

Projektet Hållbara lokala servicelösningar – strategi

Bakgrund

En väl fungerande allmän vardagsservice är viktig för landsbygden

Hela Sverige ska leva driver just nu ett projekt där femton orter arbetar för att skapa hållbara lokala servicelösningar. Syftet med projektet är att utveckla nya servicelösningar där en butik, drivmedelsstation, skola, samlingslokal eller annan servicegivare används som utgångspunkt för utökad service.

Framtidens servicelösningar bör styras av medborgarnas och kundernas behov

I projektet inleder varje ort med en inventering av hur servicen ser ut idag. Nästa steg är att undersöka och analysera medborgarnas behov av offentlig och kommersiell grundservice, nu och i framtiden. Därefter tas en handlingsplan fram, med förslag på en lokal servicelösning.

Samarbete är grunden för de framtida lokala servicelösningarna

Där den ideella, privata och offentliga sektorn samarbetar ökar möjligheterna att skapa en väl fungerande service. På platser där de existerande serviceaktörerna är för små för att vara självständigt hållbara i längden, kan ett samarbete leda till att de bildar en effektiv helhet som ger god service till en rimlig kostnad. Detta utvecklar också samhällsstrukturer lokalt och kommunalt till gagn för bygden.

Ny teknik som en del i servicepaketet

Att erbjuda service via nätet är redan idag en bra modell som ökar tillgängligheten till myndigheterna. Internet erbjuder inte bara platsoberoende tjänster, utan även en möjlighet att beställa och utföra sina tjänster utanför kontorstid. På samma sätt som biblioteket kan erbjuda datorer och internetuppkoppling i *tätorten* måste liknande service finnas tillgänglig på *landsbygden*. Viktigt är att det finns möjlighet till personligt stöd och att tekniken är användarvänlig, oavsett var man befinner sig i landet.

Om projektet

Efterfrågan styr projektets innehåll

Bygdens invånare vet bäst själva vilka servicetjänster som är viktigast för dem, och därför står de för idéerna om vad som ska genomföras. I projektet sammanförs invånare med bygdens servicegivare, entreprenörer och andra intressenter. Arbetet sker i nära samarbete med representanter för kommunen och länsstyrelsen.

För att hitta de smartaste lösningarna på vardagsservicen gäller det att vara kreativ och tänka nytt.

2011-04-12

Förutsättningar

Våra erfarenheter visar att det är relativt lätt att organisera samarbeten mellan kommersiella och ideella aktörer, medan samverkan mellan offentliga, ideella och kommersiella aktörer ofta kräver mer arbete. Därför är det viktigt i projektet att det finns en kommunal och lokal samverkande organisation som kan driva utvecklingsarbetet, och förankrar det i kommunen och i lokalsamhället. En annan avgörande förutsättning är att det ska finnas ett lokalt försäljningsställe/serviceställe/servicepunkt för dagligvaror och drivmedel eller annan offentlig, privat och ideell organisation, som verksamheten kan byggas kring.

Framtidens offentliga och kommersiella service

Inriktningen för samhället måste vara att ge landets medborgare en likvärdig tillgänglighet till service, oavsett var de bor. Med likvärdig menas att servicen måste organiseras och utföras utifrån de lokala förhållandena och utgå från medborgarnas behov. Tillgång till service är en avgörande faktor för tillväxt och attraktionskraft. Därför behövs en hållbar serviceinfrastruktur över hela landet.

Ansvaret för att nå detta mål ligger på riksdag, regering, statliga myndigheter, kommuner samt offentligt ägda bolag. Och vi tror att det går att uppnå målet i *samverkan* med privata företag och ideell sektor.

Hela Sverige ska leva ska levas arbete med att etablera servicepunkter

Hela Sverige ska levas ställer sig bakom betänkandet ”Se medborgarna - För en bättre offentlig service” (SOU 2009:2) och dess förslag. Med anledning av att Hela Sverige ska levas har ett speciellt ansvar för att stödja de lokala utvecklingsgruppernas arbete faller det sig naturligt att från organisationens sida aktivt medverka i uppbyggandet av servicepunkter. Finansiärerna till projektet har framsynt förstått kopplingen mellan kommersiella, offentliga och ideella sektorns möjligheter till nya kreativa lösningar.

