



# Utveckling av lokalt anpassade servicelösningar

Finansiär



En förstudie av



Projektägare





Foto: Bosse Lönnqvist

## Inledning

Service på Sveriges landsbygder och glesbygder försvinner i snabb takt. Möjligheterna att hantera kontanter tas bort på många ställen, matvaruaffärer läggs ner och det blir allt längre till den offentliga servicen. Listan kan göras lång.

Nya lösningar måste till, som skapar utveckling som fungerar långsiktigt i dagens samhälle. Den här förstudien vill ta vara på de lokala krafternas engagemang för att skapa god lokal service. Dessa krafter, den lokala nivån, ser ofta samarbete mellan civilsamhället och de offentliga institutionerna på både kommunal, regional och nationell nivå, som en möjlig lösning.

Målet har varit att hitta metoder för att öka den lokala mobiliseringen för utveckling av lokalt anpassade servicelösningar för grundläggande betaltjänster och annan service.

Viktigt har också varit att undersöka hur man kan samordna samhällsinsatserna av lokal service bättre på kommunal, regional och nationell nivå.



Projektledarna Bosse Lönnqvist och Bertil Degerlund.  
Foto: Mats Klockljung

### Pipos Betalanalys

Pipos betalanalys är en viktig del av modellen. Den bygger på en digital karta utvecklad av Tillväxtanalys och ger detaljerad information om bland annat serviceslag, befolkning och vägnät. Pipos-verktyget är framförallt utvecklat för att göra beräkningar av avstånd och tid mellan olika geografiska företeelser, som exempelvis avstånd till apotek, grundskolor, dagligvarubutiker och post. Den digitala kartan ger också möjlighet att utföra avancerade rumsliga analyser, scenario-utvärdering och optimeringsanalyser.

### Om projektet

Förstudien har genomförts under perioden 2015-06-01 till 2016-03-31 av Hela Sverige ska leva på uppdrag av Länsstyrelsen i Dalarna. Förstudiens inriktning var att skapa förståelse och engagemang för de regionala serviceprogrammen som samlad utvecklingsprocess för lokalt anpassade servicelösningar hos nationella, läns- och kommunala myndigheter samt lokalsamhället. Förstudien har finansierats av PTS. Bertil Degerlund och Bosse Lönnqvist har varit projektledare.

Omslagsfoton: Håkan Almgren, Bosse Lönnqvist samt Scandinav Bildbyrå.

## Arbetsätt

I ett tidigt skede togs ett förslag till modell fram för hur alla nivåer – både kommunal, regional och nationell – bättre ska kunna samarbeta kring den lokala servicen, och på ett bättre sätt mobilisera lokalsamhället för samordnade lokala servicelösningar.

### Förankring av modellen på länsnivå

För att få synpunkter har projektledarna besökt hela 22 av Hela Sverige ska levas 24 länsavdelningar. Möten har arrangerats där förstudiens syfte, förväntade resultat, upplägg och innehåll presenterats. Riksorganisationens projektid om att bli en "brobyggare" och långsiktig sammanhållande organisation/part med fokus på service för landsbygden, har presenterats.

Syftet med att träffa länsavdelningarna har också varit att påbörja en förankringsprocess, ett utvecklat arbetsätt och modelltänk där lokalsamhället sätts i fokus och mobiliseras för framtida utveckling. Länsavdelningarna har diskuterat och kommit med förslag kring modellens bärkraft och vilka förutsättningar som krävs för att den ska fungera. De har också diskuterat hur länsavdelningarna kan bli delaktiga och ta ansvar för servicefrågor i en samverkande process med riksorganisationen, samt i processer på regional och kommunal nivå. Projektledarna har också träffat andra aktörer, som exempelvis Post- och Telestyrelsen, Bygdegårdarnas riksförbund, Småkom, Sveriges kommuner och landsting, Tillväxtverket, Tillväxtanalys och Landsbygdsnätverket.

