

Ref. – Styremøte nr. 3 - 2002

Til stede : Svein Erik Skjønnås, Eva Kristin Lian, Jan Petter Bergan, Liva Aronsen, Mårten Skajaa og Wencke Olsen
Frafall : Elin Brede Kristiansen. Sture Medby møtte i hennes sted.
Dato : 2. og 3. des. -02
Møtested : Oslo – Statskonsult, Stensberggt. 25A – Møterom c778 / c575

SAKER: Dag 1 - 2. desember kl. 10.00.

1. Gjennomgang dagsorden

Det ble etterlyst uttalelse til OSK-prosjektets mail om tjenestebeskrivelser. Dette vil vi komme tilbake til.

Det ble også etterlyst søknad om midler fra AAD. Dette må diskuteres nærmere, da en slik søknad må gå til et spesielt prosjekt.

2. Referat fra forrige møte

Det kom ingen innvendinger til referat fra forrige møte, som ble godkjent

3. Innkommet post (henvendelser)

- henvendelse fra Statskonsult om uttalelse til tjenestebeskrivelser
- tilbud fra Fjell og Fjord om samarbeid "Service 2003"
- tilbud på profilhåndbok fra Hattrem
- henvendelse fra Serviceheltene om å få presentert ideer om samarbeid

4. Referatsaker

- **Stemningsrapport fra kommunene**
Styremedlemmene fortalte om utviklingen i egne kommuner og hva som rører seg for øyeblikket.
- **Møte med HINT**
Eva K. Lian har diskutert med Høgskolen i Nord-Trøndelag om studier. Planlegging denne høsten har likevel kommet så langt at det ikke blir noe ut av et evt. samarbeid i år.
Vi bør satse på å samarbeide med høgskolene om utdanning. Studier ble etterspurt på konferansen. Mårten Skajaa er ansvarlig for å sjekke hva Høgskolene kan tilby.
- **Konferanser OSK (regi KS og Fylkesmannen) med deltakelse fra FOSK**
Erfaringskonferanser om OSK skal arrangeres i alle fylker. Svein Erik Skjønnås hadde innlegg i Nordland om nettverk for servicetorgansatte. KS og fylkesmennene er interessert i tettere nettverk m/FOSK. Liva Aronsen har deltatt på tilsvarende samling i Buskerud, Eva Lian har vært i Trøndelag og Elin Brede Kristiansen i Akershus.

5. Økonomi

- **Budsjett og regnskap**
Liva Aronsen orienterte om budsjettsituasjon og regnskap for øyeblikket. Regnskapet fra Servicekonferansen skal være klart til neste møte. Inntektene er medlemskontingent og servicekonferansen, utgifter er styremøter.
- **Medlemsoversikt**
- FOSK har for øyeblikket 70 medlemskommuner.

6. "Service 2003" – drøfting av innkomne tilbud/forslag

- **Møte med Chris Garmann**

Chris Garmann møtte.

Garmann signaliserte at han var interessert i et samarbeid om Service 2003 omtrent etter samme mal som forrige konferanse. Han ønsket en fast kontaktperson i styret å forholde seg til, og mente at det er viktig å få inn nye utstillere med nye ideer. Styret bør tenke gjennom strategier og lengden på konferansen.

Styret og Garmann diskuterte ønsker og behov for neste konferanse, bl.a. behov for vitalisering og fornying i forhold til tidligere konferanser. Det ble i tillegg diskutert hvilke signaler som ble gitt i evalueringsskjemaene fra årets konferanse.

Styret vil komme tilbake til evt. samarbeidsavtale på et seinere tidspunkt.

- **Brede Consulting**

Nils Johan Brede møtte dag 2 kl. 09.00, se referat under.

- **Fastsette sted og dato for konferansen**

Diskusjon rundt plassering – fordeler og bakdelar med å legge den utenom Østlandsområdet – i dette tilfellet Trondheim. Det ble også diskutert å kombinere regionale konferanser med den sentrale konferansen. Styret ble til slutt enige om at hovedkonferansen 2003 blir på Gardermoen 24. – 25. september, mens det kan arrangeres mindre regionale konferanser utenom. For øyeblikket er det planer om slike konferanser i Trøndelag og i Nord-Norge. For å få ned kostnadene arrangeres Service 2003 over 2 hele dager i stedet for 2,5 dager som i dag. Årsmøtet arrangeres på ettermiddagstid dag 1. Årsmøtet kan godt inneholde en faglig diskusjon. Det ble diskutert om vi bør sette medlemspris/ikke medlemspris på neste konferanse.

