



Krokoms
kommun
KROKOMEN TJIELTE

Serviceprogram

Kommersiellt serviceprogram för Krokoms kommun
2023-2030

Vi gör plats för växtkraft



Krokoms kommuns styrdokument

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

POLICY – Krokoms kommuns hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

Fastställt av: Kommunstyrelsen

Datum: 19 april 2023

För revidering ansvarar: Näringslivsavdelningen

Dokumentet gäller för: Förvaltningsövergripande Krokoms kommun

Dokumentet gäller till och med: 31 december 2030

Förord

Den tidigare kommersiella serviceplanen för Krokoms kommun 2015-2020 innehöll både kommersiell och offentlig service. I detta nya serviceprogram beaktas enbart den kommersiella servicen i kommunen. Krokoms kommuns kommersiella serviceprogram gäller för år 2023-2030. Planen ska ses över årligen och revideras vid behov.

I den reviderade versionen är det två tydliga förändringar. Den offentliga servicen lyfts ur detta program och inarbetas istället i den kommande reviderade översiktsplanen. Den tidigare kommersiella serviceplanen ändras till ett kommersiellt serviceprogram, eftersom den både presenterar ett långsiktigt mer strategiskt förhållningssätt, samt en handlingsplan för prioriterade insatser.

Serviceprogrammet kommer att kompletteras med riktlinjer för stöd till kommersiell service, samt uppdragsavtal gällande prioriterade servicepunkter och hemsändning i Krokoms kommun.

Innehåll

1	Inledning, bakgrund och begrepp	7
1.1	Fakta om kommunen	9
1.1.1	Befolkning.....	9
1.1.2	Näringsliv.....	9
1.1.3	Infrastruktur.....	10
1.1.4	Fiberutbredning och mobiltäckning	11
1.2	Bakgrund	11
1.2.1	Regionala serviceprogrammet.....	11
1.2.2	Den kommunala processen.....	12
1.2.3	Begreppet <i>offentlig service</i>	12
1.2.4	Tillväxtverkets definitioner kopplade till offentlig service.....	12
1.2.5	Kommersiell service.....	13
1.2.6	Försäljningsställen för dagligvaror.....	14
1.2.7	Apotek och apoteksombud	14
1.2.8	Postombud och förändringar på postmarknad.....	14
1.2.9	Försäljningsställen för drivmedel.....	14
1.2.10	Grundläggande betaltjänster och kommersiell service.....	14
1.2.11	Krisberedskap och trygghet kopplat till kommersiell service	15
1.2.12	Erfarenheter från föregående planperiod.....	15
2	Krokoms kommuns serviceprogram.....	16
2.1	Syfte.....	16
2.2	Avgränsningar	17
2.3	Övergripande mål	17
2.3.1	Delmål.....	17
2.4	Prioriterade områden och insatser	18
2.4.1	Insatsområde 1	18
2.4.2	Insatsområde 2	20
2.4.3	Insatsområde 3	21
2.5	Uppföljning/Utvärdering	22
3	Metod för ortsanalys och bestämning av kriterier för prioriterade servicenoder	23
3.1.1	Statistikunderlag.....	23
3.1.2	Intervjuunderlag	23
3.1.3	Slutsatser för serviceprogrammets betydelse baserat på de intervjuades synpunkter.....	23

1 Inledning, bakgrund och begrepp

Förändringsarbetet inom EU kopplat till offentlig sektor har fokus på hållbar utveckling enligt de globala målen, med ett tydligt lokalt perspektiv. Detta fokus ska även policyer inom offentlig sektor ha. När en policy fångar platsens särart blir den ett träffsäkert verktyg för rikta både politisk styrning och finansiella medel mot insatser som ger god effekt. Nu riktar EU mycket medel till grön omställning och digitalisering, för att bygga framtida konkurrenskraft. I Krokoms kommun utgör målgruppen för dessa medel en liten kritisk massa som är glest strukturerad. Därför behöver vi arbeta strategiskt med att lyfta våra lokala förutsättningar, behov, utmaningar och möjligheter.

Människors livsval är en stark drivkraft för hållbar regional utveckling. Det betyder bland annat att det blir viktigare och viktigare med attraktiva platser att bo och leva. För företagen är det en stor utmaning att hitta arbetskraft vilket innebär att företag i högre grad än tidigare etablerar sig där människor vill bo.

Krokom är en kommun med stora möjligheter där landsbygden är själen. Här ska alla kunna leva och förverkliga sina drömmar. Det är en stor kommun till ytan vilket även ger utmaningar med till exempel långa avstånd, åldrande befolkning och skillnader i förutsättningar mellan tätort och landsbygd. Tätort och landsbygd är beroende av varandra och landsbygden är svaret på många av våra utmaningar som energiförsörjning och produktionen av råvaror och livsmedel. Det finns en stark växtkraft i landsbygden som kommunen ska ta tillvara på. Hela landet behöver en blomstrande landsbygd, därför jobbar vi vidare för att hitta ytterligare lösningar som ger landsbygden goda förutsättningar att utveckla sin potential.