### Sammankomster på regional och nationell nivå

Under rubriken "Samverkan utvecklar landsbygden" har fem workshoppar genomförts i Skåne, Jönköpings, Kalmar, Gävleborgs och Norrbottens län. Representanter från länsstyrelser, regioner/förbund, kommuner och ideell sektor har bjudits in att medverka. Respektive workshop har samlat ett trettiotal representanter från alla nivåer (där lokalsamhället är den första nivån, den kommunal andra, län/regional tredje och nationell den fjärde nivån). De har handlat om flernivåsamverkan inom det regionala, kommunala och lokala servicearbetet och om servicetillgängligheten i länen. Betalanalys-verktyget Pipos har också presenterats.



Foto: Bosse Lönnqvist

Synpunkterna som kommit fram från workshopparna utgör grunden för den mobiliseringsmodell som föreslås i förstudien. Deltagarna har varit överens om utmaningarna kring service på landsbygden och de är mycket intresserade av att jobba med konkreta processer kring lokala servicelösningar.

Flernivåsamverkan tilltalade majoriteten av workshopdeltagarna. Att utveckla nya arbetsätt och dialog mellan medborgare och ansvariga ses som mycket angeläget.

Även en nationell workshop har genomförts, tillsammans med inbjudna representanter från alla fem län som medverkat i förstudien. Deltagare kom från lokala utvecklingsgrupper, kommuner, länsavdelningar, regioner, länsstyrelser, ledningen för Hela Sverige ska leva och förstudiens styrgrupp.

# Resultat från träffarna

Det finns ett stort intresse bland aktörerna på alla nivåer att tillsammans titta på behov och möjlighet till förändringar och förbättringar.

- ▶ Det finns en vilja att mötas för konkret samverkan mellan nivåer, men den behöver utvecklas.
- ▶ Det behövs en hållbar struktur på samverkan inom service mellan nivåerna. Till exempel kommunala strategier och planer kan fördjupas och lokalsamhällets kapacitet används bättre.
- ▶ Det finns ett engagemang för att hitta gemensamma målbilder och att organisera medborgardialoger, där roller, tydlighet, ansvar och kontinuitet eftersträvas på alla nivåer.
- ▶ Lagar och skattesystem behöver ses över för att minska byråkratin så att landsbygden får likvärdiga villkor efter lokala förutsättningar och lokala behov.
- ▶ Större acceptans för enkla lokala lösningar krävs och behovet att bryta stuprörskulturen är stort.
- ▶ De lokala utvecklingsgrupperna behöver bli bättre på att driva frågor tillsammans med sin kommun och för det måste resurser tillföras den lokala nivån. Det skulle ge nödvändig kapacitet som kompletterar samhällets planering av service på landsbygden.

## Viktiga förutsättningar för god service i lokalsamhället

Följande förutsättningar är viktiga för att åstadkomma en god och anpassad service i lokalsamhället:

- ▶ Att lokala utvecklingsgrupper blir accepterade och engagerade i samhällets planeringsprocesser vad gäller service i lokalsamhället. Det skulle medföra att medborgardialogen stärks och att behovsanpassade lösningar får ett bättre beslutsunderlag på olika nivåer. Dessutom skulle människornas inneboende kraft och vilja till gemensamt ansvarstagande komma till nytta för samhällsplaneringen.
- ▶ Att lokala utvecklingsgrupper mobiliseras och insatser görs för att ta fram utvecklade lokala utvecklingsplaner/serviceplaner i landets kommuner fram till 2020.
- ▶ Att processer för flernivåsamverkan utvecklas och blir ännu mer strukturerade och sammanhållna. Det leder till ökad attraktionskraft, servicetillgänglighet och tillväxt på landsbygden.



