

Referat fra styremøte nr. 5-2008

Sted/dato: NKF, 15.12

Tilstede: Ingrid Trømborg, Anette Gundersen, Hilde Huse, Torunn Thuve, Odd-Arne Berntsen, Guro Løvli, Torbjørn Vinje (ref)

Fraværende: John Firing, Lars Gillund, Mihriban Rai



Saker	Ansvar	Frist
1. Referat fra styremøte nr. 4-2008 Ingen merknader.		
2. Presentasjonsrunde, forventninger til forumets arbeid i perioden Stikkord fra forventninger til forumets arbeid: <ul style="list-style-type: none">▶ Oppfølging av de fire fokusområdene med klare bestillinger, ansvarsfordeling og tidsfrister▶ Fokus på det menneskelige spekteret på servicesenteret▶ Et mer synlig forum – nå fram til rådmannen og den politiske ledelsen▶ Videreutvikling av nettstedet, levende og engasjert debatt blant medlemmene, artikler med konkrete erfaringer fra den enkeltes hverdag▶ Inspirasjon og nettverk i forhold til egen arbeidssituasjon		
3. Konstituering av styret Annette Gundersen ble valgt som nestleder. Se også sak 7.		
4. Fokusområder/målplan 2008-2010 - handlingsplan Ingrids utkast til handlingsplan har tatt utgangspunkt i 'Fokusområder/målplan 2008-2010', konkretisert en del i forhold til aktuelle oppgaver på hvert fokusområde og satt opp foreløpige tidsfrister. Det ble satt opp forslag til arbeidsgrupper for hvert område, og det bes om innspill på sammensetningen av gruppene spesielt fra de i styret som ikke var tilstede på møtet. Den endelige sammensetningen av gruppene blir bestemt på styremøte nr. 1-09. Utkast til handlingsplan ligger i mappen 'Fokusområder' i styrerommet. Målet er å lage handlings-/fremdriftsplaner på hvert område. Fokusområdenes titler, forslag til arbeidsgrupper og stikkord fra foreløpige diskusjoner: <ul style="list-style-type: none">▶ Bli et markert og sterkt forum for alle som jobber med offentlig service Arbeidsgruppe: Ingrid, John, Mihriban, Torbjørn<ul style="list-style-type: none">○ Hva er service i forumets sammenheng, hvem er målgruppen – er det for eksempel også de som arbeider i pleie og omsorg? En avgrensning kan være de som arbeider i førstelinjen innenfor ulike offentlige tjenester. En slik avgrensning kan være nyttig i forhold til målrettet innsats for å verve flere medlemmer, men ellers kan det også være opp til hver enkelt tjenesteyter om de ser det som aktuelt å være medlem.○ Forumet og de enkelte servicetorg kan være en ressurs og en diskusjonspartner for NAV. Imidlertid er de i en situasjon med sterk		16.01.09 Mars 09

