

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Datum
Minnesanteckningar CSF 17-18 januari	Minnesanteckningar	2012-02-01
Diariern/Projekt nr	Upprättad av	Godkänd av
	Camilla Nygren	Version

Centralt samordningsforum, Skokloster 17-18 januari 2012

Deltagare

Harald Andersson, Posten
Lars Ove Jonsson, ICA
Per Gustafsson, ICA
Pär Lindberg, PTS
Staffan Bond, Hela Sverige Ska Leva
Bo Lönnqvist, Hela Sverige Ska Leva
Robert Dimmlich, Svensk Bensinhandel
Märtha Dahlberg, Sveriges Konsumenter via PRO
Hans Karlsson, Jordbruksverket
Annika Koponen, Sparbankernas Riksförbund
Anna-Lena Wretman, Sparbankernas Riksförbund
Mats Wennberg, Apoteket
Peter Malmsten, Tillväxtanalys
Bengt Westman, SKL (dag 2)
Viktor Johnsson, Näringsdepartementet
Eva Sörell, Näringsdepartementet
Maria Kristoffersson, Region Västerbotten
Lars Wikström, Tillväxtverket (dag 1)
Anneli Sjögren, Tillväxtverket (dag 2)
Annika Lidgren, Tillväxtverket
Camilla Nygren, Tillväxtverket

Välkommen

Lars Wikström hälsade alla välkomna och betonade att alla deltagare har en viktig roll när det gäller service. Inom Centralt samordningsforum kan vi skapa förståelse för våra olika verksamheter och på så sätt bidra till mer underbyggda beslut och i vissa fall genomföra gemensamma insatser, studier eller projekt.

Vad kan/ska Tillväxtverket göra inom kommersiell och offentlig service?

Förordning om stöd till kommersiell service

(Support, ek uppföljning, fördelning extra medel 80 miljoner)

Regionala serviceprogram

(Riktlinjer, årlig uppföljning, metodstöd, träffar)

Nationell samordning

(Centralt samordningsforum, kunskapsunderlag etc.)

Program Lokala servicelösningar

(Idé- och metodutvecklingspengar - 17 miljoner)

Nytt – Pilotkommuner för serviceutveckling 15 miljoner

Centralt samordningsforum

- Aktörer med betydelse för utvecklingen av kommersiell och offentlig service i gles- och landsbygder.

- Info och erfarenhetsutbyte
- Skapa bättre beslutsunderlag
 - Samarbetsprojekt
 - Gemensamma studier

Serviceprojekt

Visning av karta på Tillväxtverkets hemsida, www.tillvaxtverket.se/service.

Ger en överblick över det 30-talet projekt som Tillväxtverket är med och finansierar.

Aktuellt inom respektive organisation

ICA

Småbutikerna förväntas vara lika billiga som stormarknaderna. Detta gör att lönsamheten blir dålig och många butiker läggs ner. Konsumenterna fokuserar på pris inte på service.

Vilken typ av service kan man arbeta med i kombination med att man driver en butik? Mat? Läkemedel? Sjukvård? Etc.

Viktigt framåt: Hur glest blir servicefältet om butiken försvinner? Hur kan man samarbeta i olika frågor? Vilken service kan man förvänta sig? Pris är en viktig fråga, men det vore intressant med en undersökning som inriktade sig på service.

Alla 1360 butiker är enskilda företag. För att bibehålla service försöker man samla service som gynnar kundtillströmningen. Varje servicepunkt ska vara självbärande. Tomaten ska inte finansiera Alvedonen. Utmaning att få kommuner engagerade för serviceförsörjning.

Kontantförsöket

Gemensamt projekt med Tillväxtverket. Två skärgårdsbutiker och två fjällbutiker som har växlat en ATM-maskin. Bra projekt, genererat mycket idéer, många frågor. Resultatet finns i rapporten "Kontanthantering via dagligvarubutiker – sammanfattning av ett pilotförsök inom programmet Lokala servicelösningar".

Fråga från Apoteket:

Vid ägarbyte blir nästa generation sällan en ICA Nära. Varför, vill ICA att det ska vara så?

Svar: Beror på ekonomi. Måste finnas möjlighet att ta ut lön.

Kommentar Region Västerbotten:

Det är de här frågorna vi bör diskutera. Vi befinner oss i en tid av omstrukturering. Hur hanterar vi gräzonen?

