

PROGRAM



Hva skjer når passive mottakere blir aktive medspillere?

Servicekonferansen 2009

Clarion Hotel Oslo Airport, Gardermoen - 29. og 30. oktober

Torsdag 29. oktober

09.00 Oppmøte og registrering

10.00 Velkommen til den 12. Servicekonferansen

v/Ingrid Trømborg, styreleder, Forum for offentlig service

10.10 Konferansier Veslemøy Fluge Berg tar ordet

10.15 Offentlige tjenester i verdenstoppen!

... og regjeringen har en klar målsetning om å klatre helt til topps.

v/Wenche Lyngholm, statssekretær, Fornyings- og administrasjonsdepartementet

11.00 Pause

11.15 Utvikling av servicekulturen - ditt bidrag er avgjørende!

v/Audhild Mork, rådgiver i Aura Consulting

12.15 Utstillingsvandring

13.00 Lunsj

13.45 På nett med innbyggerne!

Slik kan ELMER gi gladere innbyggere, lavere kostnader og riktigere vedtak.

v/Tor Nygaard, seniorrådgiver, Brønnøysundregistrene

14.30 Når innbyggerne gjør mer av jobben!

Gata mi!

Hva er Tromsøs erfaringer med direkte innmelding fra innbyggerne?

Emma heter hun, men kan hun hjelpe deg?

Emma er Tromsøs variant av digital assistent – hva er erfaringene og hva koster det?

v/Morgan Lillegård, kommunikasjonssjef, Tromsø kommune

15.00 Pause med frukt/kake og utstillingsvandring

15.30 Sosiale medier - hva er det og hvordan utnytte det i offentlig sektor?

Hva skjer og hvilke muligheter oppstår når befolkningen blir medprodusenter av informasjon og tjenester.

v/Petter Bae Brandtzæg, forsker/dr.gradsstipendiat ved SINTEF IKT

16.15 Fri rettshjelp i servicekontorene gir bedre juridisk bistand!

Fri rettshjelp som et permanent tilbud gjennom servicekontorene gir innbyggerne enklere og bedre tilgang til juridiske tjenester.

v/Bente Kraugerud, seniorrådgiver, Sivilavdelingen, Justis- og politidepartementet

17.00 Avslutning

18.30 "Happy Hour" hos utstillerne

20.00 Festmiddag og underholdning

Toastmaster: Veslemøy Fluge Berg



Fredag 30. oktober

09.00 Åpning v/konferansier og leder av Forum for offentlig service

09.10 Det forpliktende glade seniorliv!

I møte med dagens samfunn og fellesrom.

v/Ingeborg Moræus Hansen, samfunnsdebattant, skribent og styreleder i Seniornett

10.00 Pause med utstillingsvandring og utsjekking

10.30 Fra bank til velferd!

Husbanken gir oss innblikk i noen av de endringene banken har gjennomgått de senere år, brukerundersøkelsen til bostøttesaksbehandlerne og hvordan de samarbeider med kommunene for å gi et best mulig tilbud.

v/Bård Øistensen, viseadministrerende direktør, Husbanken

11.15 Lunsj

12.00 Utstillingsvandring

12.30 Best på service?

Forbrukerrådet gir innblikk i årets tester.

v/Geir Røed, prosjektleder for kommunetestene, Forbrukerrådet

Forum for offentlig service presenterer årets servicekommune

13.15 Pause

13.30 Hvordan tenke positivt når jeg ikke har lyst?

v/Henrik Aase, partner og foredragsholder, Fokus1

15.00 Avslutning



Veslemøy Fluge Berg
Konferansier



Audhild Mork



Bente Kraugerud



Bård Øistensen



Geir Røed
Foto: CF Wesenberg/
kolonihaven.no



Henrik Aase



Ingeborg Moræus
Hanssen



Ingrid Trømborg



Morgan Lillegård



Petter Bae Brandtzæg



Tor Nygaard



Wenche Lyngholm



Årets utstillere 2009



ACOS



BYGGSØK
plan-informasjon-bygning

**Kommunal
RAPPORT**



Kommuneforlaget

Microsoft®



Geomatikk



SEM & STENERSEN
PROKOM



umoe
ikt
:enkelt for deg

