

Serviceutvikling i endringens tid:

Den som har begge beina på jorda står stille!



Servicekonferansen 2008

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



Onsdag 29. oktober: Samarbeid og serviceutvikling

10.00 Velkommen til den 11. servicekonferansen

v/leder av Forum for offentlig service

10.10 Konferansier Marianne Krogness tar ordet

10.15 Offentlige tjenester må bli bedre

En av regjeringens skarpeste kritikere gir innblikk i sine tanker om dagens offentlige tjenester, og hvordan hun mener at de kan organiseres og tilbys på en bedre måte.

v/Siv Jensen, formann i Fremskrittspartiet og stortingsrepresentant

11.00 PAUSE

11.15 Det gode liv på jobb – hvordan skape et godt arbeidsmiljø, også under omstilling?

I et arbeidsliv preget av stadige omstillinger er involvering og åpen kommunikasjon avgjørende for et godt arbeidsmiljø, og for at den enkelte skal føle seg ivaretatt.

v/Bjørnar Brændeland, konsernoverlege, Nordea

12.15 LUNSJ

OBS! Det foregår 2 parallelle økter denne ettermiddagen

PROGRAM A: SAMARBEID OM TEKNOLOGISKE LØSNINGER

13.45 Effektiviser arbeidsflyten internt – øk servicegraden eksternt

Molde er pilotkommune ved utvikling av en portalløsning med selvbetjening og integrasjon mot bakenforliggende systemer.

v/Eva Kristine Ødegård, servicesjef, Molde kommune, og Odd-Henrik Hansen, avdelingsleder, Dokument, integrasjon og portal, ErgoGroup

14.30 PAUSE med utstillingsvandring

15.10 Er bruk av digitale assistenter veien til bedre tilgjengelighet, økt effektivitet og høyere kvalitet?

I Kongsvinger kommune er innføring av digitale assistenter en viktig del av servicestrategien. Hva er erfaringene så langt?

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

15.50 PAUSE

16.10 Hvordan nå innbyggerne i nye kanaler

v/Øyvind Solstad, teknologirådgiver, NRKbeta.no

PROGRAM B: SERVICEUTVIKLING I ENDRINGENS TID

13.45 Servicekontorene etter NAV – hva nå?

Etablering av NAV-kontorene betyr endringer for mange servicekontor. Bruk muligheten til å skape positive endringer både for innbyggerne og for servicekontorets ansatte.

v/Jan Petter Bergan, informasjonssjef og nettredektor i Tønsberg kommune

14.30 PAUSE med utstillingsvandring

15.10 Gode NAV-kontor gir fornøyde brukere

Fra planer til realitet – erfaringer fra siste års etablering og drift.

v/Yngvar Åsholt, direktør overordnet fylkesledd

15.50 PAUSE

16.10 Serviceråd tar innbyggerne på alvor

I Fredrikstad kommune har de opprettet serviceråd med innbyggere fra kommunen – hva er erfaringene?

v/Ingrid Trømborg, servicesjef, Servicetorget, Fredrikstad kommune

Testing av servicenivået som ledd i serviceutviklingen

Lillehammer kommune tester systematisk i hvilken grad innbyggerne er fornøyd med servicenivået. Hva er erfaringene, og hvordan blir resultatene brukt?

v/Sidsel Brath, informasjons- og servicesjef, Lillehammer kommune

17.00 AVSLUTNING

18.30 "HAPPY HOUR" hos utstillerne

20.00 FESTMIDDAG

Toastmaser: Marianne Krogness

22.00 MUSIKK OG DANS

v/Glenn Henriksen, pianoentertainer

Torsdag 30. oktober: Service i et mangfoldig samfunn

09.00 ÅPNING

v/konferansier Marianne Krogness og leder av Forum for offentlig service

09.10 Best på service – hva kan kommunene lære av Skandiabanken?

Offentlige institusjoner skårer gjennomgående lavt på servicekvalitet.

