



ADMINISTRATÖRS- DAGARNA

➤ Vad innebär EU's nya webbdirektiv?

➤ Hur ska vi bemöta framtidens medborgare?

UR INNEHÅLLET:

SÅ GER DU SERVICE VIA MEJL OCH CHATT

- Möt förväntningarna hos läsaren
- Använd rätt ton och tilltal

EU'S NYA WEBBDIREKTIV

- Ny lag reglerar tillgängligheten för webbplatser och mobila applikationer
- Vilka är kraven? Vilka omfattas?

KOMMUNICERA PÅ HJÄRNANS VILLKOR

- Populära Jana Söderberg lär dig att samtala i stället för att övertala
- Att hantera svåra kommunikationssituationer och anpassa stilen till målgruppen

VIKTIG JURIDISK UPPDATERING

- Nya förvaltningslagen har trätt i kraft - hur påverkas du som administratör?
- Sekretess och allmänna handlingar - viktigt att göra rätt

HUR MÖTER VI FRAMTIDENS MEDBORGARE?

- Vilka krav kommer att ställas av framtidens medborgare?
- Hur kan vi möta kraven och förbereda oss redan nu?

FRAMTIDENS VÄLFÄRDSBEHOV - HUR SKA DE BEMÖTAS?

- Lyssna till SKL's chefsekonom Annika Wallenskog
- Hur kan offentlig sektor förbereda sig för att möta framtidens välfärdsbehov?



22-23 nov 2018

World Trade Center, centrala Stockholm

Sista
bokningsdag:
21 sep 2018



Hjärtum
utbildning

ADMINISTRATÖRSDAGARNA

UTBILDNINGENS MÅL:

Målet är att du ska bli lärd om:

- Hur du ger snabb och relevant service via mejl och chatt
- EU´s nya webbdirektiv införs i september - hur påverkas du som administratör?
- Kommunicera hjärn-rätt! Så här vill hjärnan ge och ta emot information
- Nya förvaltningslagen har införts - vad innebär det för ditt arbete?
- Framtidens medborgare - vilka krav kommer medborgaren att ställa på oss om några år? Hur kan vi förbereda oss?
- Välfärdsbehoven - lyssna till SKL´s chefekonom om hur offentlig sektor behöver förbereda inför framtiden

TIDIGARE DELTAGARE SÄGER:

"Inspirerande föreläsare som hade bra upplägg med mycket intressant innehåll."

Jessica Henriksson, förvaltningsassistent, Mora Kommun

"Skulle vilja ge ännu högre poäng, superbra!"

Deltagare våren 2018

"Jag tycker att alla föreläsningar höll väldigt hög kvalitet. Stora fina lokaler med centralt läge."

Ingegerd Jonsson, assistent, Arbetsförmedlingen

"Inspirerande, informativ. Alla föreläsarna var bra, föreläsningarna var lätta att lyssna på, lätt att ta till sig. Inget att klaga på, mycket bra!"

Deltagare våren 2018

**BILDER FRÅN
VÅRENS UPPSKATTADE
UTBILDNING!**



Natalia Klinkova och Margita Pap Knapec från Region Skåne var på plats.



Ulrika Frisk och Anneli Carlbring kom från Linköpings Universitet.



Anita Johansson, Marie Svedjer och längst till höger Marie Klintberg kom från Region Gotland.



Från Arbetsförmedlingen i Sundsvall kom Lisbeth Pettersson, Ingegerd Jonsson och Diana Halvarsson-Steen.



Uppskattade Pernilla Wikström Pehrson föreläste.

"Pernilla Wikström Pehrson är en stjärna som föreläsare!!"
Malin Pettersson, samordnande administratör, Centrum för Epidemiologi och samhällsmedicin

PROGRAM

TORS DAG DEN 22 NOVEMBER

09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

09.30 SÅ GER DU SERVICE VIA MEJL OCH CHATT

- Snabbt svar
- Relevant svar
- Trevligt bemötande

SÅ MÖTER DU FÖRVÄNTNINGARNA

- Skriv det läsaren vill veta – inte det du vill berätta
- Ge endast relevant information
- Tänk på omfattningen - hur mycket orkar man läsa?
- Hur skapar du en positiv reaktion hos din läsare?

