

Leiðbeiningar um mótun
þjónustustefnu sveitarfélaga



Þróunarsvið Byggðastofnunar

Sigríður K. Þorgrímsdóttir

Kristján Þ. Halldórsson

Anna Lilja Pétursdóttir

Hanna Dóra Björnsdóttir

September 2023

ISBN 978-9935-518-13-2

EFNISYFIRLIT

INNGANGUR.....	4
I. VERKFERILL.....	5
I. ÞJÓNUSTUSVÆÐI INNAN SVEITARFÉLAGS.....	6
II. FLOKKAR ÞJÓNUSTU	6
III. SAMRÁÐ.....	7
IV. VAL Á ÞJÓNUSTUÞÁTTUM TIL FREKARI SKOÐUNAR OG UMFJÖLLUNAR	7
Eðli þjónustu	8
Tíðni þjónustu	8
Kostnaður við þjónustu og þjónustusókn	8
VI. LOKAORÐ	9
Fylgiskjal 1 – Vinnuskjal kortlagning	10
Fylgiskjal 2 – Framvinda samstarfs við gerð þjónustustefnu Norðurþings	11

INNGANGUR

Byggðastofnun barst bréf frá innviðaráðuneytinu þann 24. ágúst 2022 þar sem þess var farið á leit við stofnunina að hún „vinni leiðbeiningar og fyrirmynd sem ráðuneytið geti vísað til“, vegna breytinga á sveitarstjórnarlögum nr. 138/2011.

Breytingin kveður á um að sveitarstjórn skuli móta stefnu um það þjónustustig sem sveitarfélag hyggst halda uppi í byggðum og byggðarlögum fjarri stærstu byggðarkjörnum. Í **130. gr. a.**¹ í lögnum segir að samhliða fjárhagsáætlun skuli sveitarstjórn „móta stefnu fyrir komandi ár og næstu þrjú ár þar á eftir um það þjónustustig sem sveitarfélagið hyggst halda uppi í byggðum og byggðarlögum fjarri stærstu byggðarkjörnum viðkomandi sveitarfélags.“ Jafnframt segir í greininni að við gerð og mótun þjónustustefnunnar skuli sveitarstjórn „hafa samráð við íbúa sveitarfélagsins“.

Í greinargerð² með frumvarpi til lagabreytingarinnar er vísað til þess að með fækkun sveitarfélaga hafi orðið til víðáttumikil sveitarfélög með „fáum og stórum byggðakjörnum en viðkvæmari byggð á öðrum svæðum“ innan sveitarfélaga. Þessar aðstæður kalli á stefnu varðandi þjónustustig sveitarfélaga. Stefnan þurfi að vera skýr og sveitarstjórn að móta hana með „sérstöku samráði“ við íbúa, „t.d. með opnu umsagnarferli“. Það sé á ábyrgð sveitarstjórnar að móta heildarstefnu fyrir hverja byggð eða byggðarlag og gera grein fyrir ætluðu þjónustustigi á hverju svæði. Þjónustubættir eru ekki tíundaðir sérstaklega í greinargerðinni heldur er það lagt í hendur sveitarstjórnnum að setja fram áherslur þjónustu og þjónustustigs með stefnunni, sem og að ákveða svæðaskiptingu og hvernig það er gert.

Í sveitarstjórnarlögum er tilgreint að sama fyrirkomulag eigi að vera við afgreiðslu á þjónustustefnu og afgreiðslu fjárhagsáætlunar sveitarfélags. Ljóst er að þessar áætlanir haldast í hendur og verði að vinna samhliða. Ýmsar ákvarðanir varðandi þjónustu og þjónustustig er ekki hægt að taka án þess að samhliða sé tryggt nauðsynlegt fjármagn fyrir veitingu þjónustunnar. Það er verkefni allra sveitarfélaga að uppfylla skyldur um þjónustu við íbúa og finna leiðir til þess í sem bestu jafnvægi við skynsamlega nýtingu skattfjár.

