



Nämnd/styrelse

Landsbygdsrådet

Datum 2020-11-24
Tid Kl. 18.30
Plats Via SKYPE
Beslutande Enligt närvaro- och tjänstgöringslista

**Övriga
närvarande**

Underskrifter

Sekreterare	 Kerstin Brandelius
Ordförande	 Johan Andersson (C)
Justerare	 Karin Lidén

Bevis om justering

Justeringen har tillkännagetts genom anslag på kommunens webbanslagstavla.

Myndighet Kommunstyrelsens Landsbygdsråd

Sammanträdesdatum 2020-11-24

Anslaget **sätts upp** 2020- - **tas ner** 2020- -

Förvaringsplats för protokollet Kommunstyrelseförvaltningen, kommunhuset, Sollefteå

Underskrift



Nämnd/styrelse

Landsbygdsrådet

Närvaro- och tjänstgöringslista

Namn	När-Varo	Tjg. Ers.	Reservation		Jäv		Anteckningar
			§		§		
Ledamöter							
Johan Andersson	X						Sollefteå kommun
Birgitta Häggkvist	X						Sollefteå kommun
Åsa Sjödén	X						Sollefteå kommun
Anna-Sofia Kulluvaara	X						Sollefteå kommun
Kerstin Brandelius	X						Sollefteå kommun
Helen Swenson	X						Sollefteå kommun
Stina Eriksson	X						Sollefteå kommun
Rasmus Johansson	X						Junsele
Sofie Andersson	X						Graninge
Per Olof Hedström	X						Norra Skog
Karin Jonsson	X						Ramsele
Karin Lidén	X						Långsele/Österforse
Johanna Lindberg	X						LRF
Ersättare							

Val av justerare

Karin Lidén utses till justerare.

Justerarnas signatur

Utdragsbestyrkande

Ärendelista

§ 1 Ordförande hälsar välkommen

Ordförande hälsar välkommen till kvällens möte som är digitalt.

§ 2 Val av justerare

Till justeringsperson valdes Karin Lidén.

§ 3 Föregående protokoll

Föregående protokoll godkändes och lades till handlingarna.

§ 4 Information från Medborgarkontoren

Helen Swenson, verksamhetschef, informerade om Medborgarservice och de tre Medborgarkontoren i Junsele, Näsåker och Ramsele. Bakgrund, uppdrag och dagens arbetsuppgifter. Se bilaga 1 PPP.

§ 5 Era tankar om hur ni ser på vilket behov av Medborgarservice som finns lokalt.

Behoven kan se olika ut på de tre kontoren.

Medborgarkontoren är mycket uppskattade av medborgarna; god tillgänglighet, personalen är hjälpsam och ger god service. Ett antal förslag på utökad och kompletterande service framfördes. Kommunledningen tar med sig dessa förslag som ett första underlag för den utredning av Medborgarkontoren som kommer att genomföras under våren 2021. Sammanställning bilaga 2.

§ 6 Genomgång av föregående mötes förslag på "utvecklingsfrågor och möjligheter för Sollefteå kommun".

Kerstin Brandelius gick igenom underlaget som kompletterades av kommunledningen gällande följande frågor:

Kommundirektören, Anna-Sofia Kulluvaara, informerade om arbetet med och målsättningen att Sollefteå kommun ska bli "Sveriges bästa friluftskommun" 2023. Det är ett långsiktigt strategiskt arbete som inte är en fråga för bara kommunen. Vi har valt fokusområden för en bättre effekt även om också mindre insatser sker hela tiden parallellt.

För att lyckas måste arbetet ske i nära samarbete med föreningar och lokala aktörer. Landsbygdsrådet och de lokala utvecklingsgrupperna har här en viktig roll.

Komunalrådet, Johan Andersson, informerade om den utredning som görs gällande kollektivtrafiken i Region Västernorrland samt en kort uppdatering om nuläget kring etableringen av Regementet. Landsbygdsrådet kommer att hållas uppdaterad i dessa frågor.

§ 7 Summering - hur går vi vidare?

Beslutades att nästa Landsbygdsråd ska ha temat "Inflyttning". Även detta möte måste ske via Skype p g a Covid-19. Då kommer vi också att bjuda in ytterligare personer som arbetar med inflyttningsfrågor.

§ 8 Nästa möte blir onsdag den 20 januari kl. 18.30 via Skype.

§ 9 Mötet avslutas

Ordförande avslutade mötet och tackade för allas engagemang.

MEDBORGARSERVICE



ORGANISATION

- Medborgarservice i Sollefteå
Medborgarkontor i Ramsele, Junsele och Näsåker
- Administrativ medborgarservice (färdtjänst, riksfärdtjänst, parkeringstillstånd, faderskap, kommunikation, budget och skuld, energi- och klimatrådgivning och anhörigstöd)
- Totalt 24 st
- Sedan 2016

DE VANLIGASTE ARBETSUPPGIFTERNA

- Svara på frågor från medborgare via besök, mail och samtal
- Solatums växel
- Räddningstjänstens växel
- Turistinformation, uppdatera med evenemang
- Kommunmail
- ID-kort 50 % tjänst
- Felanmälningar Tekniska
- Torgplatser
- Hjälper med ansökningar Försörjningsstöd
- MBK hjälper till med lokala evenemang
- Bibliotek Junsele och Näsåker
- Kontering fakturor

- Administration bostadsanpassning
- Bokning av salar
- P-skivor
- Ta fram kartor (Solen)
- Översättningar
- Tolkning
- Bokning bagarstuga
- Internetaccess
- Posthantering
- Ta emot handlingar, medborgarförslag m.m.
- Hänvisning av telefoner
- Uppdatera Artvise vid personalförändringar
- Utlämning av material (ansökan m.m.)

