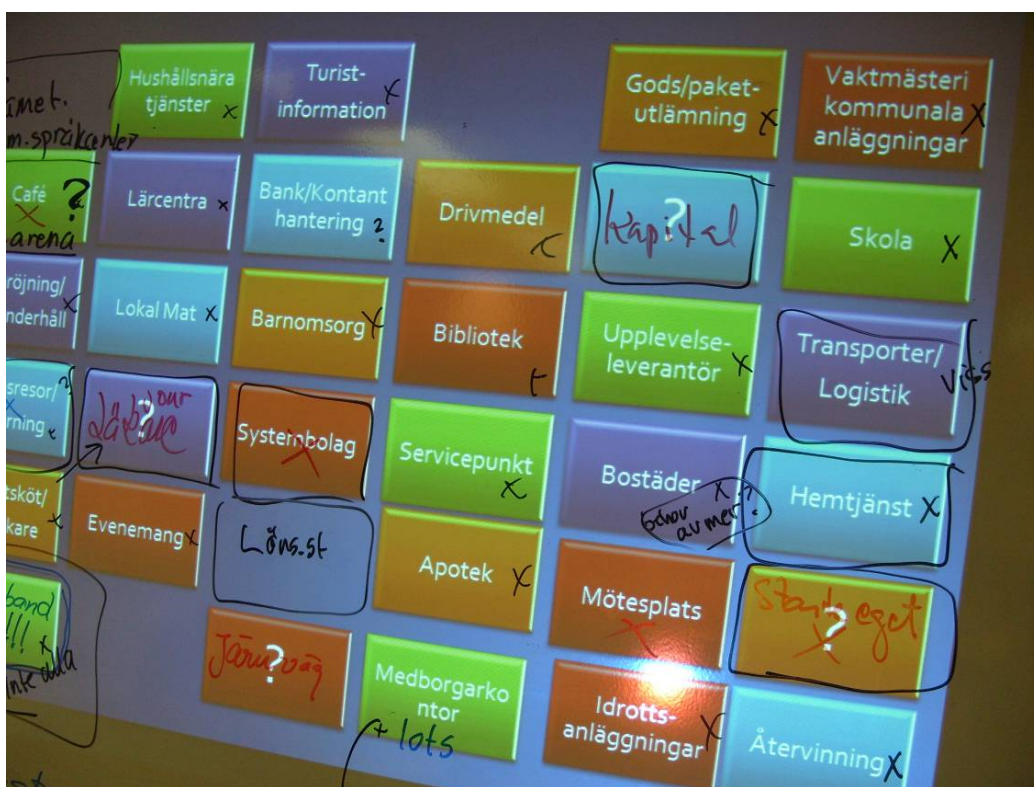


# Regionala serviceprogram

– delredovisning februari 2011 –



Vilken typ av service ska finnas i gles- och landsbygder och hur kan den samordnas? Bilden ovan utgjorde utgångspunkt för diskussioner i Västerbotten. Foto: Maria Kristoffersson.

Tillväxtverket, Östersund, 2011-03-08  
*Regional samverkan och landsbygdsutveckling*  
Box 3034  
831 03 Östersund  
[www.tillvaxtverket.se](http://www.tillvaxtverket.se)

Har du några frågor om denna rapport, kontakta:  
Pär Ove Bergquist  
Telefon 08-681 95 89  
E-post: [parove.bergquist@tillvaxtverket.se](mailto:parove.bergquist@tillvaxtverket.se)

# Sammanfattning

Tillväxtverket har i uppdrag att stödja länens arbete med framtagande och genomförande av de regionala serviceprogrammen. Denna andra delredovisning beskriver hur uppdraget bedrivits sedan föregående rapportering, vilka län som har färdiga serviceprogram februari 2011 samt vilka aktiviteter som hittills påbörjats inom ramen för programmen.

I redovisningen har särskilt fokus lagts på att beskriva insatser för de i riktlinjerna uppmärksammade områdena:

- Samordning av kommersiell och offentlig service
- Tillgänglighet till drivmedel och dagligvaror
- Ideella sektorns medverkan inom serviceområdet
- Ökad tillgänglighet till service för personer med funktionsnedsättning
- Partnerskapsarbetet

Tillväxtverkets metodstödjande roll i framtagandet av programmen har under 2010 övergått till en mer kunskapsförmedlande roll där verket lyfter fram goda exempel och verkar för en spridning av modeller och arbetssätt mellan olika delar av landet. Det är verkets ambition att stödja länen utifrån deras egna behov och därför kan formen på stödet variera. En viktig roll är att stödja samverkan mellan aktörer, både inom och mellan län. Detta arbete börjar ge resultat, då vi ser att olika län har mer och mer egen kontakt, gör studiebesök hos varandra etc.

I det metodstödjande arbetet märks tydliga synergieffekter med Tillväxtverkets program *Lokala servicelösningar* då ett flertal län hänvisar till projekt som finansieras av programmet. Dessa nationella metod- och idéutvecklingspengar har en viktig roll när det gäller att stimulera till insatser inom de regionala serviceprogrammen.

I februari 2011 hade 20 län regionala serviceprogram. En viktig utgångspunkt för serviceprogrammen är att stimulera samverkanslösningar mellan kommersiell och offentlig service. För att kunna behålla en acceptabel servicenivå spelar dagligvarubutiken en viktig roll som central punkt för närområdets utveckling. För att dagligvarubutikerna ska få bättre förutsättningar att driva och utvecklas krävs att de får möjlighet att bredda sin verksamhet med annan kommersiell service men även med viss offentlig service. Det finns flera insatser som har påbörjats under 2010 vilka handlar om att utveckla servicepunkter med dagligvarubutiken som bas. Kommuner i flera län arbetar aktivt med att samordna service i befintliga butiker. I det större landsövergripande projektet *"Hållbara lokala servicelösningar"* som drivs av *Hela Sverige ska leva* ingår 15 orter i åtta län. Dalarna, Värmland och Västerbotten är några av de andra länen där det också drivs intressanta projekt inom området

Att utveckla eller ta fram kommunala servicestrategier är ett annat område som har tydlig koppling till samverkanslösningar mellan kommersiell och offentlig service. Här finns flera intressanta insatser som drivs i länen bl.a. i Örebro län och Västra Götaland.

Insatser inom de regionala serviceprogrammen ska stärka dagligvarubutiker och drivmedelsstationer med strategisk betydelse för varu- och drivmedelsförsörjningen. Dessa serviceslag utgör viktiga delar för en Orts attraktivitet och är viktig för både invånare och företag i gles- och landsbygder. Merparten av länen bedömer att läget känns relativt stabilt avseende utvecklingen av tillgänglighet till butiker. Men det är flera som påpekar att det är tack vare ökningen av stödet till kommersiell service som flera butiker inte lagts ner det senaste året. De flesta länen upplever även att tillgängligheten till drivmedel är relativt god. Flera län menar att den befarade "mackdöden" till viss del har undvikits tack vare ökade investeringsstöd det senaste året och de 30 mkr som regeringen avsatte för 2009-2010.

I länen beskrivningar av den ideella sektorns medverkan i arbetet med att utveckla servicen på landsbygden lyfts byalag, hembygdsföreningar, idrottsföreningar och andra intresseorganisationer upp som viktiga aktörer. Det är ofta dessa som var för sig eller tillsammans påkallar problem med serviceförsörjningen på landsbygden och de medverkar ofta i den fortsatta processen för att försöka hitta hållbara lokala servicelösningar.

Partnerskapets roll är tydligt beskrivet i riktlinjerna för serviceprogrammen. Här framgår att regionerna har full frihet att själva välja den typ av partnerskap man bedömer som mest

ändamålsenligt för att hantera hela serviceperspektivet. Här finns län som har ett separat partnerskap för servicefrågorna samt län med ett gemensamt partnerskap för landsbygdsprogrammet och serviceprogrammet. Två län har ett större regionalt partnerskap för länets strategiska utvecklingsfrågor (RUP/RTP) som även behandlar servicefrågorna. Fem län har ännu inte något partnerskap för serviceprogrammet. En slutsats som kan dras är att de län som har det mest aktiva arbetet kring servicefrågorna och som har flest pågående projekt eller insatsområden med operativ verksamhet, är också län med ett separat partnerskap för serviceprogrammet

I bilaga till rapporten beskrivs för respektive län vad som pågår inom de länsspecifika insatsområden som prioriterats i respektive regionalt serviceprogram. Vid kommande års redovisningar kommer även större vikt att läggas på beskrivning av insatsernas resultat.

# Innehåll

1	Inledning.....	7
1.1	Bakgrund.....	7
1.2	Uppdrag .....	7
1.3	Nationellt metodstöd.....	8
	Programmet Lokala servicelösningar .....	9
2	Regionala serviceprogram - februari 2011 .....	10
2.1	Insatsområden/aktiviteter i de regionala serviceprogrammen.....	11
3	Samordning av kommersiell och offentlig service .....	12
4	Tillgänglighet till dagligvaror och drivmedel.....	15
4.1	Dagligvaror .....	16
4.2	Drivmedel .....	16
4.3	Länens bedömning av det senaste årets utveckling av tillgänglighet till dagligvaror och drivmedel.....	17
5	Ideella sektorns medverkan inom serviceområdet .....	20
6	Ökad tillgänglighet till service för personer med funktionsnedsättning.....	22
7	Partnerskapsarbetet .....	23
7.1	Separat partnerskap för det regionala serviceprogrammet.....	24
7.2	Partnerskap gemensamt med landsbygdsprogrammet .....	25
7.3	Större regionalt partnerskap .....	26
7.4	Län utan partnerskap för serviceprogrammet.....	27

Bilaga 1: Länens insatser i de regionala serviceprogrammen



# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Regeringen gav i december 2008 Konsumentverket i uppdrag att i samråd med Glesbygdsverket utarbeta förslag till riktlinjer för framtagande av regionala serviceprogram. Varje län fick därefter i uppdrag att utarbeta regionala serviceprogram under 2009. Programmen ska genomföras under perioden 2010-2013.

