

## Styremøte nr. 5-23, 07.-08.11, Egersund

Innkalles:	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 Anna Holm Vågsland, KS Styremedlem Eva Hille, Bergen kommune Varamedlem Hanne Krogh Lyng Sundbø, Husbanken Varamedlem Astrid Elisabeth Jørgensborg, Eigersund kommune Daglig leder Torbjørn Vinje (ref), Forum for offentlig service	Styremedlem Mona Hovland Jakobsen, Politiet (deltok på Teams under deler av sak 3)

## Saksliste

### 5-23.1. [Referat fra styremøte nr. 4-23](#)

### 5-23.2. Orienteringsaker

#### a. [Medlemsoversikt og -utvikling](#)

*Nye medlemmer i 2023:* Kragerø kommune, Nordreisa kommune, Nord-Fron kommune, Kongsvinger kommune, Nordre Follo kommune, 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 er 10 % over budsjett.

#### b. [Service- og tjenestekonferansen 2024](#)

Neste års konferanse er 30.10-01.11 på Clarion Energy i Stavanger.

Oppstart av planleggingen blir på første styremøte i 2024.

Programkomité: Torbjørn, Astrid E., Mona, Terese, Torgeir, Anna, Hanne.

#### c. [Service- og tjenestekonferansen 2025](#)

Service- og tjenestekonferansen 2025 arrangeres 05.-07.11.

#### d. [Dagskurs i alkoholforvaltning februar 2024](#)

FOS samarbeider med [Kommunalt alkoholfaglig saksbehandlerforum](#) om å arrangere et digitalt dagskurs i alkoholforvaltning.

Planen er å arrangere kurset fire ganger i 2024.

**e. Økonomi**

Økonomiske vurderinger og oversikt med budsjett og prognoser 2023-24.

Oversikten ble gjennomgått og diskutert. Forumet er fortsatt i en betryggende økonomisk situasjon, tross strammere budsjetter i det offentlige. Kontingent- og kursinntektene øker, og dekker mer enn driftskostnadene. Vi må regne med lavere inntekter fra service- og tjenestekonferansene framover.

**f. Innsiktsprosjektet – helhetlige digitale løsninger i NAV-kontoret**

Terese presenterte noe av arbeidet som gjennomføres i det nasjonale innsiktsprosjektet.

**g. Prosjektetablering og mobilisering for å utvikle forskningsbasert kunnskap som kan bidra til en bedre og mer effektiv offentlig sektor**

Det er orientert om muligheten gjennom artikkel og i nyhetsbrev.

FOS har ikke planer om noe prosjekt der det er aktuelt å søke om midler.

**h. Samarbeidsforum for digital inkludering**

Regjeringen ved Kommunal- og distriktsdepartementet inviterte til etablering av Samarbeidsforum for digital inkludering.

Terese representerte FOS på første møte 05.12. Anna deltok fra KS.

Mandatet for samarbeidsforumet:

Samarbeidsforumet skal følge opp tiltakene i handlingsplanen og bidra til at målene i planen nås. Hovedmålet med samarbeidsforumet er å bidra til økt samhandling og koordinering av innsatsen fra offentlige, frivillige og private virksomheter som kan bidra til å øke befolkningens digitale deltakelse og kompetanse.

Samarbeidsforumet skal også være en arena for deling av kunnskap og drøfting av aktuelle utfordringer knyttet til digital inkludering av hele befolkningen og dermed bidra til at målet om å inkludere flest mulig av innbyggerne i det digitale samfunnet.

Forumet skal også bidra til utveksling av informasjon, erfaringer og beste praksis innen fagområdet digital inkludering. Fakta og ny kunnskap som kommer fram i forumet kan bidra til å justere innsatsen og tiltakene slik at målene i handlingsplanen nås.

### 5-23.3. Service- og tjenestekonferansen 2023 – evaluering

Utkast til [evalueringsrapport](#).

Forslag og idéer til neste konferanse er oppsummert i eget notat.

### 5-23.4. Utviklingen av innbygger-/brukerservice over tid (KSindeks)

FOS har tilbud om å kjøpe framtidige data fra undersøkelsen KSindeks fra CustomerTrends.

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.

En skreddersydd undersøkelse kan danne grunnlag for å kåre «beste offentlige virksomhet» i en/flere klasser, og også brukes mtp. benchmarking/sammenligning mellom offentlige virksomheter.

Et samarbeid må være forankret i en strategi der forumet forplikter seg over lengre tid; det er krevende å være en god bestiller, kvalitetssikre hva det skal spørres om og etablere/følge opp en/flere fagjuryer; i tillegg krever det mye tidsbruk.

Dagens situasjon, der stort sett daglig leder plukker artikler fra forskjellige kilder fungerer bra, og det er usikkert i hvilken grad forumet får noen merverdi ved å ha en egen kunnskapsbase.

**Vedtak:** Det inngås ikke et samarbeid med CustomerTrends om KSindeks.

### 5-23.5. [Aktivitetsplan 2023](#)

Det som er aktuelt er overført til 2024.

### 5-23.6. [Aktivitetsplan 2024](#)

Noen punkter fra diskusjonen:

- Terese og Torbjørn tar ansvar for å lage et kort innspill til digitaliseringsstrategien, og i tillegg invitere til et uformelt møte med digitaliserings- og forvaltningsminister Karianne Oldernes Tung; første anledning er under forumets styremøte hos Husbanken 25.01.24, men det kan også være muligheter senere – hun er aktuell som foredragsholder under åpningen av Service- og tjenestekonferansen 2024, og et møte kan berammes i forkant av konferansen.
- Flere tilbud til de små/mellomstore kommunene:
  - Blåse liv i de regionale nettverkene.
  - Relevante kurs og tema på møter
  - Koble kommuner som kan ha nytte av hverandre, være rådgivere
  - Nettverksmøter: En slags oppskrift for hvordan komme i gang

- Artikler på relevante områder:
  - Tendenser på styremedlemmenes områder
  - Gjenbruk av foredragsholdere gjennom intervjuer
- Nettmøter: Gratis tilbud, om lag 1 t varighet
  - Tema vi har kurs på: Fungere som en «teaser»
  - Med noen av de som har bidratt på konferansen.
  - Reklameforbudet alkohol.
  - Sjekk KS læring.
- Ambisjon på service- og tjenestekonferansen om å bruke mest mulig av lokale krefter
- Ukrainske flyktninger: Stor utfordring framover
- Boligplanlegging: Beste praksis. Pilotprosjekt i Tromsø. Spor med deler av livsløpet, hele livet «der og da».
- «Taskforce» i krisesituasjoner, som under pandemien, viser at vi kan få til mye på kort med tverrfaglig samarbeid; hvordan overføre samme tankegang og pågangsmot når det ikke er de samme åpenbare krisene, men med utfordringer som ligger der hele tiden?
- Innovasjon i offentlig sektor: Få fram at det ofte er umulig innenfor dagens organisering, men at det må skje radikale endringer for å få til reelt tverrfaglig samarbeid.
- Tilrettelegge for at hjelpere kan hjelpe. Telefontjenester må oppgraderes slik at jobben faktisk blir gjort og ikke bare veiledning. De som har behov har behov der og da. Må ha den digitale fullmakten som er nødvendig.
- Den gevinstinnhentende digitaliseringen er vi forbi, vi sitter igjen med dem som trenger oss på tvers, og det er her de komplekse utfordringene ligger.

Aktuelle punkter er innarbeidet i ny versjon av aktivitetsplanen.

## **5-23.7. Eventuelt**

Ingen saker.