

Forum for offentlig service



Referat fra styremøte nr. 1-10, 03.-04.02

Tilstede:

Anette Gundersen, Odd-Arne Berntsen, Guro Løvli,
Torunn Thuve, Siv Brynstad, John Firing, Hilde Huse,
Lise Halvorsen, Torbjørn Vinje (ref)

Fraværende:

Ingrid Trømborg

1. Referat fra styremøte nr. 6-09

Godkjent.

2. Reiseregninger

Vedtak:

- I forbindelse med reiser sendes det inn kvitteringer i forhold til faktiske utgifter. Det er ikke nødvendig med originale kvitteringer i forhold til rutegående transport (for taxi må det sendes inn originale kvitteringer).
- Styrets medlemmer krever ikke kostgodtgjørelse.
- Hvis det bes om bilgodtgjørelse må det skrives opp antall km og fødselsnr (11 siffer). Bilgodtgjørelse må innberettes til skattemyndighetene i henhold til regelverket.
- Dette kan avvikes hvis det er en annen praksis i kommunen, for eksempel ved at et styremedlem først får dekket sine utgifter internt og kommunen deretter sender faktura til forumet.

3. Regnskap 2009

Vedtak:

- Foreløpig regnskap godkjent.
- Torbjørn engasjerer et revisorfirma.

4. Budsjett 2010 - utkast

Budsjettutkastet ble gjennomgått (se sak 8).

5. Fokusområder og satsing for 2010 - status og videre planer

Det skal lages utkast til handlingsplan for hvert område til neste styremøte 16.03. Torbjørn oppdaterer oversikten over fokusområdene og hvem som er med på hvert område.

a. *Bli et markert og sterkt forum for alle som jobber med offentlig service*

To av styrets medlemmer kommer nå fra statlig sektor, Husbanken og Skatteetaten, og det gir et bredere fundament for forumets arbeid. Det neste viktige skrittet er å få et styremedlem høyt oppe i systemet i NAV (helst en mann pga kjønnsbalansen). Når dette er på plass, forhåpentligvis etter landsmøtet 27.10.10, så har styret den tilstrekkelige bredde til å representere hele offentlig

Forum for offentlig service



sektor, og får dermed større tyngde i kontakt mot KS, aktuelle departementer, DIFI mfl.
Hovedansvar for området: Ingrid

b. Bygge lokale faglige nettverk

I 2009 ble det gjennomført en kartlegging av eksisterende nettverk, og oppfordret til å danne nye. Det har blitt to nye, ett i Vestfold og ett på Øvre Romerike. Ingen av nettverkene har med statlige etater.

Hovedansvar for området: Guro

Innspill som skal vurderes: Nettverk som jobber med informasjon og kommunikasjon på et overordnet nivå, og har med en representant for hver virksomhet (både stat og kommune).

Vedtak: Nettverk som får med en eller flere statlige etater vil få økt støtten fra 5.000,- til 7.500,- når de arrangerer seminar, studietur el. Informasjonen på nettet oppdateres (Torbjørn), og e-post sendes ut til nettverkene (Guro)

c. Arrangere årlig servicekonferanse

Hovedansvar for området: Annette

Se sak 10.

d. eService

To viktige grunnlagsdokumenter er *eKommune 2010* (KS) og St.meld. nr. 17 (2006-2007) *Eit informasjonssamfunn for alle* (FAD).

Det er viktig at vi konsentrerer oss om det vi har mulighet for å påvirke, og tenker igjennom hvordan 'e' kan brukes for å skape god service. I forhold til hvilke manuelle tjenester vil det ha størst effekt å gå over til elektroniske løsninger? Hvor er det store volumet?

Det er også viktig å høste erfaringer fra piloter eller fra kommuner som går foran i forhold til nye løsninger, som for eksempel de elektroniske svartjenestene på nett som prøves ut i Tromsø og Kongsvinger.

6. Spørreundersøkelse CRM mm

Saken ble utsatt.

7. Borgerservice 2010, 10.- 11.03 - deltakelse fra FOS

Det vurderes som viktig at minst to personer deltar. Det kan være aktuelt for Torbjørn, og i tillegg avklare om det passer for Siv og/eller Ingrid. Torbjørn tar kontakt med Borgerservice med tanke på gjensidig invitasjon til, og innlegg på hverandres konferanser. Se også sak 13. d.