Foto: Bosse Lönnqvist

## Goda exempel på flernivåsamverkan

Lokala aktörers och det lokala civillsamhällets kompetens, kraft och engagemang kan inspireras till att ta fram lösningar för lokal service som utvecklas i samverkan med deras kommun. Redan befintliga exempel på lokala servicelösningar måste synliggöras om modellen ska kunna ta fart. Bland goda exempel finns Fliseryds servicepunkt i Mönsterås kommun, Örnsköldsviks modell för servicepunkter och servicepunkten i Gunnarsbyn i Bodens kommun.

- ▶ Det finns ett behov av samverkansöverenskommelser mellan länsstyrelser/regioner och kommuner. Det skulle innebära mer strukturerat och sammanhållet arbete med lokalt anpassade servicefrågor mellan de olika nivåerna.
- ▶ Att serviceavtal tecknas mellan kommunen och lokala utvecklingsgrupper. Det ökar servicen till lokalsamhället, den blir formaliserad och strukturerad i gemensamma åtaganden mellan kommun och medborgare.
- ▶ Att kapacitet och resurser tillförs den lokala nivån från stat, länsstyrelse, region och kommun så att förutsättningar utjämnas och personer från den lokala nivån kan engageras och att lokalt ansvar tas för planering.
- ▶ Att ett nationellt erfarenhetsutbyte genomförs med fokus på lokala servicelösningar.



Foto: Owe Nordling

# Mobiliseringsmodellen

Grunden för förstudien är det förslag till modell som togs fram i inledningsskedet. Förslaget har stötts och blötts i sammankomster på alla nivåer. Resultatet av den processen är mobiliseringsmodellen vars delar presenteras här nedan. En bild på modellen finns på sidan 7.

## Processtöd för lokal serviceutveckling

Ett processtöd byggs upp med kunskap om service på landsbygden. Processen ska stödja lokala utvecklingsgrupper, kommunbygderåd och länsavdelningar med metoder, verktyg, lärande och kompetensutveckling i samverkan med kommunerna.

**Hela Sverige ska levas länsavdelningar** erbjuds ta aktiv roll på länsnivå. Det tidigare nämnda processtödet föreslås ge kontinuerlig hjälp till länsavdelningarna efter deras önskemål och behov. Länsavdelningar uppmanas att söka regionala genomförandeprojekt för samverkan och lokal mobilisering av lokala servicelösningar för att bygga upp egen kompetens.

