

Referat fra styremøte i FOSK

Dato: Torsdag 12. april

Sted: Askim rådhus



Forfall: Hilde Huse

Saker	Ansvar	Frist
1. Gjennomgang av referat fra styremøte 11.01.07 Referatet ble ikke gjennomgått	Eva	
2. Økonomi - status regnskap Sidsel gjennomgikk den økonomiske situasjonen. Regnskap à jour pr. 12.04: <ul style="list-style-type: none">I realiteten minus 7000 på kontoen (en regning dekket midlertidig over Lillehammer kommune).Årsaken er først og fremst at det ble budsjettert med et overskudd på 200 000 på servicekonferansen i 2006, mens det i realiteten bare ble 55000. I tillegg har utgiftene til konferansen vært vesentlig større enn planlagt, blant annet til vesker, foredragsholdere og reiser.Krav om betaling av medlemskontingent sendes ut nå, slik at det kommer inn likvide midler i løpet av et par mnd.Svein Erik Skjønnås (tidligere leder) har så langt latt være å redegjøre for kr 12 000 som er tatt ut fra FOSK sin konto. De må sendes et rekommandert brev der det kreves bilag for beløpet eller at det tilbakebetales. Budsjett Det er budsjettert med et underskudd på 100 000 for 2007/2008. Det må settes opp et nytt budsjett som går i balanse. Føringer: <ul style="list-style-type: none">Realistisk anslag for netto inntekt fra servicekonferansen (300000 i netto inntekt er for optimistisk, se sak 5).Fjerne anslag om 100 000 i inntekt fra regionale nettverkIkke innvilge støtte til regionale nettverk i år.Begrense antall fysiske styremøter, i første omgang vurdere om det er nødvendig å møtes 31.5 som planlagt, ev. ta det som et telefonstyremøte (sende ut tidlige i mai).Se på mulige kostnadskutt i forhold til servicekonferansen (eget budsjett skal settes opp for konferansen – se sak 5): Ikke servicepris, bruke lokale (og billigere) krefter til underholdning, minimalisere betaling til foredragsholdere (men noen trekkplaster må det være), redusere kostbare gaver, minimalisere antall gratis deltakere når det gjelder overnatting (gratis konferanseavgift er imidlertid et billig virkemiddel),Samlinger for nettverkskoordinatorer – stryke fra årets budsjett og få det inn som en del av budsjettet for regionale nettverk. Legge inn samling samtidig med	Sidsel Eva/Torbjørn Sidsel	27.04 01.06

<p>servicekonferansen. Trenger hotellet en dag mindre.</p> <p>Mer langsiktige føringer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeide med å øke medlemstallet og finne nye inntektskilder: Markedsføring av FOSK – dette er fordelene dine med å være medlem, dette gjør vi... Søknad om midler ble nevnt, for eksempel hos KS. Dette punktet må konkretiseres mer. • Si opp Magenta News (kostnad på 25.000) ved neste korsvei. Finne avtalen, frister for oppsigelse. • Det er viktig å by på mer ovenfor kommunene enn konferanse en gang i året + fungere som en høringsinstans (blant annet satse på nettverkene). 	<p>Annette</p> <p>Alle</p> <p>Torbjørn</p>	<p>27.04</p> <p>27.04</p>
<p>3. Spørreundersøkelse</p> <p>Torbjørn la fram tidsplan, utkast til e-posttekst og versjon 0.3 av undersøkelsen.</p> <p>Endringer til versjon 0.3: Innledning: Fosk hadde undersøkelse i fjor, nå mer om nav, tar 5 minutter å svare, legge inn kommunens postnr som felt, tydeligere overgang fra 1b. til avslutning av undersøkelsen, valg om 'Felles førstelinje' i spm 4. Kutte ut spm 7d.</p> <p>Ny kjapp test.</p> <p>Tidsplan: Utsendelse 16.04</p> <p>Postadressefil med oversikt over kommunene.</p> <p>Presentasjon av undersøkelsen: Viktig å sammenligne med fjorårets undersøkelse.</p>	<p>John/Ingrid/ Torbjørn</p> <p>Torbjørn</p> <p>John/Ingrid/ Torbjørn</p> <p>Knut</p> <p>John/Ingrid</p>	<p>13.04</p> <p>16.04</p> <p>16.04</p> <p>13.04</p> <p>08.06</p>
<p>4. Kundesentertjenester – norsk standard</p> <p>Torbjørn orienterte fra et møte i regi av Standard Norge: Felleseuropeisk prosjekt for krav til kvalitet av kundesentertjenester. Bakgrunn er ønsket om fri flyt av tjenester mellom de europeiske landene. Kundesentertjenester settes i større og større grad ut, også til land utenfor Europa. Standard for krav til kvalitet er derved kommet. En framtidig standard vil være frivillig å bruke.</p> <p>På møtet var det representanter fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, leverandører, private og offentlige virksomheter som bruker kundesentertjenester. Veldig enighet om at dette ikke skal handle om teknologi. Bra innledning i utkastet som foreligger, men ellers altfor detaljert.</p> <p>Alle tilstedeværende sannsynligvis interessert i å være med i en referansegruppe (speilkomiteé). Møter 1-2 ganger pr. år (halv- eller heldagsmøter).</p> <p>I tillegg kan Norge stille med 3 deltakere i arbeidsgruppen i CEN (den europeiske organisasjonen som utfører dette som oppdrag fra EU). Mette Wiik fra Asker kommune, Servicetorget (hvis hun får klarsignal fra arbeidsgiver, hun hadde veldig engasjerte og klare</p>		