7. OSK-Prosjektet

Styret diskuterte konsekvenser av en reduksjon/nedeleggelse av OSK-prosjektet på dette tidspunktet. Dette kan også innebære at hjemmesida vår forsvinner, og styret diskuterte derfor problemstillinger rundt dette og alternative løsninger. Styret bestemte seg for å sende et brev til AAD der vi kommenterer planene.

I tillegg ble tilbud som sekretariatsfunksjon fra Kommuneforlaget diskutert, uten at det ble fattet noen beslutning på dette tidspunktet.

- **Viktige samarbeidspunkter for neste år (FOSK og OSK-prosjektet)**

Forut for møte med repr. For OSK-prosjektet diskuterte styret ei liste vi har fått tilsendt fra Statskonsult over hva de har gjennomført og hva de planlegger framover. Styret mener dette bør prioriteres:

- Felles IKT-løsninger er et av de viktigste punktene å jobbe med. Dataløsninger er en nøkkel når det gjelder samarbeid mellom stat og kommune.
- Være en pådriver når det gjelder interaktiv saksbehandling.
- Ennå er det vanskelig å samarbeid med statsetatene, dette må arbeides videre med
- Det er viktig at SATS ikke havner utenfor servicekontorene

Møte m/repr fra OSK-prosjektet i Statskonsult – Torbjørn Vinje og Kristin Lensby

Statskonsult begynner å få inn tilbakemeldinger fra spørreundersøkelsen (ca. 100 svar

per i dag) og disse viser at arbeidet mot statsetatene er viktig.

Foreløpig antar de at det blir tilnærmet full drift i OSK-prosjektet til neste år, med litt mindre ressurser.

Styret ble bedt om å uttale seg til 4 spørsmål fra OSK-prosjektet, og uttaler følgende:

1. *Hva er viktig å videreføre eller sette fokus på til neste år*

- IKT-løsninger mellom stat og kommune, få på plass avtaler for innsynsrett
- Viktig å være oppmerksom på at vi gjennom OSKene allerede har arenaen klar for SATS-prosjektet – det er bare tilgangene som mangler
- Kontakt med nye samarbeidspartnere – for eksempel Tolldirektoratet, Politiet, Statens Vegvesen

2. *Hvilke behov har de etablerte servicekontorene?*

- interaktivitet og selvbetjening – den digitale kommune
- kravspesifikasjoner for IT-løsninger
-

3. *Hvilke behov har prosjektene som er i planleggings- og oppstartfase?*

- Det er viktig at en er bedre oppdatert og på banen når det gjelder for eksempel OSK og SATS

4. *Andre tilbakemeldinger*

- Sterkere styringssignaler stat/kommune
Behov for kurs:
 - Serviceforståelse og teamutvikling
 - FOSK bør delta i sentralt samarbeidsforum, og inviteres til å stille med representant på neste møte fra 12 – 15
 - Beredskap – møte 8. januar i Oslo – FOSK inviteres evt. til å stille med representant

Møtet slutt kl. 16.30.

Forts. Dag 2

SAKER: Dag 2 - 3. desember kl. 08.30

Opstart ny dag – Inntrykk fra gårdsdagen

Styret diskuterte/oppsummerte kort inntrykk fra gårdsdagen.

Når det gjelder møte i Sentralt samarbeidsforum/fast representant, ble styret enige om å kontakte Elin Brede Kristiansen for å høre om hun har anledning.

Når det gjelder kommunalt beredskap ble en enige om at en i større grad ønsker å være høringsinstans både underveis og etterpå, og ikke ha eget medlem i komiteen.

Styret oppsummerte/diskuterte også mulige samarbeidspartnere og koalisjoner i forbindelse med Service 2003. Endelige avgjørelse på dette området må tas de første dagene etter at styremøtet er avvikla.

Møte med Brede Consulting (sak 5b)

Hva kan han evt. bidra med i forhold til servicekonferansen?

