

# Forum for offentlig service



## Referat fra styremøte nr 4-17, 23.08, Oslo

### Tilstede:

Nestleder Terese Olstad Bjerke, Husbanken  
Styremedlem Espen Sunde, NAV/Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Styremedlem Annette Gundersen, Kristiansund kommune  
Styremedlem Torunn Thuve, Tønsberg kommune  
Styremedlem Torgeir Endre Torgersen, Skattedirektoratet  
Varamedlem Kjersti Rongved, Bodø kommune  
Varamedlem Mona Hovland Jakobsen, Direktoratet for forvaltning og IKT  
Daglig leder Torbjørn Vinje (ref), Norsk Kommunalteknisk Forening

### Fraværende:

Styreleder John Andrew Firing, Askim kommune  
Styremedlem Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune

### Saker:

#### 1. Referat fra styremøte nr 3-17

**Vedtak:** Godkjent

#### 2. Orienteringssaker

##### a. *Fremtidens offentlige service – visjonsworkshop*

Mona og Espen var tilstede. Det er laget en rapport etter seansen, med 5-6 framtidsscenarioer ang tjenester, fysisk utforming etc. Mona sender den til styret. Saken følges opp på neste møte.

##### b. *Servicekonferansen 2017*

Det er 225 påmeldte pr 23.08. Nettannonser vurderes på digi.no, Kommunal Rapport mfl.

Alle foredrag er på plass. De siste er:

##### **Digihjelpen - et kommunalt veiledningstilbud om digitale tjenester**

I prosjektet Digihjelpen samarbeider stat og kommune om oppbygging av gode kommunale veiledningstilbud ved bruk av digitale tjenester. Hvor langt har de kommet, og hvilke erfaringer i Bergen kommune tas med inn i prosjektet?

*v/Eva Hille, informasjonsdirektør, Bergen kommune*

##### **Servicesenter A-Å**

Den danske Erhvervsstyrelsen, som tilsvarende Brønnøysundregistrene, viser hvordan et profesjonelt servicesenter understøtter kanalstrategien, og sikrer en større grad av straksavklaring og hele reisen over mot digitalt førstevalg.

*v/Linnea Jørgensen, Erhvervsstyrelsen og Martine Koehler Andersen, Spitze & Co*

Erhvervsstyrelsen er en offentlig tjenesteyter med stor og bred kontaktflate i det danske samfunn. De fikk den offentlige Serviceprisen i 2015.

# Forum for offentlig service



## **Store endringer med små grep!**

NAV Fredrikstad kjennetegnes som en innovativ organisasjon, der arbeidsformer og rutiner stadig utfordres med fokus på at alt kan forbedres og gjøres litt bedre enn i går. De siste to årene har Jon-Harald utfordret virksomheten på hva som er god og riktig service til NAV sine brukere. Resultatene er svært gode og NAV Fredrikstad har vært en spydspiss i arbeidet med å redefinere servicebegrepet i NAV. I foredraget beskriver Jon-Harald hvordan NAV Fredrikstad raskt kunne realisere gevinster, ved å gjøre små enkle grep.

*v/Jon-Harald Thorsås, nestleder, NAV Fredrikstad*

### **c. Digidel fase 2: Digihjelpen**

Ingen møter i prosjektet siden siste styremøte i mai. Følges opp på neste møte.

### **d. Grafisk profil for forumet**

Torbjørn har hatt møte med to firma som kan levere grafisk design, og skal ha møte med et tredje.

Videre arbeid:

05.09 Tilbud mottatt

12.09 Leverandør valgt

21.09 Prosess med valgt leverandør

26.10 Valg av alternativ

29.11 Grafisk profil ferdig

20.12 Grafisk profil innarbeidet på nettsted og i maler

## **3. Digital status i Norge**

Mona presenterte digital status i Norge. Se presentasjon.

Det blir nettverkssamlinger med sentrale statlige aktører:

04.09: Digital modenhet

29.09: Brukerorientering

13.11 Teknologi og innovasjon

06.12 Hvert nettverk definerer sitt behov

## **4. Digitalisering og etikk**

Terese innledet om digitalisering og etikk, med utgangspunkt i Husbankens tjenester og systemer, og poengterte at *det er et privilegium å jobbe i offentlig sektor – ikke en rettighet!* Hun fokuserte på nødvendigheten av nasjonale løsninger og plattformer fra sentrale aktører som bl a Husbanken, Skatteetaten og NAV. Det ligger en enorm verdi i utvikling og sammenstilling av nasjonale data, som grunnlag for å utvikle gode løsninger. Det er i *bruken* av data verdiskapingen ligger.

Hvor ligger gevinstene i utvikling av tverrsektorielle løsninger? Hva er Difis rolle? Hva bør Difi fokusere på? Hva mener FOS? Hvilken stemme skal vi ha? Hvilket ansvar har vi som individer og som forum.

Terese lager en artikkel i okt/nov der problemstillinger og mulige løsninger skisseres.

# Forum for offentlig service



## **5. Aktivitetsplan 2017**

Utvikling av grafisk profil innarbeidet.

## **6. Eventuelt**

Ingen saker.