Hvordan kan IKT brukes til å høyne kvaliteten og hvilke forventninger har brukerne til endrede tjenester i offentlig sektor?

v/Arne Krokan, prof dr.polit, Institutt for sosiologi og statsvitenskap, NTNU

10.00 PAUSE, utstillingsvandring og utsjekking

10.30 Tilgjengelighet for alle – mer enn fysisk utforming

Bevisst tilrettelegging og tydelig kommunikasjon for alle.

v/Karen Kjeldsberg Pihl, landskapsarkitekt, Deltasenteret

11.00 Vis vett på nett

Internett og e-post kan være en effektiv måte å kommunisere med kommunens innbyggere. Samtidig er det viktig å ha en bevisst holdning i forhold til hva som legges/sendes ut. Personvernombudsordningen er viktig i denne sammenheng.

v/Gunnel Helmers, seniorrådgiver, Datatilsynet

11.30 LUNSJ med utstillingsvandring

12.45 Mitt møte med det offentlige Norge

Innvandrere som likeverdige ressurser – eksempel fra arbeid med verdiskaping blant innvandrere

v/Zahra Moini, leder, Norsk senter for flerkulturell verdiskaping

13.25 Nye generasjoner krever nye tjenester

Chatte- og Facebook-generasjonen har andre tanker og andre behov i forhold til offentlige tjenester.

v/Sissel Larsen, student, 20 år, fra Kristiansund, bor i Oslo

13.50 PAUSE

14.10 Humor & Kreativitet: Latterlig Lønnsomt!

Humor på arbeidsplassen er svært viktig i kompetansesamfunnet, hvor det er medarbeidernes motivasjon og entusiasme som bestemmer om virksomheten blir en vinner eller ikke.

v/Jon Morten Melhus, Melhus Communication AS

15.10 AVSLUTNING

v/konferansier Marianne Krogness og leder av Forum for offentlig service

PRAKTISK INFORMASJON

PÅMELDING ONLINE - www.offentligservice.no

PÅMELDING VIA POST, FAKS ELLER EPOST

Skjemaet på baksiden finnes også på www.offentligservice.no. NB! **Ett** skjema pr. deltaker (også ved dbl. rom), fylles ut MED BLOKKBOKSTAVER og sendes til:

Fjell og Fjord Konferanser AS, Nittedalsgt. 1A, 2000 Lillestrøm.

Telefon: 6380 6510, **faks:** 6380 6511, **epost:** silje@fjellogfjord-konferanser.no

PÅMELDINGSFRIST 16. september 2008

KONFERANSESTEDET

Clarion Hotel Oslo Airport ligger på Sør-Gardermoen, 4 kilometer fra Oslo Lufthavn. Hotellet har et samarbeid med Nettbuss som kjører opp til fire ganger i timen til/fra flyplassen. Bussen finner du på B25 utenfor ankomsthallen.

FLYBILLETTER

Bestill på nett hos flyselskapene: www.sas.no eller www.norwegian.no

Eller hos Fjell og Fjord Konferanser på skjema fra www.offentligservice.no

FAKTURERING OG AVBESTILLING

Deltakeravgiften faktureres før konferansen ved Fjell og Fjord Konferanser. **Kun skriftlig avbestilling aksepteres.**

Ved avbestilling **før** 14.10.07 refunderes deltakeravgiften minus et avbestillingsgebyr på kr. 500,-. Avbestilling **etter** 14.10.07 gir ingen refusjon.

