

Referat fra styremøte nr. 3-23, 25.05 kl. 12:00 - 26.05 kl. 11:00

Sted: X Meeting Point, Kragerudveien 50, 2013 Skjetten

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

Saksliste

3-23.1. [Referat fra styremøte nr 2-23](#)

Vedtak: Godkjent

3-23.2. [Omvisning på X Meeting Point](#)

Styret fikk omvisning i området som heter Catwalk, der de parallelle sporene skal avholdes. Lokalene er flotte, og det er rikelig med kaffestasjoner og toaletter. Utstillerne plasseres også der, siden det meste i programmet foregår i spor.

3-23.3. [Orienteringssaker](#)

a. [Medlemsoversikt og -utvikling](#)

Nye medlemmer i 2023: Statsforvalteren i Agder, BIR AS, Elverum kommune, Grue kommune, Pasientreiser HF, Helfo, Melhus kommune, Tønsberg kommune.

b. [Økonomiske vurderinger](#)

Utdrag fra saksdokument:

Forumet er i en betryggende økonomisk situasjon.

Forumet bør satse videre på de tre bærebjelkene medlemskontingenten, service- og tjenestekonferansene og kurs.

Medlemmer: I år er det gjennomført mer systematisk verving av nye medlemmer enn tidligere, og kontingentinntektene ligger 8 % over budsjett. Det anbefales å arrangere nye medlemsmøter/åpne møter minst én gang i halvåret

Konferansen: Målet er å tiltrekke mange blant våre tradisjonelle målgrupper, og nå noen nye.

Kurs: Kursene gjør forumet mindre sårbart økonomisk, tilfredsstillende et behov hos medlemmene og gir forumet mer oppmerksomhet.

Generelt: Daglig leders arbeidsinnsats bør i størst mulig grad rettes mot inntektsgivende virksomhet.

c. *Kundeservicedagene 2023*

Daglig leder deltok på Kundeservicedagene 2023, 10.-11.05 med pressepass. Målet var å lære, få inspirasjon og finne nye aktuelle utstillere. Artikler etter dagene:

- [Beste kundeservice Offentlig: Sykehuspartner](#)
- [Kundeservicedagene 2023: Noe for offentlig sektor?](#)

3-23.4. [Forumets regnskap for 2022 fra revisor - undertegning](#)

3-23.5. [Aktivitetsplan 2023:](#)

a. *Hvilke medlemstilbud/-møter er aktuelle 2. halvår?*

Digitalt utenforskap er aktuelt tema (flere detaljer i notat).

b. *Planlagte artikler 2. halvår:*

Mona:

- Innbyggerstemmen
- Ved første kontakt

Terese/Espen:

- Hvorfor vi ikke lykkes med digitalisering og bærekraft

Astrid Elisabeth:

- Krisekommunikasjon
- Nødnett

Torgeir:

- Fremtidens innkreving.

3-23.6. [Service- og tjenestekonferansen 2023](#)

- Status påmelding totalt og på sporene: Aktuelle spør ble vurdert, og endelig avgjørelse om ev. fjerning avklares i begynnelsen av juni. Det ble foretatt noen endringer av titler og tekster.
- Markedsføring:
 - Hver enkelt bruker sine kontakter og nettverk i markedsføring av konferansen. Torbjørn sender oversikt/lenker med videohilsener.
 - Konsulentfirma – variant av invitasjonen som fokuserer på å bli kjent med offentlig sektor.
 - Diginettverk
- Astrid Elisabeth ønsker velkommen til middagen.
- Bordplassering: Grupper som ønsker å sitte samme oppfordres til å gå inn tidlig.

3-23.7. Utviklingen av innbygger-/brukerservice over tid (KSindeks)

Terese, Torgeir, Astrid Elisabeth og Torbjørn tar et møte med Customer Trends for å vurdere muligheten for å lage en rapport/presentasjon hvor vi kunne sett på utviklingen av innbygger-/brukerservice i offentlig sektor over tid. Data kan f.eks. brukes i artikler, utdeling av priser under service- og tjenestekonferansen mm.

3-23.8. Service- og tjenestekonferansen 2024, 30.10-01.11

Forumet fyller 25-år i 2024. Det er foreløpig avtalt å gjennomføre konferansen i to forskjellige byer. Endelig valg gjøres senere.

3-23.9. Eventuelt

a. Innsiktsprosjektet – helhetlige digitale løsninger i NAV-kontoret

Terese presenterte kort noe av arbeidet som gjennomføres i det nasjonale innsiktsprosjektet, med utgangspunkt i delprosjektet/forprosjektet hun har ansvar for i Oslo kommune. Det er ambisiøse målsetninger om løsninger som gjør det enklere for saksbehandlerne i NAV å følge opp personer med sammensatte behov. Prosjektet er ikke flagget offentlig.

Det er aktuelt at Terese holder en liten presentasjon på medlemsmøte om digital inkludering (sak 5.a).

b. Styrets funksjonsnivå

Styrets medlemmer har liten tid til å bidra i FOS-sammenheng i det daglige.

Burde vi ha kortere og hyppigere møter på Teams, og lage mer konkrete «produkter» når det er fysiske møter?

Er det godt nok det vi har levert til nå, eller må vi levere noe mer (samfunnet er i endring)?

Kan det gjøres noe regionalt, med samlinger der FOS selges inn?

Burde vi fokusere mer på økonomi med faglig innretning?

Det ble ikke trukket noen konklusjoner, bortsett fra at Terese og Torbjørn bør ha jevnlig møter/samtaler. Temaet tas opp igjen på senere møter.