Post och telestyrelsen (PTS)

Telia har teknikskifte. Problem har uppstått. PTS har med anledning av detta en helpdesk dit medborgarna kan ringa, men den används inte särskilt frekvent. 50 000 abonnenter kommer att bli berörda.

PTS sambandsorgan för bredbandsfrågorna vilket kommer att fortsätta vara en stor uppgift. Ger ut ett nyhetsbrev "Bredbandsbrev" med aktuella frågor.

Posten har etablerat ett nytt servicenät. PTS har granskat om servicenätet uppnår målet för nivån. Inget direkt hot mot lagkraven. Lokala bekymmer kan dock förekomma. Hård effektiviseringsjakt har pågått. Nu får förändring inverkan på servicenivån. Det finns anledning att fortsätta följa frågan även om man idag inte ser något direkt hot mot lagkraven. Intresserade av att få input från gruppen för omvärldsanalys.

Betaltjänster - avtal utgår halvårsskiftet 2012 men upphandlad serviceberäknas fortgå över sommaren. Framåt blir den regionala nivån viktigare och medel bör ställas till förfogande för länen. PTS jobbar intensivt tillsammans med länsstyrelserna som har bevakningsuppdraget för betaltjänster. Man förbereder även omställningen i nära samarbete med länen, Tillväxtverket och Tillväxtanalysm.fl.

Hela Sverige ska leva

Hög prioritet på servicefrågorna, bland annat post, bredband, serviceprojekt. De orter som dragit in fiber till enskilda har inneburit en ökad servicegrad. Inflyttningen är så stor att det är kö för att flytta in.

Skulle det vara möjligt att utnyttja lantbrevbäringen ytterligare för service? Önskar ett utökat samarbete kring detta.

Tillsammans med Landsbygdsmentorerna diskuteras om några av de små lanthandlarna är intresserade att ingå i någon typ av förening. Detta är tankar som lyfts, men inte kommit så långt.

Svensk bensinhandel

Möjligheten att driva näring i glesbygden är svårt. Finns ca.3500 drivmedelsanläggningar, går inte att få exakta siffror.

Ett stort problem är saneringsansvaret. Vems är exempelvis ansvaret för de ca 500 vita mackarna i landet?Problemet är att det inte finns avsatta medel för sanering. Därför går det knappt längre att sälja bensinstationer vidare. Man går i personlig konkurs den dag man lägger ner anläggningen.

Vi måste hitta en lösning där man kan ta ut en liten slant för miljösanering.2 öre när man tankar under 3 år skulle göra att man byggde upp ett kapital som skulle räcka.Ett förslag till lösning förankras för närvarande. Samarbetar med bl.a. Tillväxtverket, Naturvårdsverket och SKL.

Sveriges konsumenter/PRO

Arbetar med konsumentfrågor.400000 medlemmar. Finns i alla små samhällen.Oerhört viktigt med de frågor som diskuteras! I dag finns två generationer pensionärer, vilket är en utmaning för PRO, men också för servicefrågorna.

Ansvarar för prisundersökningen.Driver också frågor som att det ska finnas toaletter och att det ska vara ljusst så man kan läsa skyltar.Är gärna samtalspart när övriga har frågor. Har bra kontaktnät exempelvis för undersökningar.

Ser att det offentliga flyttar över uppgifter på ideella krafter för äldre som bor lite lantligt. Bekymmer om man inte har några i sin närhet.

Jordbruksverket

GD och verksledning tagit strategi om breddning mot landsbygd. Finns numera en landsbygdsstrategi i verksledningen.

Landsbygdsprogrammet – 36 miljarder. En del av dessa pengar riktas mot servicefrågor. Arbetar med de nationella projekten kring service.Lokalt finns en mängd projekt.Bredband är en stor och viktig del av landsbygdsprogrammet.Grundförutsättning för boende och service.

Efterfrågar inspel till nästa programperiod. Förordningen prioriterar servicefrågor även då. Vilka frågor är viktiga?

Lars Wikström - Mycket pengar i omlopp men problem för små aktörer som inte kan ligga ute med pengar.Utmaning för Jordbruksverket och övriga inför nästa programperiod.

Maria Kristoffersson - Kraven ställs så högt att de är få som har kompetensen att ens driva projekten administrativt. Hindren är så höga att man inte tar sig över dessa.

Hans Karlsson–Det beror bl.a. på långa handläggningstider, vilket blivit bättre.

Lars Ove Jonsson– Blivit uppmanade att söka projekt. ICA tycker det är för omständligt. Vi vill genomföra inte administrera. Bygger inte en organisation för projekthantering.