Byggðastofnun setti á fót starfshóp til að vinna að þessu verkefni, en það er sami hópur og vinnur að verkefni A.15. á byggðááætlun, er nefnist „Opinber grunnþjónusta og jöfnun aðgengis“. Stofnunin telur þessi viðfangsefni nátengd og það verkefni sem hér um ræðir gott innlegg í verkefni um opinbera grunnþjónustu. Í tengslum við þessi mál má einnig nefna að Byggðastofnun vinnur samhliða að verkefni A.16. á byggðááætlun, „Kostnaðargreining vegna þjónustusóknar“.

Við gerð leiðbeininga um mótun þjónustustefnu var ákveðið að leita samstarfs við eitt sveitarfélag til að taka þátt í tilraunaverkefni og yrði það valið í samræmi við þann ramma sem lagabreytingin og greinargerðin setja, þ.e. að það sé landstórt sveitarfélag með einum eða fleiri stórum kjörnum og byggðarlög sem eiga langt að sækja þjónustu í næsta stóra kjarna. Norðurþing varð fyrir valinu, en þar er Húsavík stærsti kjarni og þéttbýlisstaðirnir Raufarhöfn og Kópasker eru langt frá kjarnanum sem og dreifbýlið við Öxarfjörðinn og á Melrakkasléttu.

Norðurþing tók vel í erindi Byggðastofnunar og hófst samstarfið á haustdögum 2022. Byggðastofnun setti fram ákveðið vinnulag við kortlagningu þeirrar þjónustu sem fyrir hendi er í Norðurþingi, en sveitarstjóri og starfsmenn Norðurþings unnu þá kortlagningu áfram. Kortlagningin er grunnur að þjónustustefnu sveitarfélagsins, en með henni er skoðað hvar þjónustan er staðsett og hvar skórin kreppir fyrir þá sem búa fjærst kjarna. Framvindu samstarfsins og vinnulagi við mótun stefnunnar er gerð nánari skil í viðhengi 2.

Tilgangur með leiðbeiningum um mótun þjónustustefnu sveitarfélaga er að þær séu leiðarvísir um gerð slíkrar stefnu fyrir sveitarfélög. Áætla þarf tíma til undirbúnings, ígrundunar og samráðs.

¹ 2011 nr. 138 28. september, 130. gr. a. *Stefna um þjónustustig í byggðum og byggðarlögum sveitarfélags*

² <https://www.althingi.is/alttext/151/s/0470.html>

I. VERKFERILL

Eftirfarandi ferill er einföld nálgun þess í hvaða skrefum er hægt að nálgast verkefnið.

VERKFERILL VIÐ MÓTUN ÞJÓNUSTUSTEFNU



Samkvæmt sveitarstjórnarlögum á sama fyrirkomulag að vera við afgreiðslu þjónustustefnu og afgreiðslu fjárhagsáætlunar sveitarfélags.

I. ÞJÓNUSTUSVÆÐI INNAN SVEITARFÉLAGS

Lagt er upp með að það verði á ábyrgð sveitarstjórnar að móta heildarstefnu fyrir hverja byggð eða byggðarlag fyrir sig og gera grein fyrir ætluðu þjónustustigi vegna einstakra verkefna sem sveitarfélagið hyggst veita á viðkomandi svæðum, t.d. skólahlads, ferða skólabíla, opnunartíma sundlauga, reksturs félagsheimila o.s.frv. Þá er almennt gert ráð fyrir að sveitarfélag móti ávallt stefnu um öll þau byggðasvæði sem eru utan stærstu byggðakjarna. Það er hins vegar lagt í hendur sveitarfélaga að ákvarða hvort og hvernig svæði verði skipt frekar upp með tilliti til þjónustustigs, svo sem með því að flokka svæði eftir ákveðinni fjarlægð frá byggðakjarna eða miða við eldri skipan sveitarfélaga eða hreppa. Fyrsta skref við mótun þjónustustefnu getur því verið að skilgreina byggðir og byggðarlög sveitarfélags, rýna skiptingu svæða, fjarlægð í byggðakjarna/þjónustu og gæta jafnræðis milli svæða eins og unnt er. Sveitarstjórn þarf að geta rökstutt með hvaða hætti þjónustusvæði eru skilgreind.

