



Lokala hållbara servicelösningar

*Hela Sverige
ska leva!*

OM PROJEKTET LOKALA HÅLLBARA SERVICELÖSNINGAR

Syften

– att identifiera framgångs- och nyckelfaktorer i arbetet med att skapa livskraftig lokal service i landsbygd och glesbygd

– att visa konkreta exempel och goda förebilder

Mål

5-7 långsiktigt hållbara servicepunkter

Projektid

1 juni 2010 –
30 september 2011

Partners

Sveriges Kommuner och Lands-
ting, SKL

SmåKom, de små kommunernas
samverkan

Coompanion

Företagarna

Bygdegårdarnas Riksförbund

Jordbruksverket

Posten

Tillväxtverket

Arbetsförmedlingen

LRF

Hela Sverige ska leva



Nöjda projektledare, från vänster Bo Lönnqvist, Benny Jansson och Bertil Degerlund.

15 spännande processer

Modellen är att i en bygd sammanföra olika intressenter, exempelvis lanthandel, föreningar och invånare, för att ta ett samlat grepp om servicefrågorna.

15 orter valdes ut, med bra geografisk spridning över landet och med lokalt engagemang hos både invånare och myndigheter. På varje ort bildades en lokal arbetsgrupp.

För att komma fram till en långsiktigt hållbar utvecklingsplan krävs en omfattande diskussion och process i bygden. Vissa av orterna hade arbetat med utvecklingsfrågor tidigare och hade redan kommit långt i sitt ”tänk”. Andra startade sin process när Hela Sverige ska leva bjöd in till det här projektet.

Resultaten är mycket bra utifrån de olika förutsättningar som rått.

Det har varit värdefullt att få lära känna alla de engagerade människor som verkar och lever i de 15 orterna som ingår i projektet. Ett särskilt stort tack till alla dessa!

Ett speciellt tack också till alla finansiärer och till alla representanterna i styr- och referensgruppen.

Stockholm i september 2011

Bertil Degerlund

Benny Jansson

Bo Lönnqvist



Med servicepunkt menas i detta projekt en mötesplats exempelvis en lanthandel, ett bykontor eller en samlingslokal där invånare kan få personlig service, rådgivning, hitta kontaktvägar, ta del av kommunal information, få hjälp med att boka tider och fylla i blanketter.

Servicepunkten kan också utökas med exempelvis försäljning av lokalt producerade produkter, fixartjänster, turistinformation och föreningservice.

15 orter som har kommit en bit på väg i arbetet med att skapa lokala servicepunkter

Sju orter: **Byxelkrok, Stenberga, Päråd, Vedevåg, Backe, Gideå** och **Gunnarsbyn**, arbetar konkret med att etablera servicepunkter under hösten 2011.

Örsjö, Blankaholm/Solstadsström, Björkvik, Hammar, Seskarö, Glommersträsk, Moskosel och **Kuttainen** har förutsättningar att börja utveckla servicepunkter under 2012-2013 – under förutsättning att de lokala utvecklingsgrupperna kan samarbeta med sin kommun, länsstyrelse, regionförbund, Tillväxtverket, statliga myndigheter, Leader med flera.

Utbudet av service på landsbygden minskar i snabb takt. När skolan eller bensinstationen läggs ner drabbas ofta även taxi, butik, frisör, dagis och annan service eftersom både grundförutsättningarna och människors vanor har förändrats.

Med ny teknik, avancerat samarbete och invånarnas vilja och beslutsamhet går det att behålla och utveckla servicen.



Deltagare från alla 15 orter träffades vid en mycket uppskattad konferens i mars 2011 för att presentera sina arbeten och byta erfarenheter.

7 viktiga erfarenheter från projektet

• Aktivera alla

För att en servicepunkt ska få långsiktig livskraft måste ideella, offentliga och kommersiella krafter arbeta tillsammans. Beslut om den lämpligaste placeringen, utbudet av tjänster och förutsättningarna för driften ska tas i samförstånd. Lyssna till blivande kunder. Processen att prata med alla tar tid, och måste få göra det.

• Kommunen bär ansvar

Kommunen har en nyckelroll i arbetet; dels för att uppmuntra och hjälpa fram lokala krafter, dels för att kommunen ansvarar för en stor del av den service som medborgarna behöver. I grupper där kommunens politiker och tjänstemän är aktivt engagerade har arbetet varit mer framgångsrikt.

