

Minnesanteckningar Centralt samordningsforum 23 november 2009**Närvande**

Lars-Ove Jonsson	ICA
Per Gustafsson	ICA
Robert Dimmlich	Svensk bensinhandel
Peter Malmsten	Tillväxtanalys
Märtha Dahlberg	Sveriges konsumenter
Staffan Bond	Hela Sverige ska leva
Susan Fritz	Landsbygdsservice
Hans Karlsson	Jordbruksverket
Teija Nilsson	Posten
Jens Olsen	Systembolaget
Annika Koponen	Sparbankernas riksförbund
Åsa Gustafsson	PTS
Pär Lindberg	PTS
Jonas Friber	Apoteket
Bengt Westman	SKL
Jan-Erik Hassel	Lst Dalarna
Christina Rehnberg	Lst Dalarna
Mikael Selander	Lst Dalarna
Lena Noreland	Finansdepartementet
Christina Lugnet	Tillväxtverket
Lars Wikström	Tillväxtverket
Bertil Westerlund	Tillväxtverket
Annika Lidgren	Tillväxtverket
Åsa Bjelkeby	Tillväxtverket

Inledning

Tillväxtverkets GD Christina Lugnet inleder mötet med att hälsa samtliga varmt välkomna till det första mötet med CSF i Tillväxtverkets regi. Efter en presentationsrunda runt bordet berättar Christina kort om den relativt nya myndigheten som bildades den 1 april 2009. Uppdraget kring service är viktigt och det är en viktig tillväxtfråga. Konsumentverket gjorde en mycket bra överlämning vilket gjorde att vi snabbt kunde sätta oss in i arbetet. Konsumentverket har fått frågan om de fortsatt vill ingå i forumet utifrån konsumentperspektivet men de har valt att avstå. Christina menar att forumet är viktigt då det finns ett antal utmaningar att genomföra när det rör tillgängligheten till service. Eftersom uppdraget nu är breddat jämfört med hur det såg ut under Konsumentverkets tid har vi valt att utöka forumet. Nya medlemmar är Företagarna, Sparbankernas riksförbund och Sveriges konsumenter. Samtidigt som nya medlemmar har tillkommit har länsstyrelserna valt att lämna sina platser. Men Annika Lidgren meddelar att det alltid kommer att finnas någon regional aktör med vid våra träffar beroende på vilka frågor som diskuteras. Denna gång är det Dalarna som deltar med anledning av bevakningsuppdraget för betaltjänster.

Lars Wikström, enhetschef vid den enhet som arbetar med uppdraget kring kommersiell ber samtliga organisationer runt bordet att fundera på tillväxtperspektivet och hur det kan förändra arbetet i CSF.

Information om Tillväxtverket och uppdraget kommersiell och offentlig service

Annika informerar om Tillväxtverkets roll när det gäller uppdraget kommersiell och offentlig service. (Se bifogad bilaga). Uppdraget är tydligt inskrivet i Tillväxtverkets instruktion och regleringsbrev. Nytt sedan Konsumentverkets tid som ansvarig myndighet är att den offentliga servicen innefattas i uppdraget samt att det nu är ett tydligare tillväxtperspektiv med företagen utpekade. Annika menar dock att konsumentperspektiv och tillväxtperspektiv i mångt och mycket är två sidor av samma mynt. Det som är viktigt för konsumenten är oftast också viktigt för företagaren.

Tillväxtverket arbetar med fyra delar i detta uppdrag och det som är mest aktuellt just nu är de extra 17 miljoner kronor som myndigheten fått för att stimulera lokala servicelösningar. Ett program är under framtagande och pengarna kommer att vara sökbara i februari 2010. Annika berättar att man från departementet vid ett flertal tillfällen framhållit att regeringen vill se fler exempel runt om i landet där man samordnar kommersiell och offentlig service, exempelvis så som man gör i Öje i Malungs kommun. Tillväxtverket ser kommunernas roll som oerhört viktiga i detta sammanhang för att projekten ska bli hållbara.

För att få en bild av näringslivets behov av service i gles- och landsbygder gör för närvarande Intersecta AB, på uppdrag av Tillväxtverket en kartläggning. Studien ska vara klar vid årsskiftet och resultatet blir ett viktigt inspel till programmet för lokala servicelösningar.

