

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Datum
Seminarium för servicehandläggare	Dokumentation	2009-09-22
Diariennr/Projekt nr	Upprättad av	Godkänd av
	Annika Lidgren m.fl.	Version

Dokumentation från seminarium i Orsa 15-16 oktober 2009

Tänka nytt = tänka företag och offentlig service

"Att tänka nytt" och "inte låta oss begränsas". Det var huvudbudskapet när Inger Eriksson, länsråd vid Länsstyrelsen i Dalarna hälsade välkommen till Orsa och Dalarna. 50 deltagare från



Inger Eriksson, länsråd och Jan-Erik Hassel, servicehandläggare vid Länsstyrelsen i Dalarna.

landets ALLA län mötte upp till Tillväxtverkets första seminarium för servicehandläggare. Denna gång med Länsstyrelsen i Dalarna som medarrangör.

Lars Wikström, enhetschef vid Tillväxtverket och moderator hälsade välkommen till seminariet samt pratade om service i ett tillväxtperspektiv.

Lars gav också en eloge till Konsumentverket som gjort ett gediget arbete inför överlämnandet av servicefrågorna. Bland annat tack vare detta så har Tillväxtverket fått goda förutsättningar för sitt nya och till innehållet förändrade uppdrag.

En analyserar och en genomför...

Förvirrande lika namn, men med skilda uppdrag. Första passet ägnades åt att presentera de nya myndigheterna Tillväxtverket och Tillväxtanalys, och hur de kommer att arbeta med kommersiell och offentlig service.

Tillväxtverket

Avdelningschef Anneli Sjögren informerade om Tillväxtverkets roll. Det är den operativa myndigheten, i detta sammanhang ungefär motsvarande Konsumentverkets tidigare uppdrag.

Anneli poängterade servicefrågornas kopplingar till övrig verksamhet på Tillväxtverket, till exempel när det gäller besöksnäringen. Hon lyfte även fram Finland som ett gott föredöme när det gäller arbete med servicelösningar. Där finns till exempel samverkanskontor för myndighetsservice och övriga servicefrågor.

Annika Lidgren, insatsansvarig för kommersiell och offentlig service berättade lite mer konkret om uppdraget. Uppgifterna består av:

- Stödja samordning och samverkan mellan centrala, regionala och lokala aktörer med betydelse för en god servicenivå.
- Ansvara för förordning (2000:284) om stöd till kommersiell service med rätt att utfärda föreskrifter.
- Redovisa vilka initiativ som tagits samt vilka insatser som genomförts för att främja utvecklingen av tillgänglighet till kommersiell och offentlig service i gles- och landsbygder för medborgare och företag.
- Stödja län i genomförande och uppföljning av insatser inom det kommersiella serviceområdet.

- Ansvara för riktlinjer och uppföljning av de regionala serviceprogrammen 2009-2013.

Annika betonade skillnaden mellan Tillväxtverkets uppdrag och det Konsumentverket hade tidigare. Nu omfattas även den offentliga servicen och företagens behov är lika viktigt som konsumenternas. Hon välkomnade förslag från deltagarna om hur vi gemensamt kan arbeta för att uppnå största möjliga resultat.

Tillväxtanalys

Martin Olauzon, avdelningschef vid Tillväxtanalys informerade om deras uppdrag när det gäller kommersiell och offentlig service. Deras roll är att beskriva och analysera utvecklingen.

Tillväxtanalys har "ärvt" uppdrag från tidigare Konsumentverket och Glesbygdsverket. De ska med hjälp av statistik och databaser beskriva förutsättningar som råder avseende hela landet tillväxtpotential. Fokus skall vara tillgänglighet för tillväxt och "tillväxtförutsättningar", däribland tillgänglighet till kommersiell och offentlig service. De har alltså tagit över ansvaret för de servicedata som Konsumentverket tidigare hade i sin servicedatabas.

Tillväxtanalys blir utifrån sitt uppdrag en stabsfunktion till regeringen och ett nära samarbete med Tillväxtverket är givet. Martin betonade att Tillväxtanalys har begränsade resurser vilket innebär att prioriteringar av arbetsuppgifter måste göras strikt utifrån grunduppdraget för myndigheten.

Stora problem med kontanthantering

Nedläggningen av Svensk kassaservice har medfört stora problem, särskilt i fjällnära områden och i skärgården. Det rapporterade arbetsgruppen för bevakningsuppdraget betaltjänster. Christina Rehnberg, från samordnande länsstyrelse Dalarna, redovisade utfallet av en enkät. 19 län har svarat.

Vilka reaktioner har länsstyrelserna fått?

De som har reagerat är främst äldre, anhöriga till funktionsnedsatta personer, landsbygdsbutiker och företrädare för företagarföreningar. Länsstyrelserna anser att det fortfarande finns stora problem, men många reaktioner när inte fram.

Genomförda insatser?

