

Forum for offentlig service



Referat fra styremøte nr. 4-12, 18.09

Tilstede:

Ingrid Trømborg, Fredrikstad kommune
John Andrew Firing, Askim kommune
Torunn Thuve, Tønsberg kommune
Anette Gundersen, Kristiansund kommune
Espen Sunde, NAV/Arbeids- og velferdsdirektoratet
Marit Walle, Skatteopplysningen
Odd-Arne Berntsen, Tromsø kommune
Siv Brynestad, Husbanken
Torbjørn Vinje (ref), Norsk Kommunalteknisk Forening

Fraværende:

Gunn Løken Moheim, NAV Oppland
Anne Berit Berge Ims, Randaberg kommune

1. Tønsberg – intro

Torunn Thuve orienterte kort om byens historie helt tilbake fra 800-tallet. I tillegg ble det vist en film med fokus på Tønsbergs beliggenhet ved sjøen, med turisme i sommersesongen.

2. Referat fra styremøte nr 3-12

Vedtak: Godkjent

3. Mva-registrering - status

Det går mot en snarlig avklaring i Skatteetaten.

Revisor har skrevet et notat om oppgjøret mellom forumet og Fjell og Fjord Konferanser i forbindelse med servicekonferansene i 2010 og 2011.

Vedtak: Saken tas til etterretning. Bruk av samarbeidspartner for konferansene settes opp som sak på neste styremøte.

4. Klarspråk – videre arbeid etter møtet 30.08

Ingrid Trømborg, John A Firing, Marit Walle og Torbjørn Vinje hadde møte med representanter for FAD, KR D, KS og Difi 30.08. Målet var å formidle behovet for et kommunalt klarspråkprosjekt, og diskutere mulige veier for å komme dit.

Konklusjoner fra møtet:

1. FOS inviterer Kommunik (faglig forum for informasjons- og kommunikasjonsarbeid i kommuner og fylkeskommuner) til å delta i en hurtigarbeidende arbeidsgruppe.
2. Målet med gruppen er å utarbeide en strategi og utkast til prosjektsøknad til KR D som KS kan stille seg bak (plan A). Det må formidles klart hva vi ønsker KS skal bidra med.
3. Målet er å få KS til å være villige til å påta seg rollen som prosjekteier og koordinator
4. Det satses på å få til et møte med KS i løpet av november. I mellomperioden er det viktig at det arbeides for å modne tankene i KS-systemet.
5. Hvis det viser seg vanskelig/umulig å få med KS, arbeides det med plan B, som er å bruke Fylkesmannen i en nøkkelrolle, slik som i Rogaland. For eksempel Østfold ligger godt til rette her gjennom det

Forum for offentlig service



klarspråkarbeidet som er gjennomført i mange kommuner, og de tradisjoner for samarbeid som finnes.

Vedtak:

- Styreleder og daglig leder følger opp konklusjonene fra møtet.
- Det nedsettes en arbeidsgruppe med to personer fra Kommunik og to fra FOS (styreleder og daglig leder)
- Nettverkskoordinatorene inviteres til samling 24.10 kl 1430 på Rica Nidelven. Sissel Motzfeldt og/eller Anniken Willumsen fra Difi inviteres.

5. Presentasjon av Skatteopplysningen

Marit Walle presenterte Skatteopplysningens oppgaver. Opplysningen er en sidestilt enhet til skatteregionene, og rapporterer direkte til Skattedirektoratet. De kommuniserer tett med informasjonsmiljøet i direktoratet. Motto: *Vi gjør det enkelt å handle riktig.*

Målet er å informere og kommunisere på en enkel og forståelig måte. De ansatte jobber først og fremst med telefon som arbeidsverktøy. I alt er det 8 lokasjoner, og 15 satellitter (små enheter) spredd rundt i landet, med til sammen 330 årsverk. I prinsippet skal alle lokasjonene kunne svare på alle henvendelser.

Nøkkeltall:

- 90 % av de som henvender seg er fornøyde med ventetiden og servicen
- 2011: Nesten 2,7 mill anrop
 - Skatt person 53 %
 - Folkeregisteret 15 %
 - Skatt næring, mva, arv og gave 32 %
- 83 % av anropene ble besvart
- Gjennomsnittlig ventetid 3 min og 2 sekunder
- En av tre bestilte tilbakering
- 100 tusen flere anrop i 2011 sammenliknet med 2010
- 89 % mener akseptabel ventetid er max 1,5 min
- Status 2012: Framgang på alle hovedmåleområder

Det legges stor vekt på både kvantitative og kvalitative brukerundersøkelser.

6. Kurs i plan- og byggesak for førstelinjetjenester

Norsk Kommunalteknisk Forening (NKF) har planer om å starte opp forsøk med dagskurs i plan- og byggesak for førstelinjetjenester, i første omgang for Ålesund kommune. Et samarbeid kan gi inntekter til forumet – NKF kommer tilbake med forslag til en sats per deltaker.

Vedtak: Styret er positive til å innlede samarbeid med NKF om kurs i plan- og byggesak for førstelinjetjenestene i kommunene. Styret ser også tilsvarende muligheter innenfor andre områder som for eksempel NAV, skatt og Husbanken.