II. FLOKKAR ÞJÓNUSTU

Verkefni sveitarfélaga eru fjölbreytt og eru þeim falin ýmis verkefni að lögum. Lögmæltum verkefnum má skipta í lögskyld og lögheimil verkefni. Þau verkefni sem sveitarfélögum er skylt að rækja eru lögskyld, dæmi um slíkt er félagsþjónusta. Lögheimil verkefni eru hins vegar verkefni sem sveitarfélag getur tekið ákvörðun um að sinna, eða ekki, en ef ákvörðun er tekin um að sinna verkefninu þá gildir tiltekinn lagarammi um það.

Á vef Stjórnarráðsins er að finna [yfirlit yfir lögmælt verkefni sveitarfélaga](#), flokkað eftir málaflokkum í lögskyld og lögheimil verkefni. Yfirlitinu er ætlað að vera til leiðbeiningar fyrir sveitarfélög við stefnumótun og áætlanagerð ásamt því að auðvelda umræðu og yfirsýn yfir skyldur og hlutverk sveitarfélaga. Tekið er fram að skyldur sveitarfélaga í hverjum málaflokki ráðist af viðkomandi lögum sem í gildi eru á hverjum tíma. Í yfirlitinu á vef stjórnarráðsins er vísað í lög hvers málaflokks og gerð stuttlega grein fyrir nánari útfærslu málaflokksins.

Málaflokkar lögskyldra verkefna eru félagsmál, húsnæðismál, fræðslu- og menningarmál, öryggis- og löggæslumál, umhverfis- og skipulagsmál, dýrahald o.fl., kosningar, samgöngur, vatns- og fráveitur, íþrótt- og æskulýðsmál, heilbrigðismál, stjórnarsýsla sveitarfélaga og ýmsar aðrar skyldur. Hverjum málaflokki tilheyra mismörg málefni sem sjá má í yfirliti lögmæltra verkefna sveitarfélaga. Í yfirlitinu er einnig listi yfir lögheimil verkefni.³

Það er á ábyrgð sveitarstjórnar að móta heildarstefnu fyrir hverja byggð eða byggðarlag fyrir sig og gera grein fyrir ætluðu þjónustustigi vegna einstakra verkefna sem sveitarfélagið hyggst veita á viðkomandi svæðum. Reifa þarf þjónustu eftir eðli og miða við lögformlega stöðu (lögskyld, lögheimil eða valkvæð þjónusta).

Við kortlagningu þjónustu á skilgreindu þjónustusvæði sveitarfélags getur verið gagnlegt að yfirfara hvaða þjónusta og þjónustuframboð er þar nú þegar. Það þýðir að rýna þarf hin skilgreindu þjónustusvæði og skrá með hvaða hætti þjónusta er veitt á hverjum stað og/eða hvert íbúi á þjónustusvæði minni byggðakjarna eða í dreifbýli þarf að sækja þjónustuna. Hægt er að styðjast við vinnuskjal⁴ sem byggist á áður nefndu yfirliti yfir lögmælt verkefni sveitarfélaga.

³ <https://www.stjornarradid.is/library/02-Rit--skyrslur-og-skrar/L%c3%b6gm%c3%a6lt%20verkefni%20listi%20150720.pdf>

⁴ Sjá Fylgiskjal 1 – [Vinnuskjal kortlagning](#).

III. SAMRÁÐ

Ýmsar leiðir hafa verið farnar til að auka íbúalýðræði í landstórum sveitarfélögum. Stofnuð hafa verið hverfisráð eins og í Ísafjarðarbæ og Norðurþingi, hverfisnefndir og síðar hverfisráð í Akureyrarbæ og nú síðast svokallaðar heimastjórnir í nýstofnuðu Múlaþingi.

Í leiðbeiningum þessum er ekki tekin afstaða til með hvaða hætti samráði skuli háttað við íbúa um mótun þjónustustefnu. Sveitarfélög eru hins vegar hvött til að undirbúa samráð af kostgæfni, áætla tíma og skapa svigrúm til að efla samráðsmenningu við íbúa sína. Hafa skal í huga að sveitarstjórn skal á hverju ári móta stefnu fyrir komandi ár og næstu þrjú ár á eftir um það þjónustustig sem sveitarfélagið hyggst halda uppi í byggðum og byggðarlögum og hafa um það samráð við íbúa sveitarfélagsins. Það er því til mikils að vinna að hlúa að virkri samráðsmenningu og samtali milli sveitarstjórnar, starfsfólks og íbúa.