Få länsstyrelser redovisar några genomförda insatser. Det handlar främst om telefonkontakter och kommunbesök. Några fallstudier har gjorts (bl. a. Byxelkrok på Öland).

Vad är problemen?

Främst brister att lämna dagskassar. För särskilda grupper saknas möjligheter att ta ut kontanter eller betala räkningar.

Exempel från Norrlands inland

Angela Nilsson från Länsstyrelsen Norrbotten berättade om hur nedläggningen slagit i sitt län.

- De flesta bor nära kusten men många bor även nära fjällen och där blir det problem. En betydande del av näringen är inriktad mot turism. Det största problemet för företagen i dessa områden är dagskassahantering. I exempelvis Arjeplogs kommun finns idag endast en bank i centralorten. Orterna i utkanten av kommunen måste åka till Arjeplog för att lämna dagskassan. Detta innebär resurskrävande resor (dyrt bränsle, dåliga vägar), oro för risker samt ett ofta stort kassalager hemma. Det senare väljer få att prata om eftersom man p.g.a. inbrottsrisk inte vill skylta med att man har pengar hemma.



- Här reser företagare med dagskassan i vanliga plastpåsar för att inte väcka uppmärksamhet! berättade Kjell Eriksson, Länsstyrelsen i Stockholm.

En deltagare frågade om man inte borde använda sig av kortbetalning i större utsträckning?

- Det är dyrt för små företag. Speciellt företag som har många små transaktioner. En annan deltagare undrade varför man inte kan skriva avtal med värdetransportföretag?
- Närmaste värdetransportföretag finns i Piteå. Detta innebär en resa på 60 mil tur och retur för värdetransporten vilket medför orimligt hög kostnad, menade Angela.

Exempel från skärgården

Idag finns det tre öar i Stockholms skärgård där betalningsservice är upphandlat via PTS. Utöver detta finns det ingenstans att banka dagskassar. Det kan vara upp till 13 timmars resväg för att lämna dagskassan. Kjell Eriksson, Länsstyrelsen Stockholm, kritiserade PTS definition av resväg vid upphandling av betalservice. Alla beräkningar utgår från att det finns vägar, men så är inte fallet i skärgården!

Ett positivt exempel är hur man löst problemet på Ljusterö. Här finns 350 företag och 1800 åretruntboende invånare. På sommaren kan invånarna öka till hela 30 000 personer. Via investeringsbidrag från länsstyrelsen har man fixat en speciell box (kostnad 260 000 kronor) där företagen kan lämna dagskassan. Boxen töms sedan av värdetransportföretaget Loomis. Loomis gick dock med på detta först efter att de lovats förtur i färjekön!

Ett annat exempel som nämndes var en s.k recyclingbox som både går att sätta in dagskassan i och ta ut kontanter ur. På så vis behövs inte samma kostsamma resor för det företag som sköter tömning/påfyllning. En sådan box ska enligt uppgift kosta 200 000 kronor.

Behov hos särskilda grupper

Jan Enler, Länsstyrelsen Jönköping, hade tittat närmare på de grupper som har särskilda behov. I detta sammanhang avses pensionärer och personer med funktionshinder. Den senare gruppen upplevs som väldigt spretig och representeras av upp till 30 olika intresseföreningar.

Han konstaterade att det ofta finns problem när det gäller betalservice även om individen inte uttalar dessa! Men frågar man olika intresseföreningar så framkommer åsikter om försämringarna som att det är krångligt, otryggt och tar längre tid. Som exempel kan nämnas att det kan ta upp till en vecka att få ut kontanter (eller pensionen) via funktionen brevgiro. Ett rekommenderat brev kostar sedan 60 kronor och varje avi kostar 10 kronor.

- Flera tidigare utredningar har pekat på att de som har minst resurser betalar mest för sina betaltjänster! sa Martin Olauzon, avdelningschef på myndigheten Tillväxtanalys.

Alla län får dela på pengarna

Jan-Erik Hassel, Länsstyrelsen Dalarna presenterade förslag till fördelning av de extra pengar (två miljoner kronor) som de fått för att samordna uppdraget. I förslaget får alla länsstyrelser en grundfinansiering på 25 000 kronor, bland annat för resor. De län som vill göra fördjupade arbeten har möjlighet att göra avrop på ytterligare 50 000 kronor. De länsstyrelser som ingår i arbetsgruppen får 50 000 kronor.

Nya perspektiv i de regionala serviceprogrammen

Service som tillväxtfaktor ska vara utgångspunkten i de regionala serviceprogrammen vilket delvis är ett nytt sätt att hantera frågan. Service ska alltså inte bara ses som ett rättvisefråga för medborgaren utan som en tillväxtskapande åtgärd. Dag två inleddes med ett pass om de regionala serviceprogrammen. Annika Lidgren redogjorde för riktlinjerna och eftersom de inte är utformade av Tillväxtverket var det hög tid att länen fick veta vad Tillväxtverket tycker.



Boende i vacker miljö och nära vilda djur på anläggningen Orsa Grönklitt.

