



Dnr 07-13968/10

2011-10-13

Regeringskansliet
Näringsdepartementet
103 33 Stockholm

Jordbruksverkets service till företagare

Inledning

Enligt regleringsbrev för budgetåret 2011 avseende Statens jordbruksverk ska myndigheten senast den 15 oktober 2011 till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) redovisa vilken service myndigheten ger till blivande respektive befintliga företagare samt hur myndigheten arbetar för att vidareutveckla och förbättra denna service, t.ex. information, vägledning och interaktiva tjänster.

Tolkning av uppdraget

Jordbruksverkets ansvarar på myndighetsnivå för frågor om djurhållning och djurskydd, smittskydd, inkl. växtskydd, miljöfrågor på jordbruksområdet, jordbruksproduktion och konkurrenskraft, landsbygdsutveckling, vissa frågor inom fiske och vattenbruk samt genomförandet av EU:s gemensamma jordbrukspolitik och delar av fiskeripolitiken. Inom dessa ansvarsområden har vi således ansvar för förvaltning av flera lagstiftningsområden, handläggning av finansiella stöd, information till företagare och till samhället i övrigt om regler som gäller, samt att bistå regeringskansliet i frågor om utveckling av regelverk bl.a. inom ramen för EU-arbetet.

Jordbruksverket gör här den avgränsningen av rapporteringen att den ska avse service till allmänheten utöver den nivå som ska anses vara en miniminivå och vi fördjupar oss heller här inte i den service vi ger till allmänheten i miljöfrågor och om djurhållning. Exempel på sådana aktiviteter som vi har är t.ex. att redovisar rekommendationer om gödsling utifrån antagna förhållanden mellan priser på olika grödor och priser på gödselmedel och löpande graderingsverksamhet gällande skadegörare och ogräs i växtodlingen. Båda dessa uppgifter är service till företagare men huvudsyftet är klart miljörelaterat och det huvudsakliga målet med verksamheten har ett miljöskyddsperspektiv och inte ett lönsamhetsperspektiv. Ett annat exempel på sådana aktiviteter är i samband med utbrott av farliga djursmittor där vi förutom den direkta bekämpningen av smittan också ger service genom att brett informera djurhållarna om lämpliga åtgärder för att undvika spridning av smittan.

I stället väljer Jordbruksverket att ge några exempel på projekt som vi arbetar med nu eller nyligen genomfört och där syftet primärt är att ytterligare underlätta företagens verksamhet.

Åtterrapporering

Jordbruksverket redovisar nedan exempel på pågående och genomförda åtgärder för att förbättra servicen till företagare.

Fyra initiativ för ökad service och tillgänglighet

Jordbruksverket har av regeringen fått i uppdrag att tillsammans med länsstyrelserna fortsätta det påbörjade utvecklingsarbetet för att minska företagens administrativa kostnader och öka nivån på service och tillgänglighet.

Satsningen omfattar fyra utvecklingsinitiativ som kortfattat beskrivs nedan och Jordbruksverket planerar att genomföra under 2011–2014. De föreslagna förändringarna kommer att leda till ett omfattande förändringsarbete på både länsstyrelserna och Jordbruksverket inom ramen för jordbrukarstödsprocessen. Huvudsyftet med initiativen har ett tydligt kundfokus på förbättrad service och tillgänglighet och en minskad administrativ börda för lantbrukarna. Därtill kommer förändringarna även att ge möjlighet för en effektivisering hos både länsstyrelserna och Jordbruksverket. Utvecklingen kommer att leda till förändringar i arbetssätt och arbetsmiljö för både länsstyrelsens och jordbruksverkets handläggare.

Förändringsprojekten går under namnet ”Initiativ för ökad kundservice i jordbrukarstödsprocessen” och omfattar följande fyra initiativ:

1. Skapande av e-arkiv och digitala akter till varje lantbrukare samt en centralisering av skanning och utdatahantering, ”e-handläggning” (t.ex. utgående brev och e-post till jordbrukarna).
2. Vidareutveckling av ”Mina sidor” för lantbrukare till att omfatta all kommunikation med myndigheterna samt att lantbrukarna får åtkomst till innehållet i sin digitala akt hos länsstyrelsen/Jordbruksverket och utökade möjligheter att följa sitt ärende.
3. Utveckling av ”Mina sidor för handläggare” som blir en portal där hela lantbrukarens engagemang på länsstyrelsen/Jordbruksverket avseende de olika EU-stöden sammanställs. Syftet är att skapa överblick av handlägningsläget för alla stöd och vilken kommunikation, såväl skriftlig som muntlig, som skett med lantbrukaren.
4. Utveckling av ”En väg in”, en samverkande kundsupport, vilket för jordbrukaren innebär ett gemensamt telefonnummer kring EU-stödsfrågor oavsett om det avser länsstyrelsen eller Jordbruksverkets ansvarsområden. För

länsstyrelsen och Jordbruksverket innebär det en satsning på en modern och professionell kundtjänst där länen och Jordbruksverket samverkar.

Utöver ovanstående initiativ kommer det att bildas ett projekt för att jobba med införandet inklusive utbildning för samtliga initiativ. Dessutom kommer en rättslig analys att genomföras utifrån frågor om offentlighet, sekretess, tillgängliggörande av geografisk miljöinformation, behandling av personuppgifter och arkivering.

