



KS HEDMARK OG OPPLAND

## Program

### Forum for servicemedarbeidere i Hedmark og Oppland 4. – 5. mai 2009 på Quality Hotel Astoria, Hamar

#### Mandag 4. mai 2009

- Kl. 10.00 Registrering/kaffe og rundstykker
- Kl. 10.30-10.45 Møtestart  
**Velkommen** v/ programkomiteen
- Kl. 10.45-12.00 **Brukerundersøkelser**  
Hvilke metoder er aktuelle for å få tilbakemeldinger fra besøkende?  
v/ Geir Halstensen, KS Analyse og økonomi
- Kl. 12.00-12.15 Pause
- Kl. 12.15-13.15 **Frontservice i et NAV-perspektiv**  
v/ Hans Gunnar Glomseth, SOFAK (=sosialfaglig kompetanse)
- Velfungerende publikumsmottak – en viktig suksessfaktor for NAV-reformen
  - Front/mottak i NAV-kontoret - betjent postkasse eller en del av oppfølgingsprosessen?
  - Veilederrollen i front/mottak
- Kl. 13.15-14.15 Lunsj
- Kl. 14.15-15.15 **Samhandling servicetorg/NAV-kontor**  
v/ Hans Gunnar Glomseth, SOFAK
- Integrerte tjenester – muligheter og utfordringer
  - Servicetorget – NAV's "nullte-linje"?
- Kl. 15.15-17.15 **Gruppearbeid**  
Jfr. temaer til de to innledningsforedragene samt oppsummering av gruppearbeidene på forrige samling  
(Oppsummeringen herfra vil også danne grunnlaget for temaer på neste samling.)
- (Kl. 16.00) Kaffepause
- Kl. 17.15 **Slutt for dagen**
- Kl. 18.15 **Avgang til Domkirkeodden**  
**Ta med varme klær og gode sko** til en halvtimes spasertur langs Mjøspromenaden



Kl. 19.00                    **Minikonsert/omvisning i Hamardomen**

Kl. 20.00                    **Middag i Hamarstua Spiseri**

**Tirsdag 5. mai 2009**

Kl. 09.00-11.00            **Teambuilding**  
v/ Else-Marthe Sørli Lybekk, tidligere kaptein og i kapteinsteamet til  
det norske håndballandslaget i over 10 år.

Foredraget vil handle om hennes erfaringer med hvordan det norske  
håndballandslaget for kvinner har jobbet med teambuilding.

Kl. 11.00-11.30            Kaffe/utsjekking

Kl. 11.30-12.15            **Hvordan legger rådmannen til rette for at servicekontorene skal  
være kommunens ansikt utad?**  
v/ Berit Halvorsen, ass. rådmann Gran kommune

Kl. 12.15-12.45            **Valg av ny programkomite**  
  
Evaluering av samlingen og "vegen videre"

Kl. 12.45                    **Avslutning/lunsj**