Sérstaklega er bent á handbók sem Samband íslenskra sveitarfélaga gaf út árið 2017 og var hugsuð fyrir sveitarfélög, til leiðbeiningar og kynningar á aðferðum sem stuðla að því að gera íbúasamráð að sjálfsögðum og föstum þætti í stjórnunar- og ákvörðunartökuferlum sveitarfélaga. Handbókin nefnist [Íbúasamráð í sveitarfélögum og þátttaka íbúa](#) og í henni má finna góða leiðsögn um hvernig hægt er að skapa samráðsmenningu innan sveitarfélaga. Á [vef Sambands íslenskra sveitarfélaga](#) má sjá upptökur frá kynningarfundum sem haldinn var í kjölfarið á útgáfu handbókarinnar auk glærुकynninga og nánari upplýsinga.

Nokkrir punktar úr handbókinni:

- Sveitarstjórnir sem bjóða upp á samráð njóta trausts og íbúarnir eru ánægðari
- Í Árósum var framkvæmt árlegt mat á íbúasamráðinu
- Hér á landi eru kosnar sveitarstjórnir til fjögurra ára sem eiga að taka ákvarðanir, m.a. með hliðsjón af þörfum íbúa
- Íbúasamráð stuðlar að betri sátt um ákvarðanir og eykur skilning á þeim, aukinn félagsauður
- Hve langt á að ganga í slíku samráði? a) einföld upplýsingagjöf og skoðanaskipti, b) bein þátttaka í ákvörðunum
- Málamyndasamráð grefur undan trausti
- Æskilegt er að setja reglur um samráð byggt á sameiginlegum skilningi
- Hvernig á að ná til fólks? Í kafla 5 og á bls. 17-18 eru leiðbeiningar um árangursríkar aðferðir og áfram jafnvel út bls. 26
- Í 7. kafla er umfjöllun um fastan samráðsvettvang eins og t.d. hverfisnefndir
- Á bls. 34-36 er gátlisti til undirbúnings fyrir íbúasamráð

IV. VAL Á ÞJÓNUSTUÞÁTTUM TIL FREKARI SKOÐUNAR OG UMFJÖLLUNAR

Við val á þjónustuþáttum sem teknir eru til ítarlegrar skoðunar í þjónustuáætlun er mælt með að horfa til þátta sem snúa að mikilvægi þjónustunnar, hvernig viðkomandi þjónusta er veitt og áhrifa þjónustuskipulags á daglegt líf þeirra sem nota þjónustuna og nærumhverfi þeirra. Þar með talið tíma og kostnað við þjónustusóknina (samfélagslegur kostnaður). Er í einhverjum tilvikum of langt að sækja þjónustu, aðgengi ófullnægjandi eða er þjónustu ábótavant?

Eðli þjónustu

Mögulegt er að veita þjónustu með ýmsum hætti og tiltekna þætti þjónustu má sem dæmi veita með fjarlausnum svo sem yfir net eða síma. Verði þjónusta hins vegar aðeins veitt með staðbundnum hætti sem nærþjónusta eða ef fyrirhugaðar eru meiriháttar breytingar á þáttum sem hefð er fyrir sem nærþjónustu, gæti viðkomandi þjónustubáttur komið til sérstakrar skoðunar við gerð þjónustuáætlunar. Meðal þeirra þjónustubátta eru skilgreindir þættir svokallaðrar lágmarkspjónustu, það er sú nærþjónusta sem að lágmarki þarf að vera til staðar til að samfélag geti þrífist og er fyrsta stigs þjónusta í stigskiptingu þjónustu.⁵

Tíðni þjónustu

Kanna skal hversu oft að meðaltali íbúi/íbúar þurfa að sækja tiltekna þjónustu, t.d. fjöldi íbúa sem nýta þjónustuna og fjöldi skipta í viku eða á mánuði sem hver einstaklingur nýtir þjónustuna. Sé þjónustan í eðli sínu nærþjónusta (þjónustuaðili og þjónustuþegi hittast í eigin persónu) ber að setja þá þjónustuþætti í frekari skoðun sem hafa mesta tíðni fyrir íbúana í heild og/eða einstaklingana sem nýta þjónustuna. Með öðrum orðum að forgangsraða þjónustubáttum í mótun stefnunnar þar sem skipulag þjónustunnar er líklegt til að hafa hvað mest áhrif á einstaklingana og/eða samfélagið á tilteknu þjónustusvæði. *Dæmi gætu m.a. verið sérfræðiþjónusta á skólasviði, þjónusta við aldraða, þjónusta við fatlaða, skólar, leikskólar og fleira mætti telja.*