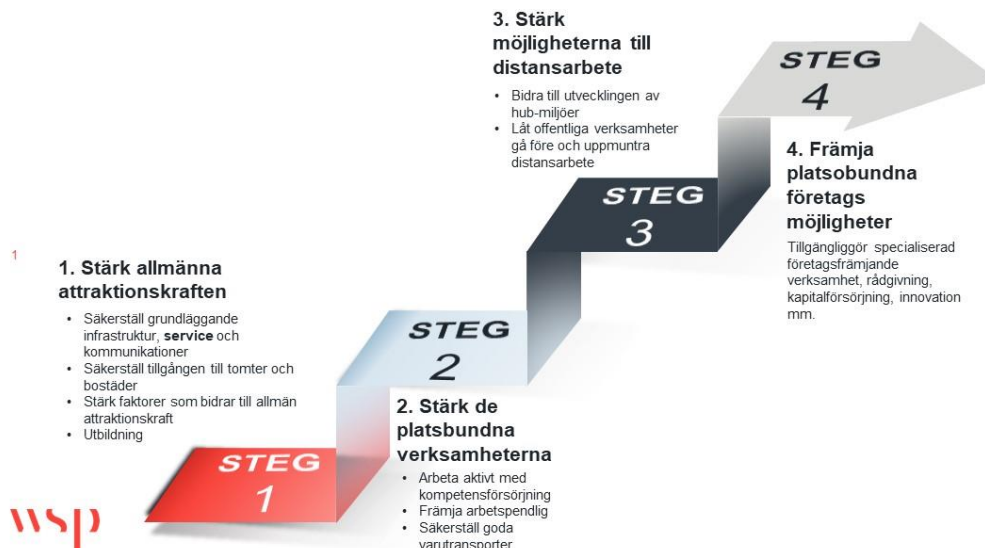
Flera forskare har visat på hur det finns en urban norm i samhället som gör att landsbygderna ställs i kontrast till staden. I dessa normer får staden symbolisera det moderna och utvecklade, medan landsbygden får symbolisera det förlegade och outvecklade. Den urbana normen påverkar både det offentliga och det privata livet. Exempelvis kan den påverka unga människors tendens att flytta till större städer, samt långivares benägenhet att finansiera initiativ på landsbygderna. I ett län som Jämtland och Krokoms kommun den urbana normen en högst aktuell fråga.

Serviceplaneringen i kommunen är viktig av flera anledningar. Det ger en tydlighet för hur kommunen prioriterar och ger förutsättningar för att leva, verka och utvecklas i hela kommunen. Flera samhällstrender som demografiska förändringar, klimatomställning och digitalisering påverkar förutsättningarna för service på landsbygden. Därför är arbetet med att stärka tillgängligheten till grundläggande kommersiell service en viktig del i att nå en hållbar utveckling i kommunen. Det skapar även möjlighet till att arbeta med samhällsberedskap samt möjlighet att planera infrastruktur och service, även ur ett regionalt perspektiv. I det regionala serviceprogrammet tas Hela Sverige ska levas "samhällets behovstrappa" med som en av de strukturella utgångspunkterna. Modellen visar att ett samhälle eller en plats ska kunna vara innovativ och tillväxt ska skapas, så behöver andra basala funktioner

vara på sin plats. Det nedersta steget i trappan utgörs av infrastruktur, kommunikationer, bostäder och så vidare, medan nästa steg handlar om service och trygghet.¹

WSP använder begreppet entreprenöriell landsbygd där de menar att skillnaderna mellan att vara anställd eller företagare kan förväntas minska framöver. Det betyder också att vikten av att lokalisera företag till landsbygderna kommer att förändras. I deras förklaringsmodell för hur landsbygderna kan möta kommande förändringar, handlar det inte bara om fler eller växande företag på landsbygd. Kommunen behöver även ge förutsättningar för fler entreprenöriella människor, som väljer att bo och verka på landsbygden och som har möjlighet att driva företag där. Förutsättningarna beskrivs i en form av en trappa där de första stegen på trappan utgör förutsättningar för de övre stegen.

Fyra steg för en mer entreprenöriell landsbygd



Den kommersiella servicen utnyttjas inte bara av bofasta och av de platsbundna företagen samt andra företag, utan även av besökare med egna fritidshus, besökare som bor på kommersiella boenden och dagsturister. Sammantaget har både de bofasta, företagen och besöksnäringen en betydande påverkan på den kommersiella servicen.

I denna plan beaktas enbart den kommersiella servicen i kommunen.

¹ Samhällets behovstrappa. Källa: Hela Sveriges landsbygdsprogram "Vi vill ha en landsbygdspolitik för hela Sverige för att hela Sverige

1.1 Fakta om kommunen

1.1.1 Befolkning

I Krokoms kommun bor cirka 15 550 personer². 42 % bor i småorter (50-199 invånare) eller någon annanstans på landsbygden. 58 % av kommunens befolkning bodde 2020 i någon av kommunens 11 tätorter, det vill säga en ort med mer än 200 invånare. Kommunen är stor till ytan med sina strax över 6800 kvadratkilometer inklusive vatten. Det är jämförbart med hela Stockholms län.

Kommunens befolkning är spridd över stora delar av kommunen samtidigt som det finns stora skillnader i befolkningskoncentrationen. Mer än halva befolkningen bor förhållandevis koncentrerat i kommunens allra sydöstra del inom cirka två mils radie från Östersund. I det området ligger bland annat Krokoms, Dvårsätt, Åsbygden och Rödön. I resterande delar är befolkningen utspridd med skiftande täthet. Det finns bygder med flera närliggande tätorter och småorter men också påtagligt glesa områden med längre avstånd till närmsta ort.

