



Servicekonferansen 2013

Digitalisering – det handler om mennesker!

Radisson Blu Royal Hotel, Bergen 24.-25. oktober



Arrangør:
Forum for offentlig service

PROGRAM

ONSDAG 23. OKTOBER



17:30 Bygging v/Varg Veum-guidene

19:00 Middag

TORSdag 24. OKTOBER

09:00 Registrering utenfor plenumssalen

Enkel servering for nyankomne

10:00 Velkommen til servicekonferansen 2013

v/Ingrid Trømborg, avtroppende styreleder, og John A Firing, ny styreleder, Forum for offentlig service.

Konferansieren tar det bergenske bladet fra munnen

*v/Veslemøy Fluge Berg
Veslemøy Fluge Berg er en av Norges mest etterspurte sopranner, og benyttes mye som konferansier og underholder.*

«Digitalisering av offentlig sektor er den neste store reformen», sa statsminister Jens Stoltenberg da han lanserte regjeringens Digitaliseringsprogram for ett år siden. Hvordan går det egentlig med digitaliseringen av tjenestene i stat og kommune?

10:15 Rikets digitale tilstand!

Alle offentlige virksomheter skal digitalisere for å tilby bedre tjenester og effektivisere driften. Dette forutsetter digital kompetanse, brukerinvolvering og solide felles byggeklosser.

v/Jens Nørve, avdelingsdirektør, Digital forvaltning, styring og samordning

10:45 Innbyggerne skal ha et reelt digitalt førstevalg i møte med det offentlige!

KommIT er programmet for IKT-samordning i kommunesektoren, og er opprettet av KS i

erkjennelsen av at utfordringene er for store til at hver enkelt kommune kan klare å møte dem alene.

v/Kirsti Kierulf, prosjektleder for KommIT, KS

11:15 Stat og kommune – digitalt førstevalg krever digitalt samarbeid!

Stat og kommune er gjensidig avhengige av hverandre for å virkelig gjøre regjeringens visjon. En samtale mellom to sentrale aktører.

v/Jens Nørve, Kirsti Kierulf.

11:30 Lunsj med utstillingsvandring

PARALLELE SESJONER: Se program side 4



16:15 Bedre kundebehandling – større arbeids glede!

I en värld där både konsumtionen och konkurrensen ökar är förmågan att bemöta verksamhetens «kunder» på ett professionellt sätt ett av framtidens viktigaste strategiska verktyg. Det goda bemötandet handlar om att vara hygglig, lyssna, vara kompetent och att våga visa glädje i mötet med verksamhetens «kunder». Att vara «bemötare» eller «servicegivare» är ett av de tuffaste jobben i vårt samhälle, det kräver kunskaper, vilja och entusiasm. Man måste vara pedagog, skådespelare, förhandlare, säljare och organisationens ambassadör på en och samma gång!
v/Eva Gyllensvaan, föreläsare/utbildare/inspiratör, Edumera Utbildning AB.

17:15 Avslutning

18:30 Den lykkelige timen!

Utstillerne byr på drikke og snacks i utstillingsområdet.

20:00 Middag og underholdning



Programkomité

Torunn Thuve (leder), styremedlem, Forum for offentlig service, seksjonsleder, Tønsberg kommune
Espen Sunde, styremedlem, Forum for offentlig service, kanalsjef, Arbeids- og velferdsdirektoratet/NAV
Berit Øverland, styremedlem, Forum for offentlig service, servicekonsulent, Randaberg kommune
Marit Walle, styremedlem, Forum for offentlig service, avdelingsdirektør Øst, Skatteopplysningen
Torbjørn Vinje (sekretær), daglig leder, Forum for offentlig service, direktør, Norsk Kommunalteknisk Forening

FREDAG 25. OKTOBER



09:00 God morgen!

v/Veslemøy Fluge Berg, konferansier.

09:10 Rikets mentale tilstand!

Fra navlebeskuende virkelighetsoppfatning til bærekraftig framtid.

v/Tor Haugnes, høyskolelektor, Handelshøyskolen BI.

10:10 Kunnskap, stolthet og arbeidsglede – grunnlaget for god service!

Vinmonopolet har gjort det bra i omdømmeundersøkelser de siste årene. Hva er det som gjør at et statlig alkoholmonopol oppnår så gode resultater over tid? Vi får et innblikk i hvordan Vinmonopolet har jobbet systematisk med kundetilfredshet og service de siste årene.

v/Halvor Bing Lorentzen, kommunikasjonsdirektør, Vinmonopolet.

10:40 Pause

11:10 Best i test?

Forbrukerrådet presenterer resultatene fra årets kommune-test. Alle landets kommuner har blitt undersøkt i år.

12:00 Det handler om mennesker!

Thorvald Stoltenberg har alltid vært opptatt av møter mellom mennesker, og her snakker vi om fysiske møter, faste håndtrykk, klapp på skulderen, omfavnelser og, ikke minst, politiske diskusjoner kombinert med frokost i det Stoltenbergske hjem – det er ikke få internasjonale størelser som har nydt godt av hans åpenhet og villighet til å skape personlige, hyggelige og varme rammer rundt samtalene.

v/Thorvald Stoltenberg. Thorvald Stoltenberg (født 8. juli 1931 i Oslo) er norsk diplomat og politiker (Ap). Han har vært utenriksminister i to perioder, forsvarsminister i én periode, FNs høykommisær for flyktninger og fredsmegler på Balkan. Etter den politiske karrieren har han blant annet vært president i Norges Røde Kors.