Kostnaður við þjónustu og þjónustusókn

Jafnframt því að skilgreina og meta kostnað sveitarfélags við að veita þjónustu í ofangreindum þjónustubáttum sem teknir eru til ítarlegrar skoðunar skal meta hversu hár kostnaður fellur á notanda þjónustu og nærumhverfi hans (samfélagslegur kostnaður svo sem röskun fyrir vinnuveitanda og fleira) við að þjónustan er veitt með tilteknum hætti. Sviðsmyndagreining gæti nýst sé um marga kosti að ræða í skipulagi þjónustu. Auk beins fjárhagslegs kostnaðar skal við skipulag þjónustunnar horft til tíma notandans sem fer í að sækja þjónustuna og áhrif þjónustusóknar á daglegt líf notandans svo sem atvinnusókn. Leitast skal við að hanna skipulag þjónustunnar með tilliti til þess að lágmarka kostnað notanda svo og samfélagslegan kostnað. Við stefnumótunina er verið að veita og meta kostnað þjónustuþega annars vegar og beinan kostnað sveitarfélags hins vegar. Af því leiðir að taka þarf afstöðu í málefnum og færa rök fyrir ákvörðunum.

V. MÓTUN STEFNU

Hægt væri að byggja áætlun komandi árs út frá þeirri þjónustu sem nú þegar er verið að veita í sveitarfélaginu. Framsetning áætlunar til þriggja ára krefst rýni, virkrar aðkomu sveitastjórnar og ákvarðana varðandi framtíð og fyrirheit þjónustu í stærrum smærri byggðakjörnum, ásamt vilyrðum fyrir þeim nauðsynlegu skuldbindingum sem þær fela í sér. Samkvæmt forgangsroðun þjónustustefnunnar verður óhjákvæmilega lögð áhersla á lögskyld verkefni en einnig getur verið ákjósanlegt að hafa til hliðsjónar lögheimil og valkvæð verkefni, enda geta þau sum hver haft mikil áhrif á daglegt líf íbúa í viðkomandi byggðarlagi.

Í endanlegri þjónustustefnu þarf að draga skýrt fram hver áætlun næsta árs sé og í þeim tilvikum þar sem fyrirhugaðar eru breytingar á þjónustu í tilteknum þáttum næstu ár á eftir skal gera grein fyrir þeim áformum og rökstyðja þau. Þá skal og horfa til þess hvaða þjónustuþættir hafa valdið ágreiningi á liðnu ári eða árum og rökstyðja þjónustustefnu í þeim þáttum. Gera þarf grein fyrir hvernig samráði

⁵ Fyrsta stigs þjónusta miðast við að íbúum sé tryggt aðgengi að lágmarkspjónustu sem allir eiga rétt á og þarf að vera veitt í nærumhverfi. Stigskipting þjónustu verður nánar skýrð í væntanlegri tillögu Byggðastofnunar á skilgreiningu opinberrar grunnþjónustu og meðfylgjandi greinargerð.

við íbúa var háttað, þ.e. hvernig sveitarfélag skipulagði samráðið og auglýsti það. Enn fremur skal tilgreina helstu mál sem til umfjöllunar voru og hvernig unnið var úr niðurstöðum íbúasamráðs.

Útlit og umgjörð þjónustustefnunnar er í höndum hvers sveitarfélags og getur til dæmis verið í samræmi við aðra slíka framsetningu á stefnum sveitarfélagsins.