Inom Krokoms kommun finns stora kontraster gällande tillgång till service. I kommunens mest befolkningstäta områden är tillgången förhållandevis god. Samtidigt finns stora områden där avstånden är betydligt längre och där behovet av service är större än i andra delar av kommunen. Trots detta finns tillgången till basservice fördelad geografiskt över kommunen. Se karta 4.5.

Den demografiska variationen är även den stor inom kommunen. Det är en av flera andra faktorer som påverkar förutsättningarna för en tillgänglig service.

Medellåldern i kommunen ligger på 41,9 år,³ strax över genomsnittet i Sverige som är 41,6 år.⁴

1.1.2 Näringsliv

Näringslivet i Krokoms kommun består av cirka 3133⁵ registrerade företag inklusive skogsägare med F-skatt. Den största delen av näringslivet är småföretag med färre än tio anställda. Näringslivet är diversifierat och företagen finns över hela kommunen. Se karta nedan.⁶

Näringslivets största branscher är verkstad, tillverkning, bygg, trä och livsmedel, samt verksamheter inom de gröna näringarna som exempelvis jord och skog. Turism-, mathantverks-, service- och tjänsteföretag är en viktig del av näringsstrukturen. Företagstillväxten är god och har under senaste åren legat stabilt över riksnittet, vilket ger ett starkt och växande näringsliv i Krokoms kommun.

² FB Kommuninvånardata 2023

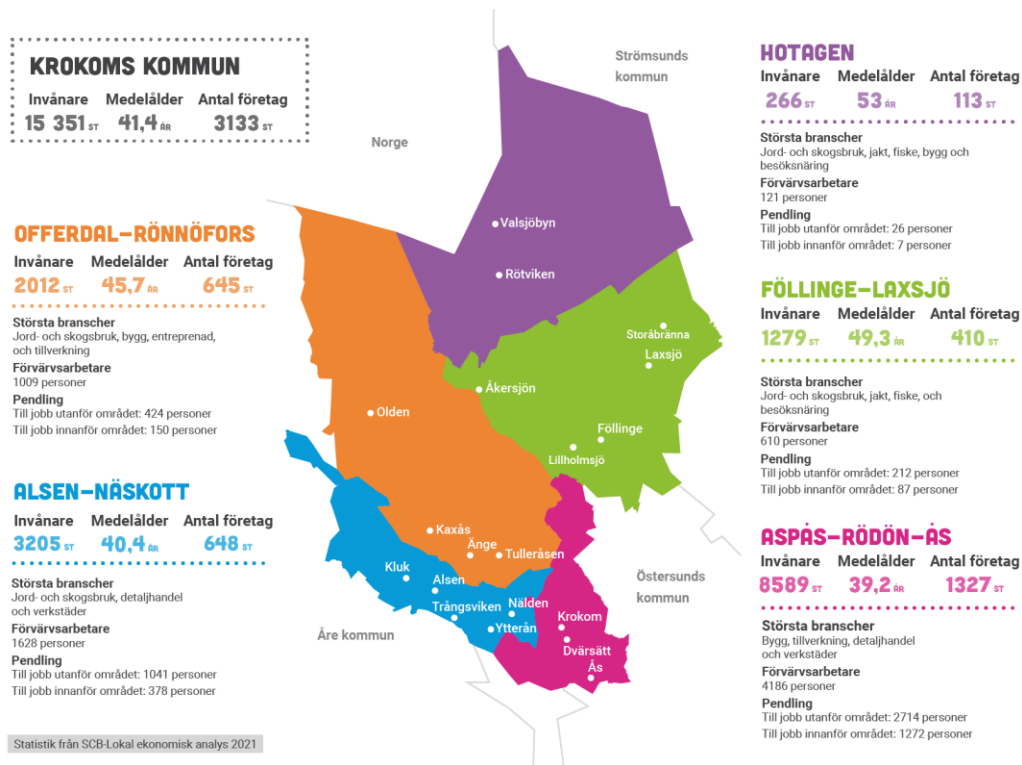
³ SCB 2021

⁴ [Kommuner i siffror \(scb.se\)](https://www.scb.se/kommuner-i-siffror)

⁵ SCB 2021

⁶ SCB 2021 – LEA-statistik

Inom Krokoms kommun finns tre samebyar som bedriver renskötsel. *Njaarke sameby* ligger i nordvästra Jämtland och har åretruntmarker (5 050 km²) inom kommunerna Krokoms och Åre. *Jovnevaerie sameby* ligger i mellersta Jämtland och har åretruntmarker (9 712 km²) inom Krokoms kommun. *Jiingevaerie sameby* ligger i norra Jämtland och har åretruntmarker och sommarbete (22 508 km²) inom Krokoms kommun. För dessa samebyar är servicen såsom livsmedel och drivmedel viktig i framförallt Valsjöbyn, Rötvik och Kaxås. En annan avgörande faktor för samebyarna är mobiltäckningen, som har försämrats på senare år.



1.1.3 Infrastruktur

Infrastrukturen har en helt avgörande roll för att kommunens medborgare ska kunna bo i vår kommun och för att varor och tjänster ska kunna transporteras inom regionen. Den inverkar även på kommunens attraktionskraft för inflyttare och företagsetableringar, både nationellt och internationellt. På Krokoms kommuns vägnät är transporter av människor och varor en utmaning. Dels på grund av kommunens geografiskt stora yta men även på grund av omställningen från fossila till icke fossila drivmedel.

