

## Styremøte nr. 3 – 2004

**Tilstede** : Liva Aronsen, Eva Kristin Lian, Elin Brede Kristiansen, Olav Dombu, Sture Medby (vara), Toril Reitan (vara) og Svein Erik Skjønnås  
**Forfall** : Kari Austenå, Jan Petter Bergan  
**Referat** : Knut E Helland  
**Møtested** : Clarion Hotell Gardermoen  
**Dato** : 22. mars 2004 kl 0930 – 1700 (rakk ikke å behandle alle sakene)

| Mandag 22. mars. 04   | Frist | Ansvar   |
|---|-------|--|
| <b>1. Gjennomgang dagsorden og ref. siste møte</b><br>Forrige referat godkjent.   |       |  |
| <b>2. Innkommet post (henvendelser elektronisk)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sekretariat: det som fremkommer i sakslisten.</li><li>• Namsskogan kommune legger ned satellitt (mini servicetorg).<ul style="list-style-type: none"><li>○ Følges opp også overfor Inge Ryan!</li><li>○ FOSK opplever dette som beklagelig og lager en prinsipiell beklagelse.</li><li>○ Kopi legges ut på <a href="http://www.fosk.no">www.fosk.no</a>.</li></ul></li><li>• Oppegård Servicekontor. Nettverkssamarbeid. Hører naturlig til Oslofjord-nettverket.</li><li>• Sykehuset innlandet. Sykehusene er iferd med å etablere servicekontor. Eva fått henvendelse. Det de bygger opp ligner mye på det arbeidet servicekontorene har gjort.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Sende ut informasjon om FOSK til sykehusene – og om mulig innmelding i FOSK?</li><li>○ Også sende spesialinvitasjon til sykehusene om "forkurs for nyetablerere" som skal arrangeres dagen før Servicekonferansen.</li></ul></li></ul> |       | <b>Eva</b><br><b>Svein Erik</b><br><br><b>(Knut)</b><br><b>Olav</b><br><br><b>NB!</b><br><b>Oppfølging</b> |
| <b>3. Ref.saker</b> <p><b>a. IKT-konferansen (KS – Jan Petter)</b><br/>Jan Petter har meldt forfall. Svein Erik har fått et utkast – delt ut på møtet. Arrangeres 2.-3.juni 2004 i Tønsberg.</p> <p>Eva fått henvendelser om studieturer fra midt-Norge. Utfordre IKT-konferansen på parallellseminar for servicekontorledere for å ivareta de som kommer på studietur? Ser av programmet at ev. behov allerede er ivaretatt! Hovedmål for studieturen er å besøke servicekontorer.</p> <p>Vil en studietur koblet med KS-konferansen føre til at deltakerne velger bort Servicekonferansen?</p> <p>Legge studieturen i forkant av KS-konferansen. Begrense antall deltakere (10 personer?). Må sjekke ut faktiske kostnader (Gardermoen – Tønsberg og overnatting). Bruke Fjell og Fjord?</p> <p>Reise til Løten i stedet? Eva vurderer (sammen med Elin) ulike alternativer. Selv om Eva er pådriver, betyr ikke det at hun må delta selv!</p>  |       | <b>Eva</b>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>b. Dialogseminar i Trondheim 31. mars</b><br/>Er fornøyd med programmet. Avventer nå påmeldingene. Skal også sende ut invitasjon på papir (i tillegg til epost) og purre opp med telefon.</p> <p>Svein Erik vurderer også å delta selv.</p> <p><b>c. eServicetorg (KS – Olav)</b><br/>FOSK er med i referansegruppen eServicetorg. Dette er KS' prosjekt. Kjøres av Statskonsult og Pharos. Skal lage kravspesifikasjon for innholdet i eServicetorg. Skal være ferdig til KS-konferansen i juni. Har vært ett møte. Også bakgrunn i KS IKT-strategi (se <a href="http://www.ks.no/templates/Page.aspx?id=7276">http://www.ks.no/templates/Page.aspx?id=7276</a>).</p> <p>Stein Bjørgen er med i referansegruppen som representant for Oppdal kommune. Olav og Stein jobbet sammen om tilbakemelding.</p> <p>Hele referansegruppen skal komme med tilbakemeldinger om momenter og reaksjoner.</p> <p>Olav sender grunnlaget til styret i FOSK. Også tilbakemeldingen. Styret gir Olav tilbakemelding.</p> <p>Må ta utgangspunkt i det eServicetorg som kommunene har i dag.</p> <p>Olav sende regning til FOSK som innkrever dette fra KS. Holde dette adskilt / lett å finne i regnskapet.</p> <p><b>d. Møte med Norsk kommunalteknisk Forening</b><br/>Knutte orienterte fra samtale med Norsk kommunalteknisk Forening. Kontakt med Forum For Byggesak (FFB). FFB er også opptatt av relasjonen til innbyggere – og mange av henvendelsene som går via servicekontorene er nettopp relatert til byggesaker.</p> <p>Ser positivt på samarbeid. Orienter om hverandres konferanser (og delta på de) mv. Møte FFB på deres arena. FOSK opplever at servicekontor som arbeidsplass fortsatt har lav status, håper at et samarbeid med FFB også kan bidra til å rette på dette.</p> <p>Invitere FFB til et styremøte senere.</p> <p><b>e. Møte med Samordningsprosjektet Aetat, Trygd og Sosial.</b><br/>Knutte orienterte fra møte med Samordningsprosjektet.</p> <p>Kontaktperson i samordningsprosjektet: Per Magne Pedersen.</p> <p>Finn svaret på spørsmålet fra Inge Ryan – mulig dette ligger under Stortinget på nettet. Hvis ikke pures samordningsprosjektet.</p> <p>Bevisstgjøre overfor prosjektet kunnskap om servicekontorene. SATS-kontorene krever mye plass.... Det er mange innfallsvinkler knyttet til dette. Kan bli vanskelig for mange kommuner å samordne fysisk – men bør samordnes virtuelt!</p> <p>Må følge med generelt for å ta signaler. Det er mulig å hjelpe de ulike etater dersom de har behov for etablering / hjelp lokalt i kommunene.</p> |  | <p><b>Olav<br/>Alle</b></p> <p><b>Olav<br/>Knutte /<br/>Liva</b></p> <p><b>Husk!</b></p> <p><b>Knutte</b></p> |
|--|--|---|