VI. LOKAORÐ

Sveitarfélög geta með ýmsum hætti nálgast það verkefni að móta sér stefnu um þjónustustig í byggðum og byggðarlögum. Leiðbeiningar þessar eru dæmi um mögulega nálgun. Kortlagning þjónustunnar í Norðurþingi reyndist gagnlegur grunnur til frekari umræðu og ákvarðanatöku við framsetningu á fyrstu drögum þjónustustefnu Norðurþings. Mikilvægt er að sveitarfélög gæti vel að samþættingu þjónustustefnu annars vegar og fjárhagsáætlunar og þriggja ára áætlunar hins vegar. Einnig að ætla verkefninu tíma og hafa hugfast að íbúasamráð er ferill og ekki sjálfgefið að sama fyrirkomulag henti öllum. Góður undirbúningur er nauðsynlegur. Gangi ykkur vel.

Fylgiskjal 1 – Vinnuskjal kortlagning

Vinnuskjal sveitarfélaga fyrir kortlagningu þjónustu miðað við þjónustusvæði:			
Byggt á yfirliti yfir lögmeilt verkefni sveitarfélaga, sótt á vef Stjórnarráðsins: https://www.stjornarradid.is/library/02-Rit--skyrslur-og-skrar/1%3c%b6m%3c%a6it%20verkefn%20list%20150720.pdf			
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
Lögskyld verkefni	Félagsmál	Aðstoð við erlenda ríkisborgara	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Barnaverndarmál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Félagsþjónusta sveitarfélaga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Félagsleg ráðgjöf	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Fjárhagsaðstoð	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Lögæðissviptingarmál og nauðungarvistanir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Málefni aldraðra	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Málefni fatlaðs fólks	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Sruðningsþjónusta	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Túlkþjónusta og málstefna	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Upplýsingagjöf vegna barna	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Vimuvarnir og aðstoð við einstaklinga með fíknivanda	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Samþæfning þjónustu í þágu barna	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Eignaskiptafrýslingar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Fasteignamat, skráning og öflun grunnupplýsinga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Húsnæðismál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Húsnæðisáætlanir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Olustyrkur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Sérstakur húsnæðisstuðningur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Almenningubókasöfn	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
	Bygging framhaldsskóla	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Grunnskólar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Leikskólar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Ráðning kennara, skólustjóra o. fl.	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Tónlistarskólar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Almannavarnir (að hluta)	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Brunavarnir og brunamál, þ.á.m. slökkvilið	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Samstarfsnefnd um málefni lögreglu	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Sjóvarnir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Varnir gegn snjóflóðum og skriðuföllum	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Dýravernd	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Eftirlit með mannvirkjagerð og leyfisveitingar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Fjaltskið	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Fjarlægning girðinga af eyðjörðum	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Framkvæmd umhverfismats	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Gatnagerð	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Heilbrigðiseftirlit	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Landgræðsla	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Meindýraeyðing, dýraeftirlit	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Mengunarvarnir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Nafngiftir nýrra náttúrufrýrbæra	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Skipulagsmál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Söfnun og meðferð úrgangs og skólps	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Tríknýningaskylda um fortleifar í hættu eða spjöll á fríðustu svæði	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Varnarlinur vegna búfjárjúkdóma	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Verndarsvæði í byggð	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Loftslagsstefna sveitarfélaga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Ymis verkefni á svið náttúruverndar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Framlög til stjórnmalasamtaka	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Íbúakosningar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Alþingis- og forsetakosningar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Sveitastjórnarkosningar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Lagning og viðhald vegna og stíga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Umhverfisfræðsla og sértek fræðsluskylda sveitarfélaga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Frávætur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Vatnsveitur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Fristundaheimili	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Íþróttamálefni, bygging íþróttahúsa o. fl.	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Málefni barna og ungmenna	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	þjónusta við unglinga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Æskulyðsmál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Heilbrigðismál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Almennar sóttvarnaráðstafanir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Bygging heilsugæslu og sjúkrastofnana	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	BES-reglur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Húsmæðraortof	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Innheimtustofnun sveitarfélaga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Jafnréttismál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Kirkjugarðar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Kirkjur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Nýting þjóðlendna	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Samráð við félag í fristundabyggð	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Umsögn um rekstrarleyfi	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Útgáfa afengissöluleyfa	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Lagning og innheimta opinberra gjalda	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Skráning og meðferð persónuupplýsinga	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Starfsmannamál, kjarasamningar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Sveitarstjórnir - verkefni og skyldur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Upplýsingagjöf	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Útboð opinberra framkvæmda og innkaupa	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Vardveisla skjala	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Lögheimil verkefni	Almennar íbúðir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Almenningssamgöngur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Bann/takmörkun gæluðýra- og húsdýrahalds	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Bygging félagsheimila	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Hafnir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Héraðsskjalasöfn	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Hitaveitur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Hólræsamál (nýbygging og viðhald)	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Leigubifreiðar	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Leiklistarmál	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Leyfi til tóbakssölu	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Lögreglusambykktir	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Náttúrustofur	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Rafmagnsveitur (flutningur og dreifing rafmagns)	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Stöðureitir og stöðubrot	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
	Valkvæð verkefni		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
			Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
			Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
			Nafn byggðar/þjónustusvæðis:
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
		Nafn byggðar/þjónustusvæðis:	
	Nafn byggðar/þjónustusvæðis:		

