forpliktelser.

NKS er en del av førstelinjen på telefon for henvendelser til NAV, inkludert for de kommunale tjenestene. For å gi veiledning har NKS adgang til informasjon om sentrale opplysninger om individuelle kommunale stønadssaker, jf. NAV-loven § 16 andre punktum. I rundskrivet til NAV-loven (R30-00) til § 16 andre punktum er dette per i dag definert som opplysninger om «konto- og adresseinformasjon, samt søknads- og vedtaksinformasjon om økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogram med kvalifiseringsstønad og midlertidig bolig». Opplysningene hentes fra kommunens fagsystem, og tilgjengeliggjøres for NKS ved behov. Partene er selvstendig behandlingsansvarlige for ulike behandlinger.

### Avgrensninger

Avtalen regulerer ikke hvorvidt kommunen velger å tilgjengeliggjøre opplysninger eller ikke, men tydeliggjør ansvarsfordelingen etter at kommunen har valgt å koble seg til den digitale løsningen som gjør tilgjengeliggjøringen mulig.

Avtalen omhandler kun ansvarsfordelingen mellom kommunen og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det er partene som er behandlingsansvarlig for relevante steg i tilgjengeliggjøringen av opplysningene. I de tilfellene andre aktører opptrer på vegne av avtalens parter, må dette reguleres gjennom andre avtaler.

## **2. Avtalens parter**

Avtalens parter er kommunen og Arbeids- og velferdsdirektoratet.

## **3. Praktisk gjennomføring og ansvarsfordeling**

### **3.1. Hvordan opplysningene blir tilgjengelig for NKS**

Ansatte i NKS gis tilgang til opplysningene gjennom en digital løsning som Arbeids- og velferdsdirektoratet forvalter. Kommunen aktiverer selv data fra eget fagsystem via FIKS Konfigurasjon inn i denne løsningen. For nærmere beskrivelse, se punkt 10 i Veiviseren hos KS. Når kommunen har gjennomført aktivering, kan NKS gjøre oppslag og se informasjon om brukeren. De sentrale stønadsopplysningene om en

bruker blir midlertidig tilgjengeliggjort for den ansatte i NKS når det gjøres oppslag basert på en henvendelse fra brukeren. Dette for at den ansatte i NKS skal kunne gi veiledning til brukeren basert på opplysningene.

Opplysningene lagres ikke i den digitale løsningen hos Arbeids- og velferdsdirektoratet etter at oppslaget er avsluttet, men mellomlagres underveis for å ikke sende nye kall hver gang den ansatte hos NKS beveger seg eller trykker i skjermbildet.

### **3.2. Ansvarsfordeling**

De sentrale stønadsopplysningene tilgjengeliggjøres midlertidig fra kommunens fagsystem slik at de blir tilgjengelige for ansatte ved NKS. Kommunen er ansvarlig for behandlingene av opplysningene i eget fagsystem.

Når opplysningene tilgjengeliggjøres, hentes de gjennom en digital løsning. Direktoratet er ansvarlig for behandlingene som skjer i den digitale løsningen. Formålet med behandlingene som skjer i den digitale løsningen for tilgjengeliggjøring, er at NKS skal kunne gi veiledning basert på opplysningene. Dette er en tjeneste som Arbeids- og velferdsdirektoratet er ansvarlig for. Direktoratet forvalter i tillegg den digitale løsningen.

Partene er ansvarlig for bruken av andre aktører innenfor eget ansvarsområde. Ansvarsområdet følger beskrivelsen over. Bruker kommunen en annen aktør slik at opplysningene fra eget fagsystem kan gjøres tilgjengelig, er kommunen ansvarlig for dette. Bruker Arbeids- og velferdsdirektoratet en annen aktør som en del av tilgjengeliggjøringen i den digitale løsningen, er direktoratet ansvarlig for dette.

#### Hva skal partene gjøre

Med utgangspunkt i denne ansvarsfordelingen skal partene utføre følgende for å ivareta sitt ansvar:

##### *Kommunen skal:*

- ivareta personvernregelverket og andre rettslige forpliktelser innenfor eget ansvarsområde. Disse forpliktelsene følger av aktuelt regelverk, noen fullstendig redegjørelse av forpliktelsene er derfor ikke inkludert i avtalen
- tilgjengeliggjøre sentrale stønadsopplysninger gjennom å aktivere data fra eget fagsystem
- sikre at informasjonen som tilgjengeliggjøres i den digitale løsningen er korrekt og oppdatert
- tilrettelegge slik at det innenfor virkeområdet til denne avtalen kun er Arbeids- og velferdsdirektoratet som kan hente ut de sentrale stønadsopplysningene. Hvis tilretteleggingen skjer i regi av en annen aktør som gjør dette på vegne av kommunen, er kommunen ansvarlig for hvordan denne aktøren ivaretar dette.

*Arbeids- og velferdsdirektoratet skal:*

- ivareta personvernregelverket og andre rettslige forpliktelser innenfor eget ansvarsområde. Disse forpliktelsene følger av aktuelt regelverk, noen fullstendig redegjørelse av forpliktelsene er derfor ikke inkludert i avtalen
- utvikle og forvalte digital løsning for tilgjengeliggjøring av sentrale stønadsopplysninger
- sikre tilstrekkelig tilgangskontroll i den digitale løsninger slik at kun ansatte med tjenstlig behov hos NKS har tilgang til de sentrale stønadsopplysningene. Tilgangskontrollen skal også ivareta krav knyttet til egne ansatte og personer med diskresjonskoder 6 og 7

## **4. Andre forhold**

### **4.1. Dialog mellom partene og kontaktinformasjon**

Dialog mellom partene initieres ved behov. Dialog skal skje knyttet til hendelser beskrevet i punktene 4.2 til 4.6 i denne avtalen.

### **4.2. Kostnader og finansiell risiko**

Partene dekker selv egne kostnader og finansiell risiko for å utføre oppgaver og plikter i henhold til denne avtalen. For Arbeids- og velferdsdirektoratet inkluderer dette kostnader knyttet til utvikling og forvaltning av digital løsning for tilgjengeliggjøring.

### **4.3. Feil og avvikshåndtering**

Dersom en av partene oppdager avvik eller mistenker uautorisert utveksling av opplysninger, uautorisert tilgang, eller misbruk av opplysninger, skal den annen part varsles om dette så raskt som mulig, og det skal iverksettes nødvendig tiltak.

### **4.4. Mislighold av avtalen**

Avtalen misligholdes når en part ikke følger opp sine plikter og sitt ansvar som følger av avtalen.

Ved mislighold skal den som ønsker å gjøre misligholdet gjeldende innen rimelig tid meddele dette skriftlig til den andre parten.

Den part som har misligholdt avtalen har rett og plikt til å utbedre forholdet innen rimelig tid.

### **4.5. Tvister**

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningen av avtalen, skal tvisten søkes løst ved forhandlinger mellom partene.

#### **4.6. Varighet**

Avtalen trer i kraft fra to vilkår er oppfylt. For det første må begge parter ha underskrevet avtalen. For det andre må kommunen ha aktivert data fra eget fagsystem slik at disse er tilgjengelige i den digitale løsningen.

Avtalen varer så lenge formålet og partsforholdet tilsier at avtalen gjelder. Nye partsforhold krever nye avtaler.

Dersom det skjer endringer som får påvirkning for avtalens innhold eller gyldighet plikter partene å orientere hverandre så raskt som mulig. Hvis endringene medfører at avtalene skal termineres, plikter partene å samarbeide for å sikre at de registrerte og de aktuelle tjenestene ivaretas.