• Det behövs pengar

Allt lokalt utvecklingsarbete kostar och ideella insatser räcker bara en bit. Finansiering behövs i tre skeden.

- Utvecklingscheckar har stor betydelse. Pengarna kan täcka exempelvis möteslokal, fika, flygblad eller konferenskostnader. Lika viktigt är att checkarna ger utvecklingsarbetet status och är ett

konkret bevis för att samhället uppskattar lokala initiativ. Checken bör vara på minst 20.000 kronor.

- I en startfas finns möjlighet att söka finansiering via exempelvis kommunen, Leader, landsbygdsprogrammet, Tillväxtverket med flera. När servicepunkten väl är i drift ska den inte vara beroende av projektpengar utan ha en stabil grund.

- Det behövs en långsiktig offentlig grundfinansiering till entreprenörer som driver lokala servicepunkter. Vi föreslår att kommunen och staten delar det ekonomiska ansvaret.

• Regionen ger förutsättningar

Länsstyrelser och regioners medverkan har stor betydelse. De ansvarar politiskt för regional service och handlägger ansökningar om stöd för olika insatser.

• Nationell samordning

En vidareutvecklad nationell samordning mellan myndigheter och kommersiella aktörer är en förutsättning för långsiktigt hållbara servicelösningar i gles- och landsbygd. Tillväxtverket har uppdraget för nationell samordning av kommersiell

och offentlig service. I uppdraget ingår även att sprida erfarenheter och kunskaper från olika utvecklingsprojekt som nu genomförs i landet.

• Framsynt organisering

Vid inledningen av ett projekt ska det finnas en tydlig plan för vem som ska driva och finansiera servicepunkten när projektet är slut. En lokal entreprenör bör få i uppdrag av kommunen att sköta verksamheten. Det ska vara en entreprenör som har starkt förtroende i bygden. Avtalet bör skrivas på 3-5 år. Lokala representanter ska ingå i styrgruppen för servicepunkten och vara aktiva i det långsiktiga utvecklingsarbetet.

• Servicepunkten i framtiden

En servicepunkt kan utformas olika utifrån behov, innehåll, bemanning, sekretessbehov och finansieringslösningar. En viktig förutsättning är att nya kvalitetssäkrade tekniska lösningar kan tillhandahållas för att likvärdig service ska kunna erbjudas företag och medborgare i servicegleasa områden. Servicepunkten bör markeras med en standardiserad symbol/skylt.



“Nu kör vi!” Glada och inspirerade deltagare på ett möte i norr.

”A och O är att ha med sig lokalbefolkningen. Kommunen kan inte göra en servicepunkt om inte invånarna är intresserade av den och ser fördelar med den.”

Leif Engström, Bodens kommun

5 goda förebilder från norr till söder

I Bodens kommun skapas nu två servicepunkter.

– Vi i Gunnarsbyn jobbar parallellt med Edeforsbygdens ekonomiska förening, Edek, i Harads. Vi vill samma saker, vi finns i samma kommun och vi behöver träffa samma människor. Då är det lika bra att göra det tillsammans, säger Ann-Christin Pretty som är administratör hos Råek.

Spindeln i nätet är Leif Engström som är anställd som näringslivsutvecklare på halvtid av Bodens kommun som äger projektet. Tillväxtverket, Jordbruksverket och länsstyrelsen är medfinansierare.

– Vi vill lägga ut tjänster från kommunens förvaltningar. Vi har också kontakt med landstinget, kyrkan och andra organisationer som vi tror kan få samordningsvinster genom att utlokalisera service, säger Leif.

Servicepunkten ska ligga hos Råek, men vem som ska driva den är inte bestämt. Inte heller vilka tjänster som kan erbjudas. Det är sådana saker projektet ska ge svar på.

Stadshuset mitt i byn

– Vi vill erbjuda alla möjliga saker som man gör i ett stadshus. Serva med blanketter, lotsa rätt, ta emot ansökningar om hemtjänst eller skuldsanering. Vi ska bygga en plattform som klarar detta. Dessutom måste vi ta hänsyn till sekretess. Lotsen ska ha tystnadsplikt och det måste finnas en dörr att stänga om sig, säger Ann-Christin.

