

## Referat fra styremøte nr. 4-23, 29.08 kl. 14:00 - 15:30 på Teams

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

### Saksliste

#### 4-23.1. Referat fra styremøte nr. 3-23

**Vedtak:** Godkjent.

#### 4-23.2. Orienteringssaker

##### a. Medlemsoversikt og -utvikling

Nye medlemmer i 2023: Austrheim kommune, Orkland kommune, Sømna kommune, Troms og Finnmark fylkeskommune, Sør-Odal kommune, Vinje kommune, BIR AS, Tønsberg kommune, Statsforvalteren i Agder, Elverum kommune, Grue kommune, Helfo, Melhus kommune, Pasientreiser HF.

Kontingentinntektene ligger 10 % over budsjett.

##### b. Utviklingen av innbygger-/brukerservice over tid (KSIndeks)

Norsk Kundeserviceindeks - [KSIndeks](#) - måler bedriftenes egne kunders tilfredshet med kundeservicen og viktige drivere rundt kundeopplevelsen. KSIndeks måler preferanser og benyttede kanaler, ventetid, serviceinnstilling, kompetanse, chatbot tilfredshet, løsningsgrad, andel som har fått hjelp til selvhjelp, kundetilfredshet, anbefalingsgrad og mye mer.

KSIndeks har også data fra en rekke offentlige virksomheter

Terese, Torgeir, Astrid E. og Torbjørn har hatt et møte med [Customer Trends](#) som eier KSIndeks. Spørsmålet er om dataene kan egne seg for å vurdere utviklingen av innbygger-/brukerservice i offentlig sektor over tid, og ev. gi et grunnlag for kåringer av de med best service, hjelp til å løse en sak etc.

Vi har fått tilgang til følgende dokumentasjon av Customer Trends:

- [KSIndeks Offentlig sektor - NAV demo](#) (data i ettertid vurdert av en web-analytiker fra "mitt nav.no-team")
- [KSIndeks Rapport - eksempel 2019-2022](#)

Foreløpig vurdering/konklusjon: Det kan være aktuelt å kjøpe data fra framtidige kartlegginger om offentlige virksomheter, men det er en klar forutsetning at spørsmålene tilpasses våre behov. I tillegg er det avhengig av hva det koster.

#### 4-23.3. [Service- og tjenestekonferansen 2023](#)

- *Påmeldte:* Per 29.08 er det 209 påmeldte.
- *Fordeling på spor:* Varierer fra 6 til 77. Sporet med færrest deltakere fjernes ikke; vi intensiverer innsatsen for å få flere. Det kan være litt tilfeldig hva deltakerne melder seg på; Espen oppfordrer i plenum på dag 1 flere til å delta på sporet.
- *Møter på sporene:* Fellesmøte avtalt på 5 av 7 spor.
- *Videre markedsføring:* Ulike tiltak ble diskutert, og følges opp av Torbjørn.
- *Reserveforedrag:* Torbjørn tar kontakt med hver enkelt som er aktuell.
- *Planleggingsmøte:* 18.10 kl. 13:00-15:00
- *Videreutvikle konferansen som møteplass:* Vurdere små grep som gjør at folk blir kjent med hverandre.

#### 4-23.4. [Styrets funksjonsnivå \(se referat fra styremøte nr. 3-23\)](#)

Saken ble ikke behandlet.

#### 4-23.5. [Aktivitetsplan 2023:](#)

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

Digital inkludering er aktuelt tema i et gratis møte. Presentasjoner:

- Innsiktsprosjektet v/Terese.
- KS sitt arbeid på området, bl.a. [Veiledning i digital kompetanse](#) v/Anna

**Vedtak:** Torbjørn følger opp.

##### *b. Planlagte artikler 2. halvår:*

- Mona: Innbyggerstemmen, Ved første kontakt
- Terese/Espen: Hvorfor vi ikke lykkes med digitalisering og bærekraft
- Astrid Elisabeth: Krisekommunikasjon, Nødnett, Truende henvendelser
- Torgeir: Fremtidens innkreving.

**Vedtak:** Torbjørn tar kontakt med hver enkelt for å avtale frister.

#### 4-23.6. [Eventuelt](#)

##### *a. Nyhetsbrev*

Noen mottakere opplever at det er et hvitt felt øverst. Saken følges opp av Torbjørn.

##### *b. Kurs i skjenkebevilling*

Astrid Elisabeth sitter i styret for [Kommunalt alkoholfaglig saksbehandlerforum](#). Førstelinjen har ofte saksbehandling for ambulerende skjenkebevilling, men det finnes ikke noe godt kurs på markedet.

**Vedtak:** Astrid og Torbjørn vurderer om FOS kan tilby et kurs på Teams.