- Samarbeider med andre tidligere samarbeidspartnere til Servicekonferansen om USA-tur i mars (7. – 16. mars) neste år. Samarbeider også med Serviceakademiet og med Kommuneforlaget.
- Tennessee er kåret til beste servicekommune i USA. Bør presenteres av FOSK på konferansen neste år.
- Kan bidra med program: faglig innhold og foredragsholdere – nye vinklinger og nye innspill.
- I tillegg kontakt med flere leverandørmiljøer, og kan bidra til godt opplegg for leverandørene.
- Innspill videre: spennende å presentere benchmarking av de beste servicekommunene. Kåre 1. 2. og 3. plass. Brede/Kommuneforlaget evt. KS er villige til å bidra. FOSK bør godkjenne kriteriene. Se på kriteriene bak "årets servicebedrift"!
- Kan tilby flere forslag til tekniske arrangører.

8. Nettverksbygging

KS:

Styret ønsket et møte med KS; men fikk ikke tilbakemelding/bekreftelse på invitasjon.

Statskonsult:

Ragna Karina Priddy møtte. Følgende saker ble diskutert:

- Verving og nettverksbygging: Hun har sjekka danske LKS/Landsforeningen af kommunale servicebutikker. Forumet er mest fokusert på lederne. Men de har laget kretser/utvalg i amtene (å la fylkeskretser). Kretsene er engasjert i kursing for serviceansatte bl.a. Bør vi mer målretta gå på de kommunene som allerede har et servicekontor, og få personlig kontakt med servicekontorledere og prosjektledere for å verve/bygge oss opp regionalt?
- OSK-prosjektet fortsetter etter nyttår, men blir trappet noe ned. Opprettholder uansett OSK-veven og "Informasjon på tvers".
- Statskonsult skal omorganiseres i løpet av 2003, og deler av virksomheten bli til AS. Det vil foreløpig ikke ha betydning for OSK-arbeidet.
- Regionale nettverk:
 - Info- og servicetorgledere har nettverk i Akershus og Østfold – finnes ikke tilsvarende i andre fylker.
 - Det står ikke noe om OSK i tildelingsbrevet til fylkesmennene.
 - Håvard Mo (KS sentralt) har oversikt over KS-representanter regionalt.
- Styret ønsket – og får fast spalte i "Informasjon på tvers" for å synliggjøre FOSK.

- FOSK ønsker å sende info til dem som svarer på Statskonsults OSK-undersøkelse.

9. Kommuneforlaget

Knut Helland møtte.

- **Dialog om samarbeid, FOSK som ref. gruppe**
Ønsker hjelp til utvikling av tjenstedetabasen, og at FOSK bør være med i referansegruppa. Ønsker tilbakemelding på dette.
- **Innspill utvikling/videreutvikling av produkter**
Tilbakemelding om at FOSK ønsker å være med å utvikle videre tilbud når det gjelder E-læring, spesielt opplæring for servicekontoransatte. Styret bestemte at kontaktperson blir Eva K. Lian.
- **Drift av nettsted – utvikle kvalitetsstempel fra FOSK**
Se under

- **Sekretariat/"Service 2003"**

Kan evt. drive sekretariat for FOSK inkl. nettsted. Må henge sammen. Kan være Teknisk arrangør av servicekonferansen. Deling av overskudd kan være en måte å betale for sekretariatet på. Har fagnettverk og KS-nettverk, og kan dermed skaffe Foredragsholdere. Kan være med i prosjekt rundt servicekonferansen. FOSK må komme med kravspek om hva som skal gå inn i en sekretariatsfunksjon.

10. Profilhåndbok for FOSK

Finnes også elektronisk, den versjonen sendes over til alle. Logo vedlagt spesifikasjoner både når det gjelder farge og størrelse. Inneholder fargekart og fonter. Brukes både i power point og på nettsidene. Grafiske element til power-point. Kula går igjen i profilfargene. Forslag til brevark og konvolutter. Forslag til hjemmeside.

Burde vi få registrert FOSK i Brønnøysund? Har lagt inn opsjon på FOSK.no.

Styret går enstemmig inn for at *dette* er profilhåndboka. Vi avventer en powerpoint-presentasjon om FOSK. Eva sender ut og får tilbakemeldinger fra resten av styremedlemmene.

Eva sjekker hva som blir enkleste og beste måte å jobbe på i forhold til FOSK sine nettsider, samt bestiller brevark.