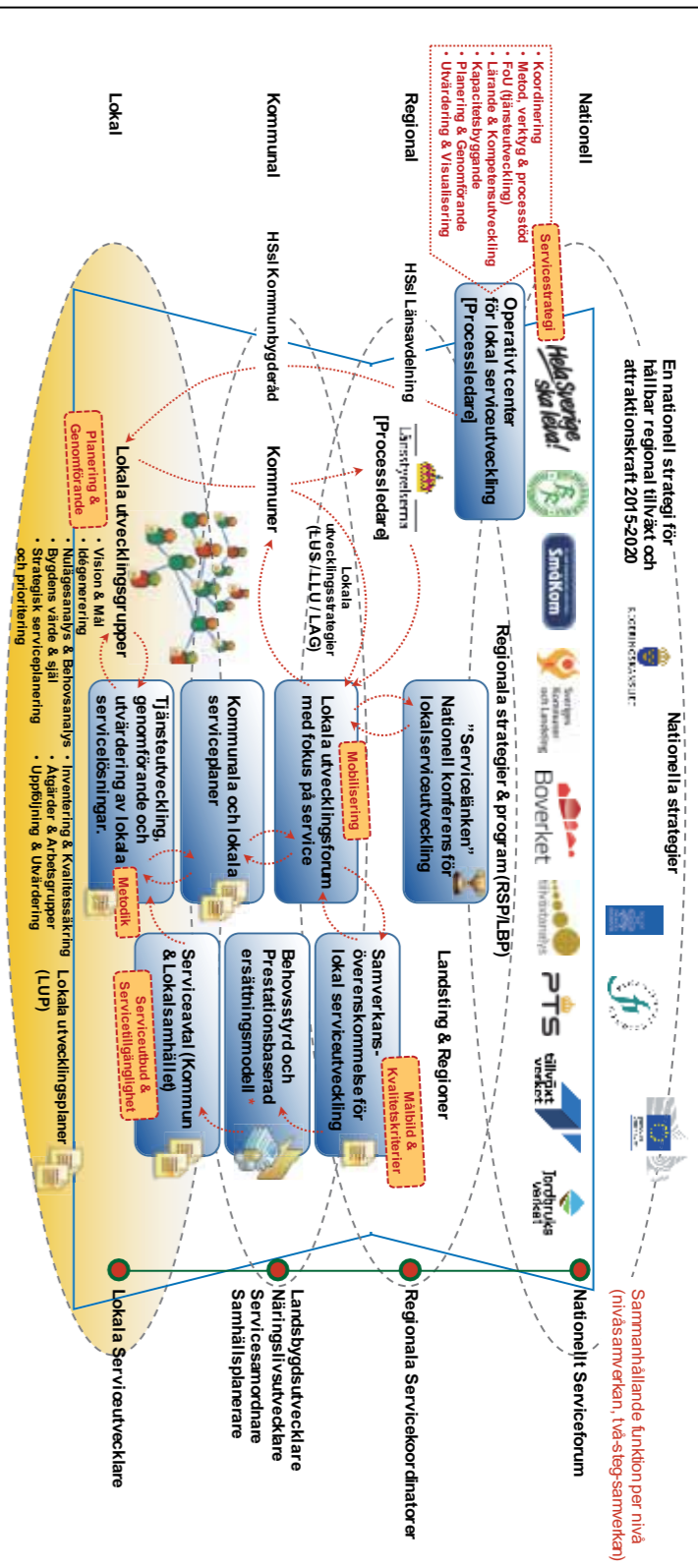
**Kommunbygderåden** erbjuds/ges stöd från sin länsavdelning för att utveckla en sammanhållande roll gällande den lokala mobiliseringen kring lokal utvecklingsplanering med fokus på service i kommunen.

**Kommunerna** inspireras och erbjuds samverkan/samarbete med föreslaget processtöd för att utveckla medborgardialogen kring serviceplanering och lokalutvecklingsplanering.

**Hela Sverige ska levas inbjuder till samarbeten** med SKL, Småkom och Bygdegårdarnas Riksförbund, Skärgårdarnas riksförbund med flera för att tillsammans främja, bistå och komplettera samverkansprocessen.

**Samverkansöverenskommelse för lokal serviceutveckling** görs mellan länsstyrelsen och kommuner i varje län. Bör innehålla en gemensam målbild och kvalitetskriterier, baserade på det regionala serviceprogrammets innehåll och handlingsplan.

**Lokala utvecklingsforum med fokus på service** Prövas i kommuner i samverkan med lokalsamhällets företrädare. Utvecklingsforumet länkar ihop service och samhällsplaneringen på ett systematiskt och organiserat sätt. Det lokala utvecklingsforumet bidrar till att utveckla en underifrån driven process genom att inkludera lokalsamhället och utveckla medborgardialogen.



## Behovsstyrd och prestationsbaserad ersättningsmodell

Kommuner och lokala utvecklingsgrupper ersätts utifrån regionala kriterier i samverkansöverenskommelsen. Ersättningsmodellen fungerar som incitament för att stimulera planering och genomförande efter lokala behov och förutsättningar.

## Kommunala och lokala serviceplaner

I serviceavtal mellan kommunen och lokala utvecklingsgrupper engageras lokala aktörer som utförare för att ta fram en lokal serviceplan. Dessa aktörer får naturligtvis ersättning. Denna plan ligger sen till grund för den kommunala serviceplanen. Planen ligger sedan till grund för den konkreta planeringen både i kommun och lokalsamhälle.