På de vägar som Krokoms kommun är väghållare, ansvarar kommunen för drift och underhåll av vägnätet, gång- och cykelvägar samt vägbelysning. Det är Trafikverket som ansvarar för de statliga vägarna, som till exempel E14, Offerdalsvägen och Rödövägen. Majoriteten av vägarna i Krokoms kommun är enskilda vägar och där är det i regel en lokal samfällighetsförening som ansvarar för skötseln.

1.1.4 Fiberutbredning och mobiltäckning

Ett väl utbyggt bredband är en viktig förutsättning för medborgare, tillväxt, näringsliv, levande landsbygd och utveckling av kommunal verksamhet. Bredbandsnätet i Krokoms kommun ägs av Global Connect som även driver den fortsatta bredbandsutbyggnaden. Läs mer om byggstatus för bredband i Krokoms kommun på GlobalConnects (tidigare IP-Only) webbplats: [GlobalConnect |](#)

Andel med tillgång till bredband/fiber om minst 100 Mbit/s (föregående år inom parentes) ⁷

A) Hushåll: Krokoms 79 % (74), Jämtland 81 % (75), Riket 89 % (87).

B) Arbetsställen: Krokoms 75 % (71), Jämtland 77 % (69), Riket 85 % (82).

För att nå regeringens bredbandsmål om att 99,9 % av befolkningen ska ha tillgång till 100 Mbit/s bredband år 2025 arbetar kommunens bredbandssamordnare gemensamt med Region Jämtland Härjedalen och Global Connect för att tydliggöra behov och möjligheter i kommunen.

Ett tydligt problem i vår kommun, framförallt ute i landsbygden och i glesare områden, är den bristande mobiltäckningen i och med det nedlagda nmt-nätet. Detta utgör inte bara en svårighet och avsaknad av bekvämlighet i vardagen, utan kan även vara livsavgörande. Till exempel kan någon råka ut för en olycka i ett område där inte sjukvården går att nå.

[Täckningskartor - Telia.se](#)

1.2 Bakgrund

1.2.1 Regionala serviceprogrammet

Under 2021 fick Region Jämtland Härjedalen och övriga regioner erbjudande från regeringen att ta fram det regionala serviceprogrammet (Rsp) för åren 2022–2030. I februari 2022 fattade regionala utvecklingsnämnden beslut om att påbörja arbetet med programmet som i Region Jämtland Härjedalen gäller perioden 2023–2030.

Regionala utvecklingsnämnden har tagit fram det regionala serviceprogrammet i samverkan med länets kommuner och Länsstyrelsen Jämtlands län.

Kopplat till det regionala serviceprogrammet finns en årlig handlingsplan. Den gäller arbetet inom tre utpekade insatsområden som främjar utvecklingen av service i regionens gles- och landsbygd. De tre insatsområdena är;

⁷ Post och Telestyrelsen (PTS) bredbandsstatistik för Krokoms kommun 2021.

- *Insatsområde 1.*
Stärka tillgängligheten till kommersiell service för medborgare
- *Insatsområde 2.*
Stärka förutsättningarna för servicegivare med stöd och rådgivning.
- *Insatsområde 3.*
Stärka samordningen mellan offentliga intressenter

Handlingsplanen syftar till att tydliggöra arbetet inom dessa områden med konkreta mål och insatser. Handlingsplanen innehåller en beskrivning av planerade insatser 2023 med uppföljningsbara mål samt information om vem som ansvarar för insatsen och finansiering. Handlingsplanen har hållbarhetsåkrats via en modell som arbetats fram i projektet ”Vägar till hållbar utveckling”, med stöd från Tillväxtverket.

1.2.2 Den kommunala processen

Det kommunala serviceprogrammet är framtaget utifrån erfarenheter från den tidigare kommunala serviceplanen samt utifrån arbetsgruppens samverkan och dialog med de övriga förvaltningarna. I dem ingår bland annat samhällsbyggnadsförvaltningen, socialförvaltningen, kommunledningsförvaltningen, säkerhetsamördnaren samt upphandlingsavdelningen. I processen med att ta fram programmet har vi haft intervjuer och dialog med medborgare, företagare och föreningar om nuläget och deras behov av service.

Programmets prioriterade områden med mål och insatser bygger på att relevanta aktörer inom kommunens organisation samarbetar förvaltningsövergripande. Näringslivskontoret är ansvarig för de insatser som ligger under kommersiell service, men i övrigt är alla berörda förvaltningar ansvariga för att genomföra insatserna i programmet. Näringslivskontoret ansvarar för att följa upp genomförda insatser och vid behov revidera programmet.

1.2.3 Begreppet *offentlig service*

Offentlig service delas in i statlig, regional och kommunal service. Den *statliga servicen* är bland annat tillgång till polis, försäkringskassa, arbetsförmedling samt andra statliga myndigheter och verk. *Regional service* är bland annat regionala stöd för näringslivet, infrastruktur, social välfärd, länskultur, kollektivtrafik och regional utveckling. Den *kommunala servicen* är till exempel tillgång till barnomsorg, förskola och skola, äldreomsorg, bibliotek, beredskaps- och räddningstjänst, bostads-, bygg- och fastighetsärenden, planärenden, vatten och avlopp, avfall och återvinning, miljö och hälsoskyddsärenden, energiförsörjning, bredband samt service till näringsliv och kultur- och fritidsverksamhet.