Aktuell information från forumets organisationer

ICA

Lars-Ove Jonsson berättar att ICA är en stark stödjare i sådana här sammanhang och deltar i många läns framtagande av serviceprogram. Det minskade kundunderlaget har aldrig tidigare diskuterats i detta forum, vill se mer fokus på tillväxtfrågor såsom arbetstillfällen och möjligheter till åretruntboende. Viktigt att ställa sig frågan "vad vill konsumenterna ha?" De nöjer sig inte med vad som helst. Utvecklingen kring lokal livsmedelsproduktion är intressant.

Tillväxtanalys

Peter Malmsten informerar kort om den nya myndigheten som likt Tillväxtverket bildades den 1 april 2009. Myndigheten är en stabsorganisation till regeringen som ansvarar för många databaser (PiPos, RAPS). Pipos är den databas som ersätter Glesbygdsverkets landsbygdsfakta och Konsumentverkets servicedatabas. Tillväxtperspektivet är centralt i arbetet. För närvarande arbetar Tillväxtanalys för fullt med att ta fram drivmedelstatistik, i det arbetet tar myndigheten hjälp av länen.

Sveriges konsumenter

Märtha Dahlberg som är ny i forumet berättar att hon i sin roll på PRO bland annat bevakar utvecklingen av betaltjänster på landsbygden och prisutveckling i stort. PRO är en av Sveriges konsumenters 27 medlemsorganisationer. Anser att tillväxt behövs på glesbygden.

Posten

Teija Nilsson är ny på Posten och ersätter idag Harald Andersson. Nytt sedan senaste mötet är att Kassaservice har lagts ned. Posten har idag 1600 ombud. Distanshandeln ökar, stora volymer ställer höga krav på ombuds nätet. Gör därför för närvarande en kartläggning av ombuds nätet vilket inte kommer att innebära att det blir färre ombud. Vissa frimärksombud kan komma att bli postombud framöver.

Hela Sverige ska leva

Staffan Bond berättar att man under 2010 kommer att arbeta intensivt med servicefrågor. Hela Sverige ska leva arbetar tillsammans med 7200 lokala utvecklingsgrupper runt om i landet och cirka 40-talet organisationer. Arbetar med många projekt som rör lokal service exempelvis bymacken, lokal planering – serviceplanering och byskolan. Arrangerar landsbygdsriksdag mellan den 6-9 maj i Sunne. Staffan tycker att det är bra att servicefrågorna sätts in i ett utvecklingsperspektiv. Anser inte att det hänt så mycket sedan starten. På 70-talet gjordes försök till att samordna stationär service på landsbygden. Konstaterar att det är där vi står fortfarande. Viktigt att betrakta geografin och hållbarheten.

Systembolaget

Jens Olsen berättar att Systembolaget har god tillgänglighet över hela landet med 412 butiker och 520 ombud. Ifjol beslutade Systembolaget att det enbart skulle finnas två depåer. Jens meddelar att detta inte blivit så lyckat då det ställt till med problem för ombuden. Håller för närvarande på att omarbete hela programmet för transporter och leveransdagar. Ombudsdelen är enbart 0,8 procent av hela verksamheten men är ändå väldigt viktig. Systembolaget har många riktigt små ombud och många av dessa har under detta år gått i konkurs. Det är därför viktigt att stärka de ombud som finns.

Sparbankernas riksförbund

Annika Koponen tackar för att Sparbankerna blivit inbjudna till forumet. Tycker att landsbygdsutveckling och tillväxtfrågor är viktiga. Till skillnad från en ”vanlig” bank låter Sparbankerna delar av sin vinst gå tillbaka till det lokala samhället och företagen. Går det dåligt för bygden går det också dåligt för den lokala sparbanken. Trenden är att många banker vill komma bort från kontanthantering, Sparbankerna har därför fått överta många kunder från andra banker de senaste åren.