Fylgiskjal 2 – Framvinda samstarfs við gerð þjónustustefnu Norðurþings

Líkt og kemur fram í inngangi er Norðurþing samstarfssveitarfélag Byggðastofnunar við mótun og prófun á verklagi sem er grunnur að þessum leiðbeiningum til sveitarfélaga um mótun þjónustustefnu. Framvinda samstarfs var í meginatriðum eftirfarandi.

Fyrsta samtal vinnuhóps Byggðastofnunar og Norðurþings snéri að mestu að því hvernig skilgreina ætti svæði og þjónustukjarna sveitarfélagsins. Húsavík er stærsti byggðakjarni Norðurþings og niðurstaða sveitarfélagsins var að þjónustuáætlun væri sett fram fyrir annars vegar Kópasker og nærsveitir og hins vegar Raufarhöfn og þjónustusvæði skilgreind út frá því. Þrátt fyrir að ekki sé skylt að setja upp þjónustuáætlun fyrir stærsta byggðakjarnann ákvað Norðurþing engu að síður að hafa Húsavík með í áætlun sinni enda er Húsavík miðstöð þjónustu sveitarfélagsins alls og dreifbýli Reykjahverfis er nátengt Húsavík.

Ákveðið að byrja á að vinna kortlagningu á þeirri þjónustu sem sveitarfélagið er nú þegar að veita í sveitarfélaginu í heild sinni. Við framsetningu kortlagningar var stuðst við [Yfirlit yfir lögmælt verkefni sveitarfélaga](#). Listi lögskyldra verkefna var settur upp í vinnuskjal⁶ fyrir þjónustusvæðin þrjú, Húsavík, Kópasker og Raufarhöfn, einnig gerður listi fyrir lögheimil og valkvæð verkefni. Mesta áherslan var lögð á kortlagningu lögskyldra verkefna. Hver þjónustubáttur var rýndur og skráð í vinnuskjal hvernig og með hvaða hætti þjónusta er veitt á hverjum stað og/eða hvert íbúi, á þjónustusvæði minni byggðakjarnanna, þarf að sækja þjónustuna. Byggðastofnun lagði til vinnuskjal og drög að verklagi sem sveitarstjóri og starfsmenn Norðurþings tóku við og unnu áfram. Að kortlagningunni komu sviðsstjórar allra málaflokka hjá sveitarfélaginu. Í einhverjum málaflokkum vöknudu vangaveltur þess að kynna þyrfti betur fyrir íbúum smærri byggðakjarnanna að ákveðin þjónusta stæði þeim til boða og væri ekki eingöngu veitt í stærsta kjarnanum á Húsavík. Einnig voru umræður um verklag og/eða aðgengi upplýsinga í málaflokkum þar sem sveitarfélagið hefur sett fram lágmarksviðmið um þá þörf sem ná þarf til svo að þjónustan sé veitt á svæðinu. Þetta á t.d. við um ákveðinn fjölda barna á leikskólaaldri sem þarf til að starfrækt sé leikskóladeild. Mögulega er þarft að skýra betur eða skerpa á verklagi slíkra mála og kynna íbúum sérstaklega.