RESURSHANTERING SERVICEHANDLÄGGARE

- Liten verksamhet
- Flexibel arbetsplats
- MBK schemalagda i telefonen
- Samtalsteknik – kvalitetssäkring, medlyssning
- Turism
- Arabiska, tigrinja, amhariska, finska och engelska
- Administratör ärendehantering och kontaktcenter
- Vikarier
- Admintid
- Ansvar schema



HISTORIK MEDBORGARKONTOREN

- Kommunalkontor början av 50-talet
- Lokalkontor 1974
- Medborgarkontor 2005
- Olika benämningar men samma uppgifter
- 2 st generalister och en platsansvarig
- Utlokalisering av arbetsuppgifter
- Svaghet: för lite samarbete mellan kontoren, informationsflödet till Sollefteå
- Styrka: lång erfarenhet, låg personalomsättning, hög lokalservice, stort engagemang.

ARBETSUPPGIFTER

Näsåker MBK

1 pers 50/20/30 %

Reception MBK

Badhus

Bibliotek (utlån, inköp)

Uthyrning företagshotell

Parkering kommunhus anställda

Städning

Faderskap

Ansvar trivsel byggnad

Junsele MBK

1 pers 100 %, 2 pers 50 % (utlån)

Reception MBK

Växel/kommunmail em

Bibliotek (utlån, inköp)

Kontering fakturor uppdrag

Faderskap

(Lokala rådet)

Stöd lokala evenemang

Ansvar trivsel byggnad

Ramsele MBK

4 pers 50 %

Reception MBK

Växel/kommunmail fm

Administration

bostadsanpassning

Digitalisering bostadsanpassning

Inflyttarservice

Kontering fakturor uppdrag

Faderskap

Administration vindkraft

Stöd lokala evenemang

Lokala rådet

Ansvar trivsel byggnad

STATISTIK

2019 - Totalt 107 000 st ärenden

(Sollefteå + MBK)

Näsåker MBK

- 2019 Besök 2911 st (MBK + bibl)
- 2019 Tot ärenden 4060 st
- 2019 Bad 7927 st

Topp 5

1. Bibliotek/återlämning
2. Parkeringar interna
3. Internetaccess
4. Bibliotek/utlåning
5. Näsåker MBK

Junsele MBK

- 2019 Besök 5990 st
- 2019 Tot ärenden 7081 st
- Jan-sep samtal 3475 st (vxl)

Topp 5

1. Bibliotek
2. Junsele MBK
3. Service Asylsökande
4. Medborgardator
5. Internservice

Ramsele MBK

- 2019 Besök 2819 st
- 2019 Tot ärenden 4275 st
- Jan-sep samtal 8334 st (vxl)

Topp 5

1. Ramsele MBK
2. Leasingbilar
3. Internservice
4. Individ och omsorg
5. Övrigt

Bilaga 2 till Landsbygdsrådet 20201124

Förslag och synpunkter från Landsbygdsrådets ledamöter angående Medborgarkontoren

Det generella intrycket från ledmötena är att medborgarna är mycket positiva till och uppskattar att Medborgarkontoren är tillgängliga, ger god service och ett positivt bemötande. Flera av dem är samlokaliserade med bibliotek, bad och/eller annan samhällsservice vilket bidrar till en regelbunden och god kontakt med både medborgare och besökare.

Medborgarkontoren ger redan idag en bred service och arbetar löpande med att utveckla och förbättra servicen. Alla tre medborgarkontoren, inklusive medborgarservice i Sollefteå (kommunhuset), har ett mycket nära samarbete. Personalen är flexibel vad gäller arbetsuppgifter och kan vid behov arbeta på varandras kontor.

Ett antal synpunkter och förslag lyftes upp, vissa gäller enskilda medborgarkontor, och andra mer generellt. Kommunledningen och verksamhetschefen för Medborgarkontoren tar med sig dessa synpunkter som också kommer att vara ett första underlag till den utredning av Medborgarkontoren/ Medborgarservice som kommer att göras under våren 2021. Landsbygdsrådet kommer också att få en återkoppling vid nästa möte.

Information:

Tydligare information på hemsidan om vilken hjälp man kan få på respektive medborgarkontor t ex att:

- man kan göra faderskapsanmälningar på alla tre lokalkontoren.
- man kan hyra gymnastiksal, bassäng, låna torgbord, hyra torgplats, låna mätthjul m.m.
- hämta och få turistinformation
- alla medborgarkontor kan hjälpa mig oavsett var jag bor (jag måste inte gå till "mitt eget")

Kommunala handläggare:

Önskemål att handläggare från olika verksamheter kan finnas fysiskt på medborgarkontoren t ex en dag/månad och att information om detta finns på hemsidan. Både för information och frågor samt hjälp med ansökningar. Det gäller t.ex.

- Alkoholtillstånd, licenser m.m.
- Plan, bygg och miljö: bygglov, miljöfrågor, belysning m.m.
- Kultur & fritid: aktivitetsstöd, dialog förenings behov m.m..
- Näringslivsfrågor: starta företag, finansiering m.m.
- Solatum: bostadsfrågor, lokaler m.m.
- Livsmedelshandläggare

Annan kommunal/regional service:

- Polisen: Önskemål om att andra samhällsviktiga aktörer kan finnas på kontoren t ex en dag/månad såsom polisen. Både i förebyggande syfte och för handläggning av pass m.m. men också för att bygga upp kontakter och för trygghetsskapande.
Johan Andersson och Birgitta Häggkvist kommer att ta upp detta redan nästa vecka på ett möte med Polismyndigheten.
- Kunna köpa och ladda busskort.

Sammanställt av Kerstin Brandelius