



2010-06-01
rev 2010-08-16

PM

Projektet Hållbara lokala servicelösningar - principer och arbetssätt.

Projektägare.

Hela Sverige ska leva.

Projektid.

Juni 2010 – 2011-09-30.

Geografisk omfattning.

Ett femtontal orter geografiskt spridda över landet.

Landet delas in i 3 regioner. Södra, mellersta och norra regionen.

Projektets huvudinriktning.

Att nå bästa möjliga lokala samverkan om utveckling av en god service.

Syfte och mål.

Syftet med projektet är att skapa och utveckla ett antal långsiktigt hållbara servicepunkter geografiskt spridda över landet och att dessa ska kunna bli goda exempel för andra runt om i Sverige.

Målet är att i samverkan med berörd kommun, lokala utvecklingsgrupper och lokala serviceaktörer såsom lanthandlare, uthyrare/ägare av samlingslokaler med flera konkret ska kunna stödja ett lokalt arbete med att bygga upp och driva olika varianter av servicepunkter. De konkreta resultatmål som eftersträvas är att erfarenheterna från minst hälften av de berörda femtontalet bygderna ska efter projektiden kunna spridas nationellt som goda exempel på aktiva servicelösningar/servicepunkter och att ambitionen är att dessa ska ha etablerats som långsiktigt hållbara servicepunkter.

Med uppbyggda servicepunkter kommer en bättre miljö att bli resultatet eftersom medborgarna får närmare till serviceutbudet.

Projektorganisation för det nationella projektet.

En projektledare i varje region varav en är projektsamordnare. En i södra, en i mellersta och en i norra regionen.

I den centrala projektgruppen ingår Åse Blombäck och de tre projektledarna Bertil Degerlund, Benny Jansson och Bosse Lönnqvist (projektsamordnare) samt Carina Hördegård, Bygdegårdarnas Riksförbund.

Den statlige utredaren Lars Högdahl adjungeras till den centrala projektgruppen.

Styr- och referensgrupp.

Hela Sverige ska leva/ Civilförsvarsförbundet: Gunnel Cassel-Söderbäck, sammankallande

SmåKom: Ronny Svensson

Coomanion: Ewa Engdahl

Bygdegårdarnas Riksförbund och Samlingslokalernas samarbetskommitté: Monica Eriksson

Företagarna: Rebecca Källström

LRF: Björn Galant

Posten: Anette Brifalk

AF: Karl-Erik Pettersson

Tillväxtverket: Bertil Westerlund

SKL: Torgny Ljungkvist (service)

SKL: Anna-Karin Berglund (demokrati)

Den statlige utredaren Lars Högdahl adjungeras till styr- och referensgruppen.

Uppföljning/avrapporering.

Regelbunden uppföljning/avrapporering görs på kontinuerliga möten med styr- och referensgruppen. 1 möte per kvartal. Det innebär 2 möten under 2010 och 3 möten under 2011. Tidsåtgången ca 3-4 timmar/gång. Varje organisation står för sina egna kostnader dvs resor och eventuell logi.

Kontinuerlig återkoppling kommer också att göras till Hela Sverige ska levas styrelse med ordföranden Karl-Erik Nilsson och v ordföranden Inez Abrahamzon i spetsen.

Tillväxtverkets generella utgångspunkter är:

- Aktiviteter inom programmet Lokala servicelösningar ska ha en tydlig koppling till lokalt och regionalt tillväxtarbete
- Hållbara lösningar över tid kommer att eftersträvas. Därför ska berörd kommun finnas med som en aktiv partner i utvecklingsarbetet.
- En aktiv dialog med regionala nivåns servicehandläggare utifrån deras kunskaper och uppdrag förutsätts.
- Aktiviteterna ska vara till nytta för både företag och medborgare.
- Idéerna kan utvecklas var som helst i landet, men ska ha som syfte att fungera i serviceglesa områden. Merparten av befintliga medel kommer att läggas på lokalt anpassade servicelösningar. Resterande medel kommer att användas för utveckling av generella metoder.
- Inventering, vidareutveckling samt spridning av goda idéer/exempel som finns i olika delar av landet ska eftersträvas.

Principer för projektet.