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>f. Nettverksstøtte (innkomne søknader)</b><br/>Fått søknad fra Sør-Rogaland til nettverkssamling. Knute refererte søknaden. Enig om å støtte søknaden med kr. 20.000,-.</p> <p>Forutsetter at det lages en evaluering og at denne sammen med foredrag mv. kan legges ut på <a href="http://www.fosk.no">www.fosk.no</a>. I tillegg må de sende FOSK en betalingsanmodning (av hensyn til regnskapet).</p> <p><b>g. "Informasjon på tvers"?</b><br/>Knute orienterte om tilbakemelding fra Statskonsult ved Ragna. Det er stor risiko ved videre løp uten at det gjøres nærmere undersøkelser. Vurdere andre løsninger også? Kommunal Rapport, utvide nyhetsbrev med mer egenprodusert stoff? Kun nettbasert utgivelse? Hva med tilgang på adressene? Jan Petter må også delta mer i dette arbeidet.</p>  |  | <p>Knute</p> <p>Knute /<br/>Jan Petter</p> |
| <p><b>5. Forbrukerrådet</b></p> <p><b>a. Presentasjon og ideer</b><br/><b>b. Ser vi noen samarbeidsmuligheter</b></p> <p>Fra Forbrukerrådet: Gro-Ellen Linnås (kommunikasjonssjef) og Sveinung Nedregotten (rådgiver).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Presentasjonen utdelt i papirform.</li><li>○ Forbrukerservice er en viktig service.</li><li>○ Forbrukerrådet har satt brukertjenester i offentlig sektor i fokus</li><li>○ Rolle:<ul style="list-style-type: none"><li>○ påvirke lovgivere og aktører</li><li>○ behandle klager</li><li>○ informere</li></ul></li><li>○ Underlagt barne- og familiedepartementet. Men de kan ikke instruere Forbrukerrådet (til forskjell fra forbrukerombudet). Er finansiert over statsbudsjettet. Har 10 regionkontor. Skal bli kjent i sin region – og vil bli oppfordret til å kontakte kommunene / servicekontorene.</li><li>○ Om <a href="http://www.forbrukerportalen.no">www.forbrukerportalen.no</a>:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Skal bli verdens beste forbrukerportal</li><li>○ Nyheter, tester, fakta, tips, råd, interaktiv klageveileder</li><li>○ God på "hjelp til selvhjelp".</li><li>○ Har bl.a. 90 maler på klagebrev. Snart 150 som inkluderer bolig. Disse er juridisk riktig.</li><li>○ Interaktiv klageveileder hjelper deg steg for steg med å sette opp en skriftlig klage i forhold til din situasjon. Denne er også nyttig som veileder for ansatte som veileder forbrukere på telefon.</li></ul></li><li>○ Forbrukerstasjonene. St.prp. 1.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Datamaskin med forbrukerportalen.no som startside.</li><li>○ Tilgang til veiledning fra ansatte på servicekontor og bibliotek (både før og etter kjøp)</li><li>○ Forbindelse mellom Forbrukerrådet og ansatte på servicekontor og bibliotek<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Opplæring, oppfølging, bistand og svar, distribusjon av materiell</li></ul></li><li>○ 3 nivåer på servicekontorer: 1) kjent med Forbrukerrådets tilbud 2) fått opplæring eller 3) eget forbrukerhjørne med materiell, interaktiv hjelp (chat?).