

Program

Borgerservice 2010

10. – 11. marts 2010

Hotel Nyborg Strand

Onsdag den 10. marts 2010

kl. 10.30	VELKOMST
kl. 10.45	CENTRALISERING – HVOR LIGGER OPGAVERNE BEDST? Cheføkonom Jan Olsen, KL IT-chef Lars Frelle-Petersen, Finansministeriet Formand for Borgerservice Danmark Carsten Egevang Nielsen Moderator: Kurt Strand
kl. 12.30	FROKOST
kl. 14.00	SKAT ANNO 2010 SKAT gennemførte en organisationsomlægning pr.1/1-2009. Den 1. januar 2010 sammenlægges skatteministeriets departement og SKAT's hovedcenter. Hvad kommer omlægningerne til at betyde for borgerne, for SKAT's medarbejdere og for SKAT's samarbejde med kommunerne. v/Direktør Lars Møller Madsen, SKAT
kl. 14.45	VÆRDI I NÆRHED Fra alle sider bliver kommunerne presset på hvordan vi håndterer borgerservice. Er vi effektive nok og hvordan oplever borgerne hovedindgangen til den offentlige sektor. KL's politiske ledelse er meget optaget af hvordan den kommunale borgerservice udvikler sig de kommende år. Hør seneste nyt fra KL's politiske top. v/Borgmester Erik Nielsen, Rødovre Kommune
kl. 15.15	PAUSE OG BESØG HOS Udstillere
kl. 15.45	UDVIKLING AF ARBEJDSMILJØ VIA NETVÆRK OG BENCHMARKING Borgerservice i Helsingør Kommune har i 2007-2009 deltaget i Amica-projektet, som er et forskningsprojekt med fokus på arbejdsmiljø og jobkvalitet i kundecentre, herunder benchmarking med private kundecentre i forhold til udvikling af realistiske løsninger til forbedringer. Lis Bentin, borgerservicechef i Helsingør Kommune, fortæller om resultaterne af projektet og giver sine bud på, hvad der skal til for at sikre et godt arbejdsmiljø. v/Borgerservicechef Lis Bentin, Helsingør Kommune
kl. 15.45	INDLEDNING TIL WORKSHOPS kl. 16.30 1. workshoprunde kl. 17.15 Pause kl. 17.30 2. workshoprunde
Workshop 1	KONTROL Kommunernes sociale kontrol omfatter i hovedtræk: <ul style="list-style-type: none">▪ Husstandsoplysninger, reelt enlig og evt. reelt ophold i udlandet.▪ Indkomstoplysninger, hustandsindkomst, sort arbejde og rettigheds erhvervelse.▪ Virksomhedskontrol, RSL § 12a. <p>På workshoppen gennemgås i hovedtræk sagsbehandlingen vedrørende</p>

	<p>husstandssager (reelt enlig), herunder;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ hvorledes opstår/finder man sagerne? ▪ hvad er det, der skal oplyses? ▪ hvilke regler styrer indhentelse af oplysninger, herunder hensynet til borgerens retssikkerhed? ▪ partshøring, afgørelse, klagebehandling og politianmeldelse? ▪ antal sager, produktionskapacitet og provenu. <p>v/Kontrolchef Ole Seidling, Høje-Taastrup Kommune</p>
Workshop 2	<p>DIGITALISERING I ROSKILDE KOMMUNE</p> <p>I Roskilde Kommune har man arbejdet målrettet med at få borgerne til at bruge selvbetjeningsløsninger i højere grad. Der har været særligt fokus på medarbejdernes rolle i forhold til at guide borgerne.</p> <p>v/Borgerservicechef Jette Rasmussen, Roskilde Kommune</p>
Workshop 3	<p>EDAG3 OG DOKUMENTBOKS</p> <p>Edag3 og dokumentboksen: Borgerne vil i 2010 få nye digitale muligheder, når det offentlige skal kontaktes. Dokumentboksens formål er at lette kommunikationen mellem borgere og kommune. Men for at det skal lykkes skal medarbejderne være klædt på til at vejlede om boksen, it'en skal fungere og borgerne skal kunne se fordele i at kommunikere til kommunen digitalt. Edag3 er et skridt på vejen for at nå målene for mere digital kommunikation. Hør hvad borgerservice kan, bør og skal gøre for at være med på vognen.</p> <p>v/Mathilde Illum Aastrøm, KL</p>
Workshop 4	<p>LEDELSE I EN SPARETID</p> <p>I løbet af 2008 er der i Borgerservice i Hillerød blevet skåret med ca. 25% i normeringen uden at der er flyttet opgaver fra afdelingen. Hør hvordan hverdagen for medarbejdere og chef har været i denne tid.</p> <p>v/Borgerservicechef Britt Blichfeld Davidsen, Hillerød Kommune</p>
Workshop 5	<p>9 SKARPE TIL HADERSLEV</p> <p>I Haderslev holder vi gryden i kog. Det gør vi blandt andet ved at have fokus på medarbejdernes personlige og faglige kompetencer, som sættes i forhold til vores holdninger og etik. I gryden har vi som en ingrediens 9 skarpe – affødt af kvalitetsprojektet.</p> <p>v/Borgerservicechef Anne-Mette Michelsen, Haderslev Kommune</p>
Workshop 6	<p>E2012</p> <p>Workshop og debat om mulighederne for at bruge borgerserviceorganisationen som udgangspunkt for samarbejdsprojekter og netværksdannelser der understøtter kommunens kanalstrategi. Eksempelvis projekter, der oplyser udvalgte interessenter i og udenfor den kommunale organisation, om de digitale selvbetjeningsmuligheder i kommunen, med henblik på, at de kan markedsføre løsninger for borgerne.</p> <p>v/Projektleder Bjørn Borre, KL</p>
kl. 18.15	<p>INDKVARTERING</p>
kl. 19.00	<p>MIDDAG OG UNDERHOLDNING</p> <p>Kom til tiden, eller du går glip af aftenunderholdningen.</p>
kl. 08.45	<p>DAGENS PROGRAM OG MORGENSANG</p>

Torsdag den 11. marts 2010

kl. 09.00

ALTERNATIVE OPGAVER I BORGERSERVICE

Oplevelser fra dagligdagen i Borgerservice, om hvordan man i Borgerservicecentre arbejder med at få nye opgaver ind og ud af butikken. Er der grænser for hvilke opgaver vi kan udføre?
Læringspunkter fra kommunerne.

kl. 10.45

UDSTILLERWORKSHOPS

kl. 12.15

LEDELSE OG TRIVSEL I EN FORANDRINGSTID

Der findes mennesker, som stortrives under forandring og i hverdagens travlhed. De kaldes for de langtidsfriske. Hør Henrik Krogh fortælle hvilke strategier de bruger for at trives, og vigtigst af alt; hvad kan du lære af de langtidsfriske!

v/Henrik Krogh, trivselseksperter, stressseksperter og kropsterapeut

kl. 13.00

TAK FOR I ÅR

Sandwich
