

Forum for offentlig service



Referat fra styremøte nr. 5-14, 16.09 og 19.09

Tilstede:

John Andrew Firing, Askim kommune
Annette Gundersen, Kristiansund kommune
Torunn Thuve, Tønsberg kommune
Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune
Berit Øverland, Randaberg kommune
Kjersti Rongved, Bodø kommune
Espen Sunde, NAV/Arbeids- og velferdsdirektoratet
Marit Walle, Skatteopplysningen
Torbjørn Vinje (ref), Norsk Kommunalteknisk Forening

Fraværende:

Siv Brynestad, Husbanken (permisjon)

Saker:

1. Referat fra styremøte nr 4-14

Vedtak: Godkjent

2. Orienteringssaker

a. *MVA-saken*

MVA saken er avsluttet, og Skatteetaten har tilbakeført tidligere innbetalinger.

b. *Regnskap pr 31.08.14*

Resultatregnskapet viser et årsunderskudd pr 31.08.14 på kr 1 650,-. Det er forventet et positivt resultat for hele året etter at Servicekonferansen 2014 er gjennomført.

c. *NANO-læring, Junglemap*

Forumet har inngått avtale med Junglemap, et norsk firma som har utviklet læringsplattformen NanoLearning; verktøyet gjør det enkelt å lage korte læringssekvenser innen ønskede tema.

De fleste arbeidstakere har en hektisk hverdag; filosofien er at det kan være enklere å sette av 5-10 minutter om gangen, enn en hel dag, og at læringsutbyttet blir større enn ved å få en stor bolk med masse informasjon på en gang; i tillegg er det enkelt å repetere tema etter behov.

Det er i teorien ingen begrensninger i forhold til tema, og forumets mål er blant annet å utvikle en katalog med Nano-leksjoner som kan være til hjelp i førstelinjene, og kanskje spesielt i forhold til digitale verter som skal yte hjelp til selvhjelp.

Kommuner, statlige virksomheter og private bedrifter som har prøvd ut verktøyet og leksjonene over lengre tid, gir tilbakemelding om høyt læringsutbytte. I f.eks. Askim kommune bruker de verktøyet aktivt til intern opplæring.

Forum for offentlig service



Det er viktig å tenke bevisst hvilke leksjoner som er relevant på tvers av førstelinjer i stat og kommune.

Det er behov for avklaring mht rettigheter og muligheter til å ta i bruk verktøyet i egne virksomheter, som for eksempel Skatteetaten og NAV.

d. Strategiarbeidet

Det er avtalt møte 10.10 i arbeidsgruppen for revidert strategiplan (Marit, Espen, John, Torbjørn).

3. Forberede besøk i Skanderborg og Vejen

Aktuelle tema og spørsmål er oppsummert i eget notat.

4. Servicekonferansen 2014

Pr 16.09 er det 206 påmeldte.

Siv, Marit og Espen fortsetter markedsføringen mot navngitte personer i egen organisasjon (mulighet for 10 deltakere fra hver organisasjon som ikke betaler deltakeravgift (må betale for ev overnatting, sosial middag, festmiddag)).

Utstillere fra offentlige virksomheter samles.

5. Landsmøtet 2014

Landsmøtet 2014 avholdes 29.10 kl 1800-1900 på Thon Hotel Oslo Airport, Gardermoen.

Forslag skal være innkommet senest fire uker før, og saksdokumenter sendes ut senest to uker før.

Valgkomitéen har slutført sitt arbeid.

Vedtak: Daglig leder utarbeider forslag til årsberetning for 2012 og 2013 innen 03.10; styret gir tilbakemelding innen 10.10.

6. Evaluere studieturen

Styret gjennomførte studietur til Danmark, og hadde møte 18.08 med kommunaldirektør Lisbeth Binderup (og medarbeidere) i Skanderborg kommune om Kommunen 3.0, og med borgerservicechef Jane Ussing i Vejen Kommune; Ussing er også formann i Borgerservice Danmark.

Noe av kjernen i besøkene blir oppsummert gjennom to artikler som blir publisert på offentligservice.no.

Stikkord fra evalueringen i styret:

- Mange nyttige faglige erfaringer med Kommunen 3.0 og oppbygging av Borgerservice-kontorene. Det gir mye inspirasjon og mange idéer til egen virksomhet.
- Besøket gir et grunnlag for bedre samarbeid med Borgerservice Danmark.

Forum for offentlig service



- De enkelte kommunene har forskjellig tilnærming til og implementering av Kommunen 3.0; det er ingen stor overordnet statlig plan som ligger til grunn.
- Vi møter lederne, og det blir kanskje tegnet et glansbilde av virkeligheten; vi får høre om suksessene, og ikke om de områdene der de ikke lykkes så godt. "Virkeligheten" er hos hver enkelt deltaker på ledermøtet i Skanderborg, og det kunne vært interessant å være med i en av gruppene for å høre på diskusjonen. Det samme gjelder i forhold til Borgservice – i framtidige møter må vi forsøke å få input direkte fra de som jobber i førstelinjen, i tillegg til det som blir presentert fra ledelsen.
- Noe av det viktigste er å gå inn i våre egne organisasjoner, og få til samspillet mellom tjenestene (i egen virksomhet, og mellom stat og kommune).
- Ingen reflekterte over utfordringer i forhold til fremmedspråklige; mange fra andre kulturer stoler ikke på det offentlige. I tillegg er det en del som mangler grunnleggende ferdigheter på PC, og det er da ofte ikke nok å gi hjelp til selvhjelp én gang – det må gås mange runder (det er kanskje også noen som bevisst utnytter sin "hjelpeløshet").
- Digitale tjenester: Møter mellom mennesker vil alltid være der, og det vil gjennomsnittlig være større utfordringer enn tidligere knyttet til den gruppen som må møte opp fysisk.
- Kartlegging av profiler kan være nyttig, og er noe som mange i styret har erfaring med fra egen virksomhet (mange forskjellige metoder i praksis). Diskutere på et framtidig styremøte om det kan være aktuelt å tilby dette som et verktøy ut til offentlig førstelinje.

7. Møteplan 2014

10.10 kl 0900-1000: Styremøte, tlf

29.10 kl 1600: Dugnad mapper, gjennomgang kjøreplan (Thon Hotel Oslo Airport)

29.10 kl 1800: Landsmøte (Thon Hotel Oslo Airport)

30-31.10 Servicekonferansen (Thon Hotel Oslo Airport)

26.11 kl 1230-1600: Styremøte, NKF (middag etter møtet)

Mai/juni 2015: Styreseminar, Bodø (dato forsøkes avklart i løpet av okt)

8. Eventuelt

a. Samarbeid med Standard Norge

Henvendelse fra Standard Norge:

"...stadig flere kommuner som tar i bruk standarder, og Standard Norge får jevnlig forespørsel fra norske kommuner om utvikling av nye standarder, behov for kurstilbud, seminarer, it-løsninger med distribusjon av standarder etc.

Standard Norge ønsker et sterkere samarbeid med en bransjeforening eller nettverk inn mot kommunal sektor..."

Vedtak: Daglig leder gjennomfører et møte med Standard Norge. Det vurderes på et senere styremøte om det kan være aktuelt med et samarbeid.