PTS

Åsa Gustafsson och Pär Lindberg berättar att PTS gjort upphandlingen av betaltjänster efter att Svensk kassaservice lagts ned. PTS anser att tiden för upphandlingen var knapp och så även tiden att hinna göra bra analyser. Den utsträckta lantbrevbäringen har blivit dyr. PTS har inget främjandeuppdrag men kommer kanske att få ett. Pär anser att någon från avdelningen elektroniska funktioner kanske borde delta i forumet då bredbandstillgänglighet är en viktig fråga.

SKL

Bengt Westman informerade om att SKL inte arbetar operativt i servicefrågorna men att de kommer att samla för att arbeta mer fokuserat med landsbygdsfrågor/utveckling framöver. SKL stöttar kommunerna genom kunskap och genom att sprida goda exempel. Kommer också att arbeta med företagsklimat – hur mäta? För närvarande arbetar man med regelförenkling i kommunernas myndighetsutövning.

Landsbygdsservice FLF

Susan Fritz berättar att de haft ett viktigt uppdrag i tidigare CSF när det gällde arbetet med att samordna ombudsfunktioner. FLF:s mentorer lämnade uppgifter om vart det kunde vara lämpligt att samordna servicen. Arbetar nu med många projekt som finansieras av landsbygdsprogrammet och där många kommuner är med och medfinansierar. Samverkan är ett viktigt ledord. Arbetar i 17 län och med 550 butiker. Susan meddelar forumet att Landsbygdsservice inte har någon fortsatt finansiering och bolaget kommer därför att avvecklas under nästa år.

Apoteket

Jonas Friberg berättar att Apoteket har valt att behålla sina apoteksombud under en 3-års period. Vad som händer när omstruktureringen är avslutat är oklart.

Jordbruksverket

Hans Karlsson informerar kort om det stora stödpaket som landsbygdsprogrammet utgör. 36 miljoner kronor på 7 år varav 10 procent till allmän landsbygdsutveckling och service. Största delen är fördelade på länen men jordbruksverket har en liten pott till nationella projekt. Sammanlagt har länsstyrelserna och jordbruksverket 180 mkr till denna åtgärd. Hans menar att Leader kan vara en aktiv del av serviceutvecklingen. Nytt är att sju fått pengar till bredbandsutbyggnad, 253 mkr, dessa kommer att vara sökbara 2010.

Svensk bensinhandel

Robert Dimmlich berättar att konkurrensen är knivskarp inom drivmedelsbranschen. Bensinen tjänar stationerna inte pengar på, endast 1% handelsmarginal. Pumplagen som infördes 2005 innebär att alla stationer som säljer över 1 000 kubikmeter drivmedel måste sälja ett förnybart bränsle. Bensinhandlarna tvingas investera i en anläggning som inte ger någon vinst. Robert undrar i vilken annan bransch sådana investeringar görs? Vissa har dispens som går ut mars 2010. Av de drygt 500 som har denna dispens så finns det en väldigt stor risk att 100-200 bensinhandlare tvingas lägga ned. Svensk bensinhandel vill att det ska bli möjligt att kunna förlänga dispenserna för de som verkligen behöver. Miljösaneringen är ett annat problem och då för de som inte är kedjeanknutna, vilket är fallet för många handlare i glesbygden. Kostnaden kan till sist komma att hamna på kommunerna. Resultatet blir att ingen vill vare sig köpa och driva vidare en bensinstation eller för den delen lägga ned. Det kan kosta bensinhandlarna upp till 10 mkr att sanera. Svensk bensinhandel arbetar i parallella spår för att hitta en lösning på problemen bland annat genom en fondlösning vidare utreder Naturvårdsverket hur stor miljöskulden är. Robert avslutar med konstaterandet att oljebolagen inte vill betala och regeringen vill inte reglera.

Diskussion och kommentarer

Christina konstaterar att detta är ett moment 22 som måste lösas. Drivmedel och kontanthantering är avgörande för tillväxt! Viktigt att vi försöker hitta bra modeller.

Annika Lidgren berättar om Dalarna och Värmland som har haft ett särskilt uppdrag kring drivmedelsfrågan. Länsstyrelserna har fått 30 mkr extra till drivmedel. Demografin är ett stort problem och lösningarna måste få se olika ut. Det är heller inte särskilt troligt att det kan finnas service överallt. Lars-Ove responderade med att det var en insiktsfullhet som är bra och menar att vi kanske inte ska få bo vart som helst, staten och kommunerna kanske borde kunna säga "nej – det bli för dyrt".