1.2.4 Tillväxtverkets definitioner kopplade till offentlig service

Enligt Förordning (2000:284) om stöd till kommersiell service gäller att stöd får lämnas i områden där servicen är gles. Stöd kan lämnas för att försörjning av dagligvaror och drivmedel i glesbygd och landsbygd ska kunna upprätthållas, på ett

sätt som är tillfredsställande under de geografiska och befolkningsmässiga förhållanden som råder. Tillväxtverkets definitioner är följande:

Glesbygd: stora sammanhängande områden med gles bebyggelse och långa avstånd till större orter, sysselsättning och service

Landsbygd: områden med liknande förhållanden som i glesbygd men med kortare avstånd till större orter och service

Centralort: kommunens huvudort

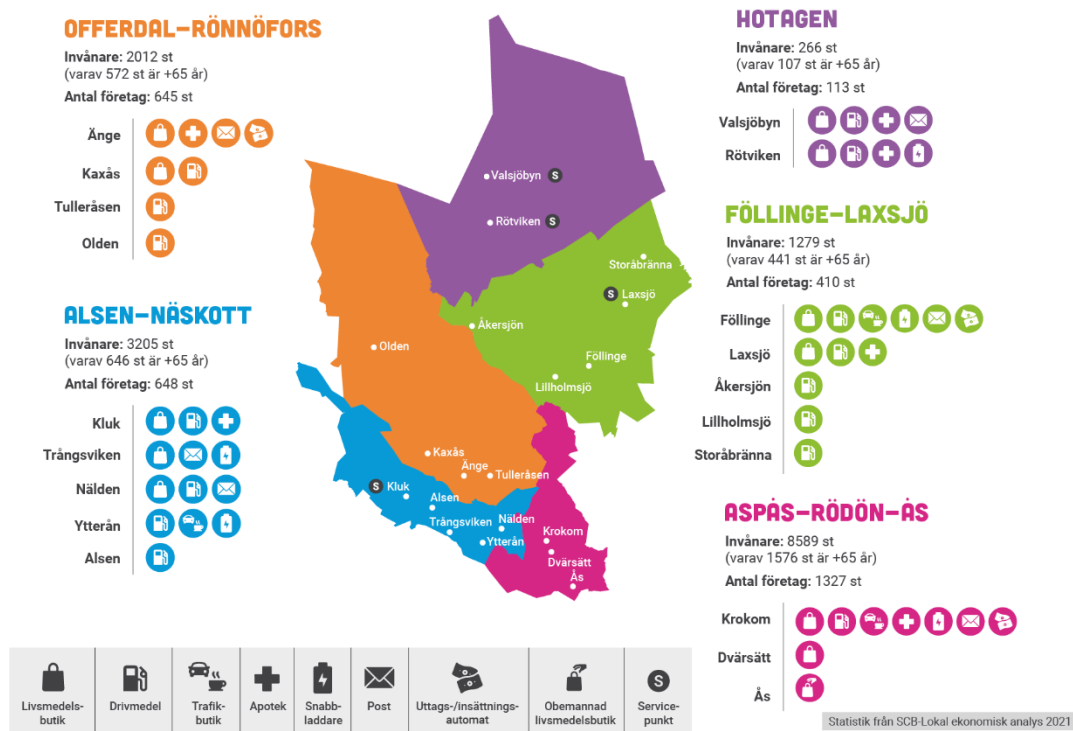
Tätort: en ort med minst 200 invånare i samlad bebyggelse med normalt högst 200 m mellan husen (SCB)

1.2.5 Kommersiell service

Med kommersiell service avses dagligvaror, drivmedel, postombud, apoteksombud och grundläggande betaltjänster (kontantuttag, dagkassersättning, betalningsförmedling).

För att främja utvecklingen på landsbygden behövs planer för både offentlig och kommersiell service, service som är viktig för att skapa attraktiva boendemiljöer och nya möjligheter till jobb. Det är också helt avgörande att det finns en bra infrastruktur (vägar, bredband via fiber och mobil uppkoppling) på landsbygden för att servicen ska kunna fungera för både boende och företagare.

Kommersiell service i Krokoms kommun 23-03-01: se nedan.



1.2.6 Försäljningsställen för dagligvaror

I Krokoms kommun finns sex butiker med fullsortiment inom en till tio kilometers avstånd från tätorterna. För befolkningen utanför tätorterna finns fem dagligvarubutiker där vissa kan ha mer än 40 kilometers till närmsta butik med fullsortiment. Sedan 2015 har en dagligvarubutik lagts ner i Åkersjön. I dagsläget finns totalt elva dagligvarubutiker samt en obemannad butik.

De flesta av dagligvarubutikerna har tilläggservice genom att vara apoteks- och/eller post och paketombud.

1.2.7 Apotek och apoteksombud

Sedan år 2013 har apoteksombuden spelat en viktig roll som komplement till de fullvärdiga apoteken. Huvuddelen av ombudstjänsterna utförs av dagligvarubutiker. Tillväxtverket bedömer att betydelsen av apoteksombud kommer att minska på sikt i takt med att apotekens e-handel utvecklas. Dock är de osäkra på i vilken takt förändringen kommer att ske. Därför anser Tillväxtverket att apoteksombuden kommer att fortsätta vara viktiga för att läkemedelservice ska vara tillgänglig för medborgare i hela landet.