Konsumentverket fick i uppdrag att stödja länsstyrelser eller i förekommande fall, regionala självstyrelseorgan respektive samverkansorgan, i framtagande av programmen<sup>1</sup>. 1 april 2009 fördes ansvaret över till Tillväxtverket.

De regionala serviceprogrammen är en fortsättning och vidareutveckling av de lokala utvecklingsprogram för kommersiell service som genomfördes 2002-2007. Regeringen ansåg att programformen skapat förutsättningar för ökat samarbete mellan olika aktörer och insatser, vilket inneburit effektivare insatser i strategiskt viktiga serviceorter. Eftersom utvecklingen visar på en fortsatt utglesning av servicen har behovet av samordning ökat ytterligare. Därför ska det strategiska servicearbetet i länen fortsätta inom ramen för de regionala serviceprogrammen.

I riktlinjer för de regionala serviceprogrammen beskrivs att utgångspunkten för programmen är den kommersiella servicen i serviceglesa områden. Men för att dess servicegivare ska få bättre förutsättningar att driva och utvecklas krävs att de får utökade möjligheter att bredda sin verksamhet med annan kommersiell service men även med viss offentlig service. Samverkanslösningar mellan kommersiell och offentlig service och den ideella sektorn är ett område som bör uppmärksammas och uppmuntras. I riktlinjerna betonas vikten av att uppmärksamma tillgängligheten till drivmedel och dagligvaror samt insatser för att öka tillgängligheten till service för personer med funktionsnedsättning.

De regionala serviceprogrammen ska bidra till en bra tillgänglighet till kommersiell och offentlig service för såväl medborgare som företag och därigenom bidra till goda levnads- och tillväxtförutsättningar i gles- och landsbygder. Detta är en breddad ansats sedan de tidigare lokala utvecklingsprogrammen för kommersiell service 2002-2007 där medborgarens/konsumentens tillgänglighet till service var det centrala perspektivet.

Enligt riktlinjerna för serviceprogrammen ska innehållet förankras i breda partnerskap där företrädare för kommuner, lokalt näringsliv, servicegivare samt lokala utvecklingsgrupper ska ingå.

Länen ska som utgångspunkt för sina serviceprogram även genomföra en analys av respektive läns problem och möjligheter gällande olika huvudfrågor och serviceslag.

En god tillgång till service är en viktig tillväxtförutsättning, därför bör serviceprogrammet samordnas med regionala utvecklingsprogram och tillväxtprogram. Insatser ska även samordnas med landsbygdsprogrammet och Leader-programmen.

## 1.2 Uppdrag

I Tillväxtverkets uppdrag ingår också att lämna delredovisningar till Näringsdepartementet enligt:

1. 26 februari 2010 (anstånd till 12 mars)
2. **25 februari 2011** (anstånd till 11 mars)
3. 24 februari 2012
4. 22 februari 2013
5. Slutredovisning senast 28 februari 2014

Denna andra delredovisning beskriver hur uppdraget bedrivits hittills, vilka län som har färdiga serviceprogram februari 2011 samt vilka aktiviteter som hittills påbörjats inom ramen för programmen.

---

<sup>1</sup> Regeringsbeslut N2008/6731/RT – Uppdrag att stödja framtagande och genomförande av regionala serviceprogram

För att få en likartad redovisning har länen uppmanats att beskriva arbetet enligt särskild redovisningsmall (se bilaga). I redovisningen har särskilt fokus lagts på att beskriva insatser för de i riktlinjerna uppmärksammade områdena:

- Samordning av kommersiell och offentlig service
- Tillgänglighet till drivmedel och dagligvaror
- Ideella sektorns medverkan inom serviceområdet
- Ökad tillgänglighet till service för personer med funktionsnedsättning
- Partnerskapsarbetet

I bilaga 1 beskrivs för respektive län vad som pågår inom de länsspecifika insatsområden som prioriterats i respektive regionalt serviceprogram. Vid kommande års redovisningar kommer även större vikt att läggas på beskrivning av insatsernas resultat. Redovisningen baseras på det skriftliga innehållet i redovisningar från samtliga län.

### 1.3 Nationellt metodstöd

Tillväxtverket har sedan förra delredovisningen fortsatt att genom olika aktiviteter stödja länsstyrelser, eller i förekommande fall regionala självstyrelseorgan respektive samverkansorgan, i genomförande och uppföljning av de regionala serviceprogrammen.

När Tillväxtverket sammanställde den årliga uppföljningsrapporten i februari 2010 hade 17 av 21 län lämnat in sina program. Tillväxtverket har uppmanat och fortsatt att stödja även resterande län att utforma program. För dessa län har Tillväxtverkets dokument för metodstöd *"System för målformulering, uppföljning och utvärdering av de regionala serviceprogrammen"* utgjort ett viktigt underlag. Metoddokumentet är ett stöd till serviceprogrammets framtagande, utveckling, uppföljning och utvärdering. Syftet är bland annat att skapa enhetlighet och jämförbarhet mellan länens serviceprogram.<sup>2</sup>

Den metodstödande rollen i framtagandet av programmen har annars övergått till en mer kunskapsförmedlande roll där Tillväxtverket lyfter fram goda exempel och verkar för en spridning av modeller och arbetsätt mellan olika delar av landet.

Det är verkets ambition att stödja länen utifrån deras egna behov. Därför kan formen på stödet variera. Vissa län inbjuder Tillväxtverket till partnerskapsmöten eller andra övergripande möten av strategisk karaktär. Då prioriterar verket alltid att delta. Andra län driver utvecklingsprojekt med finansiering från programmet lokala servicelösningar. Då fokuseras dialogen gärna kring de konkreta insatserna, ibland genom fysiska möten men också i hög grad via telefon och e-post. Ytterligare andra län fokuserar sitt arbete nästan enbart på stöd till kommersiell service. I dessa fall är Tillväxtverkets roll som "bollplank" kring förordningen den vanligaste formen av stöd. Konkreta frågor kring stöden kan dock ofta även leda till bredare diskussioner kring olika insatser. Sammantaget kan Tillväxtverket efter två år som ansvarig myndighet konstatera att en löpande dialog förs med samtliga län, dock i varierande grad och med olika fokus.

En viktig roll är att stödja samverkan mellan aktörer, både inom och mellan län. Tillväxtverket har i flera fall agerat "dörröppnare" eller "brobyggare" när olika aktörer inom ett län behöver samarbeta. Verket arbetar också löpande med att sammanföra län som kan ha nytta av varandras kunskap. Detta arbete börjar ge resultat, då vi ser att olika län har mer och mer egen kontakt, gör studiebesök hos varandra etc.

Tillväxtverket har sedan förra uppföljningsrapporten arrangerat ett seminarium för regionala kontaktpersoner på serviceområdet. Det



Västerbottens länsövergripande serviceprojekt på besök i Dalsland tillsammans med Västra Götalandsregionen. Foto: Maria Kristoffersson.

<sup>2</sup> Tillväxtverket (2010). Info 0126: *System för målformulering, uppföljning och utvärdering av de regionala serviceprogrammen*

genomfördes 21 september 2010 i Stockholm. Det kombinerades med ett möte för Tillväxtverkets regionala kontaktpersongrupp för tillväxtfrågor (RKG) och Centralt samordningsforum (CSF) som är Tillväxtverkets nationella forum för servicefrågor. Totalt deltog cirka 50 personer (cirka 70 inklusive CSF). Av dem som svarade på utvärderingen ansåg 50 procent att seminariet i hög grad bidragit till ökat lärande. 42 procent ansåg att seminariet i viss grad bidragit till ökat lärande. 42 procent ansåg att seminariet i hög grad bidragit till ökad samverkan med andra län. 35 procent ansåg att seminariet i viss grad bidragit till ökad samverkan med andra län.

### **Programmet Lokala servicelösningar**

I det metodstödande arbetet märks tydliga synergieffekter med programmet *Lokala servicelösningar*<sup>3</sup>. Ett flertal län hänvisar till projekt som finansieras av programmet. Dessa nationella metod- och idéutvecklingspengar har alltså en viktig roll när det gäller att stimulera till insatser inom de regionala serviceprogrammen.

Programmet ger också Tillväxtverket ett tydligt mandat att ta initiativ till och föra dialog om nya lösningar som borde provas. Flera av länens projekt har växt fram genom diskussioner med verket. Ett sådant exempel är projektet *Lärande om innovativ upphandling* där fyra län ingår.

Flera län hänvisar också till projekt som genomförs av andra aktörer än länen själva, men med finansiering av bl.a. Tillväxtverket. Ett sådant är Hela Sverige Ska Levas projekt om hållbara servicelösningar i olika delar av landet, där 15 orter ingår. Flera av de projekt som redovisas under avsnittet *Samordning av kommersiell och offentlig service* finansieras också av programmet lokala servicelösningar.

---

<sup>3</sup> Regeringsbeslut (N2009/465/RT), *Uppdrag att stimulera framtagandet av lokala lösningar och initiativ på serviceområdet*

## 2 Regionala serviceprogram - februari 2011

I februari 2011 hade 20 län färdiga regionala serviceprogram. I tabell 1 framgår när länen var färdiga med sina program. Det är endast Jönköpings län som ännu inte har något regionalt serviceprogram.