Råek grundar arbetet på en enkät som skickades ut till alla hushåll i sex byar. Invånarna fick gradera olika typer av service på en skala från oviktigt till mycket viktigt. Många skrev även extra kommentarer så föreningen vet att engagemanget för den lokala servicepunkten är stort.

RÅEK I GUNNARSBYN
Råne älvdalsrådet
i Gunnarsbyns församling ek för
0924-213 59
www.raek.nu



Industrihuset Hallonet där Råek finns.

BACKE

Fjällsjö Framtid

0624-101 69

www.fjallsjoframtid.se



Per Åsling och Britt-Marie Norman vid invigningen av Fjällsjö Petroleum.

I Backe bygger Fjällsjö Framtid den lokala servicepunkten steg för steg

– Vi har gjort i ordning jättefina lokaler mitt i byn tack vare medel från kommun och länsstyrelse. Vi har bland annat ett ”kommun-och-stat”-rum, ett besöksrum där handläggare kan ta emot invånare. Föreningar kan hyra möteslokaler hos oss. Vi har också en fikahörna och naturlig mötesplats; det har vi inte haft förut, säger Britt-Marie Norman som är ordförande i Fjällsjö Framtid.

– Nu förhandlar vi om hur Strömsunds kommun praktiskt ska delta framöver. Största knäckfrågan är hur vi kan få ekonomisk möjlighet att anställa en service-lots. Vi har en tjej anställd på tre månader med Leader-pengar för att kartlägga behov. Hon tar emot mycket frågor och folk kommer gärna in och pratar, så vi ser att behov finns. Det gäller att ha en person

här som kan fånga upp allt. Då kan det leda till utveckling.

Britt-Marie har lång erfarenhet att dela med sig av till andra som vill börja med serviceutveckling.

– Det första man ska göra är att skapa goda relationer med kommunen. Det har vi gjort, och det har varit A och O. Allt som berör statliga myndigheter blir långbänk, det måste man vara beredd på. Så måste man också vara medveten om att det krävs massor av ideellt arbete. Belöningen är när man ser saker växa fram och känner att man skapat något.

– Även om vi inte når de mål som vi satte upp i projektets början så är vi glada över det vi lyckas skapa. Det är en grund som man envist kan bygga vidare på.



VEDEVÅG

Vedevågsvisionen ek för

www.vedevag.com

I Vedevåg finns idén att kombinera invånarnas behov av service med möjligheter till praktik och rehabilitering

Lindesbergs kommun har utvecklat en modell för hur lokala utvecklingsplaner ska stötta praktiskt och hanteras politiskt. Vedevåg som nått långt ses som en pilotprocess, en folkbildningsmall för hur andra områden kan arbeta.

– Vi har haft många stormöten och förslagslåda på julmarknaden där Vedevågsborna fått beskriva vilken service de vill se. Vedevågsvisionen ekonomisk förening är den lokala kraften som knyter ihop allt. Nu finns det en affär i centrum igen, Kvarnbacka Livs. De har gjort ett

kanonjobb. Servicepunkten kommer att dra ännu mer folk till platsen. Om servicepunkten växer till ett socialt företag så finns det fler lokaler som kan tas i anspråk, säger Mikael Blomberg som bor i Vedevåg och har varit projektanställd i processen.

Tanken är att kombinera invånarnas behov av service med arbetsmarknadsåtgärder. Ett medborgarkontor och byvaktmästeri som kan erbjuda både föreningsservice, hushållsnära tjänster och platser för rehabilitering och praktik.

I Stenberga vill man förbättra underlaget för bygdens affär genom att utveckla den till en lokal servicepunkt

I Stenberga finns det gott om föreningar som engagerar sig i bygdens utveckling. Ulrica Segehem är ordförande i teaterföreningen Näverlundadalen som varje år spelar sommartheater för cirka 2.000 besökare. Hon var en av fem som värvades till Stenbergas serviceprojektgrupp.

– Vi har gått igenom vad som finns i trakten och vad byborna vill ha och göra när det gäller aktiviteter och service. På så vis har vi fått fram en utvecklingsplan med sex rubriker: affären, bostäder, bysamverkan, turism, aktiviteter och kyrkan, och fördelat ut uppdrag mellan föreningarna.