</li></ul></li></ul> |  |  |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I Danmark: ForbrugerINFOpunkt. Samarbeid mellom Forbrugerstyrelsen og Biblioteksstyrelsen. 112 bibliotek er med. 70% av alle bibliotek i Danmark skal være med i løpet av 2004.</li> <li>○ Forprosjekt 2004:       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prosjektgruppe fra FOSK, ABM-utvikling og Forbrukerrådet.</li> <li>▪ Avklare potensiale for forbrukerstasjonene. Inkl. mulige piloter.</li> <li>▪ Kostnader i hovedsak opplæring mv (= tid), ev. også datamaskin hvis nivå 3 (ca 8.000,- kr.). Antas ikke å være store kostnader – men må konkretiseres i forprosjektet.</li> </ul> </li> <li>○ Fra diskusjonen       <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spennende. Gir opplæring / kunnskap. Men må også se på økonomien.</li> <li>▪ Kjenner ikke alltid forskjell på forbrukerråd og forbrukerombud.</li> <li>▪ Få laget noen likelydige avtalesett med kommunene mhp. de ulike nivåene. Flere kommuner har allerede PC'er knyttet til servicekontorene.</li> <li>▪ Folk må betjene seg selv, servicekontorene ha veilederrolle.</li> <li>▪ Forbrukerrådet har vært god på private tjenester, men skal bli bedre på offentlige tjenester.</li> <li>▪ Hva med Servicekontorets rolle dersom klagen gjelder tjeneste i kommunen – men trenger ikke å være noe problem? Servicekontoret skal ivareta innbyggerens interesse...</li> <li>▪ Forsøke å starte forprosjektet etter påske. Det er viktigere at forprosjektet blir bra – ikke at det går fort. Foreløpig tidsplan for forprosjektet i løpet av 2004. Prøveprosjekt 4 – 12 uker. FOSK må derfor peke ut en person.</li> </ul> </li> <li>○ <b>FOSK deltar i forprosjektet.</b> Eva deltar. Sjekker først med sin arbeidsgiver før det er avklart. Som vara er Liva.</li> </ul> |  | Eva        |
| <p><b>6. Oppfølging handlingsplan</b></p> <p><b>a. Studietur til Danmark 4. – 5. mars (Knut orienterer)</b><br/>       Knute refererte fra konferansen om Arkitektur for digital forvaltning i Danmark. Se også <a href="http://www.oio.dk">www.oio.dk</a>.</p> <p><b>b. Skandinavisk konferanse</b><br/>       Hvem tar initiativ? Skal FOSK være pådriver på dette? Hvor og når skal den arrangeres? Hva med KS? Eller skal den være en "annethvertår-konferanse"? Begrense til medlemmene?</p> <p>Benytte kontakten med LKS i Danmark. Også KS med sitt nettverk?<br/>       (Har Norsk Kommunalteknisk Forening nettverk?)</p>   |  | Knut       |
| <p><b>7. "Service 2004"</b></p> <p><b>a. Avtale med Servicefarm AS</b><br/>       Er ikke skrevet formell avtale. Utkastet ligger der klar for signering. Er den samme som for 2003. Svein Erik har denne.</p> <p><b>b. Oppsummering så langt</b><br/>       Programkomiteen gikk gjennom programmet. Drøftet. Programkomiteen tar med seg innspillene for det videre arbeidet.</p>  |  | Svein Erik |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Neste programkomitémøte er 15.april 2004? Svein Erik delta?<br/>Avklare med Gullheim.</p> <p><b>c. Navn på konferansen</b><br/>Ikke behandlet.</p> <p><b>d. Serviceprisen 2004</b><br/>Om arbeidet og juryens sammensetning. Ikke behandlet. FOSK har bedt om å ha en egen deltaker i juryen.</p>  |  | <p><b>Svein Erik</b></p> <p><b>Ikke drøftet</b></p> <p><b>Ikke drøftet</b></p>                                  |