**Tabell 1: Regionala serviceprogram februari 2011**

<b>Län</b>	<b>Datum</b>
Norrbottn	2009-12-10
Halland	2009-12-11
Södermanland	2009-12-18
Blekinge	2010-01-04
Östergötland	2010-01-13
Kronoberg	2010-01-19
Västmanland	2010-01-20
Gotland	2010-01-27
Örebro	2010-02-11
Jämtland	2010-02-12
Kalmar	2010-02-15
Västerbotten	2010-02-24
Skåne	2010-04-27
Gävleborg	2010-04-30
Värmland	2010-06-24
Dalarna	2010-06-28
Uppsala	2010-07-06
Västra Götaland	2010-06-14
Västernorrland	2010-08-31
Stockholm	2011-01-31
<b><u>Ej färdiga</u></b>	
Jönköping	

Länen har kommit olika långt i genomförandet av olika insatser och åtgärder i programmen. Detta skulle kunna bero på att länen blev klara med programmen vid olika tidpunkter och att de som blev färdiga tidigt har hunnit längre i genomförandet. Men tittar vi på genomförandet av insatser och exempel på pågående aktiviteter så stämmer inte detta. Det framgår längre fram i denna redovisning att flera av de län som har en mer aktiv och omfattande verksamhet i genomförandet blev färdiga med sina serviceprogram senare under 2010. Några sådana län är Västra Götaland, Dalarna, Gävleborg, Västerbotten, Örebro och Kronoberg. I bilaga 1 redogörs med länens egna ord vilka insatser som pågår och som har genomförts under 2010.

## 2.1 Insatsområden/aktiviteter i de regionala serviceprogrammen

Sedan den första delredovisningen (februari 2010) har en uppdaterad genomgång gjorts av samtliga serviceprogram, med fokus på prioriterade insatsområden och specifika åtgärder/aktiviteter. I tabell 2 har dessa grupperats i olika huvudaktiviteter och här framgår vilka län som har inriktning mot respektive aktivitet. En markering (X) under en huvudaktivitet innebär antingen att det aktuella serviceprogrammet innehåller specifika insatsområden med liknande namn eller att det utgörs av en aktivitet inom ett insatsområde med annat namn. (Grönmarkering= aktiviteter har genomförts/påbörjats)

**Tabell 2: Länens prioriterade insatsområden/aktiviteter i serviceprogrammen fördelade på huvudaktiviteter - februari 2011**

Län	Tillgänglighet till dagligvaror	Säkra tillgången till drivmedel	Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning	Lokal upphandling	Samordning av kommersiell och offentlig service	Samordnade transport/logistiklösningar	Kommunala servicestrategier	Tekniska lösningar, betaltjänster, bredband	Partnerskap, regionalt samråd
Blekinge	X	X	X	X	X				X
Dalarna	X	X	X	X	X	X	X		
Gotland	X	X	X						
Gävleborg	X	X	X	X	X	X	X		X
Halland	X	X	X		X				
Jämtland	X	X	X		X	X		X	
Jönköping*									
Kalmar	X	X	X		X		X		
Kronoberg	X	X	X	X	X		X		
Norrbottnen	X	X	X	X	X	X			
Skåne	X	X		X		X			
Stockholm	X	X			X			X	
Södermanland	X	X	X		X		X	X	X
Uppsala	X	X	X		X		X		
Värmland	X	X			X		X		X
Västerbotten	X	X	X	X	X	X		X	
Västernorrland	X	X	X	X	X	X	X	X	
Västmanland	X	X		X	X				
Västra Götaland	X	X	X	X	X	X	X		X
Örebro	X	X	X	X	X	X		X	
Östergötland	X	X	X	X	X	X	X		
<b>Antal län</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

\*Länet har ännu inget serviceprogram

### 3 Samordning av kommersiell och offentlig service

En viktig utgångspunkt för serviceprogrammen är att stimulera samverkanslösningar mellan kommersiell och offentlig service. För att kunna behålla en acceptabel servicenivå spelar dagligvarubutiken en viktig roll som central punkt för närområdets utveckling. Allt mer av den offentliga servicen kommersialiseras och i samband med dessa förändringar finns inte längre samma förutsättningar för invånare och företag i gles- och landsbygd att ta del av denna service då etablering av kommersiell verksamhet förutsätter att verksamheten går med vinst. För att dagligvarubutikerna ska få bättre förutsättningar att utvecklas krävs att de får möjlighet att bredda sin verksamhet med annan kommersiell service men även med viss offentlig service. Det kan röra sig om olika kombinationer av serviceslag. Det vanligaste är olika typer av ombudsfunktioner såsom post, apotek och spel. När det gäller offentlig kommunal verksamhet avses i första hand inte direkta insatser för skola, vård och omsorg, det är kommunernas ansvarsområden, men det kan handla om övrig kommunal service via uppkopplad dator eller turistinformation. Statlig service från Arbetsförmedlingen, Skatteverket, Försäkringskassa eller Polismyndigheten är annan service som kan samordnas i en s.k. servicepunkt.

För 2010 har 14 län (17 län har insatsområden/aktiviteter kopplat till frågan) redovisat insatser avseende samordning av kommersiell och offentlig service. I flera av serviceprogrammen finns skrivningar utifrån förslag som lämnades i Lars Högdahls utredning om "Service i samverkan"<sup>4</sup> i slutet av 2009. I länen finns intresse och förväntningar på hur regeringen kommer att hantera förslagen. Dalarna och Kronoberg redovisar t.ex. att aktörer inom ramen för serviceprogrammen är intresserade att genomföra pilotprojekt som till vissa delar överensstämmer med förslag ur utredningen.

Det finns flera insatser som har påbörjats under 2010 vilka handlar om att utveckla servicepunkter med dagligvarubutiken som bas. Flera kommuner arbetar aktivt med att samordna service i befintliga butiker i kommunen.

- I det större landsövergripande projektet "*Hållbara lokala servicelösningar*" som drivs av Hela Sverige ska Leva ingår 15 orter i åtta län. Projektet syftar till att utveckla servicepunkter i dagligvarubutikerna. På orterna finns utvecklingsgrupper som utarbetar ett program och åtgärdsförslag för vad servicepunkten kan innehålla utifrån den behovsanalys som gjorts på orten. Sedan tar utvecklingsgrupperna med stöd av Hela Sverige Ska Leva och Länsstyrelsen/samverkansorgan kontakt med föreslagna servicegivare för att se vilka insatser som kan genomföras. En viktig del av genomförandefasen blir att finna servicelösningar som kan bli tekniskt, organisatoriskt och finansiellt hållbara på lång sikt. En förutsättning för detta är att kommunerna är en del av utvecklingsarbetet. Processen med att utforma servicepunkterna ska vara stilbildande och ge vägledning för andra orter.
- Ett liknande projekt som ovanstående genomförs i tre kommuner i Dalarna respektive Värmland. Projektet "*Hur skapar vi hållbara servicelösningar på landsbygden*", med Länsstyrelsen Dalarna som projektägare syftar till att klargöra vilken offentlig och kommersiell service som medborgarna på landsbygden är i behov av och göra den tillgänglig genom att finna olika hållbara servicelösningar.
- I flera län har mentorsverksamhet för dagligvarubutiker genom Landsbygdsmentorerna och Landsbygdsservice pågått under 2010. Syftet har varit att stärka och utveckla servicen i länen och i detta ingår bl.a. samordning med andra serviceslag.
- Projektet "*Hållbara servicelösningar i Västerbotten*" drivs av Region Västerbotten i nära samarbete med Länsstyrelsen och Länsbyggerådet. Syftet är att skapa hållbara servicelösningar för länets landsbygd genom att utveckla modeller i bred samverkan mellan kommuner, lokala serviceaktörer och medborgare. Projektet har sin utgångspunkt i service som en grundförutsättning för tillväxt. När projektet är avslutat ska förutsättningar för servicepunkter ha skapats i ett antal kommuner och i alla deltagande kommuner ska arbetet med kommunala serviceplaner ha kommit igång.

---

<sup>4</sup> (SOU 2009:92), *Se medborgarna – för en bättre offentlig service*

- Konkrete projekt för att skapa förutsättningar för servicepunkter finns på Gullholmen (Västra Götaland), i Lidhult (Kronoberg) och i Frostviken (Jämtland)

- Andra exempel på försök som genomförs är i Hagfors (Värmland), Nordmalings kommun (Västerbotten), Linneryd (Kronoberg), Linköpings kommun, Örnsköldsvik och Ånge kommuner (Västernorrland) samt Sörsjön, Öje och Svartnäs i Dalarna.



Servicepunkt i Nyåker (Nordmalings kommun). Foto: Anders Kling

Att utveckla eller ta fram kommunala servicestrategier är ett område som har tydlig koppling till samverkanslösningar mellan kommersiell och offentlig service. I 10 av länens serviceprogram finns prioriterade insatser/aktiviteter inom området vilket inrymmer verksamhet med koppling mot tre olika nivåer av kommunala planeringsdokument: översiktsplan, varuförsörjningsplan och serviceplan.

- Länsstyrelsen i Örebro län har startat ett projekt med att ta fram lokala utvecklingsplaner med syfte att samordna och integrera den kommersiella och offentliga servicen med en Orts hela tillväxt- och utvecklingsarbete. I projektet ska kommunerna i samråd med Länsstyrelsen ta fram utvecklingsplaner för de orter som anses som servicestrategiska. I nästa skede ska konkreta åtgärder med koppling till kommersiell och offentlig service genomföras.
- I projektet "*Kommunala serviceplaner i Dalsland*" arbetar tre kommuner i Västra Götaland (Munkedal, Gullspång och Bengtsfors) med att utveckla förutsättningar för lokalt anpassade och samverkande servicelösningar inom områden som definierats av kommunerna. Syftet är också att etablera metoder i kommunernas budgetprocesser för att möjliggöra sådana lösningar.
- I Gävleborg har samtliga kommuner ombetts att upprätta kommunala serviceplaner senast 2011-06-30 med hjälp av råd och riktlinjer från Länsstyrelsen.
- Vingåkers kommun (Södermanland) har arbetat med att utveckla en ny kommunal serviceplan där man bl.a. tittat på samordningen mellan kommersiell och offentlig service.