11. Strategiplan – innspill til arbeidsgruppe

Samla tråder fra dette møtet:

Viktige punkter for 2003:

- Servicekonferansen 2003
- Prosjektorganisering av servicekonferansen
- Høringsinstans i forskjellige utvalg
- Kompetansebygging
- Nettverksbygging – KS sentralt og regionalt, Statskonsult, Kommuneforlaget og Fylkesmennene – evt. AAD.
- Informasjon/kommunikasjon
- Videreformidle informasjon utenfra
- Dele opp landet i regioner for å etablere lokale fora
- Være tydeligere på at vi er til for servicekontoransatte – ledere og medarbeidere
- Selge oss selv til våre potensielle medlemmer (over)

- I større grad dra inn medlemskommunene, for eksempel i prosjektgrupper – altså bruke medlemmene mer aktivt
- Prøve å oppsøke nyåpna servicekontor for å ta kontakt (få oversikt fra Statskonsult)
- KS som samarbeidspartner??
- Årets servicepris?

Innspill om vi bør dele opp i faste strategier som går over flere år og arbeidsplaner for hvert år. Ferdig strategiplan sendes Eva Lian som lager en powerpoint-presentasjon som et medlemsbrev etter den tid.

Konferanser i Nord-/Midt-Norge

Samarbeid med KS er viktig. Det bør satses mer på lokale enn sentrale aktører. Økonomisk fundament må sjekkes nøye. Service 2003 bør selges inn på de lokale konferansene. Svein Erik Skjønnås og Eva Lian kommer tilbake med opplegg.

12. Oppsummering – Arbeidsplan

Styret er enige om at det foreløpig ikke er aktuelt å forespørre Kommuneforlaget om sekretærhjelp. Formannen sender skriv til KS sentralt for å få synliggjort FOSKs rolle i erfaringskonferanser og lignende. Det tas også kontakt med LKS i Danmark for å drøfte nærmere samarbeid/erfaringsutveksling.

Styret har tidligere nevnt at en er mer interessert i være en høringsinstans enn å sitte i ei arbeidsgruppe for beredskap. Dersom det skal velges en representant, utpeker formannen denne.

”Service 2003” arrangeres på Gardermoen 24. og 25. sept. 2003

Denne gangen organiseres arbeidet som et prosjekt, der styret er styringsgruppe, og det opprettes ei arbeidsgruppe for å ta seg av det praktiske arbeidet i forbindelse med konferansen. FOSKs representanter i arbeidsgruppa er Liva Aronsen og Mårten Skajaa.

Foreløpig mandat til styringsgruppa:

- Tid: 24. og 25. sept., sted: Gardermoen
- Kvinnelig konferansier
- Erfaringsmessige ting må komme sterkere frem
- Synliggjøre FOSK i større grad
- Ha årsmøtet om ettermiddagen den 24. september
- Avslutte konferansen kl. 15.00 evt. 16.00 siste dag
- FOSK vil subsidiere medlemskommuner på konferansen på forskjellige måter
- Teknisk arrangør overlates til arbeidsgruppa
- Ingen i arbeidsgruppa som ikke er medlem av FOSK kan opptre på vegne av FOSK.
- De i styringsgruppa som ikke er medlemmer av FOSK skal kun ha en person som forholder seg til styringsgruppa (styret i FOSK)
- Arbeidsgruppa foreslår navn på konferansen og gir tilbakemelding til styringsgruppa
- Innholdet bør være en blanding av vyer og erfaringsutveksling

Styrets enansvar under konferansen:

- Årsmøte

○ Utdeling av evt. servicepris

13. Møte med Jan Erik Gullheim

Sture, Jan Petter og Wencke måtte avslutte møte før Jan Erik kom. Det var Eva, Mårten, Liva og Svein Erik som kunne bli igjen.

- Jan Erik redegjorde for sitt syn på hvordan neste års servicekonferanse bør gjennomføres. Han klargjorde også sitt forhold til andre aktører i markedet, som også ønsket å samarbeide med FOSK om "Service 2003"
- Gullheim bekreftet at dersom det var ønskelig kunne han påta seg samarbeidet med FOSK, uten større bindinger til andre aktører enn hva FOSK kan akseptere.

Møteslutt: 14:50

Neste møte: 10. februar – Verdal, Hell

05.12.02

Wencke S. Olsen
sekretær