

## Referat fra styremøte nr. 2-22, 22.03 kl. 1200-1600

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet // NAV, Fyrstikkalléen 1, Oslo

Til stede:	Forfall:
Styreleder Terese Olstad Bjerke, Oslo kommune Nestleder Torgeir Endre Torgersen, Skattedirektoratet Styremedlem Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune Styremedlem Mona Hovland Jakobsen, Politiet Styremedlem Kjersti Rongved, Bodø kommune Styremedlem Espen Sunde, NAV// Arbeids- og velferdsdir Styremedlem Eva Hille, Bergen kommune Varamedlem Anna Holm Vågsland, KS Varamedlem Hanne Krogh Lyng Sundbø, Husbanken Daglig leder Torbjørn Vinje (ref), Forum for offentlig service	

### 2-22.1. Referat fra styremøte nr 1-22

**Vedtak:** Godkjent

### 2-22.2. Orienteringssaker

#### a. Arrangementskalender

#### b. Artikler og podkast siden styremøte nr 1-22

[Politiet har høye ambisjoner for sine innbyggertjenester](#)

[Et aldersvennlig samfunn er bra for alle!](#)

[Ukens podkast: Hvordan bli best på kundeservice](#)

#### c. Servicekonferansen 2022 – påmelding fra 02.05

To åpne poster

- **Samarbeid i krisetid - hva er førstelinjens rolle?**

Kommunene tar i mot et stort antall flyktninger fra Ukraina. Hvordan fungerer samarbeidet mellom stat og kommune, og mellom kommune og frivillighet? Blir ressursene samordnet og brukt på best mulig måte? Hva kan gjøres bedre? Hva bør være førstelinjens rolle?

*Kommentar:* Vi har ingen foredragsholder pt, men det blir mye erfaring på temaet framover, så vi lar det stå åpent.

- **NAV skal oppleves som en støttespiller**

Vi skal gi raske svar, og vi skal så langt som mulig møte folk i den kanalen som passer for dem. For noen vil det være på telefon, andre ønsker å møte oss ansikt til ansikt på video eller et NAV-kontor, mens andre foretrekker nav.no eller skriftlig dialog.

*Kommentar:* Espen jobber for å få Hans Christian Holte, og vinkling avklares med ham.

## 2-22.3. [Aktivitetsplan 2022](#) - utvalgte tema for vårsemesteret

### a. Aktuelle arrangementer styret

- [Arbeidslivskonferansen](#) 23.-24.3
- [eKommune](#) 28.-29.4
- [Digitaliseringskonferansen](#) 22.-23.08 (flyttet)

**Vedtak:** FOS dekker ikke kostnadene for noen styremedlemmer.

### b. Styremøte nr 3-22

**Vedtak:** Styremøte nr 3-22 arrangeres som styreseminar fra lunsj til lunsj i Sandefjord, 21.-22.04. Hanne og Torbjørn samarbeider om valg av hotell mm.

## 2-22.4. [Strategiprosess 2022](#)

[Saksdokument](#)

[Presentasjon v/daglig leder - utdrag](#)

### Hva om FOS ikke fantes - hvorfor trenger offentlig sektor en organisasjon?

1. *Innbyggerne har krav på gode offentlige tjenester.*
  - a. Finne informasjon raskt, og ev. dokumentasjon som kreves
  - b. Velge kanal
  - c. Loset gjennom søknadsprosessen
  - d. Svar/løsning innen «rimelig» tid
  - e. Forstå svaret, enten det er positivt eller negativt
2. *Innbyggerne trenger en organisasjon som:*
  - a. Er opptatt av *hvordan* tjenestene utøves (service) og *innholdet* (produktet/resultatet/informasjonen/løsningen)
  - b. Kan tenke tverrfaglig og uavhengig av det offentliges organisering
  - c. Vil at *alle* skal få gode tjenester, uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, etnisitet, bosted etc.
  - d. Kan være en pådriver for å tilfredsstillere udekkede behov
3. *Hva kreves av en organisasjon med et helhetlig perspektiv på service og tjenesteyting?*
  - a. Jobbe både mot førstelinjen, faglandet og andre nivåer etter behov:
    - i. Optimal organisering av tjenestene
    - ii. Service- og tjenesteutvikling
    - iii. At de ansatte har tilstrekkelig kompetanse, både i servicefaget og i tjenestenes innhold / utøvelse av tjenestene
4. *Hva må organisasjonen gjøre i praksis for å få til dette?*