Hans Karlsson – Har som mål att minska den administrativa bördan med 50%.

Viktor Johnsson – Förenkling och den administrativa bördan lyfts alltid fram. Har med sig detta inför nästa programperiod. Viss förenkling möjlig men det ställs vissa krav. Inte helt okomplicerat. Regeringen vill tona ner målet att minska den administrativa bördan med 50% till 20%.

Sparbankernas Riksförbund

Är banker med kommersiell grund. Driver vidare banker där andra lägger ner.

Försöker hitta nya alternativ till kontanthantering.

- Betalning via mobilen
- Bank via mobil (fota räkningar o betala)

Vi måste både gasa och bromsa samtidigt.

Hur ska det kommande sedelbytet hanteras? På mindre orter finns nästan inga aktörer kvar.

Innan sommaren påbörjas installationer av nya uttagsautomater inom bankernas gemensamma automatbolag (BAB). 2700 apparater idag – 2500 efter bytet.

Lagen om sluten kontanthantering är ett hot mot möjligheten att kunna erbjuda kontanthantering på mindre orter.

I framtiden mer insättningsproblematik istället för uttagsproblematik (föreningar, kollekt, dagskassor m.m.). Nya lösningar för boxhantering är för dyra.

Apoteket AB

Se bifogad presentation.

250 000 paket via ombud/år. När en butik försvinner och det är sista butiken i närområdet är det svårt att hitta alternativ utlämningsplats – det är största problemet. Nuvarande system löper ut 30/6-12.

Posten

Se bifogad presentation.

Alla hushåll i Danmark har en e-brevlåda (digitaliserad brevhantering).

Angående tillgänglighet så ställs krav på att ombuden har öppet 7 dagar i veckan (8-19). För Retail gäller 5-åriga avtal. Bedömer kundbemötandet (lätt att hitta m.m.) Vill inte att Postverksamhet är enda benet som verksamheten står på.

Fundering/kommentar: "Inte bara var serviceställena finns utan också vad man kan göra där"

Fråga: Har Posten tankar kring delårsboende? Ja, öppnar upp utdelningställen per säsong.

Regeringens olika insatser inom kommersiell och offentlig service i gles- och landsbygder

Se bifogad presentation.

Presentation och diskussion om exempelvis extra medel till kommersiell service, den förändrade förordningen som bl.a. innebär höjda nivåer för hemsändningsbidrag och servicebidrag, det nya uppdraget till Tillväxtverket att stärka utvecklingen av lokal service etc.

En fråga ställdes om centerns utspel kring "grundläggande servicenivå". Enligt Viktor handlar det mer om statliga rättigheter, telefoni, el etc. Berör inte i första hand kommersiell service.

Visning Skokloster och middag

Dagen avslutades med visning av Skoklosters slott och efterföljande middag.

Utveckling av tillgänglighet till service

Se bifogad presentation.

Dag två inleddes med en genomgång av Tillväxtanalys senaste rapport om tillgänglighet till service av olika slag. En fortsatt negativ utveckling i gles- och landsbygder, om än något mindre än tidigare år.

Hela Sverige ska leva –serviceprojekt

Se bifogad presentation.

Har arbetat med 15 orter under projektperioden. Styrkan har varit den lokala förankringen, underifrånperspektiv, lokala samordnare, lokal utvecklingscheck (morot).

Byxelkrok på norra Öland är ett ”skolexempel” där Borgholms kommun och intresseföreningen arbetar tillsammans. Kommunen har valt att avlöna ICA-handlaren som projektledare. Ett annat gott exempel är Gunnarsbyn som arbetar med flera uppgifter åt Bodens kommun, bl.a. återvinningsstation.

HSSL tycker bl.a. att man borde förstärka den offentliga servicen och även skapa mobila servicepunkter i glesbygd. Inom 3 år 500 servicepunkter. Vill gärna använda CSF som referensgrupp för ett kommande projekt i Kalmar län.

I diskussionen framförs:

ICA – Detta är redan genomfört. Dra istället nytta av erfarenheter. Varför valt Gunnarsbyn som redan gjort så mycket?

Annika Lidgren – De är viktiga som gott exempel för spridning av erfarenheter och även de behöver utvecklas mer (inte färdiga).

Viktigt att ta med företag/föreningar/kommuner/nya grupper m.fl. som ligger i framkant. Nya aktörer måste in också. Man måste tänka på uthålligheten, inte bara kortare projekt. Arbeta mer med strukturidén. Måste få kosta pengar, det går inte bara att tänka att det ska skötas ideellt/via befintliga entreprenörer. Kommuner och stat måste med.