Offentlig upphandling är beskrivet i tolv serviceprogram varav åtta har separata insatsområden för området. Att arbeta för att kommunala upphandlingar i större utsträckning möjliggör för lokala servicegivare på landsbygden att delta samt att underlätta för servicegivare vad gäller anbudsförfarandet beskrivs som viktigt. Detta är en möjlighet för kommunerna att indirekt stödja servicen på landsbygden.

Länsstyrelsen i Västerbotten, Västra Götalandsregionen, Region Skåne och Dalarna deltar i ett projekt som drivs av Tillväxtverket och som handlar om utbildning om innovativ upphandling. Projektet har påbörjats i Västra Götaland och under våren 2011 kommer förankrings-/planeringsarbetet påbörjas för de insatser som ska genomföras i Skåne under våren och i Västerbotten under hösten 2011. Projektet syftar först och främst till att öka kunskapen om offentlig upphandling hos offentliga tjänstemän, politiker samt mindre producenter/leverantörer av främst livsmedel. Men det handlar även om att vidareutveckla och sprida en utbildningsmodell som bedrivits i Dalarna under det tidigare Kommersiella utvecklingsprogrammet för Dalarna 2004 – 2007.



Diskussion med några av deltagarna vid den första utbildningsträffen i Vänersborg 9 februari 2011.  
Foto: Tillväxtverket

## 4 Tillgänglighet till dagligvaror och drivmedel

Insatser inom de regionala serviceprogrammen ska stärka dagligvarubutiker och drivmedelsstationer med strategisk betydelse för varu- och drivmedelsförsörjningen. Programmen ska ligga till grund för hanteringen av stödet till kommersiell service (investeringsstöd, servicebidrag, investeringslån och hemsändningsbidrag) Det är respektive län/region som ansvarar för prioritering av befintliga medel via anslaget 1:1 Regionala tillväxtåtgärder. Från 2008 har beslutade stöd till kommersiell service ökat från ca. 35 mkr till 44 mkr år 2010. Utöver dessa medel avsatte regeringen 30 mkr för utökade insatser för tillgänglighet till service i gles och landsbygder för åren 2009-2010. Av dessa medel har 20 mkr använts till investeringsstöd för butiker och drivmedelsstationer, varav 15 mkr till drivmedel.

Utvecklingen av tillgängligheten till drivmedel och dagligvaror är viktig för både invånare och företag i gles- och landsbygder. Dessa serviceslag utgör viktiga delar för en orsts attraktivitet. En försämrad tillgänglighet minskar möjligheten för att behålla befolkning såväl som företag. Utvecklingen av besöksnäringen ställer också nya krav på att det finns en god tillgänglighet av service. Den ökande tillströmningen av utländska besökare förväntar sig ofta en affär och bensinstation i varje mindre ort. Om dessa saknas så försämras förutsättningarna för destinationerna att locka besökare och de kommer få svårare att konkurrera med orter i andra regioner.



Dagligvarubutik i skärgården är viktigt för både boende och besökare i skärgården.  
Källö-Knippla (Västra Götaland) Foto: Tillväxtverket

En viktig insats som genomförs i många län är den så kallade mentorsverksamheten där en mentor hjälper lanthandlare med råd och tips om utformning av butikerna, energieffektivisering, ombyggnationer, investeringar i frys- och kyldiskar, kassaregister mm. Stödet till kommersiell service utgör sedan en viktig finansieringskälla för butiker och drivmedelsstationer på landsbygden då butiksinnehavarna ofta har svårt att klara av finansieringen på egen hand och få lån på den allmänna kreditmarknaden. Investeringsstöden bidrar till att förbättra inredning, utrustning och lokaler så att butikerna blir kundvänligare och attraktivare. Lanthandlarna får genom stödet betydligt bättre förutsättningar att driva dagligvarubutikerna, därmed ökar möjligheterna för att trygga tillgången till dagligvaror och drivmedel för boende och företag på flera orter i länet.

## 4.1 Dagligvaror

Dagligvaror har sedan tidigare haft en central roll i diskussionen kring tillgänglighet till service. Med ett minskat befolkningsunderlag blir det allt svårare att upprätthålla landsbygdsbutiker. Ändrade inköpsmönster hos befolkningen och skärpta grossist- och leveransvillkor är de största hoten. Hotet från lågpriskedjor och stormarknader blir allt större och finns över hela landet. Utmaningen är att försöka tillföra fler serviceslag till de mindre dagligvarubutikerna. Drivmedelspump, utlämning av apoteks- och systembolagsvaror, post, turisminformation och betaltjänster är några exempel som kan ge besökaren fler anledningar att besöka butiken. Därmed ökar samtidigt möjligheten till ökad försäljning av dagligvaror. Nedan beskrivs med länens egna ord hur man bedömer utvecklingen av tillgänglighet till dagligvaror det senaste året.



Dagligvarubutik som ombud för flera serviceslag. Ica-Nära i Kall (Jämtland)  
Foto: Tillväxtverket

Merparten av länen bedömer att läget känns relativt stabilt avseende utvecklingen av tillgänglighet till butiker. Det är fem län som redovisar en minskning av antalet butiker. Men det är flera som påpekar att det är tack vare ökningen av stödet till kommersiell service som flera butiker inte lagts ner det senaste året. I hälften av länen bedömer man att det kommer vara en fortsatt hög efterfrågan på investeringsstöd de närmaste åren. Behoven i dagligvarubutiker består bl.a. av ökad standard, byte av kyldiskar, energieffektivisering och tillgängliggörande för funktionshindrade. Åtta län bedömer en ökning av servicebidraget på grund av dålig lönsamhet i flera butiker. Flera butiker har investeringsbehov men dessa kan inte genomföras då likviditeten är för dålig. Med en ökning av servicebidraget kan nödvändiga investeringar i förlängningen möjliggöras och därmed kan butikerna stärkas.

Vid en jämförelse med Tillväxtanalys rapportering<sup>5</sup> av utvecklingen av dagligvarubutiker finns en antydning till liknande tendenser. Tillväxtanalys skriver att antalet dagligvarubutiker i landet har minskat under en lång följd av år. Utvecklingen under det senaste året visar på en fortsatt neråtgående trend, även om nedgången är mindre än under åren närmast innan. Det senaste året minskade antalet butiker med cirka 1 procent eller 61 butiker, att jämföras med 133 respektive 147 butiker under de två närmast föregående åren. Sedan år 1996 har nedgången varit närmare 24 procent.

## 4.2 Drivmedel

Drivmedel har de senaste åren varit ett högaktuellt serviceslag, där flera orosmoln har skapat problem för de flesta län på kort och/eller lång sikt. De stora bolagen lägger ner mindre lönsamma drivmedelsstationer och befintliga servicegivare kan drabbas hårt av t.ex. utgifter för investeringar om man på grund av "pumplagen" tvingas öka sortimentet med förnyelsebart bränsle. Även saneringsproblematiken har lyfts fram som ett hot. Men det finns även exempel på lokalt ägda drivmedelsbolag/föreningar som tar över efter de större bolagen när de drar sig

<sup>5</sup> Tillväxtanalys, Working paper 2010:08, *Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service*,

tillbaka. Turismnäringen lyfts upp som den stora förloraren om drivmedelsstationer läggs ner. Detta gäller särskilt för skärgården och de fjällnära områdena.

Tillväxtanalys skriver i sin årliga rapportering av bl.a. utvecklingen av drivmedelsförsörjningen att omstruktureringen av marknaden under de senaste åren har haft en stor påverkan på både antalet drivmedelsstationer och tillgängligheten. I många gles- och landsbygder har de negativa effekterna av marknadsförändringarna redan slagit igenom på tillgängligheten till drivmedel. Förändringarna under det senaste året har därför varit mindre än åren närmast innan.

Detta framgår även av länens egna beskrivningar av hur man bedömer utvecklingen av tillgänglighet till drivmedel det senaste året. Likt länens bedömning av utvecklingen av tillgänglighet till dagligvaror så upplever de flesta länen att tillgängligheten till drivmedel är relativt god. Flera län menar att den befarade "mackdöden" till viss del har undvikits tack vare ökade investeringsstöd och de 30 mkr som regeringen avsatte för 2009-2010. Dessa medel skulle i första hand användas till utökade insatser i länen för att öka tillgängligheten till drivmedel. Av de 30 mkr har 15 mkr använts till drivmedelsinvesteringar. Dagligvarubutiker har kompletterat sitt utbud med drivmedelpumpar och på flera håll har lokalt ägda s.k. "vita mackar" kunnat ta över när de stora bolagen stängt sina drivmedelsstationer.

#### 4.3 Länens bedömning av det senaste årets utveckling av tillgänglighet till dagligvaror och drivmedel

**Blekinge:** Läget känns stabilt avseende dagligvaror. En butik har stängts under året men det är nära till annan befintlig butik. En butik har gått i konkurs men konkursförvaltare driver butiken vidare. Vad gäller bensinstationer har en mack gått från att vara bemannad till obemannad. I övrigt har inga kända förändringar skett under året.

**Dalarna:** Under 2010 har inga landsbygdsbutiker lagts ner i Dalarna, däremot har det investerats för framtiden i många butiker under året. Vid en kartläggning våren 2008 fanns 54 "sist på orten mackar" i Dalarna. 11 av dessa var hotade genom beslut om nedläggning eller uppsagda leverensavtal. Tack vare omfattande investeringsstöd till lokalt ägda mackar utanför de stora kedjorna fanns vid utgången av 2010 trots detta 50 mackar kvar. Den befarade "mackdöden" i länet har därigenom undvikits.