8. Budsjett 2010 - vedtak totaltall, fordeling satsingsområder med mer

Saken ble utsatt.

Forum for offentlig service



9. Landsmøtet 2010, 27.10

Nødvendig arbeid i forhold til landsmøtet:

- **Valgkomitéen:** Jan Petter Bergan og Eva Lian. Torbjørn følger opp.
- **Beretning:** Ansvar Ingrid og Torbjørn, med innspill fra de ansvarlige for fokusområdene.
- **Vedtakter:** Egen sak på neste styremøte. Torbjørn sender ut utkast til nye vedtekter i henhold til foreløpige innspill (overgang fra en til to perioder slik at ikke alle er på valg samtidig, revisor, sekretariat – oppdatering av tekst, fagråd – ut, informasjonskanal – oppdatering av tekst).
- **Foredrag:** Vurdere å ha et foredrag el i forkant av landsmøtet for å trekke flere medlemmer.

10. Servicekonferansen 2010, 28.-29.10: Idédugnad

Resultatet fra idédugnaden oppsummeres i eget notat. Andre innspill i forhold til konferansen:

- Se på evalueringsskjemaene fra konferansen i 2009
- Vurdere tema som har vært oppe i diskusjonen i forhold til tidligere konferanser, men ikke kommet med
- Vurdere kvantumsrabatt og større prisforskjell mellom medlem og ikke medlem
- Oppfordre i nyhetsbrev medlemmer og andre til å komme med forslag til tema
- Bli flinkere til å markedsføre konferansen mot hele offentlig sektor

11. Servicekonferansen 2011 – stedsvalg

Steder som vurderes: Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø, Lofoten, Fredrikstad, Haugesund. Tas opp på neste styremøte.

12. Møteplan 2010

2010-03-16	09:00	10:30	Styremøte, telefon
2010-05-31	13:00	2010-06-01 13:00	Styremøte, Fredrikstad
2010-10-27			Landsmøte
2010-10-28		2010-10-29	Servicekonferansen 2010

13. Eventuelt

- Utmeldingsskjema:** Torbjørn lager skjema og legger ut på nettstedet. Innarbeider spørsmål som forteller hvorfor virksomheten melder seg ut.
- Årets servicekommune:** Det er ikke aktuelt for forumet å starte opp igjen praksisen med å kåre årets servicekommune. Vi satser på samarbeid med Forbrukerrådet, og kontakter også Direktoratet for forvaltning og IKT med tanke på mulig samarbeid i forhold til deres innbyggerundersøkelser.

Forum for offentlig service



c. Nyhetsbrev:

- Ta med som fast post på hvert 2. brev muligheten for å søke om støtte til nettverk.
- Ta med innmelding
- Intervjuer med Siv og Lise
- Vurdere felles henvendelse gjennom nyhetsbrev til statlige etater

d. Deltakelse på konferanser: Det bør lages en oversikt over hvilke konferanser som er aktuelle å delta på, og avklare hvem som skal delta på hva. Alle gir innspill til neste styremøte.

e. Markedsføring på egen arbeidsplass: Bruke intranettet eller kontakte kolleger på annen måte for å markedsføre nettstedet/forumet/muligheten for å motta nyhetsbrev.

f. Offentlig service: Forumet må ha fokus på offentlig service fra a til å – ikke bare førstelinjen. Forumet skal ikke gå inn i selve det faglige, men det er viktig at det tenkes helhetlig i forhold til egen arbeidsplass. Hver enkelt representerer hele kommunen, hele skatteetaten. Hvis for eksempel SFO eller byggesak kommer dårlig ut i en undersøkelse, så får hele kommunen lett et dårlig stempel.

g. Stipend: Vurdere om det kan være aktuelt å tilby et stipend i regi av forumet.

h. Seminarer: Vurdere om det kan være aktuelt å arrangere seminarer i tillegg til servicekonferansen, der tema(ene) kan spisses i større grad, for eksempel *Hva er god service på tlf?*

i. Oppskrift: Send din beste matoppskrift til Annette innen 01.05.