- * **Medborgarförankringen** är livsviktig för projektet. Projektledningen måste träffa föreningarna i bygden.
- * En servicepunkt kan se olika ut beroende på de lokala förutsättningarna
- **Kommunen, det ideella och det kommersiella** ska vara med. Kommunal service koncentreras till servicepunkten.
- **Staten** ska finnas med.
- * Den **mobila servicepunkten** måste finnas med i den framtida utvecklingen.
- För varje ort ska upprättas en **projektplan**.
- Efter en samlad bedömning från projektledningen kan **starten ske successivt**.
- Varje projekt ska ha ett **skriftligt avtal** där de ingående parterna förbinder sig att medverka

och göra olika insatser. Avtalet bör löpa i 5år.

Projektplanens övergripande innehåll/frågeställningar.

- * **Vilken service ska finnas i servicepunkten?** Detta ska gälla kommunal, statlig, ideell och kommersiell service.
En inventering tillsammans med medborgarna måste göras. Allt behöver inte finnas från start, men det ska finnas en tydlig framtidsinriktning.
- * **Allt praktiskt** måste finnas i planen som t ex lämpliga lokaler?
Vilka öppettider ska gälla? Vilken bemanning är tänkbar?
- * Hur ska det lokala inflytandet bedrivas? Vilka beslutsformer ska gälla?
- * Det måste finnas en **budget** som visar på hur det hela ska finansieras. Det ska vara en långsiktigt säkerställd finansiering.

Arbetsätt.

Steg 1. Juni – augusti

En lokal projektgrupp bildas på varje ort. En lokal kontaktperson/samordnare utses vilken blir länken mellan den centrala projektledaren och den lokala projektgruppen. I den lokala projektgruppen förutsätts en kommunal medverkan.

Vid utseende av lokala grupper måste betydelsen av jämställdhet, integration och representation av ungdomar betonas.

Den lokala projektgruppen förbereder ansökan hos Leader, Landsbygdsprogrammet eller Länsstyrelsens bygdemedel, vilket finns i vissa län, om medel till en förstudie gällande start av en lokal servicepunkt. Det nationella projektet bidrager med 10.000 kr (lokal serviceutvecklingscheck) till den lokala projektgruppen som ersättning för bl a arbetet med grundinventering, projektansökan och studiebesök.

Steg 2. September – februari 2011

Förstudien påbörjas. Förstudien ska resultera i en projektplan på varje ort.

Förstudien ska/kan bl a beskriva följande:

- En inventering görs för att undersöka olika ålders- och intressegruppers servicebehov.
- Utgångspunkten är en bred utvecklingssamverkan med medborgarperspektivet som bas.
- Lokal behovsinventering görs angående produktutbud inom kommersiell, offentlig och ideell sektor.
- I förstudien skall tydliggöras vilka olika typer av tjänstebehov som det finns möjlighet till exempelvis rådgivning, blankettifyllnad, hjälp via IT med statlig myndighetskontakt
- Kontakt med statliga bolag och erhållande av dess produktsortiment. Förmedling av kommunala tjänster exempelvis lokalbokning, inom dagis och fritidsområdet, näringsliv, skola, turism, primärvård, hälso- och sjukvård m m. Alla kommunala områden skall definieras.
- Analys av bredband och internetuppkopplingsmöjligheterna.
- Ideell verksamhet, vilka tjänster och produkter kan sektorn erhålla och erbjuda.
- Den privata sektorn, vilka produkter kan erbjudas och vilka kontaktvägar kan förenkla för företagen. Fokus kan gärna vara att försöka förstärka företagens tjänste- och varuutbud och deras behov av service.
- Inom Lagen om offentlig upphandling (LOU) öppna för annan servicegivare än den offentliga
- Servicepunktens koppling till teknikstödd service typ e-handel, e-hälsa och mobil service via lantbrevbäraren viktig