Utdrag av en omfattende diskusjon:

- Aktiviteter, resultater, ressurser og roller
  - Økt aktivitet i FOS siste året – flere kurstilbud, åpne møter, artikler/podkast.
  - Høy kvalitet på servicekonferansene, som er et utrolig viktig «produkt».
  - Vi må ha en innsiktsbasert tilnærming. Velge ut noen områder som vi kan ha fokus på, velge våre kamper med omhu.
  - Vi har et hav av ressurser der ute. Vi kan organisere arbeids- og prosjektgrupper med deltakere fra både stat, kommune og fylkeskommune – etter behov. Det kan også noen ganger være aktuelt med deltakere fra privat eller frivillig sektor.
  - Viktig rolle å være samlendes, og aktiv med webinarer og lunsjmøter.
  - Ser ikke så mye resultater i det daglige, men det er kunnskap som dras med inn i egen organisasjon. Vi blir motivert til å utvikle oss videre.
  - Skape arenaene der man kan møtes. Nettverksbygging.
  - Kompetansepoolen som blant annet styret utgjør har veldig stor verdi.
  - FOS er små nok og kjappe nok til å levere verdi uten byråkrati.
  - Sitter her i kraft av jobbene våre, og vi bør helst ha forankring på egen arbeidsplass for å mene så mye i et møte i f eks et departement.
  - Reklamere mere for det vi får til, som klarspråkprosjektet i kommunal sektor.
  - Spørsmål:
    - Kan vi i en viss grad bevege oss fra passiv formidling til aktiv utvikling? Kan vi ta en større pådriverrolle?
    - Er det et hårete mål at andre etterspør oss som foredragsholdere?
    - Kan vi gjøre mer av det vi er gode på?
    - Kan vi velge ut noen områder som vi skal ha fokus på, som f.eks. digitalt utenforskap? Ingen andre har eierskap eller jobber helhetlig med dette.
- Annet:
  - Sammenhengende tjenester er tjenester til mennesker med sammensatte behov/liv.
  - Politikken styrer utrolig mye. I Oslo er det f.eks. et eget politisk utvalg for hver eneste bydel.
  - Hvordan bli mer inkluderende? I Lørenskog kommune satser de på tidlig innsats. Tidligere hjelp til eldre/demente kan forsinke at de må inn på en sykehjemsplass. Det er bedre for den enkelte, samtidig som det sparer kostnader for kommunen. Det er vanskelig å tenke langsiktig og arbeide med forebygging – det krever at man jobber på tvers.

- Dialogløsninger blir noe av det viktigste framover
- Fysisk nærvær er en glemt dimensjon. Vi må se hverandre.
- Med litt hjelp kan flere delta, men noen vil aldri bli digitale.
- Feil at det frivillige skal stå for det vanskeligste i samfunnet, men de kan bidra.
- Skatt skal bare funke, være «usynlig».
- I Danmark har de [Nettverk for digital inklusjon](#) (inkludering)
- Digital *inkludering* er et mer positivt begrep enn digitalt *utenforskap*. Det signaliserer at alle skal med, akkurat som universell utforming/tilgjengelighet for alle.

**Vedtak:**

- Digital inkludering blir fokusområde framover.
- Arbeidsgruppe/redaksjon: Mona, Terese, Espen, Anna, Torbjørn
- Foreløpige diskusjonspunkter på 1. møte:
  - Ressurssider på offentligservice.no
  - Etablering av nettverksgruppe
  - Eksterne deltakere i arbeidsgruppen/redaksjonen

**2-22.5. Eventuelt**

Ingen saker.