1.2.8 Postombud och förändringar på postmarknad

Antalet brevfrändelser i Sverige har minskat dramatiskt under lång tid i takt med att alltmer korrespondens sker digitalt. Samtidigt växer paketmarknaden i snabb takt, främst på grund av e-handelns utveckling. Den växande e-handeln ger nya möjligheter för företag och boende på landsbygden, men ställer också ökade krav på fungerande infrastruktur och logistikkedjor även utanför städer och större tätorter.

1.2.9 Försäljningsställen för drivmedel

Enskilda försäljningsställen av drivmedel har en mycket stor betydelse för servicens tillgänglighet. Bemannade drivmedelsstationer på landsbygd säljer också ofta dagligvaror och är även ofta ombud för annan service såsom apotek, post- och paket. Detta gäller särskilt platser där det saknas en renodlad dagligvarubutik. Krav på kostsamma investeringar för att möta nya miljöregler har fått stora konsekvenser för många små privatägda drivmedelsstationer. Även elbilarnas snabba frammarsch får stora konsekvenser för stationsnätet för bensin och diesel. Det finns alltså anledning att följa utvecklingen noga.

I Krokoms kommun finns idag femton publika drivmedelsstationer varav tre är trafikbutiker. I fem byar eller orter finns en eller fler möjligheter för snabbbladdning.

1.2.10 Grundläggande betaltjänster och kommersiell service

Utvecklingen på betaltjänstmarknaden leder till nya utmaningar när det gäller betalningssystemets sårbarhet. Med ökad användning av digitala betaltjänstlösningar ökar såväl individens som samhällets beroende av fungerande elförsörjning och

stabil elektronisk kommunikation. Länsstyrelsen Jämtlands län bevakar dessa frågor. [Bevakning av grundläggande betaltjänster 2022 \(lansstyrelsen.se\)](https://www.lansstyrelsen.se/jamtland/om-lansstyrelsen/nyheter/2022/bevakning-av-grundlaggande-betaltjanster-2022)

När kontanthantering minskar har det lett till att det i vissa situationer uppstår brist på kontanter. Dagligvaruhandeln har i viss utsträckning tagit över ansvaret för kontantförsörjningen när bankerna har dragit sig tillbaka. En av anledningarna är att utbyggnaden av det mobila telefon- och bredbandsnätet inte går i samma takt som utvecklingen av kontanthantering. Bankerna tar för givet att folk ska kunna betala med kort, vilket inte blir möjligt då nätuppkopplingen periodvis kan vara bristfällig. Dock skapar kontanthantering problem för handeln. Dels medför den kostnader och dels innebär den en säkerhetsrisk.

Det är avgörande för tillgängligheten till digitala betaltjänster att det finns tillräcklig täckning och nätkapacitet. Alla verksamheter som använder digitala betallosningar behöver ha en förutsägbar och fungerande uppkoppling. Det är dock extra viktigt inom kommersiell service där det är avgörande att betalsystemen fungerar.

1.2.11 Krisberedskap och trygghet kopplat till kommersiell service

Den grundläggande kommersiella servicen och dess nivå är en mycket viktig faktor för att våra medborgare och företagare ska kunna bo, leva och verka i länet. En annan viktig aspekt för serviceplanering är krisberedskap. I kommunen pågår ett projektarbete med SOT-punkter (service och trygghetspunkter). Syftet är att upprätthålla en nödvändig försörjning av livs- och drivmedel i händelse av kris. En SOT-punkt är en plats dit människor kan vända sig vid samhällsstörningar, till exempel vid avbrott i vatten- eller elförsörjningen. Där kan man få information om händelsen samt få övrigt stöd som kan behövas.

Genom en ökad samverkan mellan civilsamhälle, servicegivare och offentliga aktörer kan kunskapen om krisberedskap ökas hos alla. En förutsättning för god krisberedskap är att det finns en stabil infrastruktur avseende elförsörjning, fjärrvärme, vatten, avlopp, fiber och vägar för distribution.

Ur ett totalförsvars- och samhällsberedskapsperspektiv är tillgång till drivmedel avgörande. Samhället befinner sig samtidigt i en energiomställning med mål om utfasning av fossila bränslen. När drivmedelsstationer läggs ned på landsbygden försvinner grundläggande infrastruktur för drivmedelsförsörjning. Den infrastrukturen behövs för den energiomställning som både totalförsvaret och hela samhället ska göra på sikt.

1.2.12 Erfarenheter från föregående planperiod

Under den förra kommunala serviceplanperioden 2015-2020, har de flesta av åtgärderna genomförts. Planen fokuserade på både externa och interna insatser, serviceorter/servicepunkter samt nya innovativa lösningar. Målet har varit att säkerställa att nödvändig service finns på serviceorter och lokala servicepunkter på landsbygden. Se bilaga 4.1

2 Krokoms kommuns serviceprogram

Inom Krokoms kommun är basservicen relativt väl utbyggd på landsbygden. Men den är sårbar, för om en butik eller drivmedelsstation läggs ned blir läget ett helt annat. Det är viktigt att kommunen arbetar för att göra våra bygder ännu mer attraktiva för inflyttare. Det är också viktigt att kommunen arbetar förebyggande och innovativt för att hitta samordningslösningar gällande service på landsbygden. Genom att vi arbetar strategiskt inom ramen för det kommunala serviceprogrammet kan vi främja tillgänglighet till kommersiell och viss offentlig service för företag och medborgare.