KONTAKTPERSONER

Annette Gundersen, leder av arrangementskomitéen

annette.gundersen@kristiansund.kommune.no, tlf. 71 57 40 00 / 952 26 892

Torbjørn Vinje, praktisk tilrettelegging, informasjon og markedsføring

torbjorn.vinje@kommunalteknikk.no, tlf. 22 04 81 44 / 959 63 903

Silje Biribakken Holte, svarer på spørsmål vedr. påmeldingen

silje@fjellogfjord-konferanser.no, tlf. 63 80 65 10 / 928 39 462

Påmeldingsskjema

NB! Ett skjema pr. deltaker (også ved dbl. rom), fylles ut MED BLOKKBOKSTAVER

DELTAKERPERSONALIA

Navn: Tittel:
Virksomhet:
Adresse: Postnr:
Sted: Telefon: Faks:
Epost:

Bestillingsnr. (må angis, ved krav fra din virksomhet):

DELTAKERAVGIFT – OBLIGATORISK FOR ALLE

Kr. 500,- i rabatt fra og med deltaker nr. 2 fra samme virksomhet.

Deltakeravgift medlem (medlemskap er knyttet til virksomheten)

Deltakeravgift ikke medlem

Min virksomhet ønsker å bli medlem av Forum for offentlig service

(Gratis ut 2008. Innmelding gir medlemspris på årets Servicekonferanse)

Jeg deltar på landsmøte 28.10.08

HOTELLBESTILLING

Ankomst: 10.08 Avreise: 10.08
Booking av dobbeltrom. Skal dele rom med:

DELTAKELSE PÅ LANDSMØTE OG SERVICEKONFERANSEN

Ankomst: 28.10.08 Avreise: 30.10.08 Enkeltrum

Pr. pers. i dbl.rom

Pris inkl. 2 døgn hotell. Dagens middag 28.10, frokost, lunch og festmiddag inkl. 3 glass vin + kaffe/avec 29.10. Frokost og lunch 30.10. Kaffe/te og smakfull pausebuffet fra kl. 13.00 – 17.00 alle dager.

DELTAKELSE KUN PÅ SERVICEKONFERANSEN

Ankomst: 29.10.08 Avreise: 30.10.08 Enkeltrum

Pr. pers. i dbl.rom

Pris inkl. lunch og festmiddag inkl. 3 glass vin + kaffe/avec 29.10, 1 døgn hotell, frokost og lunch 30.10. Kaffe/te og smakfull pausebuffet fra kl. 13.00 – 17.00 begge dager.

Jeg ønsker tilslutningsdøgn m/frokost 28.–29

Enkeltrum

Pr. pers. i dbl.rom

ØNSKER IKKE HOTELL, KUN MØTEPAKKE

Møtepakke pr. dag koster kr 555,-

Inkl. lunch, kaffe/te og smakfull pausebuffet fra kl. 13.00 – 17.00 hver dag.

Angi hvilken dag(er) det ønskes møtepakke:

28.10.08

29.10.08

30.10.08

Jeg bor ikke, men ønsker festmiddag

Inkl. festmiddag med 3 glass vin + kaffe/avec.

29.10.08

Det sendes faktura på følgende totale konferanseopphold. **Sum kr:**

Prisene er inkl. mva, spesifisering fremkommer på fakturaen. Vi gjør oppmerksom på at pakkepriser ikke splittes, selv om ett eller flere måltider ikke benyttes.

Avbestillingsfrister:

Ved avbestilling før 14.10.08, refunderes beløpet minus et avbestillingsgebyr på kr. 500,-

Ved avbestilling etter 14.10.08 gis ingen refusjon.

NB! KUN SKRIFTLIG AVBESTILLING AKSEPTERES.

Se side 3 for praktisk informasjon. **Sendes til:** Fjell og Fjord Konferanser AS, Nittedalsgt. 1 A, 2000 Lillestrøm, faks: 63 80 65 11, epost: silje@fjellgjord-konferanser.no. Dersom du har andre spørsmål vedrørende påmeldingen, ring Silje på telefon 63 80 65 10.

kr 3.450,-

kr 3.950,-

JA, takk

JA, deltar

kr 4.315,-

kr 3.915,-

kr 3.075,-

kr 2.875,-

kr 1.195,-

kr 895,-

kr 555,-

kr 555,-

kr 555,-

kr 900,-