Byns affär har högsta prioritet. För att

öka affärens omsättning kan kunderna abonnera på sina basvaror och få dem hemkörda kostnadsfritt. Bokning och betalning kan också dra in folk i affären, ifall nybygget med bastu och gym blir av. Mer service ger bättre underlag.

– Vi vill utveckla en servicepunkt med en publik dator, blankettservice, turistinformation och möjlighet att hyra konferensrum. Vi har kontakt med Vetlanda kommun för att höra om kommunen kan lägga ut tjänster till oss. Vi tittar också på samåkningsystem liknande det som finns i Tolg (mobilsamakning.se). En hjärtstartare är också prioriterad, berättar Ulrica.

I Byxelkrok satsade invånarna på ett eget tankställe och samordnar servicepunkten med ICA-butiken

– Det har funnits utvecklingsplaner här tidigare men de hade av olika skäl stannat av. Vi tog in material från olika grupper, sammanställde önskemålen och gjorde en prioritering av vad invånarna vill ha. Det första var ett tankställe, och nu står pumpen här, säger Ulrick Nilsson som varit anställd som projektsamordnare av Intresseföreningen Ölands Norra.

Invånare, företag och turister satsade tillsammans drygt 100.000 kronor i insats, och Borgholms kommun lika mycket.

– Vi öppnade i juli 2011 och på drygt två månader har vi sålt 50.000 liter bensin.

– Nu utvecklar vi en servicepunkt vid

ICA-butiken. Det är smart eftersom servicepunkten måste vara bemannad och butiken redan har personal. Det ska bli ett medborgarkontor med datorer, biblioteksfilial och möjlighet att hyra en fullt utrustad möteslokal, säger Ulrick Nilsson.

Projektledare för servicepunkten är Jörgen Pettersson som driver ICA Nära i Byxelkrok. Projektet ägs av Borgholms kommun.

– En god kontakt med kommunen är väldigt viktig. Det andra man måste ha är folklig förankring. Det måste finnas ett verkligt intresse. Om ingen vill tanka, vad ska du då ha pumpen till?, säger Ulrick Nilsson retoriskt.



Föreningen Näverlundadalen lockar besökare med "På marsch mot evigheten".

STENBERGA
Stenberga byalag ek för
www.stenberga.nu

BYXELKROK
Intresseföreningen
Ölands Norra
www.norraoland.se



Butiken i Byxelkrok utökar servicen.

Lokala hållbara servicelösningar

15 orter har inlett processer för att skapa lokala servicepunkter. Projektet har visat att det behövs engagemang på många nivåer för att visionen ska förverkligas.

Nyckeln är samverkan

Framtida väl fungerande servicelösningar kräver en aktiv samverkan mellan offentliga, kommersiella och ideella aktörer. Att tillsammans skapa långsiktigt hållbara servicelösningar kräver även finansiell samordning mellan samtliga parter. För långsiktigt hållbara resultat är kommunens engagemang avgörande.

Riksorganisationen Hela Sverige ska leva

Vår uppgift är att stödja lokal utveckling för ett hållbart samhälle. Vi ger råd och stöd till lokala utvecklingsgrupper och tillhandahåller redskap för framgångsrikt lokalt arbete. Vi är också en organisation som påverkar genom att lyfta de frågor som är betydelsefulla för människorna på landsbygden.

**Hela Sverige
ska leva!**

Stortorget 7, 111 29 Stockholm
Telefon 08-24 13 50 • Telefax 08-24 28 05
info@helasverige.se • www.helasverige.se

Projektets medfinansiärer

Tillväxtverket

Hela Sverige ska leva

Länsstyrelsen i Norrbotten

Länsstyrelsen i Väster-
norland

Länsstyrelsen i Jämtland

Länsstyrelsen i Sörmland

Länsstyrelsen i Örebro

Länsstyrelsen i Jönköping

Länsstyrelsen i Kalmar

Bodens kommun

Arvidsjaurs kommun

Kiruna kommun

Haparanda kommun

Örnsköldsviks kommun

Strömsunds kommun

Lindesbergs kommun

Askersunds kommun

Katrineholms kommun

Västerviks kommun

Borgholms kommun

Kalmar kommun

Nybro kommun

Vetlanda kommun

