

## Referat fra styremøte nr 6-19, 05.12

### Tilstede:

Styreleder John Andrew Firing, Indre Østfold kommune 2020  
Nestleder Terese Olstad Bjerke, Arbeids- og sosialdepartementet  
Styremedlem Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune  
Styremedlem Torgeir Endre Torgersen, Skattedirektoratet  
Styremedlem Espen Sunde, NAV// Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Styremedlem Mona Hovland Jakobsen, Direktoratet for forvaltning og IKT  
Styremedlem Kjersti Rongved, Bodø kommune  
Varamedlem Anna Holm Vågsland, KS  
  
Daglig leder Torbjørn Vinje (ref), Norsk Kommunalteknisk Forening

### Forfall:

Varamedlem Eva Hille, Bergen kommune

### 6-19.1. Referat fra styremøte nr 5-19

**Vedtak:** Godkjent.

### 6-19.2. Orienteringssaker

#### a. Aktivitetsplan 2019

Aktivitetsplanen ble gjennomgått og oppdatert.

#### b. Servicekonferansen 2021

To destinasjoner for Servicekonferansen 2021 er under vurdering.

#### c. CRM for førstelinjen

Det finnes mange CRM-system, men i følge flere i styret ingen tilpasset førstelinjen med enkel og rask håndtering av henvendelser i ulike kanaler. Styret diskuterte muligheten for å gjennomføre en behovsanalyse/tjenestedesign, som kan danne grunnlaget for en felles kravspesifikasjon/-funksjonsbeskrivelse. Styret er delt på om dette er noe FOS skal involvere seg i. En behovsanalyse kan være aktuelt, men den må i tilfelle ha ekstern finansiering. Det mest nærliggende er gjennom Digifin. Finansieringsordningen forvaltes av KS, og gir støtte til nasjonale prosjekter som vil gi innbyggerne bedre tjenester og en enklere hverdag.

I første omgang diskuteres saken mellom John og hans kontakt i Porsgrunn kommune. John trekker inn andre etter behov.

Saken legges fram på nytt når/hvis behov og muligheter blir konkretisert mere.

### 6-19.3. Strategiarbeid – oppfølging fra styremøte nr 5-19

Tillit, holdning og retorikk ble diskutert som aktuelle tema i forumets strategi, og på Servicekonferansen 2020.

Det ble ikke fattet noen vedtak som berører dagens strategidokument.

### 6-19.4. Kartlegging av offentlige førstelinjetjenester

Saksdokumentet ble gjennomgått. Styret vurderer ambisjonene som for høye mht hva det ønskes svar på. I første omgang avgrenses undersøkelsen til å spørre medlemmene om hva de ønsker at Forumet skal bidra med. Undersøkelsen kan innlede med noen spørsmål om status og planer.

I resultatrapporten kan ev relevante funn fra andre undersøkelser trekkes inn.

**Vedtak:** Utkast til en medlemsundersøkelse diskuteres på 1. styremøte i 2020.

#### **6-19.5.        Aktivitetsplan 2020**

Deler av forslaget til aktivitetsplan for 2020 ble gjennomgått.

#### **6-19.6.        Eventuelt**

Ingen saker.