- Kartläggning av vilka statliga, kommunala, ideella och privata tjänster som finns idag inom alla serviceområden. Kan dessa vara en resurs i servicepunkten och hur kan de vara en resurs?
- Kartläggning av nuvarande transportlogistik inom hela serviceområdet. Förslag till hur den kan förändras med syfte att stärka servicetillgången och försäljningen av lokala produkter och tjänster.
- Behov av öppettider och bemanning. Ambitionen bör vara att ha öppet under kontorstid alla vardagar. Vilken utbildning behövs för den eller de som har en funktion i servicepunkten? Vilka områden skall de ha någon form av översiktlig kunskap om?
- Kan servicepunkten utgöra en förstärkt trygghetsfaktor vid behov av hjälp och i samarbete med vilka?
- Definiera problem inom sekretessområdet.
- Lämplig lokal exempelvis skolan, samlingslokalen, lanthandeln eller annat privat företag.
- Juridisk driftsform. Lokalt inflytande och ansvar exempelvis framtida lokala planerings- och beslutsformer i samarbete med berörda parter. Hur drivs det fortsatta utvecklingsarbetet?
- Kostnadsbild avseende personal, drift, investeringar, inventarier, marknadsföring och information m m.
- Förteckning över vilka avtal som behöver tecknas och mellan vilka. Hur mycket tid och engagemang förväntas av kommunen och länsstyrelsen? En dörr in i myndigheten, dvs att en kontaktperson utses vilket kommer att underlätta hanteringen.
- Sammanfattande projektplan som redovisar områdena ovan och vilka parter som bör medverka.
- Utifrån genomfört arbete under förstudien tas beslut inom de områden som den lokala nivån utifrån de lokala förutsättningarna valt att behandla.

Steg 3.

Då den lokala nivån och kommunen anser att den långsiktiga driften säkerställts kan servicepunkten starta sin verksamhet vilket kan ske etappvis eller fullskaligt.

Lägesrapporter.

Till Hela Sverige ska leva (projektägare):

- Delrapport januari 2011.
- Slutrapport oktober 2011.

Till Tillväxtverket:

- Oktober 2010
- Februari 2011
- Juni 2011
- Slutrapport och slutredovisning 2011-10-31

Orter, kommuner och länsstyrelser som ingår i projektet.

Orter	Kommuner	Länsstyrelser
Byxelkrok	Borgholm	Kalmar
Blankaholm/Solstadström	Västervik	Kalmar
Örsjö	Nybro	Kalmar
Påryd	Kalmar	Kalmar
Stenbergå	Vetlanda	Jönköping
Björkvik	Katrineholm	Sörmland
Vedevåg	Lindesberg	Örebro
Hammar	Askersund	Örebro
Backe	Strömsund	Jämtland
Gideå	Örnsköldsvik	Västernorrland
Seskarö	Haparanda	Norrboten
Glommersträsk	Arvidsjaur	Norrboten
Moskosel	Arvidsjaur	Norrboten
Kuttainen	Kiruna	Norrboten
Gunnarsbyn	Boden	Norrboten

Erfarenhetsutbyte och kunskapsinhämtning.

Utöver ovanstående orter kan även organisationer/föreningar från andra orter bjudas in exempelvis till gemensamma sammankomster och Tillväxtverkets seminarier för att följa erfarenhetsutvecklingen i projektet. Dessa orter kommer att ingå i en ”yttre ring” det vill säga i ett nätverk av olika orter.

Ett kontinuerligt utbyte av erfarenheter ska dessutom ske med de projekt inom serviceområdet som för närvarande pågår i landet. Projektet kommer att i nära samarbete med KTH följa utvecklingen inom teknikutvecklingen inom serviceområdet.

Inspiratörer från t ex Vitvattnet, Trångsviken och Öje kommer att anlitas i mån av behov under projektiden.

Sillerud i Värmland har kommit långt vad gäller innehållet i en servicepunkt och har därför många erfarenheter som kan lyftas över till detta projekt. Bland annat ska upphandlingsprocessen studeras vilken förhoppningsvis kommer att säkerställa servicepunktens långsiktiga innehåll.

Utvecklingsarbetet i Åmåls kommun kommer att följas där de lokala servicepunkterna planeras att kopplas ihop med servicecentrat Kontakt Åmål.

Riksorganisationen Hela Sverige ska leva.

Inom ramen för projektet avser Hela Sverige ska leva att noga följa händelseutvecklingen inom serviceområdet. Parallellt med detta projekt arbetar Hela Sverige ska leva med centrala initiativ gentemot statliga verk och myndigheter samt regering och riksdag för att stärka de långsiktiga förutsättningarna för etablering av en grundläggande kommersiell och offentlig service på landsbygden över hela landet.

Centrala projektgruppen