Saker	Ansvar	Frist
<p>fokus på etablering og opplæring, og foreløpig er de sannsynligvis ikke så mottakelige for tilbud om medlemskap, samarbeid etc. Vi må se dette på litt lengre sikt. Ingrid tar kontakt sentralt i NAV for å se om de er interessert i et møte i første omgang.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bygge lokale faglige nettverk Arbeidsgruppe: Guro, Hilde, Torunn, Odd-Arne, Torbjørn <ul style="list-style-type: none"> ○ Bør det være egne samlinger for ledere og egne for medarbeidere? De som har forsøkt en slik deling har blandede erfaringer. Bør det satses videre på en organisatorisk modell basert på idealisme, eller på betalte nettverkssekretærer (jfr. artikkel fra Torbjørn 04.09)? Dette behøver ikke å være enten eller – en modell med betalt sekretær kan for eksempel prøves ut i et avgrenset område i første omgang. ▶ Arrangere årlig servicekonferanse Arbeidsgruppe: Annette, Torunn, Hilde, Torbjørn ▶ eService Arbeidsgruppe: Lars, Hilde, John, Torbjørn <ul style="list-style-type: none"> ○ Forumet må konkretisere hva satsingen skal være på dette området. Hvordan bidra til at sentralt vedtatte planer oppfylles, som ekommune 2012-planen? Kanskje det bør settes av en andel på budsjettet til deltakelse på aktuelle konferanser som representant for forumet? 		
<p>5. Nettsted, nyhetsbrev og styrerom</p> <p>Nettstedet: Statistikken viser en jevn økning i antall besøkende siden oppstarten i april.</p> <p>Nyhetsbrev: Antall nyheter og nyhetsbrev har økt de siste månedene. Innholdet har et bredere spekter med nyheter fra blant annet Arbeids- og inkluderingsdepartementet, Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Kommunal- og regionaldepartementet, Husbanken og Direktoratet for forvaltning og IKT. Nettstedet fungerer litt som en nyhetsportal, men det er hele tiden et mål også å ha med egenproduserte artikler. Ett eksempel er Ingrids artikkel 01.12: <i>Hvordan behold og rekruttere de gode medarbeiderne?</i> Slike artikler er sannsynligvis nyttige for mange – konkrete erfaringer som mange kan kjenne seg igjen i. Ett av de neste nyhetsbrevene bør presentere det nye styret, ta med litt fra evalueringen av årets servicekonferanse, og fokusområdene (be om innspill).</p> <p>Styrerom: Alle relevante dokumenter legges fortløpende ut i styrerommet.</p> <p>Diskusjonsforum: Torbjørn har opprettet et lukket diskusjonsforum for medlemmene, men dette er foreløpig ikke offentliggjort. Det ble ikke tid til å presentere det på styremøtet. Imidlertid ble det diskutert muligheten for å lansere en blogg, et lett tilgjengelig sted på forsiden der det kan være åpent for alle å poste innlegg. I første omgang blir det sett på muligheten. Det er en rekke tema som kan engasjere medlemmene, men det er viktig at styret er aktive og setter i gang diskusjoner. Målet er at det skal være en svært lav terskel for å publisere et innlegg.</p>	<p>Torbjørn</p> <p>Torbjørn</p>	<p>Januar</p> <p>19.12</p>
<p>6. Regnskap og bilagsregistrering ut 2008</p> <p>Sidsel Brath var kasserer fram til landsmøtet 2008. Hun tar seg av regninger og bilagsregistrering ut året i forbindelse med overgang til kalenderåret som regnskapsår. Hun vil også sette opp et regnskap for denne perioden.</p> <p>Reiseregninger og ev. andre regninger kan sendes til: Forum for offentlig service c/o Sidsel Brath Lillehammer kommune</p>		

Saker	Ansvar	Frist
Servicetorget Serviceboks 2626 Lillehammer		
<p>7. Fremtidig regnskap og bilagsregistrering (jfr. sak 4, styremøte nr. 4-2008)</p> <p>Torbjørn Vinje var ikke tilstede under behandlingen av denne saken.</p> <p>Vedtak: Vinje engasjeres som ny kasserer, NKF vil føre regnskapet for forumet og forumet skal momsregistreres.</p>	Torbjørn	
<p>8. Evaluering av Servicekonferansen 2008</p> <p>Anne-Lise Amundsen fra Fjell og Fjord Konferanser var tilstede under behandlingen av denne saken.</p> <p>Deltakerne har kommet med gjennomgående positive tilbakemeldinger på Servicekonferansen 2008, både mht. foredragsholdere, faglig innhold, konferansier, underholdning, mat og hotellet.</p> <p>Seks av sytten utstillere svarte på en elektronisk evaluering i etterkant, og flere av disse var misfornøyd med standplasseringen. Ellers er det stor spredning i svarene, med hovedvekt på at de var fornøyde. På neste konferanse må vi sørge for at det blir lik behandling av alle utstillere, og ta noen grep for at utstillingsrommet blir bedre besøkt. En mulighet er å ta den øverste delen i bruk til utstillerne (der scenen var), og la rommet der utstillerne var inngå som en del av konferansesalen. I tillegg kan all servering av kaffe, frukt, kaker etc, foregå i utstillingsrommet.</p> <p>Regnskap: Anne-Lise presenterte resultatet av avregningen. Forumet hadde budsjettet med et overskudd på om lag kr. 200.000,-, mens resultatet ble et underskudd på kr. 45.000,-. Hovedårsaken er dyrere underholdning, færre deltakere og utstillere, samt betaling for utstillingsarealene. Avregningen gjennomgås, og det lages et oppsett som viser forumets budsjett i forhold til de reelle tallene. Diskuteres på neste styremøte.</p> <p>Tidspunkt for konferansen: Det er muligens bedre å legge konferansen til våren mht budsjettene i kommunene. Dette kan vurderes for fremtidige konferanser – i første omgang kan det tas med på evalueringsskjemaet for 2009 for å luften det blant deltakerne.</p>	Torbjørn	08.01.09
<p>9. Servicekonferansen 2009</p> <p>Fjell og Fjord Konferanser engasjeres som samarbeidspartner for Servicekonferansen 2009.</p> <p>Fjell og Fjord vil reforhandle inngåtte kontrakter med hotellet for å forsøke å få bedre priser.</p>		
<p>10. Oversettelse av standarden EN 15838 Customer Contact Centres</p> <p>Standard Norge ønsker økonomiske bidrag for å kunne oversette standarden til norsk. Vedtak: Forumet henviser Standard Norge til KS i denne sammenheng.</p>	Torbjørn	17.12