Att involvera kommunerna är grundläggande, framför allt när det gäller hur den offentliga servicen ska ta plats i programmen. Länen råddes fundera på strategiska servicepunkter där offentlig service kan knytas till kommersiell service.



Gruppdiskussioner om de regionala serviceprogrammen.

Preciserade mål

Pär Ove Bergquist presenterade hur arbetet med uppföljningen av de regionala serviceprogrammen kommer att ske samt vad som kan vara viktigt att tänka på när programmen skrivs. Exempelvis är preciserade mål, insatser och konkreta åtgärder viktigt för att en bra uppföljning ska kunna göras. Eftersom servicefrågorna ska ses som en förutsättning för tillväxt kan det vara av stor betydelse att

insatser och åtgärder stämmer överens med inriktningar i andra styrdokument, till exempel i RUP och RTP, då dessa styr användandet av de regionala projektmedlen (anslag 1.1).

PiPos – landsbygdsfakta och servicedatabas i ny skepnad

PiPos (pinpoint Sweden) är databasen som ersätter den gamla servicedatabasen och landsbygdsfakta. Myndigheten för Tillväxtanalys har tagit fram en metodskiss för insamlingen av servicedata med ett gränssnitt för utbyte och redigering av data. Databasen är ett viktigt underlag till serviceprogrammen och diskussion fördes kring svårigheten att finna en sann bild över tillgängligheten till drivmedelstationer.

Andra önskemål som länen lyfte var möjlighet att kunna särskilja om drivmedelstationerna är bemannade eller ej samt om de är tillgängliga för alla eller kräver medlemskap. Länsstyrelserna fick i uppdrag att med hjälp av kommunerna undersöka hur det ser ut i respektive län.

Två frågor, många svar...

Deltagarna delades in i grupper för att diskutera de två "nya" perspektiven i programmen. Här redovisas några av synpunkterna.

Tillväxtperspektivet:

- Tänk företagande i hela programmet, från analys till åtgärder.
- Koppla ihop servicefrågorna med andra perspektiv, exempelvis besöksnäringen.
- Beskriv behoven tydligt, hjälp behövs från nationell nivå.
- Kom ihåg ungdomarna. De är tillväxtpotentialen. Även om de flyttar ska de vilja komma tillbaka!



Offentlig service:

- Behov av begränsning. Tydliggör mot kommunerna i vilken form vi sysslar med offentlig service.
- Stimulera framtagandet av kommunala serviceplaner. Stimulanspengar behövs!
- Prata *med* kommunerna istället för *om* kommunerna. Glöm inte landstingen, även om det är svårt.

Efterlyser fler goda exempel!

Det blev en rivstart för Dalarna och Värmlands arbete med det regeringsuppdrag som främst fokuserar på drivmedel. Uppdraget kom 1 januari i år och redan en och halv månad senare redovisades en delrapport. Där konstateras de tre största problemen vara strukturomvandlingen, saneringsproblematiken och pumplagen.

- Egentligen behöver vi inte de stora mackarna, menade Kent Johansson. Det går att hitta mindre leverantörer.
- Men mackarna försvinner fortare än vi hinner reagera, sa Christina Rehnberg.

Resultatet blir en betydligt sämre tillgänglighet till drivmedel, främst i de allra glesaste områdena. Det finns dock flera goda exempel på drivmedelslösningar, vilka kommer att beskrivas i slutrapporten som presenteras 1 november. I rapporten planerar länsstyrelserna också att redovisa ett antal goda exempel på samverkan mellan kommersiell och offentlig service. Där har det dock varit svårare att få in förslag. Madeleine Schulz, länsstyrelsen Värmland, uppmanade därför alla deltagare att höra av sig med fler exempel.

Skylt finnes, men ingen personal...

Ett annat aktuellt uppdrag genomförs av länsstyrelserna i Västerbotten och Kronoberg. Där är fokus mer på den offentliga servicen, och då framförallt förvaltningsservice. Länsstyrelserna har haft kort om tid, uppdraget ska redovisas redan 15 oktober. Därför har kartläggningen begränsats till Skatteverket, Polisen, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket och Länsstyrelserna. Dialog sker också med samtliga kommuner.

Ingela Carlsson, länsstyrelsen Västerbotten, berättade att de undersöker dels den fysiska tillgängligheten (öppettider, orter och tjänster), dels tillgänglighet via telefon och e-tjänster. De tittar också på vilka statliga myndigheter som är samlokaliserade med varandra och vilka som är samlokaliserade med kommunen.

I flera fall är tillgängligheten är mycket sämre i praktiken än på papperet. Servicen kan inskränka sig till en skylt på dörren, broschyrer och en tjänsteman några timmar i veckan.

Ditt län nästa gång?

Tillväxtverket planerar för cirka två träffar per år med länsstyrelsernas servicehandläggare. Välkommen att höra av er om ni vill vara medarrangör eller har förslag på arbetsformer!