Kortlagning þjónustunnar veitir góða yfirsýn og grunn að samtali næsta skrefs yfir í mótun þjónustustefnu. Byggja mætti fyrstu drög áætlunar næsta árs á þeirri þjónustu og þjónustustigi sem nú þegar er verið að veita í sveitarfélaginu. Nálgun áforma og framsetningar að áætlun til þriggja ára krefst aukinnar rýni og aðkomu sveitastjórnar á hver áform hennar eru varðandi framtíð og fyrirheit þjónustu í stærri sem smærri byggðakjörnum ásamt viljrðum fyrir þeim nauðsynlegu skuldbindingum sem þær fela í sér.

Við framsetningu á þjónustustefnu Norðurþings var valið að halda í þrískipta framsetningu, þ.e. svipaða framsetningu og notast var við í kortlagningu þjónustu. Þannig er þjónustu sveitarfélagsins í heild sinni gerð skil miðað við byggðakjarnana og þjónustusvæðin Húsavík, Kópasker og Raufarhöfn. Þrátt fyrir að ákvæði sveitarstjórnarlaga krefjist þess ekki að slíkt sé gert fyrir stærsta byggðakjarnann þótti það betra fyrir verkefnið í heild. Útlit stefnunnar og umgjörð er unnin í samræmi við framsetningu annarra stefna Norðurþings. Forgangsröðun þjónustu sem stefnan inniheldur er með áherslu á lögskyld verkefni ásamt því að hafa til hliðsjónar lögheimil og valkvæð verkefni. Einnig var meirihlutasamkomulag sveitarstjórnar til hliðsjónar við mótun stefnunnar.

Í byrjun júní voru [drög þjónustustefnu Norðurþings](#) til kynningar og umfjöllunar hjá byggðaráði. Fulltrúum í byggðaráði var í framhaldinu gefið svigrúm til að koma ábendingum áleiðis áður en drög þjónustustefnu fóru aftur fyrir fund byggðaráðs til umfjöllunar og samþykktar. Íbúafundir um mótun þjónustustefnu voru haldnir í lok júní á Raufarhöfn og Kópaskeri. Drögin voru í rafrænu umsagnarferli

⁶ Sjá Fylgiskjal 1 – [Vinnuskjal kortlagning](#).

í september og að því samráði loknu fór stefnan til endanlegrar samþykktar hjá sveitarstjórn og var samþykkt af byggðaráði 14. sept. og birt á heimasíðu sveitarfélagsins, en íbúasamráð er opið til og með 22. sept.⁷

Fyrirkomulag íbúasamráðs hefur verið til umræðu og hvaða leiðir við nálgun samtals og samráðs við íbúa væru líklegastar til að stuðla að virkri þátttöku þeirra og að sjónarmiðum íbúa sé komið á framfæri. Fram kom að ein leið eða aðferð sé ólíkleg til að ná til allra hópa samfélagsins. Núverandi áform eru því að það sé vænlegur kostur að bjóða íbúum Norðurþings fleiri en eina leið til að kynna sér drög þjónustustefnu. Fyrirhugað er að stefnan verði í rafrænni kynningu á heimasíðu Norðurþings og hægt verði að skila um hana skriflegum ábendingum. Einnig að haldnir verði íbúafundir á Kópaskeri og Raufarhöfn þar sem drögin verði kynnt og efnt til umræðu um þjónustustig byggðakjarnanna.

Varðandi íbúasamráð við mótun þjónustustefnu Norðurþings var samhljómur í vinnuhópnum um mikilvægi þess að boða til íbúafunda á þjónustusvæðunum tveimur á Kópaskeri og Raufarhöfn. Vangaveltur eru hins vegar um hver æskileg tíðni íbúafunda er í framhaldinu þegar kemur að árlegri uppfærslu stefnu um þjónustustig fyrir komandi ár og næstu þrjú ár á eftir. Hvort funda sé þörf á hverju ári eða hvort finna megi jafnvægi í að boðað sé til íbúafunda í upphafi hvers kjörtímabils og að auki þegar til athugunar eru einhverjar breytingar á þjónustu eða þjónustustigi í byggðum og byggðarlögum. Samráð við gerð og mótun þjónustustefnu er lögbundið en sveitarfélög hafa fullt forræði yfir á hvern hátt það er gert. Það verður því að vera hvers sveitarfélags fyrir sig að finna árlegu samráði ásættanlegan farveg.

⁷ Drögin sem birtust á síðu Norðurþings í september eru þau sömu og vísað var til hér að framan.