ANVÄND RÄTT TON OCH TILLTAL

- Så visar du engagemang och intresse i skrift
- Positiva förstärkningsord - så använder du dem
- Använd inte styrande och vaga ord
- Ord och uttryck som läsaren kan haka upp sig på

Sofie Nylien, ProVerba. Sofie arbetar sedan många år som konsult inom områdena presentera, skriva och informera. Deltagarna uppskattar alltid hennes engagemang och inspirerande sätt att förmedla användbar kunskap som direkt kan tillämpas i det egna arbetet.



12.00 LUNCH

13.00 EU'S WEBBDIREKTIV - NY LAG HÖSTEN 2018

EU-direktivet om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer syftar till att ge ökad digital tillgänglighet för alla användare (oavsett till exempel funktionsnedsättning).

Pär Lannerö från Post- och telestyrelsen berättar vad den nya regleringen innebär i praktiken:

- Vilka omfattas av lagarna?
- Vilka är tillgänglighetskraven?
- Undantag
- När börjar kraven att gälla?
- Övervakning, rapportering och uppföljning
- Frågestund - ställ dina frågor om den nya lagen!

Pär Lannerö har sedan 2014 varit projektledare för webbtjänsterna på webbtjänsterna.se - den officiella vägledningen för hur offentlig sektor bör arbeta med webben.



14.00 EFTERMIDDAGSKAFFE

14.30 ATT KOMMUNICERA PÅ HJÄRNANS VILLKOR

Är kommunikationsförmåga en fråga om talang? Nej, det är snarare en fråga om rätt attityd, kunskap och träning.

Lär dig att samtala i stället för att övertala. Lär dig att verkligen lyssna med nyfikenhet och låt inte rädslor eller negativa värderingar låsa dig i ditt sätt att tänka.

- Så säljer du in dina idéer
- Hantera motstånd och svåra kommunikationssituationer
- Anpassa presentationsstilen till syfte och målgrupp
- Att behålla emotionell distans i alla möten

Jana Söderberg, välkänd föreläsare, författare och coach. Med en blandning av vetenskapliga fakta och humor omvandlar Jana aktuell hjärnforskning till praktiska redskap för kommunikation.



16.30 DAG 1 ÄR AVSLUTAD

FREDAG DEN 23 NOVEMBER

09.00 SEKRETESS OCH ALLMÄNNA HANDLINGAR I OFFENTLIG VERKSAMHET

- Offentlig och sekretessbelagd allmän handling
- Vilka handlingar kan du lämna ut till allmänheten?
- Vilka handlingar kan du lämna ut till myndigheter?
- Vem bestämmer vad som ska lämnas ut?
- Hur går du tillväga om du anser att en handling inte ska lämnas ut?
- Har en utomstående rätt att läsa min e-post?
- Är mina mappar och filer på datorn offentliga?

10.00 FÖRMIDDAGSKAFFE

NYA FÖRVALTNINGSLAGEN

- Utökade krav på serviceskyldighet
- Rätten till tolkning och översättning
- Modernt språkbruk i offentliga handlingar
- Bättre tillgänglighet och snabbare svar
- Bättre samverkan
- Dröjsmålstalan

Pernilla Wikström Pehrson, chefsjurist i Örebro kommun. Pernilla är mycket uppskattad som föreläsare tack vare sin enastående förmåga att förklara svåra saker på ett lättbegripligt sätt.



11.30 LUNCH

12.30 HUR MÖTER VI FRAMTIDENS MEDBORGARE?

Vem är framtidens medborgare och hur kan vi i offentlig sektor på bästa sätt möta deras behov? Lina Rudin, IT-strateg, föreläser om hur vi kan arbeta nu för att vara redo inför framtiden.

- Livshändelser – hur ser vardagen ut för medborgarna och vad innebär det för offentlig sektor?
- Framtidsspaning – vilka krav kommer medborgarna ställa på oss?
- Hur tar ni ett helhetsgrepp över digitaliseringen för ökad effektivitet och bättre service?

Lina Rudin, projektledare och IT-strateg i Lunds kommun.