Målet är att i samverkan mellan den lokala nivån, kommun och länsstyrelse/regionförbund etablera långsiktigt hållbara servicepunkter som kan stå som modell för ett framtida utvecklingsarbete inom serviceområdet. Ett konkret mål är att erfarenheterna från minst hälften av de berörda 15 bygderna efter projekttiden ska kunna spridas nationellt som goda exempel på aktiva servicelösningar.

Projektet avslutas den 30 september 2011. Hela Sverige ska levas avser att genomföra en diskussion om det fortsatta arbetet i de orter där en etablering inte kunnat genomföras.

Det måste ske före sommaren 2011 med tanke på kommunala och regionala myndigheters handläggningstider. Frågor som kommer att tas upp är: Vem tar över ansvaret för driften av servicepunkten under de kommande 2-3 åren? Vem blir ny projektägare?

Ett aktivt samarbete lokalt/kommunalt/regionalt är en förutsättning för det fortsatta arbetet.

Allmänt om servicepunkter

Servicepunkternas syfte är att återföra en del av den offentliga service som försvunnit från landsbygden och utveckla den i nya former. Vi ser att IT-tekniken ihop med lokal rådgivning gör att stora delar av den offentliga servicen kan nå landsbygden.

2011-04-12

Kommunen är ansvarig för planeringen och skapandet av servicepunkten, men detta sker bäst i samverkan med den lokala nivån. Kommunen ansvarar för den offentliga servicen i servicepunkten men verksamheten kan med fördel läggas ut på entreprenad till lämplig part på lokal nivå.

Servicepunktens innehåll

För att få rätt att kallas ”servicepunkt” krävs att man kan erbjuda ett grundpaket av service. Här ska servicehållaren kunna ge medborgaren information, upplysningar, vägledning, hitta rätt, rådgivning, boka tider, göra administrativa förberedelser etc. Medborgaren ska kunna få personlig service eller ha tillgång till självservice.

En förutsättning för att en servicepunkt ska kunna etableras är att någon verksamhet finns tillgänglig att bygga kring. En servicepunkt på landsbygden kan med fördel placeras i en lanthandel eller annat serviceföretag, i en samlingslokal, i ett bykontor eller i en skola.

Exempel på ett utökat serviceutbud är marknadsföring och försäljning av lokala produkter, service åt föreningar, turistinformation eller tjänster som utförs på entreprenad åt kommunen och staten. Det kan också vara andra administrativa tjänster åt företag, föreningar med flera. Servicepunkten ska utmärkas genom speciell skylthänvisning. Grundservicepaketets innehåll kan utökas med de ytterligare typer av service som medborgarna efterfrågar.

Olika sätt att anordna service

- **Lokala servicekontor i varje kommun** ska på ett samordnat sätt tillhandahålla statlig och kommunal service. Kontoren ska kunna genomföra och bistå med exempelvis information, vägledning, handläggningen av enklare ärenden, etcetera. Kontoren ska kunna ta sig an medborgarnas hela behov av insatser och på så sätt kan effektivare åtgärder vidtas för att bland annat undvika utanförskap. Myndigheters verksamhet kan på så sätt utvecklas och effektiviseras och medborgarperspektivet sättas tydligare i fokus.
- **Lokala servicepunkter** byggs så att de skapar tillgänglighet till kommersiell och offentlig service på landsbygden. Härifrån ska medborgaren kunna få hjälp med kontaktvägar, information, vägledning och med ifyllandet av blanketter, med mera där det behövs. Servicepunkten har datorer (med tillhörande telefon, scanner, skrivare, mikrofon, webbkamera, hörlurar med mera) som ger tillgång till service som myndigheter levererar på webben. Servicepunkten ska kunna få kontakt med tjänstemän på distans. Ett standardiserat grundservicepaket bestående av information om statlig, kommunal och landstingsservice ska vara garanten för att medborgaren ges nödvändig och grundläggande service. De lokala servicepunkterna ska kunna placeras ihop med annan lokal offentlig, privat eller ideell verksamhet. Utföraren kan alltså variera.
- **Mobila servicepunkter.** Sverige är ett land med långa avstånd. För att nå medborgaren långt ut på landsbygd och i glesbygd med offentlig service kan exempelvis ovan nämnda grundservicepaket vara en del av innehållet i lantbrevbärarens service. 2 500 lantbrevbärare når dagligen 750 000 hushåll. Frågan är om vi har råd att inte använda denna resurs.