**Gotland:** Tillgången till drivmedel och dagligvaror har försämrats på två orter som i serviceprogrammet är utpekade som strategiskt viktiga för tillgängligheten på Gotland. I Lärbro beslutade företaget Tankvärt AB med stöd av investeringsbidrag att etablera ett nytt tankställe. I Stenkyrka har Region Gotland under hösten fört diskussioner med företagare på orten som är intresserade av att etablera en ny butik.

**Gävleborg:** Sammanfattningsvis så har en viss försämring skett för lanthandlarna i de prioriterade orterna trots insatser i form av olika former av bidrag till kommersiell service och kompetensinsatser. Orsakerna till detta är främst marknadsförändringar och minskad befolkning i flera orter. En tendens finns även att lite större butiker (10 - 20 mkr) börjar få problem bl.a. orsakat av sämre leveransvillkor. När det gäller drivmedel upplevs inte situationen som akut idag. Turbulensen var som störst under 2008-2009 då bolagen lade ner mackar på löpande band som på vissa orter ersattes med bl. a. ovanjordsanläggningar.

**Halland:** Tillgängligheten till dagligvaruhandel i länet får betraktas som god och tillgängligheten till drivmedel i länet är inget stort problem. En butik har haft och har likviditetsproblem. Under 2010 har ett stöd givits till en befintlig drivmedelsstation.

**Jämtland:** Länet har inte tappat någon av de minsta butikerna under de senaste åren men många butiker har det tufft då omflyttningen i länet tillsammans med åldersstrukturen gör att de minsta orterna med långa pendlingsavstånd och få arbetsställen tappar i befolkning. Många av mellanorts-butikerna som ligger inom en radie av upp till 50 km från huvudorten Östersund har investerat för att konkurrera om kunderna med de nyetablerade stora dagligvarubutikerna i Östersund. Länet har inte upplevt det som media har kallat för "mackdöden". Det har försvunnit några drivmedelsstationer men de har försvunnit i orter där det finns andra leverantörer. Många av stationerna har också gjorts om till automatstationer och friställts från drivmedelsleverantörer. Detta har många gånger underlättat för de serviceföretag som valt att satsa vidare i ny regi.

**Jönköping:** Bedömningen i stort är att servicenivån på landsbygden har bibehållits jämfört med 2009. Endast en eller ett par mindre butiker har lagt ned under 2010. En butik har återuppstått efter att ha varit stängd några år. Flera drivmedelsanläggningar har lagts ned under året, men i huvudsak i orter och områden där alternativ finns inom räckhåll. I en ort, som varit utan drivmedel under några år, har en ny drivmedelsanläggning etablerats i samarbete med en lokal leverantör.

**Kalmar:** Tillgängligheten till drivmedel och dagligvaror är förhållandevis god i Kalmar län. Tillväxtanalys kartor visar, med undantag för skärgården, på förhållandevis korta restider till drivmedelstation och dagligvaror. Det finns dock några platser där man riskerar att förlora drivmedel och dagligvaruförsörjning, men dessa är under "bevakning" och insatser har i flera fall påbörjats för att undvika nedläggning eller hitta en hållbar lösning.

**Kronoberg:** Ingen dagligvarubutik och ingen drivmedelsanläggning har lagts ner under året. Tillgängligheten har förbättrats i och med att en dagligvarubutik har återstartats efter att servicen har varit nedlagd drygt ett år. Med den nya macken i Linneryd som färdigställdes under 2010 men öppnades i januari 2011 förbättras också tillgängligheten till drivmedel.

#### **Norrbotten:**

Ingen dagligvarubutik lades ner under 2010. Det finns idag kvar 40 landsbygdsbutiker i länet varav 15-20 har en nettoomsättning under 4 mkr. Stödet till kommersiell service är avgörande för många butikers fortlevnad i Norrbottens län. Det är svårt att hitta köpare till butiker som är till salu och risken är stor att fler butiker läggs ned de närmaste åren eftersom marginalerna är så små. Det extra stödet för bl.a. drivmedel det senaste två åren har medfört att fyra nya drivmedelsanläggningar kunnat öppnas i länets glesbygdsområden. Ytterligare fyra dagligvarubutiker med drivmedel fick stöd för att kunna göra nödvändiga investeringar i syfte att bibehålla servicen och undgå nedläggning. Ägarstrukturen för drivmedelstationerna är unik eftersom många av dessa ägs av byn där invånarna har förstått vikten av en drivmedelsstation och själva finansiellt bidragit till investeringen. Konsekvensen av en ords nedläggning av dagligvarubutik och drivmedelsstation innebär i slutändan att orten dör ut.

**Skåne:** Endast ett fåtal av invånarna i Skåne har längre än 10 kilometer till en livsmedelsaffär eller drivmedelsstation. Samtidigt är det fortfarande ett faktum att det på landsbygden ofta är en förutsättning att vara bilburen för att kunna nå serviceutbudet, vilket inte alla har möjlighet till, speciellt de äldre som blir allt fler. Under de senaste åren har det skett vissa struktur-omvandlingar på nationellt plan vad gäller drivmedelsstationer, som på sikt kan skapa en problematisk situation på landsbygden, inklusive Skåne.

**Stockholm:** Nio stöd till kommersiell service har kunnat beviljas under 2010. När det gäller nedläggningar känner Länsstyrelsen endast till Ornö, där butiken, på grund av dyra transporter, tvingats lägga ned sina drivmedelsanläggningar, både en landstation och en sjöstation. Arbetet med att påbörja kompetensveckling och tillgänglighetsöversyn i ett antal butiker beräknas påbörjas under 2011.

**Södermanland:** Ett antal stöd till investeringar i lanthandelsbutiker har beviljats. Ofta är dessa butiker kombination dagligvaror/servicepunkter. Lanthandlare jämförs ofta med stormarknaden i staden och då är snabbhet och tillgänglighet viktigt i konkurrensen. Inom "utökade insatser - 30mkr" fanns begränsade möjligheter att stötta kostsamma investeringar. Med relativt kort tid för genomförande och begränsade medel har under 2010 inte några medel använts för att öka tillgängligheten till drivmedel.

**Uppsala:** Inom dagligvaruhandeln har en butik försvunnit (konkurs) och en är mycket nära nedläggning. En butik har återöppnat och den har fått stöd av länsstyrelsen. I vissa perifera delar av länet är det långa avstånd till utbud av både drivmedel och dagligvaror. Tillgången på drivmedelsstationer på landsbygden har varit oförändrat under 2010 eftersom två nya stationer kunnat etableras med stöd av länsstyrelsens extrapengar. I vissa perifera delar av länet är det långa avstånd till drivmedel.

**Värmland:** Av 46 lanthandels butiker i början av 2010 har en lagts ner p.g.a. åldersskäl. Ett par butiker funderar på att slå igen under nästa år om ingen vill ta över. I Ambjörby har en butik övertagits av den lokala fotbollsföreningen. Föreningen tänker dokumentera arbetet kring butiken för att skapa en modell för hur den ideella sektorn kan överta en lanthandel.

Det har satsats stort på drivmedel under 2010. Tre lanthandlare har investerat i sina gamla drivmedelsanläggningar och en handlare har byggt helt nytt med ny "ovanjording" utanför butiken. Två mackar har byggt ut befintlig anläggning och ökat sina cisternvolymmer. Ett oljebolag har byggt en helt ny mack. Totalt finns 30 mackar på landsbygden.

**Västerbotten:** Många lanthandlare i länet har stora problem med vikande befolkningsunderlag och ansträngd likviditet. En livsmedelsbutik med drivmedelsförsäljning har lagts ner i länet (Nästansjö i Vilhelmina kommun). Befolkningen i Svanabyn (Dorotea kommun) har bildat en ekonomisk förening och investerat i en ny bensinanläggning. I Ammarnäs har en företagare köpt drivmedelsanläggningen som under några år ägts av kommunen.

**Västernorrland:** På två orter har butiksindragningar aviserats/genomförts. Den av Posten AB genomförda upphandlingen av paketutlämning har orsakat en del problem för flera fasta utlämningsställen. Detta förstärker svårigheterna för hushåll och företag genom längre restider. Sammantaget har det strukturellt inte skett några mer betydande förändringar i tillgänglighet.

**Västmanland:** Två ägarbyten av lanthandlare har genomförts men bådass framtid bedöms som osäker. Två drivmedelsstationer upplevs som hotade.

**Västra Götaland:** Både nyöppnade och stängda butiker respektive drivmedelsstationer. Många drivmedelsstationer har bytt leverantörer och mindre leverantörer av drivmedel har gjort intåg på marknaden. Intresset för att genomföra förstudier som tittar på förutsättningarna för drivmedelsstationer eller dagligvaror har ökat vilket är ett resultat av genomfört projekt 2009 tillsammans med Hela Sverige ska leva som syftade till att öka kunskapen om man ska kunna förbättra tillgången till drivmedel på landsbygden.

**Örebro:** Dagligvaruförsörjningen fungerar i stort väl i länet. Endast en butiksnedläggning har skett 2010. På tre orter där lanthandeln varit nedlagd har den öppnats igen. Länet hade således fler landsbygdsbutiker 2010 i jämförelse med 2009. Investeringsstöd till butiker har lämnats på 14 orter. Lanthandlarna har genom stödet således fått betydligt bättre förutsättningar att driva dagligvarubutikerna, därmed har dagligvaruförsörjningen kunnat tryggas för boende och företag på flera orter i länet. Länet har inte haft någon större utglesning av drivmedelsstationer. På ett fåtal orter har drivmedelsanläggningen försvunnit, men där pågår ett arbete med företrädare för orten (boende, företag och kommun) om att lösa problemet med drivmedelsförsörjningen. Genom investeringsstöd på fyra orter har drivmedelsstationen kunnat tryggas på dessa orter.

