



Servicestrategins syfte är att leda till ett ökat engagemang, förståelse och kunskap kring service som en del av kommunens arbete med näringslivs- och landsbygdsutveckling.

LOKAL SERVICESTRATEGI

VILHELMINA KOMMUN

Författare: Bogge Bolstad, Utvecklingschef Vilhelmina kommun

E-Post: bogge.bolstad@vilhelmina.se

Innehållsförteckning

Inledning	2
Levande planering.....	2
Syfte och mål.....	2
Servicestrategins koppling mot den gröna översiktsplanen	3
Serviceforum i Vilhelmina	4
Uppföljning och utvärdering.....	7

Inledning

Genom den lokala servicestrategin vägs tillgänglighet till service in i Vilhelmina kommuns långsiktiga, strategiska planering. Servicestrategin är kopplad till det regionala serviceprogrammet för Västerbottens län samt till kommunens översiktsplan och andra kommunala planer och strategier, som näringslivs- och besöksnäringsprogram, bredbandsstrategi, kollektivtrafikplan och styrdokument för krisberedskap. På sikt är tanken att servicestrategin ska inarbetas i översiktsplanen.

Servicestrategin är en strategisk utgångspunkt för kommunens handlingsberedskap i servicefrågor och vägledande vid stödinsatser. Till servicestrategin hör en handlingsplan som identifierar åtgärder för att uppnå målen. Handlingsplanen uppdateras löpande efter behov.

Levande planering

För att hålla servicestrategin levande och för att den ska kunna fungera som strategisk vägvisare och ett användbart beslutsunderlag är det viktigt att betrakta planeringen som en process och inte som ett tillfälligt projekt med en början och ett slut.

Strategidokumentet bör betraktas som ögonblicksbilder från ett ständigt pågående utvecklingsarbete.

Strategins aktualitet ska följas upp och prövas av kommunfullmäktige en gång varje mandatperiod. I samband med att Vilhelmina kommuns servicestrategi antas av kommunfullmäktige fastställs även en strategi gällande ansvarsfördelning och arbetsgång för uppfyllande, uppföljning och utvärdering av strategin och vägledning samt för kommande revidering av strategin.

Syfte och mål

Syfte

Servicestrategins syfte är att leda till ett ökat engagemang, förståelse och kunskap kring service som en del av kommunens arbete med näringslivs- och landsbygdsutveckling. Strategin ska:

- Öka kommunens handlingsberedskap i servicefrågor.
- Fungera som ett verktyg för andra myndigheter, organisationer och företag att samla resurser och insatser mot ett gemensamt mål – en god servicenivå för alla invånare, med respekt för mångfald och jämlikhet oavsett bakgrund eller förutsättningar.

- Vara vägledande för beslut om regionalt stöd till kommersiell service i kommunen.

Mål

Vilhelmina kommuns servicestrategi är ett strategiskt dokument som syftar till att säkerställa tillgång till en högkvalitativ, behovsanpassad och geografiskt jämlik service för alla invånare, föreningar och företag, oavsett var i kommunen de befinner sig.

Föreningar spelar en avgörande roll i att skapa lokalt engagemang, stärka sociala nätverk och bidra till en hållbar utveckling, vilket gör dem till en central part i arbetet med att uppnå strategins mål. Målen bygger på ett långsiktigt perspektiv och ska främja både social, ekonomisk och miljömässig hållbarhet.

Övergripande mål

- 1. Tillgänglig och jämlik service**
Säkerställa att alla invånare, oavsett geografisk plats eller individuella förutsättningar, har tillgång till grundläggande kommersiell och offentlig service.
- 2. Stärkt lokalt näringsliv**
Bidra till en levande och hållbar landsbygd genom att stödja lokala företag och främja affärsutveckling och innovation.
- 3. Hållbar serviceutveckling**
Främja innovativa lösningar och samordnade insatser som stärker serviceutbudet samtidigt som klimatpåverkan minimeras.
- 4. Förbättrad infrastruktur**
Säkerställa en robust och framtidssäker fysisk och digital infrastruktur.

Servicestrategins koppling mot den gröna översiktsplanen

Den gröna översiktsplanen ger en viktig ram för Vilhelmina kommuns servicestrategi genom att klargöra strategiska vägledningar för samverkan och serviceutveckling. Här är en beskrivning av hur aktiviteter och mål i servicestrategin knyter an till dessa övergripande riktlinjer:

Utveckling av samverkan för inkluderande mötesplatser

Aktiviteter:

- Stöd till utpekade strategiska orter. Vilhelmina kommun kommer löpande att peka ut geografiska områden (byar, orter och sammanhängande bygder) där servicen bedöms vara gles och där insatser bör prioriteras för att upprätthålla en tillfredsställande service av bland annat dagligvaror och drivmedel. Underlaget ska utgöra en resurs för Region Västerbotten och kommunens handläggning av stöd till kommersiell service.
- Gemensamma aktiviteter med lokala aktörer.
- Främjande av digitala mötesplatser.

Kommunal servicestrategi för geografisk och behovsanpassad service

Aktiviteter:

- Kartläggning av servicebehov.
- Definition av utpekade strategiska orter.
- Prioritering av resurser.

Utredning av digital teknik och gränsöverskridande samverkan

Aktiviteter:

- Utbyggnad av digital infrastruktur.
- Digitalisering av service.
- Samordning över verksamhets- och kommungränser.

Serviceforum i Vilhelmina

För att kunna jobba med strategin löpande kommer Vilhelmina kommun att införa en ny arbetsmodell. Syftet med arbetsmodellen är att arrangera regelbundna möten två gånger per år, under namnet *Serviceforum i Vilhelmina kommun*, med syftet att skapa en kontinuerlig och samordnad intern process kring servicefrågor som påverkar hela kommunen.