2011-04-12

Även andra verksamheter och yrkeskategorier kan vara parter i detta serviceerbjudande, exempelvis den kommunala hemtjänsten. Modeller för mobila servicepunkter i samarbete med Posten/lantbrevbäringen bör tas fram och prövas.

Grundförutsättningar som måste skapas

Ersättning

För arbetet med att tillhandahålla det offentliga grundservicepaketet ska ersättning utgå. Ersättningen storlek beror på vad parterna kommer överens om i fråga om öppettider, lokalernas storlek och övrig utrustning som servicen kring grundservicepaketet kräver.

För ersättning inom andra områden tecknas överenskommelse mellan ansvarig för driften av servicepunkten och de övriga entreprenörer som är verksamma där. Rimligt är att kostnaderna för driften av servicepunkterna delas mellan staten och kommunen. Här krävs att långsiktigheten garanteras genom fleråriga avtal.

Hela Sverige ska leva menar att den statliga ersättningen kan lösas genom att stödet till kommersiellt stöd också innefattar möjligheten att ge driftsstöd till offentlig service vid lokala servicepunkter. Förutsättningen för att denna lösning ska fungera är att stödet till kommersiell service höjs. Regeringen bör öronmärka pengar för detta ändamål.

Utbildning

För att informera om grundservicepaketets innehåll krävs att utföraren genomgår utbildning. Personal som serverar allmänheten vid servicepunkten behöver kontinuerlig utbildning allt eftersom verksamheten utvecklas. En eller flera centrala myndigheter i samverkan utses som ansvariga för genomförandet av utbildningen. Utföraren som genomgår utbildning ska erhålla ersättning för förlorad arbetstid.

Allt hänger ihop ...

Den service som skissas ovan, förutsätter en samverkan mellan medborgarna, kommunen, staten, lokala entreprenörer med flera. Samverkan kan handla om rådgivning, samråd, former för planering och beslut. Det är naturligt att kommunen har ansvaret för planering, uppföljning, drift och beslut. Detta ansvar kan med fördel, enligt särskilda kommunala beslut, överlåtas till olika lokala parter.

Mycket att lära ...

Nu, våren 2011, pågår flera projekt som arbetar med lokala servicelösningar och med frågor kring tidsåtgång, behov av lokalytor, behov av inventarier, sekretess och utbildningsfrågor, ekonomi, med mera. Det är angeläget att också ett långsiktigt utvecklingsarbete bedrivs som skapar förutsättningar och ger kunskap om etablering av framtidens lokala och mobila servicepunkter.

2011-04-12

Målet är att ...

- Följa ett antal lokala servicepunkter i drift i syfte att säkerställa långsiktig service på landsbygden.
- Sammanställa en metodbok eller liknade för att ge vägledning till andra orter som planerar att starta lokala servicepunkter.
- Aktivt stödja och företräda lokala grupperns initiativ vid uppbyggande av nya servicestrukturer.

Styr- och referensgruppen

Centrala projektgruppen

I styr- och referensgruppen ingår:

Gunnel Cassel-Söderbäck, Civilförsvarsförbundet

Ronny Svensson, SmåKom

Ewa Engdahl, Coompanion

Monica Eriksson, Bygdegårdarnas Riksförbund

Rebecca Källström, Företagarna

Björn Galant, LRF

Oscar Hyleen, Posten Norden

Karl-Erik Pettersson, Arbetsförmedlingen

Bertil Westerlund, Tillväxtverket

Torgny Ljungkvist, SKL

Anna-Karin Berglund, SKL

I centrala projektgruppen ingår:

Åse Blombäck

Carina Hördegård

Bertil Degerlund

Benny Jansson

Bo Lönnqvist