**Östergötland:** Utvecklingen av drivmedel och dagligvaror på landsbygden har varit delvis positiv under 2010. En butik har lagt ner och två drivmedelsstationer (varav en sjömack som ersätter en sliten sjömack i samma hamn) har tillkommit. Under 2008 och 2009 lades det ner ett antal butiker och drivmedelsstationer och denna utveckling avstannade något under 2010. Men det är flera butiker och minst en drivmedelsstation som är akut hotade av nedläggning. Främsta orsaken är bristande lönsamhet.

## 5 Ideella sektorns medverkan inom serviceområdet

Den ideella sektorn och den sociala ekonomin kan fungera som en möjlig lösning för hotad eller förlorad service. Detta lyfts fram i serviceprogram för Blekinge, Gävleborg, Kalmar, Norrbotten och Uppsala. Med social ekonomi menas verksamheter som primärt har samhällliga ändamål, bygger på demokratiska värderingar och är organisatorisk fristående från den offentliga sektorn. I Uppsalas förslag till serviceprogram beskrivs att en, ibland förbisedd, potential till lösningar på olika serviceproblem ligger i enskilda individers och sammanslutningars kreativitet, idéer och drivkraft att förbättra medlemmars och andra boendes situationer i en allt serviceglesare miljö. Den sociala ekonomin är och har varit en viktig del av den lokala servicen, speciellt utanför tätorterna. Här räknas mycket av den ideella verksamhet in som bedrivs av t.ex. idrottsföreningar, pensionärsorganisationer, handikappföreningar, kulturföreningar, ungdomsföreningar, kyrkliga samfund, samfällighetsföreningar hembygdsföreningar och byalag. Tjänsterna som kan tillhandahålls är bl.a. sophantering, underhåll av vägar och idrottsplatser, barn- och ungdomsverksamhet, drift av bygdegårdar och andra samlingslokaler. Men dessa föreningar kan även äga butiksfastigheten som sedan arrenderas ut till handlare eller driva butiker eller drivmedelsstationer i egen regi. I serviceprogram för Blekinge framgår att - *"Dessa organisationer är en resurs och drivande kraft på den blekingska landsbygden"*.

I länens beskrivningar av den ideella sektorns medverkan i arbetet med att utveckla servicen på landsbygden lyfts byalag, hembygdsföreningar, idrottsföreningar och andra intresseorganisationer upp som viktiga aktörer. Det är ofta dessa som var för sig eller tillsammans påkallar problem med serviceförsörjningen på landsbygden och de medverkar ofta i den fortsatta processen för att försöka hitta hållbara lokala servicelösningar. Då föreningar och byalag påbörjar en diskussion om lokal utveckling finns ofta ett stort engagemang och intresse för servicefrågor. Det gäller då inte bara frågor om dagligvaror utan även frågor som drivmedel och bredband samt annan offentlig service som skolor och äldreomsorg. De senare frågorna avhandlas oftast utanför de regionala serviceprogrammen men det finns nära kopplingar och möjliga utvecklingsmöjligheter mellan serviceslagen. En avgörande faktor som påtalas för en lyckad utvecklingsprocess, är en positiv inställning från kommunen. Detta kan då bädda för att en bra offentlig service kan komma närmare de boende på landsbygden. Några exempel på den ideella sektorns medverkan:

- I Dalarnas processarbete inom serviceprogrammet har flera byalag varit med i framtagandet och de medverkar nu även i genomförandeprocessen. I ovanstående exempel om samordning av kommersiell och offentlig service nämndes Kooperativet dalen (Sörsjön), Öje ekonomiska förening och Svartnäs ekonomiska förening i Dalarna. Här finns det starka inslag av den ideella sektorns medverkan. Ett annat exempel från Dalarna är den kartläggning som görs av Dalarnas landsbygdsforum över ytterligare exempel på samverkan mellan ideella organisationer och kommuner.
- I Gävleborg har den mentor som arbetar inom serviceprogrammet deltagit i ett flertal byalagsträffar där samordning av service är en stående diskussionspunkt.
- Föreningen Fjällsjö framtid i Jämtland driver ett utvecklingsarbete i samarbete med Strömsunds kommun om en eventuell s.k. servicenod i orten Backe. Målet är att teckna serviceavtal mellan kommunen och olika aktörer för genomförande av olika servicefunktioner.

Flera län nämner att det finns flera olika samverkanskonstellationer i länen där föreningar äger fastigheter som sedan hyrs av en lokal handlare eller där föreningen driver butiken eller drivmedelsanläggningen i egen regi. Jämtland är ett av länen men här finns tendenser att dessa konstellationer blir allt färre.

- I Värmland finns nämnda exempel från Ambjörby i Torsby kommun där en fotbollsförening har tagit över butik. I samma län planeras att byggas nya butiker i Östervallsskog (Årjäng) och Östmark (Torsby). Vid framtagandet av underlag till dessa lokala lösningar har diskussioner förts med lokala utvecklingsgrupper på orterna.
- I Öxabäck i Västra Götaland finns planer på att förverkliga något som pågått under 8 års tid. Med ett stort engagemang från bygdeföreningen och kommunen försöker man nu bygga en ny ICA-butik. Planer finns även att i en bok " Hur vi byggde en ny

butik/Hur vi inte byggde en ny butik” dokumentera hela processen och det samhällsengagemang som funnits.

I Östergötland och Örebro län beskrivs arbeten med att utveckla servicepunkter, där den ideella sektorn finns med i utvecklingsgrupper i form av byalag och idrottsföreningar. Det handlar om att ge en helhetsbild över ur en servicepunkt på orten ska se ut och vad den kan innehålla, allt från drivmedel, butiken och till bredband etc. När det gäller bredbandsutbyggnad finns ett stort ideellt engagemang. Inom landsbygdsprogrammet finns t.ex. flera samverkans exempel mellan ideella sektorn och kommunen i syfte att möjliggöra för ett ökat utbud av service via fiber och bredbandstjänster på landsbygden

Länsbygderåden, som regional aktör under föreningen Hela Sverige ska leva, lyfts av flera län fram som en aktiv och framträdande part för den ideella sektorn. Länsbygderåden driver flera viktiga frågor och utvecklingsarbeten i länen.

- I Kronoberg har länsbygderådet drivit frågan om landsbygdsbutikernas inköpspriser. Tillsammans med Länsstyrelsen arrangerade man ett strategiskt samtal där bland annat denna fråga berördes.
- I det landsomfattande projektet *”Hållbara lokala servicelösningar”* som drivs av föreningen Hela Sverige ska leva deltar åtta län. Fokus är att nå bästa möjliga lokala samverkan om serviceutvecklingen på 15 orter på landsbygden. Här informeras om möjligheterna att stödja regionala aktiviteter för att bilda självgående nätverk/föreningar. I Norrbotten har exempelvis det regionala projektet *”Drivmedel i bygden”* startats. Projektet syftar till att samla drivmedelsstationer till en regional förening/nätverk för att skapa en samlad volym och erfarenhet vilket skapar förutsättningar för en hållbar samverkan. En rimligt lönsam logistisk kedja kan förhoppningsvis organiseras genom ett samarbete med en regional drivmedelsdistributör. Även i Västernorrland pågår diskussioner om ett byamackskoncept.
- I diskussionerna inför projektet *”Hållbara servicelösningar i Västerbotten”*, som beskrivs i avsnittet om samordning av kommersiell och offentlig service, så var länsbygderådet en naturlig part. Länsbygderådet finns även med i länets partnerskap för serviceprogrammet tillsammans med andra ideella aktörer såsom Coompanion, PRO, handikapporganisationer och Leader.

Se vidare under beskrivning av vilka aktörer som ingår i partnerskapen för serviceprogrammen.

## 6 Ökad tillgänglighet till service för personer med funktionsnedsättning

I riktlinjer för serviceprogrammen framgår att insatser för att öka tillgängligheten till service för personer med funktionsnedsättning bör uppmärksammas särskilt. I programarbetet ska det finnas en dialog med dessa särskilda grupper för att understödja deras engagemang att påverka och understödja det lokala serviceutbudet. Företrädare för funktionshindrades intressen bör finnas med i de regionala partnerskapen för serviceprogrammen.

Insatser för ökad tillgänglighet för funktionsnedsatta personer ingår ofta som en del av det kontinuerliga arbetet för att öka tillgängligheten till butiker och drivmedel. Oftast ingår en tillgänglighetsinventering inom ramen för butiksmentorernas arbete med efterföljande åtgärdsförslag som leder till investeringar i butikerna. Sju serviceprogram innehåller separata insatsområden för personer med funktionsnedsättning. I övriga län ingår aktiviteterna i insatsområden för dagligvarubutiker. I flera län har en inventering gjorts tidigare år med efterföljande åtgärder vilket innebär att efterfrågan inte varit så stor under 2010. Utifrån länens redovisningar kan sammanfattning göras att merparten av dagligvarubutikerna har åtgärdat tidigare brister de senaste åren. Inventeringen är dock ett kontinuerligt arbete och åtgärder finansieras löpande via investeringsstöd till butiker.

Ett län som bedriver ett ambitiöst arbete med ett specifikt insatsområde för frågan är Dalarna. Arbetet påbörjades under hösten 2010 och består av (se även beskrivning i bilaga):

- Ett forum för dialog inom särskild arbetsgrupp för insatsområdet.
- Identifiering av hinder för tillgänglighet. Dalarnas forskningsråd och Högskolan i Dalarna ska genomföra en studie under våren 2011 för att förhindra problemområden för målgruppen.
- Genom workshops och informationsmöten sprida kunskap om målgruppens problem och exempel på lösningar.

Bevakningsuppdraget av grundläggande tjänster som samtliga länsstyrelser har ansvaret för och som Länsstyrelsen i Dalarna samordnar, har starkt koppling till området. Merparten av länen nämner betaltjänstuppdraget som aktivitet i beskrivning av området. Betaltjänstuppdraget<sup>6</sup> har redovisats i separat rapport från Länsstyrelsen Dalarna och därför går vi inte in på dessa frågor i denna redovisning. Det kan dock konstateras att många län har lagt ner ett stort jobb inom ramen för detta uppdrag.