13.30 EFTERMIDDAGSKAFFE

14.00 VÄLFÄRDSBEHOVEN - FLER BEHÖVER ARBETA

Lyssna till SKL:s chefsekonom Annika Wallenskog och hör henne berätta om hur behoven av välfärdstjänster ökar men att det saknas arbetskraft för att tillgodose behoven. Hur har antalet invånare i olika åldrar förändrats över tiden och hur ser den närmaste 10-årsperioden ut? Vilken beredskap behöver offentlig sektor ha för att möta kommande välfärdsbehov?

Annika Wallenskog, chefsekonom på SKL (Sveriges kommuner och landsting). 2017 fick hon utmärkelsen Årets kommunalekonom för sin förmåga att lyfta fram de ekonomiska förutsättningarna för kommunsektorn.



15.00 UTBILDNINGEN ÄR AVSLUTAD

ADMINISTRATÖRSDAGARNA

FRAMTIDENS MEDBORGARE - HUR MÖTER VI DEM?

Digitala arbetssätt fortsätter att förändra arbetsuppgifterna inom den offentliga sektorn och under hösten kommer ett nytt webbdirektiv om tillgänglighet att träda i kraft. Hör Post- och telestyrelsen berätta om vad det kommer att innebära. Lyssna även till hur Lunds kommun förbereder sig inför framtidens behov från medborgarna, hur du ger service via mejlen, om förvaltningslagen mm. Varmt välkommen!

UR INNEHÅLLET:

- Så ger du service via mejl och chatt
- EU's nya webbdirektiv - vad innebär det?
- Lär dig kommunikation på hjärnans villkor
- Nya förvaltningslagen - hur påverkas du?
- Hur möter vi framtidens medborgare?
- Framtidens välfärdsbehov - hur ska de mötas?

"Väldigt engagerade föreläsare som det var lätt att lyssna till, intressanta ämnen."

Deltagare våren 2018

DATUM OCH PLATS



22-23 november 2018

World Trade Center, Klarabergsviadukten 70, centrala Stockholm

Sista bokningsdag:
21 sep 2018

DELTAGARAVGIFT - GÅ 4 BETALA FÖR 3!

Deltagaravgiften är 5.980 kronor per person inkl luncher, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation. Moms tillkommer.

HOTELLRUM

Hotell bokar du själv. Du får rabatt på gällande dagspris på Comfort Hotel Stockholm, beläget i World Trade Center eller på Hotell Terminus, mitt emot Stockholm Central.

När du anmäler dig till utbildningen får du våra koder till respektive hotell, att uppge vid rumsbokning.

BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande. Om du får förhinder kan platsen överlåtas till en kollega.

Avbokning

-Vid avbokning senast 2 veckor före kursstart debiteras 0 % av avgiften.

-Vid avbokning 2 - 0 veckor före kursstart debiteras 100 % av avgiften.

För fullständiga bokningsvillkor, vänligen se vår hemsida.

3 ENKLA SÄTT ATT BOKA

hjartum.se | bokning@hjartum.se | 08-660 21 60

TIPS PÅ FLER KURSER

Här är tips på fler kurser som också skulle kunna passa dig.

Se hela vårt utbud på hjartum.se.

LEDARSKAP



Ny som projektledare

Baskunskaper för att självständigt planera och driva projekt.



Ledare men inte chef

För dig som är eller ska bli ledare, utan att ha en formell chefstitel.

KUNDSERVICE



Besvärliga kunder

Hantera jobbiga kundsituationer och bemöt besvärliga kunder.



Ge service via mejl & chatt

Professionell kundservice i skrift.

JURIDIK & METODIK



Grundkurs i Excel

Grunder och praktiska funktioner som underlättar och snabbar upp.



Aktuell arbetsrätt

Lär dig korrekt hantering av anställningsvillkoren.

EKONOMI



Excel för ekonomer

Praktiska verktyg i Excel för dig som arbetar med ekonomi.



Lönedagarna

Viktigt och aktuellt inom löneområdet inför 2019.

FÖRETAGSINTERNA

KURS PÅ PLATS HOS ER

Alla våra öppna kurser och utbildningar kan erbjudas som företagsinterna. Olika kurser kan också kombineras för att passa era behov.

Kontakta oss för offert eller diskussion om intern utbildning på info@hjartum.se.