Målet med dessa möten är att:

1. **Samla kommunens enheter** och säkerställa att alla har en gemensam förståelse för de serviceutmaningar och möjligheter som finns i en glesbygdskommun som Vilhelmina.
2. **Diskutera aktuella servicefrågor** som påverkar både kommuninvånare och verksamheter i Vilhelmina, och skapa en plattform för att lyfta och synliggöra akuta och långsiktiga behov.
3. **Fördela ansvar och åtgärdsplaner** för de frågor och utmaningar som tas upp, så att varje enhet är införstådd med sina roller och kan aktivt bidra till lösningar. Mötena ska resultera i konkreta insatser och tilldelning av ansvariga för att driva arbetet framåt.
4. **Stärka förståelsen för glesbygdens unika förutsättningar**, där samarbete mellan olika enheter är avgörande för att kunna leverera en hög servicenivå till alla kommuninvånare, oavsett geografisk plats.

Dessa möten syftar därmed till att öka den interna medvetenheten om de specifika serviceutmaningar som finns i Vilhelmina kommun och att skapa ett långsiktigt engagemang inom varje enhet för att tillsammans arbeta mot en förbättrad och mer jämlik service i hela kommunen.

Struktur och arbetsmodell för Serviceforumet i Vilhelmina kommun

Serviceforumet ska vara en samverkansplattform där olika enheter inom kommunen samlas för att diskutera och utveckla servicetjänster och lokala behov.

Intern arbetsgrupp

En intern arbetsgrupp ansvarar för ledningen och samordningen av Serviceforumet. Den interna arbetsgruppen ansvarar för att initiera, koordinera och leda forumets möten och aktiviteter. En av de centrala uppgifterna för denna grupp är också att utforma den lokala serviceplanen/strategin för kommunen, som blir ett vägledande dokument för serviceutveckling.

Denna grupp består av:

- **Samhällsbyggnadschef:**
Ansvarar för frågor kring kommunal service och civil beredskap.
- **Kommunalrådet:**
Representerar den politiska ledningen och ansvarar för strategiska prioriteringar i serviceutvecklingen.

- **Utvecklingschefen:**
Leder utvecklingsarbetet i kommunen, med fokus på att skapa innovativa lösningar och samordning.
- **Kommunchefen:**
Representerar den kommunala förvaltningen och säkerställer att de operativa resurserna används effektivt.

Deltagande enheter i Serviceforumet

Sammansättning och ansvarsområden:

- **Näringslivskontoret:**
Stödjer och samarbetar med det lokala näringslivet och är ansvarig samt sammankallande för Serviceforumet.
- **Miljö- och byggförvaltningen:**
Bidrar med information och underlag kopplat till miljö-, livsmedels-, alkohol-, tobaks- och bygglagstiftningen.
- **Politik:**
Representanter från den politiska ledningen bidrar med strategiska riktlinjer och prioriteringar.
- **Kommunledningen:**
Har ett övergripande ansvar för samordning och ledning av kommunens verksamheter.
- **Utbildningsverksamheten:**
Representerar den kommunala utbildningssektorn och Södra Lapplands gymnasieförbund (SLG), med fokus på servicefrågor kopplade till utbildning.
- **Beredskapsfunktionen:**
Bidrar med perspektiv kring hur civil beredskap påverkar service och vice versa.
- **Samhällsbyggnadsenheten:**
Ansvarar för frågor kring fysisk planering och utveckling, inklusive serviceorter och servicenoder

Uppföljning och utvärdering

Årlig revidering och utvärdering

Serviceforumet ska revidera och utvärdera handlingsplanen enligt följande process:

a. Samla in data

- Mätresultat utifrån de uppsatta indikatorerna.
- Analysera framgångar, utmaningar och avvikelser från planen.

b. Reflektion och lärdomar

- Reflektera över vilka åtgärder som fungerat bra och vad som kan förbättras.
- Dokumentera lärdomar för framtida arbete.

c. Anpassning av handlingsplan

- Revidera mål, åtgärder eller tidsplaner utifrån årets utvärdering.
- Inkludera eventuella nya prioriteringar eller resurser som har tillkommit.

d. Rapportering

- Sammanställ en årlig rapport som beskriver:
 - Vad som uppnåtts i relation till de övergripande målen.
 - Vilka åtgärder som har genomförts och deras resultat.
 - Eventuella justeringar som behöver göras i handlingsplanen.

Rapportering till kommunfullmäktige

Den årliga rapporten som lämnas till kommunfullmäktige i januari ska innehålla:

a. Sammanfattning

- En kort översikt över serviceforumets insatser och resultat under året.

b. Resultat kopplade till strategins mål

- Redogörelse för hur verksamhetens insatser bidragit till de övergripande målen i servicestrategin.

- Presentation av nyckeltal och indikatorer.

c. Förbättringsområden

- Identifiering av områden där insatser behöver stärkas.

d. Plan framåt

- En preliminär plan för kommande årsarbete, baserat på reviderade mål och strategier.
-

4. Kommunens sammanställning

Kommunens näringslivsavdelning eller samordnare ansvarar för att sammanställa serviceforumets rapport. Denna ska sedan:

- Användas som underlag för strategiska beslut.
- Kommunikeras till medborgare och företag för transparens och förtroende.

Detta arbetssätt skapar en tydlig struktur och ett transparent system för att säkerställa att strategins mål bryts ner, följs upp och kontinuerligt utvecklas.