Lars-Ove Jonsson berättar att ICA har 150 butiker som säljer drivmedel. De som haft Hydro söker nu en ny aktör. Konstaterar att många miljoner kommer att gå till sanering.

Bertil Westerlund från Tillväxtverket, som tidigare arbetat kommunalt berättar att många kommuner upplever en minskad service. Kommunerna kan inte klara saneringsfrågan. Lönsamhetsproblematiken när det gäller bensin gör det än viktigare att försök klä på butikerna med så många delar som möjligt. Ju fler ben en butik har att stå på desto större är sannolikheten att butiken lever kvar. Göra det bästa vi kan utifrån de förutsättningar som finns.

Bevakningsuppdraget för betaltjänster

Jan-Erik Hassel och Christina Rehnberg informerar om det bevakningsuppdrag som samtliga länsstyrelser har och som länsstyrelsen i Dalarna samordnar. Uppdraget är att fortlöpande bevaka samhällets behov av grundläggande betaltjänster. Se hur efterlevnaden blev efter PTS upphandling. (Se bifogad presentation)

Två stora problemområden har identifierats

- landsbygdsbutiker och små företags hantering av dagskassor
- särskilda gruppers möjlighet till att ta ut kontanter eller betala räkningar

När det gäller dagskassor kan inte betal-serviceombuden ta emot dagskassor vilket gör att företagaren tvingas att anlita ett värdetransportföretag alternativt att de själva får transportera pengarna till närmsta bank, vilket kan vara ett flertal mil. Säkerhetsrisken är stor då det finns risk att stora mängder pengar förvaras hos företagen. Att uppmärksamma detta problem medför också en risk.

För kontantuttag är värst utsatta personer de som inte har tillgång till Internetbank eller har ett bankkort som inte inkluderas i betal-serviceombudens system. Många äldre och funktionsnedsatta förlitar sig på anhöriga Alla företag tar inte heller betalkort och finns det då ingen bankomat så att kunden kan betala med kontanter blir detta ett stort problem.

Diskussion fördes kring hur många människor som egentligen berörs av dålig täckning. Det finns alltid en grupp som inte är betrodda att ha kort eller konton. Turistnäringen drabbad när det gäller dagskassehantering. Jan-Erik meddelar att Tillväxtanalys kommer att ta fram underlag som beskriver hur tillgängligheten till betaltjänster ser ut vilket är bra. Viktigt att länen lyfter upp frågorna inom de regionala serviceprogrammen.

Lokal service i samverkan

Lena Noreland, huvudsekreterare i utredningen presenterar slutbetänkandet *Se medborgarna – för bättre offentlig service*. (Se bifogad bilaga).

Målet med utredningen är att förbättra tillgängligheten till offentlig service i hela landet. Bakgrunden till utredningen ligger i Skatteverkets, Försäkringskassans och Arbetsförmedlingens initiativ till samverkan. Utredningen skulle stötta det initiativet, där IT-lösningar fanns i åtanke för att förbättra servicen till medborgarna. Betänkande lämnades förra våren och Lena menar att det efter remisstiden fanns ett bra underlag. Alla kommuner och samtliga myndigheter, förutom de tre samverkande myndigheterna, var positiva.

Förslaget innebär att det ska finnas minst ett servicecentrum med bemanning i varje kommun. Samverkan ska ske mellan kommun och stat men det är inte fråga om att bygga upp något nytt utan komplettera det som redan finns. Vid dessa servicecentrum ska alltid staten finnas representerad. Arbetsförmedlingen föreslås få en samordnande roll. Driftansvaret ska antingen ligga på kommunen eller Arbetsförmedlingen. Ett långsiktigt avtal föreslås träffas mellan kommunen och de statliga myndigheterna som samverkar.

Dessutom ska det finnas mindre servicepunkter på mindre orter, det kan exempelvis handla om en kundarbetsplats i en lanthandel, bibliotek eller liknande. En servicepunkt ska vara utrustad med en dator. Servicepunkten ska inte vara bemannad med tjänstemän i myndigheter, däremot bör någon finnas till hjälp för att assistera besökaren med den tekniska utrustningen.