Se vidare under beskrivning av vilka aktörer som ingår i partnerskapen för serviceprogrammen.

---

<sup>6</sup> Länsstyrelsen Dalarna (2010). Bevakning av grundläggande betaltjänster. Årsrapport 2010.

## 7 Partnerskapsarbetet

Partnerskapens roll är tydligt beskrivet i riktlinjerna för serviceprogrammen. Här framgår att regionerna har full frihet att själva välja den typ av partnerskap man bedömer som mest ändamålsenligt för att hantera hela serviceperspektivet – stort eller litet, formellt eller informellt. Servicefrågorna kan integreras i redan befintliga partnerskap, men regionernas val av partnerskap inklusive vilka aktörer som ingår, ska motiveras utförligt och partnerskapens syfte och roll ska preciseras.

Enligt riktlinjerna visar erfarenheter att det är av betydelse att ta hänsyn till lokalt varierande förutsättningar och de samlade resurser som finns för att utveckla lokalt anpassade servicelösningar. Innehållet i de regionala serviceprogrammen ska därför förankras i breda partnerskap. I partnerskapen ska företrädare finnas för kommuner, lokalt näringsliv, servicegivare samt lokala utvecklingsgrupper. Partnerskapen ska vara en arena för samverkan och samråd för gemensamma prioriteringar. Dialogen mellan det offentliga, intresseorganisationer och privata näringslivet ska fördjupas genom partnerskapen.

Ett väl utvecklat lokalt engagemang är en förutsättning för att det ska kunna skapas nya samverkanslösningar som främjar tillgången till kommersiell och offentlig service. De regionala serviceprogrammen ska ligga till grund för bedömningar av behov av kommersiellt stöd. Kommunerna har ansvar för att varuförsörjningen är planerad på ett sådant sätt att behovet av stöd till kommersiell service kan bedömas. Detta förutsätter kommunernas aktiva medverkan i partnerskapen.

Länen har tillfrågats om hur arbetet inom partnerskapet för serviceprogrammet har utvecklats sedan framtagandet av programmet. Dessutom har frågan ställts om vilka aktörer som ingår i partnerskapet. Nedan har länen grupperats utifrån vilken sorts partnerskap som länen har valt för serviceprogrammet. För respektive län redovisas även vilka aktörer som ingår i partnerskapen (enligt länen beskrivning). Här finns län som har ett separat partnerskap för servicefrågorna, län som har ett gemensamt partnerskap för landsbygdsprogrammet och serviceprogrammet samt län med ett gemensamt regionalt partnerskap för länets strategiska utvecklingsfrågor (RUP/RTP). Sedan finns en grupp av sex län som ännu inte har något specifikt partnerskap för serviceprogrammet.

En slutsats som kan dras är att de län som har det mest aktiva arbetet kring servicefrågorna och som har flest pågående projekt eller insatsområden med operativ verksamhet, är också län med ett separat partnerskap för serviceprogrammet. Dessa partnerskap utmärks av delvis definierade aktörer med i viss mån bestämda roller och ansvar. Till dessa hör främst Dalarna, Västra-Götaland och Västerbotten.

Bland länen med ett gemensamt partnerskap med landsbygdsprogrammet har Kronoberg och Örebro startat upp flera intressanta aktiviteter/projekt inom serviceområdet. Även Västernorrland som av olika anledningar kom igång rätt sent med framtagandet av serviceprogrammet har en bred och intressant ansats för genomförandet av åtgärder. Bland län som ännu inte formerat något partnerskap driver Gävleborg ett ambitiöst arbete i länet. Här har man valt att projektanställa en butiksmotor för programmet.



Foto: Tillväxtverket

Jämtland och Norrbotten som båda brottas med problem avseende både kommersiell och offentlig service, har valt att inkludera servicefrågorna i de större regionala partnerskapen för länens utveckling. Här förankrades serviceprogrammet bland ett flertal aktörer men i genomförandet har dessa aktörer sedan en mindre operativ roll.

## 7.1 Separat partnerskap för det regionala serviceprogrammet

Medverkande aktörer Län	Näringsliv/ serviceföretag	Funktions- hindrades intresseorg	Konsument- intressen	Lokala intr.org/ Ideell sektor	Kommun/ Landsting	Nationell aktör
<b>Blekinge</b>					Kommuner	
<b>Dalarna</b>	Företagarna Kreditgarantiför. LRF Companion	DHR HSO PRO SPF SRF  (se not 7)	Svea	Orsa byaråd Rättviks byaråd Äppelbo byaråd Grangårde intr.för Djurås intr.för Förening Social- ekonomi Leader Länsbygderådet SmåKom	Alla kommun Landsting Region- Dalarna	Försäkrings- kassan Högskolan Polismynd. Skogsstyrelsen
<b>Kalmar</b>	Företagarna LRF Landsbygds- mentor Lanthandlare	PRO DHR		Smålandsidrotten Länsbygderådet Leaderprogram Lokala utveckling- grupper	Kommuner	
<b>Skåne</b>	Näringsliv Skåne LRF Skåne			Leader Övriga i aktiviteter	Kommun- förb. Skåne	SLU Alnarp Länsstyrelsen
<b>Värmland</b>	Ica handlare ICA(nationellt) KonsumVärmland Axfood LRF		Konsum- Värmlands kundråd	Länsbygderådet	Kommun (2 repr.)	Apoteket Posten Systembolaget
<b>Västerbotten</b>	ICA, Axfood ECO-oil AB Företagarförening Butiksmentor	HSO SRF	PRO ST(Stats- tjänstemanna- förbundet.)	Leader Länsbygderådet	5 kommuner (företräder övriga)	Posten AB
<b>Västra Götaland</b>		Kommittén för handikapps- frågor	Kommuner företräder dessa	Bygdeföreningar Länsbygderådet		Flertal statliga servicegivare
<b>Östergötland</b>	Lanthandlare Q-star(drivmedel) ICA, Axfood	HSO			Flertal kommuner	

**Blekinge:** Hela partnerskapet för serviceprogrammet träffas mycket sporadiskt. Under 2010 hade länsstyrelsen enbart möte i grupper eller enskilda möte med medlemmarna. Kommunträffar genomförs regelbundet där servicefrågorna behandlas. Vid dessa möten diskuteras de problem vad gäller servicefrågorna på landsbygden som är kända.

**Dalarna:** I inledningsfasen av utformningen av Dalarnas regionala serviceprogram gjordes en genomgång av det då befintliga partnerskapet. Länsstyrelsen kontaktade ytterligare föreningar, intresseorganisationer och nätverk som bedömdes ha intresse eller behov av serviceprogrammet. I samband med det ökade partnerskapets storlek markant och den ytterligare kompetens och de erfarenheter som då tillkom var värdefulla för utformningen av serviceprogrammet. Partnerskapet har fått två indelningar. Dels de som aktivt deltar i arbetsgrupper inom programmets olika insatsområden, dels de som tillsammans med alla arbetsgrupper möter upp vid de regelbundna partnerskapsträffarna (minst 2 ggr/år). Länsstyrelsen har fortlöpande kontakt med hela partnerskapet via utskick, nyhetsbrev och inbjudningar till olika evenemang.

**Kalmar:** Det partnerskap som samlades vid framtagandet av serviceprogrammet har inte träffats gemensamt under 2010. Däremot träffas och förs dialog med flera av de parter som varit delaktiga. Inte minst har dialogen mellan Länsstyrelsen och Regionförbundet varit god under 2010, bl.a. för att diskutera stöd till investeringar och projekt. Även kontakten med Hela Sverige Ska Leva/Länsbygderådet och Landsbygdsmentorerna har varit intensiv. Dessa två aktörer har viktig information om läget för kommersiell service i länet. Det förs även diskussion med näringslivet, inte minst i specifika projekt och genom kommunernas näringslivschefer och liknande. Länets 12 kommuner och landstinget är Regionförbundets ägare och har varit delaktiga i att fatta beslut om det regionala serviceprogrammet.

<sup>7</sup> DHR – De handikappades riksförbund  
HSO – Handikappföreningarnas samarbetsorgan  
SPF – Sveriges pensionärsförbund  
PRO – Pensionärernas riksförbund  
SRF – Synskadades riksförbund

**Skåne:** Representanter från enskilda kommuner, intresseorganisationer, företag och den idéburna sektorn deltar i varierande grad i de insatser som genomförs och de aktiviteter som anordnas.

**Västerbotten:** Två träffar har genomförts med partnerskapet. Den första tillsammans med partnerskapet för landsbygdsprogrammet. Deltagandet har varit bra. En studieresa kommer att genomföras våren 2011 med syftet att öka kompetensen och kunskapen om olika servicelösningar. Vid landsbygdskonferens i Lycksele kring länets utveckling var partnerskapet för serviceprogrammet inbjudet eftersom service är en viktig förutsättning för landsbygdens överlevnad. Fördjupade diskussioner har förts med olika parter angående eventuella projekt, exempelvis Posten och HSO.

**Västra Götaland:** I en stor region ligger det en utmaning i att engagera alla aktörer som på olika sätt berörs av servicefrågorna. Regionen har valt en modell där man tillsammans med Länsstyrelsen (och landsbygdsprogrammet) diskuterar olika initiativ som är på gång och hur man tillsammans kan stötta olika projekt. Ett nyhetsbrev går ut till hela partnerskapet där det beskrivs vad som pågår inom serviceområdet inom ramen för programmet och där partnerskapets aktörer uppmanas att kontakta Regionen om de behöver stöd (kunskap eller resurser). Vid regelbundna dialoger med butiker och kommuner kring servicefrågorna lyfts sådant som är på gång samt inhämtas kunskap. Det som visar på att arbetet går framåt är att de olika partnerskapsaktörerna hör av sig och vill arbeta med frågorna.