SAM Internet

Under 2010 och 2011 har ett projekt bedrivits för att öka andelen ansökningar av jordbrukarstöd som skickas in via e-tjänsten SAM Internet i tre län. Länen är Kronoberg, Uppsala och Norrbotten och resultatet är 97.1, 96.4 respektive 99.6 procent. Den framgångsfaktor som varit mest avgörande för det lyckade resultatet är hög servicenivå och den personliga kontakten. Länsstyrelserna och Jordbruksverket har mött lantbrukarna mer personligen vid samtal, träffar och den informationen har upplevts som mycket individuellt anpassad.

En viktig effekt av det lyckade projektresultatet har varit att länsstyrelsernas inledande hantering av ansökningarna, uppgiftsregistrering och felrättning, har minskat betydligt. Detta leder till att länsstyrelsernas arbete med fältkontroller kan inledas tidigare än normalt och att hög andel utbetalning kan göras så tidigt som regelverket tillåter. Länsstyrelsen har dock fått lägga mer resurser på support till sina kunder.

Budskapet om att SAM Internet är det huvudsakliga ansökningssättet har även nått rikets övriga lantbrukare. Totalt i riket kom det in 43 873 ansökningar via SAM Internet. Detta motsvarar ca drygt 60 procent. År 2010 kom det in cirka 30 700 ansökningar via SAM Internet. Ökningen är alltså drygt 13 000 ansökningar, inklusive pilotlänen, eller drygt 40 procent.

SMS-tjänst för påminnelse av rapportering till CDB

I mars 2011 öppnade Jordbruksverket en SMS-tjänst för påminnelser till lantbrukarna om rapportering vid överlåtelse av djur till det centrala nötkreatursregistret (CDB). Tjänsten byggdes upp som en del av Jordbruksverkets förenklingsarbete och för att få djurhållarna att i större utsträckning rapportera sina djur i tid.

Tjänsten innebär att en av de två berörda djurhållarna rapporterar in de sålda/köpta djuren till CDB. För att tjänsten ska fungera förutsätts att en av parterna har gjort en första rapportering av djuren in till CDB. När en djurhållare skickat in rapporteringen skickas ett SMS automatiskt ut 6 dagar efter händelsen om inte rapporteringen har genomförts helt. Skulle inte en rapport komma in till CDB efter den första påminnelsen kommer ytterligare en SMS-påminnelse att skickas efter 15 dagar.

Tjänsten är skapad för att minska risken för sanktion för den enskilde djurhållaren och därmed öka kvalitén i CDB. Ökad kvalitet i CDB leder också till mindre risk för finansiella korrigeringar för Sverige inom jordbrukarstödsprocessen.

Informations- och utbildningsinsatser

Information till lantbrukarna som är lätt att förstå

Jordbruksverket har arbetat för att kundanpassa och förenkla informationen om jordbrukarstöden som skickas ut till lantbrukarna. Syftet är att det ska bli färre fel i ansökningarna samtidigt som de kan göras lättare och snabbare. Färre fel i ansökningarna leder till färre felaktiga utbetalningar och lägre administrationskostnader. Färre fel leder också till minskad risk för sanktioner och finansiella korrigeringar.

Det ska därför vara så lätt som möjligt att förstå reglerna och göra rätt även om reglerna i många fall är komplicerade. Arbetet har varit inriktat på både klarspråk och lättläst svenska. Lättläst svenska är ett särskilt sätt att skriva för personer som har svårt att läsa.

Under 2010 har arbetet varit intensivt att ytterligare minska den tryckta informationen till förmån för informationen på Jordbruksverkets webbplats. En del som kräver mer utredning är dock möjligheten att skriva ut denna information samt att göra webbplatsen än mer kundvänlig.

Under år 2010 har Jordbruksverket tagit ett stort steg i riktning mot att lantbrukarna lättare ska förstå de beslut som myndigheterna fattar. Besluten om utbetalning av gårdsstödet är från och med 2010 skrivna på lättläst svenska. Syftet är att fler lantbrukare ska förstå skälen för besluten och därmed i mindre omfattning överklaga besluten. Jordbruksverket kommer att arbeta vidare med att påtagligt förenkla och förtydliga även andra beslutstexter.

Ny information, blanketter och anvisningar för företags- och projektstöd

Jordbruksverket har under 2010 tagit fram nya blanketter och anvisningar till företags- och projektstöden. Syftet har framförallt varit att göra anvisningarna lättare att förstå för sökande, för att på så sätt få in ansökningar med högre kvalitet till stödmyndigheterna. Även informationsbroschyren har skrivits om för att på ett enkelt sätt informera om stöd inom landsbygdsprogrammet.

Information och utbildning av stödmottagare i nationella projekt

Jordbruksverket genomför årligen en utbildning som vänder sig till projektadministratörerna i de nationella projekt som fått stöd beviljat under året. Utbildningen genomförs gemensamt av förvaltningsmyndigheten och utbetalande myndighet. Vid utbildningen informerar Jordbruksverket om hur projektet ska redovisa kostnader och betalningar på ett riktigt sätt. Syftet är att

stödmottagaren ska lämna riktiga redovisningar som inte leder till avdrag och att utbetalande myndighet ska få in kompletta utbetalningsansökningar som går snabbt att handlägga.

I många fall genomför övriga stödmyndigheter och LAG motsvarande utbildningar mot sina respektive stödmottagare.

Mats Persson