Saker	Ansvar	Frist																											
<p>11. Møteplan 2009</p> <p>Foreløpig er det satt opp følgende møter for 2009 (oversikten ligger også i styrerommet). Spesielt er det viktig å få plottet inn de to første møtene:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Aktivitetskalender</th> </tr> <tr> <th>Start</th> <th>Slutt</th> <th>Aktivitet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009-01-16 10:00</td> <td>15:00</td> <td>Styremøte nr. 1-09 "Workshop" hvor vil vi?? Arbeid med neste servicekonferanse settes i gang. Fokusområder.</td> </tr> <tr> <td>2009-03-30 10:00</td> <td>2009-03-31 15:00</td> <td>Styremøte nr. 2-09 (styreseminar) Godkjenning av handlingsplaner for e-service, nettverk og medlemsverving/markering. Gjennomgang av status og planer for Servicekonferansen 2009.</td> </tr> <tr> <td>2009-06-11 10:00</td> <td>15:00</td> <td>Styremøte nr. 3-09 Planlegging av Servicekonferansen 2009</td> </tr> <tr> <td>2009-09-03 10:00</td> <td>15:00</td> <td>Styremøte nr. 4-09 Planlegging av Servicekonferansen 2009</td> </tr> <tr> <td>2009-10-28 17:00</td> <td></td> <td>Styredugnad konferansmapper</td> </tr> <tr> <td>2009-10-29</td> <td>2009-10-30</td> <td>Servicekonferansen 2009</td> </tr> <tr> <td>2009-11-26 10:00</td> <td>15:00</td> <td>Styremøte nr 5-09 Evaluering av Servicekonferansen 2009</td> </tr> </tbody> </table>	Aktivitetskalender			Start	Slutt	Aktivitet	2009-01-16 10:00	15:00	Styremøte nr. 1-09 "Workshop" hvor vil vi?? Arbeid med neste servicekonferanse settes i gang. Fokusområder.	2009-03-30 10:00	2009-03-31 15:00	Styremøte nr. 2-09 (styreseminar) Godkjenning av handlingsplaner for e-service, nettverk og medlemsverving/markering. Gjennomgang av status og planer for Servicekonferansen 2009.	2009-06-11 10:00	15:00	Styremøte nr. 3-09 Planlegging av Servicekonferansen 2009	2009-09-03 10:00	15:00	Styremøte nr. 4-09 Planlegging av Servicekonferansen 2009	2009-10-28 17:00		Styredugnad konferansmapper	2009-10-29	2009-10-30	Servicekonferansen 2009	2009-11-26 10:00	15:00	Styremøte nr 5-09 Evaluering av Servicekonferansen 2009		
Aktivitetskalender																													
Start	Slutt	Aktivitet																											
2009-01-16 10:00	15:00	Styremøte nr. 1-09 "Workshop" hvor vil vi?? Arbeid med neste servicekonferanse settes i gang. Fokusområder.																											
2009-03-30 10:00	2009-03-31 15:00	Styremøte nr. 2-09 (styreseminar) Godkjenning av handlingsplaner for e-service, nettverk og medlemsverving/markering. Gjennomgang av status og planer for Servicekonferansen 2009.																											
2009-06-11 10:00	15:00	Styremøte nr. 3-09 Planlegging av Servicekonferansen 2009																											
2009-09-03 10:00	15:00	Styremøte nr. 4-09 Planlegging av Servicekonferansen 2009																											
2009-10-28 17:00		Styredugnad konferansmapper																											
2009-10-29	2009-10-30	Servicekonferansen 2009																											
2009-11-26 10:00	15:00	Styremøte nr 5-09 Evaluering av Servicekonferansen 2009																											
<p>12. Eventuelt</p> <p>1. Søknad om økonomisk støtte nettverk Sør-Rogaland. Vedtak: Nettverket innvilges støtte på kr. 5.000,-.</p>	Torbjørn	16.12																											