

Referat fra styremøte nr 5-19, 07.11

Tilstede:

Nestleder Terese Olstad Bjerke, Arbeids- og sosialdepartementet
Styremedlem Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune
Styremedlem Torgeir Endre Torgersen, Skattedirektoratet
Styremedlem Espen Sunde, NAV// Arbeids- og velferdsdirektoratet
Styremedlem Mona Hovland Jakobsen, Direktoratet for forvaltning og IKT
Styremedlem Kjersti Rongved, Bodø kommune
Varamedlem Anna Holm Vågsland, KS
Varamedlem Eva Hille, Bergen kommune

Daglig leder Torbjørn Vinje (ref), Norsk Kommunalteknisk Forening

Forfall:

Styreleder John Andrew Firing, Indre Østfold kommune 2020

5-19.1. Referat fra styremøte nr 4-19

Vedtak: Godkjent.

5-19.2. Orienteringssaker

Ingen saker.

5-19.3. Regnskap 2018 – signering

Revisors regnskap for 2018 ble signert av de faste styremedlemmene. Styreleder signerer på styremøtet 05.12.

5-19.4. Servicekonferansen 2019 – evaluering

Servicekonferansen 2019: Innovasjon og digitalisering – det handler om mennesker, ble arrangert 18.-20.09 på Thon Hotel Lofoten i Svolvær.

Det var 224 deltakere (318 i 2018) inkl arrangør, foredragsholdere og utstillere. Det var forventet lavere deltakelse enn tidligere år pga beliggenhet.

Den 18.09 var det sosialt arrangement på hotellet med 100 deltakere.

Evalueringen i Questback er besvart av 115 av 181 vanlige deltakere.

Konferansen totalt sett får gode tilbakemeldinger: Det er 37 % som gir en score på 6, 35 % gir 5 og 20 % gir 4. Tilsvarende fordeling i 2018 var 42, 47 og 8 %, så det er noen færre som gir toppscore i år.

Foredragsholderne får gjennomgående gode tilbakemeldinger både på framføring og faglig innhold/nytteverdi. De fleste har en score på mellom 4,5 og 5.

Lofoten som konferansested, hotellet, mat og drikke mm, får meget god tilbakemelding, med stort sett over 5,5 i score. Middagen, Lofoten opplevelsesbankett, var i særklasse, og fikk en score på 5,9.

Programkomitéen bestod av:

- Torbjørn Vinje, Forum for offentlig service
- Anna Holm Vågsland, KS
- Torgeir Endre Torgersen, Skatteetaten
- Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune

- Terese Olstad Bjerke, Arbeids- og sosialdepartementet
- Mona Hovland Jacobsen, Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)

5-19.5. Aktivitetsplan 2019

Aktivitetsplanen ble gjennomgått og oppdatert.

Innspill på bruk av Facebook (FB):

- Kommunikasjonsforeningen bruker FB aktivt i lokallagene. F eks ved å legge ut “teasere” i forkant av arrangementene. Foreningen har personlige medlemskap.
- I FOS deles aktuelle artikler fra offentligservice.no etter hvert som de publiseres. Det er viktig at styret liker og deler artiklene.
- Styret og daglig leder har behov for grunnopplæring i funksjonaliteten i FB. Marlene engasjerer en kollega i Tromsø kommune til å ta en times opplæring via Skype/Teams.

5-19.6. Strategiarbeid – oppfølging fra styreseminaret

Diskusjonen fra strategiarbeidet i mai ble videreført. Innledende spørsmål:

Hva legger vi i samfunnsaktørrollen?

- Påpeke organisering som ikke er optimal hos offentlige tjenesteytere?
 - Er vi i posisjon til det?
- Bidra til endret organisering hos tjenesteytere?
 - Hvordan?
- Bidra til endret samhandling mellom tjenesteytere?
- Bidra til at potensialet i digital teknologi utnyttes bedre?
- Hvordan arbeide i praksis for at «det skal være enkelt å møte det offentlige»?

Samfunnsaktør i praksis:

- I hvilke sammenhenger blir offentlig service, tjenesteutvikling og organisering satt på dagorden?
 - Eks: Samhandlingsreformen, kommune-/fylkeskommunereformen, Digitaliseringsstrategi for offentlig sector 2019-25, strategi for kunstig intelligens (ferdig i 2019), klarspråk, uu, innen hver etat/kommune.
- Hvilke sammenhenger/fora er mest aktuelle for forumet?
- Hva skal vi bidra med for å oppnå mest mulig?
- Har forumet rett kompetanse i styret og i adm?
 - Signaler til valgkomitéen (landsmøtet 2020)?

Det kom ingen klare konklusjoner gjennom diskusjonen, men her er noen sentrale punkter:

- Forumets visjon om at “det skal være enkelt å møte det offentlige”, er en god rettesnor, som står seg over tid.

- Vi skal bidra til at førstelinjen får best mulige arbeidsforhold (vi har behov for å definere førstelinjen, er det alle som møter innbyggerne når de ønsker å få utført en offentlig tjeneste?).
- Klart språk og god kommunikasjon bidrar til bedre tjenester, til at det blir enklere å møte det offentlige. Helhetlig språk, med felles begrepsapparat for offentlig sektor er også viktig.
- Den viktigste driveren over tid er den teknologiske utviklingen med flere og bedre nettbaserte tjenester. Selvbetjeningsløsninger reduserer eller fjerner behovet for kontakt med førstelinjen for de fleste innbyggere som trenger tjenesten. Frigjort tid må brukes på de som trenger personlig oppfølging og hjelp til selvhjelp. I praksis ser vi eksempler på at gevinstene tas ut i form av færre årsverk.
- Forumet bør også være opptatt av at det skal være mest mulig sammenhengende tjenester.
- Forumets styre er både en tverrfaglig og tverrsektoriell møteplass, med erfaringer fra svært ulike ståsted. Det oppleves som verdifullt å møtes, diskutere aktuelle tema, få ny innsikt og ta med seg erfaringer og synspunkter tilbake til hver enkelts arbeidsplass.
- Forumet deler beste praksis og erfaringer fra hele offentlig sektor, til førstelinjen og alle som er opptatt av gode offentlige tjenester. Det har betydning hvordan vi formidler det, og i hvilke kanaler for å nå best mulig ut. Her kan det være aktuelt å samarbeide med Kommunik og Kommunikasjonsforeningen.
- Forumet må bidra til å heve statusen for førstelinjen. Det kan f.eks være ved å stille kvalitetskrav og lage en sertifiseringsordning.

5-19.7. Servicekonferansen 2020

Servicekonferansen 2020 arrangeres 04.-06.11 på Scandic Nidelven, Trondheim.

Programkomité:

- Torbjørn Vinje, Forum for offentlig service
- Anna Holm Vågsland, KS
- Torgeir Endre Torgersen, Skatteetaten
- Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune
- Espen Sunde, Arbeidsdirektoratet // NAV
- Mona Hovland Jacobsen, Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi)

Programarbeidet starter med en idédugnad på første styremøte i 2020.

5-19.8. Aktivitetsplan 2020

Saken ble utsatt til neste styremøte.

5-19.9. Eventuelt

Ingen saker.