13:00 Trekning i utstillernes konkurranser

13:15 Avslutning og lunsj

Foredragsholdere:



Ingrid Trømborg

John Firing

Veslemøy F. Berg

Kirsti Kierulf

Helene Uri

Lars Rønn

Magne Lerø

Jens Nørve



Vibeke Steen

Eva Gyllensvaan

Anne-Berit Herstad

Grete Orderud

Tor Haugnes

Halvor Bing Lorentzen

Thorvald Stoltenberg

PARALLELE SESJONER KL 13:00-15:45

A. SNAKK SÅ JEG FORSTÅR DEG!

Om kommunikasjon og klart språk i stat og kommuner.

B. LEDELSE I EN HEKTISK HVERDAG!

Om hvordan statlige og kommunale ledere kan utvikle både seg selv og sine medarbeidere i en hektisk hverdag.

C. FØRSTELINJEN – FRA NÆR- TIL NETTKONTAKT

Om hverdag og utvikling i førstelinjetjenesten i stat og kommune.

13:00

Huskeliste for et bedre språkliv!

v/Helene Uri, forfatter og språkviter. Helene Uri har skrevet romaner, barnebøker og faglitteratur. Denne høsten er hun aktuell med romanen «Rydde ut». Bøkene hennes er oversatt til sytten språk. Helene er professor II i kreativ skriving ved Norges kreative fagskole. Hun har doktorgrad i språkvitenskap.

Ledelse i følelsenes tidsalder!

Derfor må sjefer forstå seg på følelser! v/Magne Lerø, redaktør og eier av Ukeavisen Ledelse og kommentator i Vårt Land.

Serviceorg - bra bare for innbyggerne?

Serviceorgene har feiret ti-årsjubileum mange steder. Hvor vellykket har ordningen vært? Er den en fordel for innbyggerne, men et slit for de ansatte? v/Ingrid Trømborg, avtroppende styreleder, Forum for offentlig service, kommunikasjons- og servicesjef, Fredrikstad kommune.

13:45

Pause

Pause

Pause

14:00

Huskeliste for et bedre språkliv!

(fortsetter)

Emosjonell intelligens og selvledelse!

Selvledelse er en viktig forutsetning for å håndtere stress. Ledere kan bidra til å øke ansattes stressnivå eller motsatt bidra til å redusere det. Denne seksjonen gir deg en innføring i hva emosjonell intelligens er og hvordan disse evnene kan utvikles og brukes for effektivt lederskap under stress. v/Vibeke Steen, HR rådgiver, Tønsberg kommune.

Lånekassen – digitalisering i praksis!

Papirsøknadene er historie, eviglange køer for å få studielånet er en saga blott og antallet kundebrev på papir reduseres fortløpende. Lånekassens moderniseringsarbeid gir store gevinster. Antall telefonanrop er redusert fra 1,5 millioner til 500 000 i året, gjennomsnittlig saksbehandlingstid for søknader om støtte er halvert og 64 prosent av disse behandles i dag maskinelt. Hvordan har Lånekassen fått til dette? v/Anne-Berit Herstad, kommunikasjonsdirektør, Statens lånekasse.

14:45

Pause

Pause

Pause

15:00

Skatteetaten – klart språk i alle kanaler gir gevinster!

De aller fleste brukere treffer oss ikke ansikt til ansikt. For dem er det brevene, skattekortet, selvangivelsen, brosjyrene og nettstedet som er skatteetaten. Språket er derfor svært viktig når vi skal gi informasjon om rettigheter og plikter. Vi brukte erfaringer fra etatens klarspråksarbeid for å utvikle innholdet på skatteetaten.no, og så også hvordan informasjonen kan tilrettelegges slik at samme svar fås i flere kanaler. v/Lars Rønn, nettrektør, Skattedirektoratet.

När 2+2 blir 5 – om kommunikation och samarbete!

Ordet kommunikation betyder ju «göra gemensam, att dela något» och den kommunikativa förmågan är kanske den viktigaste när vi ska samarbeta. Ofta lyckas vi bra, vi gör oss förstådda, förstår den andra parten och kommer överens. Men ibland blir mötet mindre lyckat, kanske förstår vi inte varandra över huvudtaget. Hur skapar man ett effektivt team och förutsättningar för ett gott samarbete? v/Eva Gyllensvaan, föreläsare/utbildare/inspiratör, Edumera Utbildning AB.

Husbanken – SIKT setter brukerne i sentrum!

Husbankens IKT-moderniseringsprogram SIKT skal øke andelen elektroniske søknader og forenkle saksbehandlingen av søknader om bostøtte og startlån. Nye IKT-løsninger som er enkle og attraktive for brukerne, vil kunne gi kommunene mulighet til å omdisponere ressurser fra manuell behandling av søknader til andre prioriterte oppgaver. v/Grete Orderud, avdelingsdirektør, Systemseksjonen, Husbanken