<p>synspunkter), Anne Marit Vettum Giswold fra Posten Kundeservice, en repr. fra Dolphin Software, et par vara, der den ene sannsynligvis blir Ove Nyland fra norge.no.</p> <p>Viktig å være med, og en mulighet er at Mette Wiik kan representere FOSK i referansegruppen. I tillegg kan FOSK også være høringsinstans.</p>	Torbjørn	17.04
<p>5. Servicekonferansen 07 Annette orienterte om status:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avtaler inngått med Fjell og Fjord, og for lydtekniker. • Erik Rasmussen konferansier. • På møtet i januar var det mange forslag til foredragsholdere, men det er et godt stykke igjen til ferdig program. • Enighet om å be Lucky Næroset (BegeistRINGen) om avslutte siste dag med 1 ½ time. Be om tilbud. • Omdømme: Katrine Foss i SAS. Kommunikasjonsdirektør. Hvordan miste omdømmet på én hendelse. Be om tilbud. IKEA reserve. • NAV: Få fram et par suksesshistorier, ikke ta sentrale direktiver for gitt. Sette opp John foreløpig som foredragsholder, sjekke Wenche Vidsten, Trøgstad. Sjekke om det kan være noen aktuelle sentrale personer • Elektronisk servicetorg/eforvaltning: norge.no og Minside; må være noe nytt hvis dette skal være aktuelt. KS og elektronisk servicetorg: Kommunale tjenester - fra pilot til produksjon. Finne kommuner som har kommet langt (Asker, Bærum (Knut), Trondheim (Roger) - kåret som årets ekommune i 2006). Knut jobber videre med dette området. • Kommunikasjon, arbeidsglede: Arild Hoksnes kan stille. • Telefonservice: hvordan den oppleves. John deltar på Callsenterdagene. Ser om noe kan brukes der. • Parallell sesjoner: Forslag: betalte foredragsholdere på den ene, kanskje lokalt på den andre. Paneldebatt, erfaringer. Ett tema den ene dagen, ett den andre, det tredje på en parallellsesjon. Foreløpig uavklart. • Sette opp eget budsjett: Føringer: 3 500 for medlemmer og 4000 for ikke medlemmer. 250 betalende, der 80 % er medlemmer. Legge inn retningslinjer for blant annet gratisdeltakelse. • Markedsføring, program, annonsering: Torbjørn trekker veksler på Johns kunnskaper og erfaring fra design, layout og markedsføring. <ul style="list-style-type: none"> ○ Forsiden raskt ut på nett ○ Annonsering: Aktuelle organ er for eksempel Kommunal Rapport og ComputerWord. Vurdere kostnader • AK må ha hyppig kontakt på tlf, e-post, chatting. Få til et møte med Fjell og Fjord i begynnelsen av mai. • Utstillere: Sendt ut til rundt 50 potensielle, stor utvidelse i forhold til i fjor. Så langt 13 interesserte. Sendt ut 	<p>Arrangementskomité (AK): Annette, Eva, Torbjørn (etter behov)</p> <p>Eva</p> <p>Sidsel</p> <p>Ingrid/John</p> <p>Torbjørn</p> <p>Knut Annette</p> <p>John</p> <p>AK AK (Annette, Eva, Torbjørn)</p> <p>Torbjørn</p> <p>Torbjørn/John Torbjørn</p> <p>AK</p> <p>Torbjørn</p>	<p>20.04</p> <p>20.04</p> <p>11.05</p> <p>11.05</p> <p>11.05 27.04</p> <p>04.05</p> <p>15.05 11.05</p> <p>11.05 Juni og aug</p>

påminnelse 11.04. Skal gjennomføre telefonrunde. Detaljere videre opplegg.		20.04 27.04
6. Sekretariatsfunksjonen - avtale NKF har laget utkast til avtale for bidrag i forhold til utstillerne og markedsføring. Kr. 495,- pr. time + mva og en tidsramme på 300 timer. Enighet om at rammen fjernes, det faktureres for brukte timer slik som i den generelle sekretariatsavtalen med NKF og vurderes underveis om tidsbruken kan forsvares. Det er <i>likevel</i> viktig å sette opp en kostnadsramme i budsjettet for servicekonferansen.	Torbjørn	16.04
7. Nettverk Søknad om midler fra FOSK Trøndelag ble avslått. Enighet om at ingen søknader vil få innvilget midler i år. Nettverkene er ett av satsingsområdene, og det er viktig å gi de støtte når den økonomiske situasjonen blir bedre. Det kan være viktig å få midler til det første møtet for å komme i gang. Mihribans spørsmål ble ikke tatt opp.	Eva/Torbjørn	Løp.
8. FOSK internett / nyhetsbrev. Saken ble ikke gjennomgått.		
9. Eventuelt Det ble ikke tid til å behandle noen saker, blant annet eDialog24.		