Allt föreläs finansieras via:

- Myndigheternas ordinarie anslag
- 2,5 promille från berörda myndigheters sammanlagda förvaltningsanslag vilket skulle motsvara ca 100 mkr
- Landsbygdsprogrammet
- Skatteutjämning
- Regionala anslag

En interdepartemental arbetsgrupp föreslås bildas omgående för att fortsätta bereda hur man får ihop de båda serviceslagen. Arbetsgruppen kommer att ledas av finans – och näringsdepartementet tillsammans.

Diskussion fördes kring att slutbetänkandet i största grad berör de tre myndigheter som varit kritiska i remissomgången. Lena menar dock att man på det stora hela har dessa myndigheter med sig. De har varit rädda för att något nytt skulle byggas, vilket det inte alls är frågan om. På frågan hur mycket pengar staten kommer att tjäna på att genomföra förslagen har inte Lena ett svar på men även om det givetvis kommer att kosta så blir ju en effekt att exempelvis en lanthandlare får ett extra ben att stå på. På många håll i landet ser man hur staten drar sig tillbaka, diskussion fördes kring att det är viktigt att inte låta verksdirektörerna besluta på sina egna kammare. Regeringen måste tydligare styra sina myndigheter när det gäller lokal och regional närvaro.

Avslutningsvis fick Lena frågan om varför något skulle hända nu, är det politiska intresset större nu än tidigare? Ute på landsbygden är detta ett så stort problem och de samverkanskontor som nu finns är inte bra. Lena är övertygad om att både Mats Odell och Maud Olofsson vill kunna säga att de tagit ett steg i rätt riktning.

Framtida forum

Lars Wikström konstaterar att även om träffar som dessa är givande måste vi framöver också leverera något. Under Konsumentverkets tid arbetade forumet med så kallade verifieringsträffar för samordnad ombudsetablering. Hur ser behoven ut idag? Lars-Ove anser att verifieringen går in i länens RSP, så forumet behöver ej arbeta explicit med den frågan.

Christina Lugnet riktar en fråga till ICA om vi inte skulle kunna arbeta tillsammans för att lösa problemet med kontanthantering. Lars-Ove meddelar att de lämnat ett förslag till Högdhal i denna fråga. En eventuell lösning måste dock vara på kommersiell grund.

Övriga förslag som diskuterades runt bordet:

- ICA intresserad av att hitta gemensamma (olika tekniska) servicelösningar.
- Hitta en lösning på dispensvillkoren när det gäller pumplagsstiftningen
- Bättre följa upp lokala försök som görs ute i landet. Varför går det bra eller dåligt?
- Finna nya lokala och regionala strukturer när drakarna försvinner, det finns inga aktörer som arbetar med detta – det hänger inte bara på pengar.
- Belysa regional utveckling, entreprenörskap, integration
- Lyfta goda exempel, studieresor för lärande
- Fokusera på vissa frågor (kontanthantering och drivmedel)
- Forumet viktigt för den lokala/regionala nivån, att kunna komma med inspel till den nationella nivån är betydelsefullt
- Forumet är ett stort värde för Tillväxtverket i vår dialog med departementet
- Utveckla hur man arbetar med den regionala nivån

Christina Lugnet meddelar att Tillväxtverket kommer att föra frågan om drivmedel vidare med departementet och driva kontanthanteringsfrågan samt träffa PTS och SJV för att diskutera framtida samarbeten.

Nästa träff

Nästa träff blir i maj med temat handel som drivkraft för regional utveckling, vid detta tillfälle kommer vi att föra ihop CSF, servicehandläggarna och RKG (en grupp som består av ansvariga aktörer för det regionala tillväxtarbetet på länsnivå dvs. länsstyrelser och regionförbund/självstyrelseorgan för alla län).

Vid pennan:
Åsa Bjelkeby

Bilagor

1. Presentation Tillväxtverkets uppdrag
2. Presentation Bevakningsuppdraget för betaltjänster
3. Presentation Se medborgarna – för bättre offentlig service