7. Offentlig servicepris

Forbrukerrådet har gjennomført en rekke tester av servicenivået i offentlig sektor, men det er uavklart hvilke planer rådet har videre. Styreleder og daglig leder inviterer rådet til et møte for å forsøke å avklare hvilke planer de har videre, og om det kan være aktuelt med et samarbeid. For eksempel ble rådets kåring avholdt på direkten under Servicekonferansen 2011.

Forumet ser det som et mål å opprette en offentlig servicepris som har et godt faglig grunnlag, og det ville være naturlig å dele ut en slik pris under de årlige servicekonferansene. Det er ikke aktuelt å opprette en

Forum for offentlig service



slik pris på egenhånd, men samarbeide med en eller flere andre aktører.

SEEYOU er den eneste kommersielle kundesenterprisen i Norge i dag, og gjennomføres på vegne av Confex. Målingene foretas i en kanal, og er basert på få samtaler og situasjoner (97 samtaler med 14 ulike rollespill). Fokuset er på service og kundeopplevelse, og ikke innhold/kvalitet på besvarelsene.

Skatteetaten har blitt gjenstand for måling av SEEYOU, og har skåret relativt lavt. Marit Walle mener at resultatet gir et uriktig bilde av etaten, siden det bare er én kanal som måles, og fordi utvalget er lite.

Forumet ser det ikke som aktuelt å samarbeide med Confex om SEEYOU.

Innbyggerundersøkelsen gjennomføres av Direktoratet for forvaltning og IKT. Undersøkelsen måler innbyggernes og brukernes tilfredshet med det offentlige velferdstilbudet, og er en av de største utvalgsundersøkelsene i Norge. Resultatene skal gi status i dag, vise utviklingen over tid, og gi et bedre kunnskapsgrunnlag for å videreutvikle tjenestene. Undersøkelsen ble gjennomført for første gang i 2009, og skal etter planen gjentas hvert andre år.

Forumet ser Difi som den mest naturlige samarbeidspartneren i kraft av innbyggerundersøkelsens innretning og omfang. Marit Walle, Espen Sunde, John Firing og Torbjørn Vinje inviterer Difi til et møte for å diskutere et mulig samarbeid.

Vedtak: Styret ønsker å arbeide for en offentlig servicepris i samarbeid med andre aktuelle aktører, og målet er å få til en utdeling av prisen(e) under de årlige servicekonferansene.

8. Servicekonferansen 2012

Servicekonferansen 2012 arrangeres på Rica Nidelven, Trondheim, 25.-26.10. Landsmøtet arrangeres 24.10, etterfulgt av omvisning og middag på Rockheim.

Det er rundt 190 deltakere og 7 utstillere per 17.09. Alle i styret bruker sine nettverk for å forsøke å få flere deltakere og utstillere.

Vedtak: Daglig leder fortsetter å sende ut nyhetsbrev om servicekonferansen, og arbeider aktivt sammen med selger av utstillingsplasser for å rekruttere utstillere fra offentlig sektor, spesielt fra staten: Skatteetaten, NAV, Husbanken, Difi og IMDi.

9. Landsmøtet 2012

Landsmøtet gjennomføres 24.10, dagen før servicekonferansen. Det er viktig å ta godt imot de som kommer til landsmøtet utenom styret. Marit Walle er vert.

Dagsorden og saksdokumenter til møtet ble gjennomgått i forhold til:

- Årsberetning, regnskap og revisjonsberetning 2010-11
- Fastsettelse av kontingent for 2012
- Budsjett 2013-2014
- Vedtektsendringer i forhold til visjon, medlemskap og styrets sammensetning

Saksdokumentene publiseres senest 14 dager før landsmøtet.

Forum for offentlig service



10. Tiltaksplan med utgangspunkt i strategiplanen

Styret gjennomgikk tiltaksplanen v 0.2. Det ble foretatt enkelte justeringer.

Vedtak:

- Daglig leder sørger for at forumet kommer på Facebook før servicekonferansen.
- Annette, Siv og Espen starter så snart som mulig opp arbeidet med å kartlegge prosjektmidler til opprettelse av en større administrasjon for forumet
- Ferdig tiltaksplan vedtas på styremøtet 14.12

11. Møteplan høsten 2012

Start	Slutt	Aktivitet
2012-10-24 12:00	14:20	Styredugnad, Rica Nidelven, Trondheim 12:00 Lunsj, 12:45 Konferansemapper, 13:45 Gjennomgang av kjøreplanen, 14:00 Forberedelse landsmøtet
2012-10-24 14:30	16:15	Nettverkskoordinatorsamling, Rica Nidelven, Trondheim Hovedtema: Klarspråk
2012-10-24 16:30	17:15	Landsmøte, Rica Nidelven, Trondheim
2012-10-24 17:30	20:30	Konferansevorspiel på Rockheim, Trondheim
2012-10-25 10:00	2012-10-26 13:00	Servicekonferansen 2012, Rica Nidelven, Trondheim
2012-12-14 10:00	16:00	Styremøte nr 5-12, NKF, Borggata 1A, Oslo Foreløpig sakliste: Presentasjon av NAV, Kunnskapsdeling ved bruk av sosiale medier, Servicekonferansene – teknisk samarbeidspartner Middag fra ca kl 1700.

12. Eventuelt

Ingen saker.

Oslo, 18.09.12

Ingrid Trømborg
styreleder

Torbjørn Vinje
daglig leder