Arbetet handlar ofta att öka samordningen av kommersiell och offentlig service för att stärka befintliga servicepunkter. Det kan också handla om att:

- möjliggöra för fler servicepunkter, SOT-punkter och nya mötesplatser
- möjliggöra för attraktiva butiker
- tydliggöra kopplingarna mellan en god tillgänglighet till service och näringslivets utveckling
- utföra rådgivning eller andra företagsstödande insatser.

För att säkerställa basutbudet av service på landsbygden krävs ekonomisk bärkraft hos servicegivaren och möjlighet att attrahera kunder. Detta skapas med hjälp av samordning av olika typer av service. Efter hand har idéerna om hur man bygger samordningslösningar både breddats och anpassats utifrån lokala och regionala förutsättningar.

Utmaningen är här att olika aktörer behöver samverka för att utforma, genomföra och finansiera ekonomiskt bärkraftiga och långsiktigt hållbara lösningar. Många mindre servicegivare har en låg omsättning och låg lönsamhet. Butiker och drivmedelsstationer behöver därför ofta ha ett brett utbud av service för att kunna överleva.

Det kommunala serviceprogrammet synkroniseras med det regionala serviceprogrammet för Krokoms kommun. De prioriterade målgrupperna är medborgare, servicegivare samt företag. Programmet lyfter även vikten av samordning mellan offentliga intressenter i kommunen, till exempel länsstyrelsen, regionen och de olika kommunala förvaltningarna.

Programmet består av syfte, avgränsningar, övergripande mål, delmål samt insatsområden med utpekade åtgärder.

2.1 Syfte

Ett syfte med serviceprogrammet är att säkerställa en långsiktig och hållbar utveckling av servicen i kommunen. Ett annat syfte är att främja och stödja insatser som positivt påverkar tillgänglighet till kommersiell service på landsbygden vad gäller dagligvaror, drivmedel, betalningslösningar och vissa övriga tilläggstjänster.

Ytterligare ett syfte är att peka ut särskilda prioriterade servicegivare och servicepunkter. Detta är viktigt för att tillgodose krav för vissa statliga stöd till kommunen eller till företag, som kräver en kommunal serviceplan för att beviljas.

2.2 Avgränsningar

Serviceprogrammet är begränsat till att i första hand omfatta frågor som är kopplade till kommersiell service.

I planen ingår inte åtgärdsförslag för verksamheter inom skola, vård och omsorg som är ålagda kommunen via lagstiftning. Serviceplanen omfattar inte heller åtgärdsförslag gällande kultur och fritid, näringslivsutveckling, IT-lösningar, bredband, kollektivtrafik eller andra transporter eller logistiklösningar. Serviceplanen omfattar inte heller bostads-, mark- eller lokalförsörjning.

2.3 Övergripande mål

Målsättningen är att servicenivån ska skapa attraktiva boende- och näringslivsmiljöer med möjlighet att starta och driva företag, vilket ska bidra till att fler människor vill flytta till, bo kvar och verka i kommunen. Viktigt är också att attrahera besökare till kommunen och öka besökarantalet.

Krokoms kommun ska bidra till att ge en bevarad eller ökad tillgänglighet till basservice i hela kommunen, som innefattar områden med glesa boendestrukturer där marknaden inte kan tillgodose servicebehovet. Det är prioriterat att hitta olika tillgänglighetslösningar som är behovsanpassade för de lokalboende.

2.3.1 Delmål

Säkerställa att basservice/nödvändig service finns i våra serviceorter och lokala servicepunkter på landsbygden. Servicen kan delas in i fyra olika nivåer:

Nivå 1 - Bevara och utveckla i **centralorten – Krokom**

Krokom är en större centralort med viktiga funktioner för omgivande kommuner. Orten är stationsort längs huvudstråk med god tillgänglighet till större arbetsmarknad. Orten är även kommersiellt och administrativt centrum på kommunnivå.

Nivå 2 - Främja och stimulera utveckling i **serviceorterna med servicekontor – Änge, Föllinge**

Dessa orter är mindre men har viktiga funktioner för omgivande orter, främst inom kommunen. På en serviceort ska kommunen ansvara för att förutsättningar skapas för att kommersiell och offentlig verksamhet och service ska finnas tillgänglig. Flera kommunala verksamheter finns på orterna, till exempel skola, bibliotek, allmän kommunal service.

Nivå 3 - Bevara och utveckla **lokala servicepunkterna – Kluk, Laxsjö, Rötvikén, Valsjöbyn** och utveckla en ny i **Kaxås**.

Med lokal servicepunkt avses en dagligvarubutik med närhet till drivmedel i de glesare delarna av kommunen, i ett område som är särskilt prioriterat. Servicepunkterna ska fungera för utökad service på landsbygd, främst med fokus på tillgängliga dagligvaror och drivmedel. Servicepunkterna är förlagda till dagligvarubutiker som också samlar annan kommersiell service. De ska även erbjuda hjälp med att utföra tjänster via internet, till exempel e-handel, betaltjänster, informationssökning och så vidare. Servicepunkten ska även ge förenings- och kommunal information samt turistinformation, det vill säga vara Infopoint. Servicepunkten är en viktig mötesplats i byn.

