

Servicekonferansen 2010

28. og 29. oktober

Clarion Hotel Oslo Airport, Gardermoen

Flerkulturell
Entusiasme
Servicetorg
Klart språk

MinID
facebook
twitter
eService

***Fysiske eller elektroniske tjenester?
Ja, takk - begge deler!***

Påmelding: www.offentligservice.no

PROGRAM

Torsdag 28. oktober

10.00 **Velkommen til den 13. Servicekonferansen**
v/ Ingrid Trømborg, styreleder, Forum for offentlig service

10.10 **Konferansier Veslemøy Fluge Berg tar ordet**

10.15 **Paneldebatt: Utvikling av offentlige tjenester – hvor går veien videre?**

Deltakere: Statsråd Rigmor Aasrud, Fornøyings-, administrasjons- og kirke departementet, administrerende direktør Sigrun Vångeng, KS - Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon, forbrukerpolitisk direktør Audun Skeidsvoll, Forbrukerrådet og styreleder Ingrid Trømborg, Forum for offentlig service

Ordstyrer: Aslak Bonde

11.15 **Pause**

eService

11.30 **Elektroniske MEG!**

MinID har over to millioner brukere og gir innlogging til mange kommunale og statlige tjenester. Direktoratet for forvaltning og IKT har ansvaret for å forvalte og videreutvikle MinID, og for å etablere en felles infrastruktur for bruk av eID i offentlig sektor. Hvordan vil dette bidra til utviklingen av offentlige tjenester framover?

v/ Lise Nilsen, Prosjektleder MinID, Direktoratet for forvaltning og IKT

12.00 **Lunsj med utstillingsvandring**

13.30 **Hat-trick til Bærum**

Alle gode ting er tre for Bærum kommune – som har vunnet prisen for beste eKommune tre år på rad.

v/ Siri Opheim, IKT strategisjef, Bærum kommune

14.00 **Det offentliges mange ansikter!**

Hvordan oppnå samordning på tvers av offentlig sektor?

v/Lise Halvorsen, informasjonsdirektør, Skattedirektoratet

14.30 **Sosiale medier – nytte eller spill av tid?**

Eller som en av de yngre innbyggerne i Kongsvinger kommune sa det:

Jeg vil heller dø enn å være venn med kommunen på Facebook!

v/Lars Gillund, service- og kommunikasjonssjef, Kongsvinger kommune

15.00 **Pause med frukt/kake og utstillingsvandring**

Forumets friske femten

15.30 **Hva vil Forum for offentlig service - egentlig?**

v/ Ingrid Trømborg, styreleder, Forum for offentlig service

Bygg nettverk og få en bedre hverdag

v/Guro Welde Løvli, leder, Servicekontoret i Sandnes kommune

Nytt på nett

v/Torbjørn Vinje, daglig leder, Forum for offentlig service

15.45 **Ja, vi samarbeider!**

Kommune og NAV til innbyggernes beste....

v/John Andrew Firing, informasjonssjef og virksomhetsleder, Servicetorget, Askim kommune og virksomhetslederen, NAV, Askim

16.00 **"Gode valg og mental styrke"**

Mental styrke for å kunne lede seg selv, være motivert, bygge gode relasjoner og ikke minst mental styrke til å kunne aksjonere, se dilemma og gjøre de beste valgene.

v/Erica Grunnevoll, prest, kursleder og 'coach', CoachTeam as

17.00 **Avslutning**

18.30 **"Den lykkelige timen" hos utstillerne**

20.00 **Festmiddag og underholdning**

Toastmaster: Veslemøy Fluge Berg

PROGRAM

Fredag 29. oktober

09.00 **Åpning v/konferansier Veslemøy Fluge Berg**

Service skapes hver dag

09.10 **Fra vegkryss til kul by – hvordan snu et omdømme?**

Det er få kommuner som har arbeidet så målbevisst med å snu et omdømme og skape gode offentlige rom som Drammen! De fikk blant annet prisene for Norges beste uterom både i 2005 og 2008.

v/Tore Opdal Hansen, ordfører, Drammen kommune

09.35 **Service kan ikke vedtas!**

God service handler blant annet om gode holdninger og rammebetingelser som setter brukerens behov, forventninger og forutsetninger i sentrum. En slik praksis kan ikke vedtas, men må dyrkes frem over tid.

v/Pål Ellingsen, spesialkonsulent II, Oslo kommune, og forfatter av boken *Service kan ikke vedtas*

10.05 **Vinje er servicekommunen i Norge!**

Nesten hver gang Forbrukerrådet tester norske kommuner på service, er Vinje blant de beste – og i undersøkelsen av tekniske tjenester som ble publisert i januar er de aller best. Hva er det kommunen i Telemark gjør annerledes enn andre – en kommune med 3 661 innbyggere, større areal enn Vestfold fylke og med en befolkningstetthet på bare 1,2 innbyggere per kvadratkilometer? v/Arne Vinje, ordfører, Vinje kommune

10.30 **Pause med utstillingsvandring og utsjekking**

Snakk så jeg skjønner deg!

11.00 **Flerkulturell forståelse – en nødvendighet i offentlig service?**

v/Tone Horntvedt, førstelektor, Høgskolen i Oslo

11.30 **Lunsj og utstillingsvandring**

12.30 **Hvordan tilpasse informasjonen i andre forståelsesverdener enn den norske?**

Konseptoversettelse er en metode i kommunikasjon med tjenestebrukere med andre forståelsesverdener enn den norske. v/Inger Tunsberg fra smi human as

13.00 **Klart språk i staten – er det mulig?**

Direktoratet for forvaltning og IKT leder prosjektet *Klart språk i staten*, som har som formål å stimulere til bedre og mer brukervennlig språk i statlige virksomheter. Prosjektet har overføringsverdi til hele offentlig sektor.

v/Sissel Motzfeldt, prosjektleder, Klart språk i staten

13.40 **Pause med frukt/kake**

13.55 **Trekning konkurranser**

14.10 **Endelig Mandag – hvordan møter vi hverdagen vår?**

Lag en skrytekultur – et miljø som gir selvtillit og god selvfølelse! v/Karin Fevaag Larsen, tankefelt terapeut

15.10 **Avslutning**

v/ Ingrid Trømborg, styreleder, Forum for offentlig service



Årets utstillere 2010

umoe ikt

AVAYA



Acos

 Norsk Eiendomsinformasjon as

 Infoland®


Kommuneforlaget

 Software
Innovation

 **TRIO**
Let your first impression last

 ProCon

 powel
Helping utilities work smarter

 easit

 difi
Direktoratet for
forvaltning og IKT

 norge.no

 norkart
geoservice

ASTRA

Geomatikk  IKT