| <p><b>8. Eventuelt</b></p> <p><b>a. Tilbud eDialog24</b><br/>Ikke behandlet.</p> <p><b>b. <a href="http://www.fosk.no">www.fosk.no</a></b><br/>Skal det være mulig å la leverandører få annonsere på nettsiden?<br/>Ev. Skal leverandører kunne la FOSK benytte deres løsninger kostnadsfritt på nettsiden? Eks. BOJO.</p> <p>Ikke behandlet.</p> <p><b>c. Konferanse 21.-22.april 2004.</b><br/>Gullheim (Servicefarm) har konferanse på Gardermoen. Svein Erik skal fortelle om eServicetorgprosjektet i Lofoten. Kan også markedsføre FOSK litt her.... ☺</p> <p><b>d. Overmynderi, justisdepartement, fri rettshjelp, forliksrådet</b><br/>I forhold til endringer med overformynderi, fri rettshjelp, forliksråd med mer, er det behov for å sjekke ut hva som skjer!</p> <p><b>e. Konferanser FOSK Trøndelag</b><br/>Utvikling av FOSK Trøndelag har fått midler fra fylkesmannen. Delprosjekt. Basert på utvikling av interkommunalt samarbeid. Samarbeid mellom servicekontorene er del av vitalisering av fylkesmannen. Gjelder dette fylkesmennene generelt?</p> <p><b>f. Forslag til brev / notat fra KS til KS Fylke</b><br/>Knutte laget forslag til brev til KS fylke (utdelt på møtet). Forslag til endringer: inneholde også antall Kommunale servicekontor. Også antall OSK / KSK i de enkelte fylker.</p> <p>Bør ha tanker om hvordan oppfølgingen skjer i de ulike fylkene.</p> <p>Må ha et budskap. Hvordan samarbeide? Lage konferanse? Utvikle nettverk? Sjekke om det er etablert nettverk i fylkene (Svein Erik har sjekket en del omkring dette). FOSK invitere seg inn til samlinger i KS fylke og orientere om FOSK? Har en felles presentasjon som ligger på <a href="http://www.fosk.no">www.fosk.no</a>. Det viktigste er å etablere kontakt og ta et møte. Knutte sjekker også sentralt vedr. opplegg.</p> <p>Ved kommunalt samarbeid / sammenslåing, får servicekontorene en vitalisering.</p> <p>Gi tilbakemelding til Knutte om ev. flere endringer til brevet og hvem som kan være kontakter mot fylkene (de som vi mangler: Vest-Agder og Oppland).</p> |  | <p><b>Ikke drøftet</b></p> <p><b>Ikke drøftet</b></p> <p><b>Elin</b></p> <p><b>Knute</b></p> <p><b>Alle</b></p> |

**Adresse:**

c/o Kommuneforlaget AS  
Pb. 1263 Vika, 0111 OSLO  
[post@fosk.no](mailto:post@fosk.no) / [www.fosk.no](http://www.fosk.no)

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| <p><b>g. <a href="http://www.servicekontorer.no">www.servicekontorer.no</a></b><br/>Sjekke muligheten for å overta rettighetene til domenet.</p>        |  | <b>Knute</b>                |
| <p><b>9. Neste møte</b><br/>26.april 2004. Gardermoen kl. 0930.</p> <p>12. (styremøte) -13.august (martnaåpning) 2004 blir det styremøte på Berkåk.</p> |  | <b>Liva</b><br><b>Husk!</b> |