## Serviceavtal mellan kommun och lokalsamhälle/utförare

Långsiktiga serviceavtal tecknas mellan kommun och lokalsamhälle för utförande av olika servicetjänster. Avtalet innebär reglering av till exempel serviceutbud, servicetillgänglighet, ansvar, uppföljning och utvärdering, bemanning, öppettider.

## Tjänstutveckling, genomförande och utvärdering av lokala servicelösningar

Tjänstutvecklingen innebär att utveckla tjänster som betal-tjänstlösningar, ombudskap (exempelvis apotek, spel, systembolag, varuhemssändning, post och paket) utifrån lokala behov och förutsättningar. För genomförandet skapas en operativ kommunal arbetsgrupp med representanter från lokala utvecklingsgrupper, servicegivare, lokala serviceutförare och kommun.

## Slutsatser

Mobiliseringsmodellens intentioner kan mycket väl ligga till grund för en mer omfattande insats kring lokalt anpassade servicelösningar på landsbygden. Det har också framkommit att komplement till redan befintliga program och processer är önskvärt.

Ett processtöd som verkar både nationellt och regionalt behövs.

Det ska ha fokus på lokalt anpassade servicelösningar och behövs som ett komplement till befintliga strukturer vad gäller samhällsplanering och flernivåsamverkan.

## Sammanhållande funktioner

På lokal nivå behövs en lokal serviceutvecklare, exempelvis i ett kommunbyråderåd, som har en koordinerande roll. På kommunal nivå bör en sammanhållande funktion finnas, exempelvis en landsbygdsutvecklare.

De tjänstemän på länsstyrelse/region som har ett sammanhållet ansvar för servicefrågor på landsbygden borde få ett tydligare ansvar för att hitta samverkansöverenskommelser mellan region och kommuner när det gäller lokalt anpassade servicelösningar inom serviceprogrammet.

Ett nationellt serviceforum borde samla berörda myndigheter och aktörer för att initiera och utveckla arbetet med nya, lokalt anpassade servicelösningar som till exempel bredbandsforum.

Flernivåsamverkan är en framgångsfaktor för att främja social och ekonomisk utveckling på landsbygden. Vi menar att den lokala nivån/lokalsamhället behöver engageras och göras mer delaktig. Hela Sverige ska leva med sina cirka 5 000 registrerade lokala utvecklingsgrupper kan mobiliseras och organisationen bör kunna ta en aktiv och koordinerande roll för att bistå lokalsamhället med långsiktigt hållbara servicelösningar.

## Riksorganisationen Hela Sverige ska leva

Vi är en ideell förening som bildades 1989 i slutet av den stora kampanjen "Hela Sverige ska leva". Medlemmar är cirka 5000 lokala utvecklingsgrupper samt 44 medlemsorganisationer.

I varje län finns länsbygderåd, eller länsavdelningar, bildade av de lokala grupperna i länet. Länsbygderåden stöttar grupperna och ger råd på regional nivå.

Hela Sverige ska leva ger stöd och röst åt byarörelsen på nationell nivå genom att sprida erfarenheter, stimulera samverkan, bilda opinion och påverka politiken för landsbygden.

För den löpande verksamheten svarar en styrelse med representanter för de lokala grupperna och medlemsorganisationerna. Ett kansli håller i kontakter, administration och information.

*"Det är en glob, jag trampar med min fot.  
Vad är centralt, på ytan av ett klot?  
Jag väljer Pjätteryd till världens mitt.  
Det står mig fritt."*

*Alf Henriksson*

**Hela Sverige  
ska leva!**

### Vill du veta mer om oss?

Läs senaste nyheterna inom vårt område på vår hemsida. Där kan du också ladda ner våra skrifter. På hemsidan finns aktuell information om byarörelsen, organisationen och landsbygdsutveckling.

Adress: Stortorget 7, 111 29 Stockholm  
Telefon: 08-24 13 50 • Fax: 08-24 28 05  
info@helasverige.se • helasverige.se



facebook.com/helasverige



twitter.com/helasverige



#helasverigeskaleva