Tänk på innehållet. Det måste vara innehåll som gör att jag går till servicepunkten istället för att ta det på vägen när jag åker från jobbet.

Offentlig finansiering? Uppdragsersättning – bidrag? Måste vila på kommersiella grunder.

Nu är det dags att skapa strukturer istället för försök och projekt!

Region Västerbotten - serviceprojekt

Se bifogad presentation samt hemsidan www.hallbarservice.se

Håller inte med om Högdalsutredningen. Ser inte de lokala behoven av Arbetsförmedling, Försäkringskassa etc. Projektet har jobbat innovativt tillsammans med aktörer i framkant, bl.a. inom transporter/GIS, e-handel, boxsystem för leverans av varor. Man har även använt akademien. Styrgruppens bredd och olikheter har varit en styrka (Region Västerbotten, Länsstyrelsen Västerbotten, Länsbygderådet, kommunerna, ICA, Tillväxtverket).

Bredbandsnätet är väl utbyggt i Västerbotten, vilket skapar goda förutsättningar. Vi är inne i den digitala agendan!

Kommunerna måste vara med och se att service skapar tillväxt. Men många av kommunerna vill förvalta och bevara, inte utveckla. Det är en utmaning. Tittade inledningsvis på serviceplanering, men jobbade sedan både konkret med servicelösningar och med systemlösningar. Sorsele har använts som gott exempel.

Avslutande diskussion

Hur kan vi gemensamt sprida vidare det som verkar fungera bra?

Kan vi göra något åt det som är svårt/borde bli bättre – och i så fall hur?

Finns förslag och idéer kring andra servicelösningar som borde testas?

Det finns pengar i systemet för projekt – men inte till drift. Hur kan vi hantera det?

Hur ser CSF:s deltagare på er roll framöver? Hur kan detta forum användas för att stötta serviceutvecklingen?

Oavsett vilka lösningar vi diskuterar måste de bära sig kommersiellt; bensinhandel/mackar, kontanthantering etc. etc. Se upp förkonkurrenssituationen vid stödverksamhet!

Skulle man kunna slå ihop erfarenheterna från dessa två projektexempel? Intressant med boxsystem – hur går man vidare och hur säkrar man upp dem?

Viktigt med pengar till kommunikation så att man kan sprida de goda exemplen. Generellt svårt att hitta dessa exempelvis på nätet. Alla måste dra sitt strå till stacken och sprida info i sina egna nätverk. Tillväxtverket har en roll, men det räcker inte!

15 miljoner till Tillväxtverkets nya uppdrag är alldeles för lite. Men inte alltid det svåraste är pengar, snarare engagemang t.ex. hos kommunerna. Kommunerna måste vara tydliga med vilka behov de har. Även om de inte stödjer servicepunkter ekonomisk nu, men har kanske ett antal punkter de behöver hjälp med.

Lägga in service i den långsiktiga planeringen, vilket är svårt, aktörer drar sig ur. Verkligheten förändras och gamla lösningar fungerar inte alltid. Ibland krävs nya konstellationer för att få till nya lösningar.

De företag som finns i glesbygden behöver kunna nå ut med sina varor. Outnyttjad potential.

Vad gäller driftpengar så borde det finnas pengar för drift under en period för att verkligen komma igång. Måste finnas en realism bakom när man startar projekt – ordinarie verksamhet/kommersiellt efter projektets avslut. Hitta lokala anpassningar – dyra lösningar, t.ex. Speed box är en utmaning! Staten måste ha någon slags garanti och satsa mer långsiktigt.

CSF är en arena i lagom storlek som gör det möjligt att föra diskussioner. Bra konstellation och positivt att få ansikten bakom namnen. Kan vara bollplank utan att göra en formell ny gruppering. Inte bara det formella utan chans att kunna diskutera. Positivt med nyhetsbrev som kompletterar träffarna. SKL:s medverkan är viktig. Kan göra mycket utifrån sin roll.

Förslag framförs om tematiska träffar (t.ex. drivmedel, förordningsförändringar) och studieresor. Finns också ett värde i att ibland samordna möten med regionala kontaktpersoner.

Fortsättning

Tillväxtverket ska, enligt regleringsbrevet, rapportera från bl.a. CSF, så mer detaljerad uppföljning kommer att genomföras under våren.