**Östergötland:** Partnerskapsarbetet har under 2010 byggt på kontakter i specifika fall och något organiserat arbete har inte skett. Länsstyrelsen ämnar att i början av 2011 se över hur partnerskapet såg ut vid framtagandet av programmet och eventuellt förändra det något för att anpassa grupper för genomförande av programmet.

## 7.2 Partnerskap gemensamt med landsbygdsprogrammet

Medverkande aktörer Län	Näringsliv	Funktions-hindrades intresseorg.	Konsument-intressen	Lokala intr.org/ Ideell sektor	Kommun/ Landsting	Nationell aktör
<b>Kronoberg</b>	Företagarna LRF mfl.	Ej med direkt		Hembygdsförb. Länsbygderådet	Kommuner: (Näringsliv/ Landsbygdsutv.)	
<b>Södermanland</b>	LRF Coompanion			3 st Leaderprog. Länsbygderådet Hushållnings-sällskapet	Kommuner (näringsliv) Regionförbund	
<b>Västernorrland</b>	Företagarna Svensk handel LRF Kramnet Telia Coompanion	Handikapporg.		Länsbygderådet	Kommuner	
<b>Västmanland</b>	Lanthandlarna				Kommuner	
<b>Örebro</b>	Företagarna LRF	Ej med ännu trots påstötning	PRO	Byalag Hembygdsförb. Idrottsförb. Länsbygderådet Hushållnings-sällskapet	Kommuner (näringslivs-kontor)	Skogsstyrelsen Lantmäteriet Naturskydds-föreningen

**Kronoberg:** Länsstyrelsen har valt att ha ett gemensamt partnerskap med landsbygdsprogrammet. Detta för att inte betunga den skara personer som är engagerade i dessa sammanhang. Partnerskapsmötena har mest bestått av information från Länsstyrelsen hur programmen ligger till och hur utvecklingen ter sig. Några fasta arbetsgrupper finns inte, men emellanåt genomförs gruppdiskussioner kring särskilda frågor.

**Södermanland:** Länsstyrelsen informerar löpande partnerskapet om nyheter inom landsbygdsutvecklingsområdet och vilka stödmöjligheter som finns. Partnerskapet sprider sedan informationen via sina kanaler runt om i länet. Många idéer kommer upp och bollas på mötena. Några speciella arbetsgrupper har ännu inte bildats. Partnerskapet har hittills främst fungerat som informationskanal och för utbyte av tankar och idéer.

**Västernorrland:** Partnerskapet är sammanvävt med partnerskapet för Landsbygdsprogrammet som har utökats med företrädare för handikapprörelsen och Svensk Handel. Ännu inga företrädare för de stora serviceproducerande företagen (som ICA, Posten eller OK) eller specifika kundgrupper (vid sidan av kommunerna, LRF, Länsbyggerådet, etc.). Kommunerna och länsstyrelsen har en samverkansgrupp för kommersiell serviceplanering i anslutning till mentorsprojekt. Partnerskapet har i dialog (i rollen av referensgrupp) med Länsstyrelsen diskuterat och prioriterat aktiviteter inom serviceprogrammet. Detta kommer att ligga till grund för upplägget av Länsstyrelsens ramprojekt *"Hållbar serviceutveckling på landsbygden"* som drivs inom landsbygdsprogrammet.

**Västmanland:** Partnerskapet samordnades med landsbygdsprogrammet av tidsskäl. Personalbrist har gjort att arbetet med att få fram ett eget partnerskap blivit eftersatt. Det är främst kommuner och lanthandlarna själva som deltagit vid framtagandet av programmet.

**Örebro:** Erfarenheten efter cirka ett år med partnerskapet är att det inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Den huvudsakliga kritiken ligger i att partnerskapet ännu inte fått den sammansättning som är önskvärd sett till serviceprogrammets målgrupper, möten hålls inte tillräckligt frekvent, därutöver deltar inte alltid alla aktörer vid alla mötestillfällen. Kopplingen mellan det operativa arbetet i projekt och annat som görs och partnerskapet har dessutom blivit lite för distanserat. Det får övervägas under 2011 om inte partnerskapet ska omformas så att det fyller sitt syfte och sin roll på ett bättre sätt.

### 7.3 Större regionalt partnerskap

Medverkande aktörer	Näringsliv	Funktions-hindrades intresseorg.	Konsument-intressen	Lokala intr.org/ Ideell sektor	Kommun/Landsting	Nationell aktör
<b>Län</b>						
<b>Jämtland</b> (Litet + stort partnerskap)	?	PRO, HSO, SPF (stora partnerskapet)	?	?	Kommuner Landstinget	?
<b>Norrbottn</b>	Företagarna Handelskammaren				Kommuner Landsting Kommunförb.	Lst Universitet AF Banverket Trafikverket Sametinget TCO/LO/ SACO

**Jämtland:** Länet har ett mindre partnerskap bestående av kommunerna. Här arbetar man mer aktivt kring servicefrågorna. Programmet har förankrats i ett större regionalt partnerskap som består av många olika aktörer. Det "stora partnerskapet" har ännu inte varit delaktiga i genomförandet av programmet. Vid årsskiftet gick ansvaret för det regionala tillväxtarbetet över från Länsstyrelsen till Regionförbundet Jämtlands län. Det är oklart om arbetet i det stora partnerskapet ska bestå av samma aktörer som tidigare och vilka frågor som partnerskapet ska omfatta. I "lilla partnerskapet" har under året ett antal möten skett ute i respektive kommun med kommunens näringslivsrepresentanter som har ansvar för servicefrågorna. Detta har dels skett genom gemensamma butiksbesök men även genom telefonmöten och kontakter i vissa frågor kring serviceprogrammet. Skäl till detta är att försöka understödja och komma igång med det praktiska arbetet som måste ske på plats ute i kommunerna.

**Norrbottnen:** Serviceprogrammet togs fram i en arbetsgrupp sammansatt av representanter från Länsstyrelsen i Norrbottens län, länets kommuner, lokala näringslivet, Coompanion och Synskadades Riksförbund. Aktörer från hela länet gavs möjlighet att komma med inspel till programmet. Arbetet förankrades dels genom möten och dels genom utskick till länets kommuner, representanter inom näringslivet, LAG-grupper inom Leader, Swedish Lapland samt organisationer inom ideella sektorn. Strategiska frågor diskuterades och förankrades i länets Regionala partnerskap vilket resulterade i en gemensam överenskommelse mellan länets aktörer om en bild och vision för länet - det regionala serviceprogrammet för Norrbottens län. Den ursprungliga arbetsgruppen har sedan inte haft någon aktiv roll utan förankring och strategiska beslut tas i det Regionala partnerskapet. Länets kommuner har ett särskilt ansvar för att de åtgärder som beskrivs i programmet genomförs. Länsstyrelsen ansvarar för fördelning och prioritering av de regionala medlen.

#### **7.4 Län utan partnerskap för serviceprogrammet**

Gotland, Gävleborg, Halland, Jönköping, Stockholm och Uppsala har ännu inte något aktivt partnerskap för det regionala serviceprogrammet. Länen resonerar lite olika kring eventuella partnerskapets i framtiden.

Region Gotland menar att ansvaret för genomförande av insatser inom serviceprogrammet i första hand ligger på serviceföretagen och dess organisationer, och därför bildades inget formellt partnerskap. Under 2011 kommer ett nytt tillväxtprogram för regionen arbetas fram. I detta arbete kommer Region Gotland att se över de befintliga partnerskap som finns i regionen och arbeta in servicefrågorna i kommande strukturer.

I Gävleborg har ett förslag på vilka personer som ska ingå i partnerskapet tagits fram. Förutom två representanter från Länsstyrelsen föreslås två tjänstemän från kommunerna, två politiker, fyra representanter för bygderåden och fyra handlare att ingå. Första mötet kommer att ske under våren 2011.

I Halland har ansvaret för stödet till kommersiell service samt det regionala serviceprogrammet gått över till Region Halland fr.o.m. 2011. Under 2010 har Länsstyrelsen haft en förhållandevis liten verksamhet med servicefrågor. Arbetet har koncentrerats till handläggning av ärenden och utbetalning av stöd. I samband med detta har underhandskontakter tagits med främst kommunala företrädare. Regionens politiker kommer under våren 2011 ta beslut om hur servicefrågorna ska prioriteras och om eventuell revidering av befintligt serviceprogram.

Jönköping har ännu inte formerat något partnerskap och har heller inget serviceprogram ännu. I stödärenden sker löpande kontakter med bl.a. kommun, byalag/samhällsförening, blocken ICA/Axfood/Coop), Länsbygderådet och Landsbygdsmentorerna. I förekommande fall även med Apoteket och Svenska Spel samt med kommunernas näringslivskontor. I dialog kring tillgänglighet till butiker har dialog förts med HSO (Handikappföreningarnas samarbetsorgan)

Länsstyrelsen Stockholms län har mot bakgrund av de begränsade resurserna inte funnit det meningsfullt att forma ytterligare partnerskap. I Länsstyrelsens partnerskap, Skärgårdsrådet och Exekutivkommittén, ingår representanter för Länsstyrelsen, Landstinget, kommuner, Företagarna skärgården, SIKO (Skärgårdarnas Intresseföreningars Kontaktorganisation) m.fl. SIKO representerar 14 föreningar, privatpersoner och företag (konsumentintressen, funktionshindrade, pensionärer m.fl.)

Länsstyrelsen Uppsala läns huvudsakliga kontaktgrupp är de enskilda lanthandlarna. Av dessa besöks några per år för enskilda samtal. Under 2010 genomfördes fem sådana besök och under 2011 planerar länsstyrelsen att göra ungefär lika många.