Nivå 4 -Utveckla nya lokala utvecklingsnoder – Jänsmässholmen, Åkersjön och Storåbränna.

På grund av kommunens stora geografiska skillnader, där de basala servicebehoven är ouppfyllda eller bara delvis uppfyllda, är det viktigt att kommunens organisation är proaktiv. Det innebär att vi börjar synliggöra områden och dess olika funktioner och förutsättningar, för att möjliggöra för framtida utveckling och en servicenivå som inte finns idag. Detta kan även möjliggöra för kommande stöd och snabba beslutsprocesser för att möta förändringar i omvärlden.

Noderna kan vara av varierande slag. Förslagsvis ska en ort inte utnämnas till nod enbart på grund av dess befolkningsutveckling, utan i kriterierna ska även finnas dagliga besökare, arbetstagare och turism som också skapar förutsättningar för och behov av service. Vid den årliga revideringen görs en genomlysning om ytterligare orter ska läggas till nivå 4.

2.4 Prioriterade områden och insatser

2.4.1 Insatsområde 1

Stärka tillgängligheten till kommersiell service för medborgare och företag som bor och verkar i kommunen.

Insatsområdet ska främst bidra till att ge en bevarad eller ökad tillgänglighet till service i områden där marknaden inte kan tillgodose detta. Det är prioriterat att hitta olika tillgänglighetslösningar som är anpassade för de lokalboendes behov.

- *Ökad eller bibehållen tillgänglighet till befintliga servicefunktioner i kommunen.*
 - Att i arbetet gemensamt med Service Z vara aktiva i dialog vid förändringar rörande kommersiell service på nationell och regional nivå kopplat. Detta är viktigt för att motverka att negativa effekter uppstår för medborgare och företag.
 - Att främja navfunktionen som butiker har som lokal mötesplats och för nätverk. Dessa mötesplatser kan dels bestå i arenor för möten mellan

olika föreningar samt möten mellan olika aktörer där till exempel näringsliv, ideell sektor och offentlig sektor möts och utbyter erfarenheter och kunskaper.

- *Öka allmänhetens medvetenhet för betydelsen av kommersiell service på landsbygderna.*
 - Att genom kommunens olika informationskanaler genomföra kommunikationsinsatser för att belysa värdet av den lokala servicen.
 - Upplýsa om olika möjligheter som finns för att stärka den lokala handeln. Exempelvis finns det sedan 2022-10-24 ett beslut att personer över 80 år ska kunna beställa hem leverans av matvarukasse utan biståndsbeslut. Kostnaden utgår från maxtaxa. Det finns även möjlighet att nyttja närtrafik för inköpsresor.
- *Ökad samverkan gällande krisberedskap mellan civilsamhälle, servicegivare och offentliga aktörer.*
 - Kommunen ska ta fram hur vi arbetar och fördelar ansvaret inom organisationen och ut mot civilsamhället, för att möjliggöra för etablering av fler service- och trygghetspunkter i kommunen. Detta gör en utpekad arbetsgrupp som leds av stabschefen och består av en representant från näringslivsavdelningen, säkerhetssamordnaren och en representant från samhällsbyggnadsavdelningen.
 - Informera och engagera civilsamhället i uppstart och drift av service- och trygghetspunkter. För de SOT-punkter som är under uppstart ska vi tydliggöra ansvar och drift samt framtida utveckling av punkterna.
- *Se över möjligheten att inrätta arbetshubbar*

En frågeställning som kommer fram i intervjuer och dialoger är möjligheter att inrätta "arbetshubbar" lokalt på orten, vilket innebär att man kombinerar kontorsförlagt arbete med distansarbete. I WSP:s trappa "fyra steg för en mer entreprenöriell landsbygd" så lyfts arbetshubbar som steg tre att stärka möjligheterna till distansarbete.

Hubbarna är viktiga för att minska miljöbelastningen genom färre transporter och kan leda till att vi handlar mer lokalt. För den som nyttjar hubben, företagare som medarbetare, kan det också innebära en förbättra arbetsmiljö privat med minskad stress och större möjligheter att hitta en balans mellan arbete med privatliv. Dessutom kan det innebära möjligheter att på hemorten tillhöra ett socialt sammanhang, och spara tid för att den som önskar ska kunna engagera sig mer i föreningslivet. Genom nya kontakter i hubben kan man hitta nya innovativa lösningar på gemensamma utmaningar, vilket i sin tur kan leda till fler företag på landsbygden.

2.4.2 Insatsområde 2

Stärka förutsättningarna för servicegivare med stöd och rådgivning.

Det är av största vikt att bibehålla och stärka den service som finns i kommunen. Många servicegivare på landsbygden kämpar med sviktande lönsamhet och hård konkurrens från både städernas handelsområden samt näthandeln. Det är viktigt att skapa kunskap om och följa de förändringar som sker på landsbygden gällande befolkning och näringsliv, samt deras behov av och tillgång till service. Likaså är det viktigt att dra nytta av de möjligheter som ny kunskap och nya tekniker skapar för en utvecklad service på landsbygderna.

➤ *Informationsinsatser*

- Sprida kunskap om olika typer av stöd till befintliga och potentiella servicegivare i kommunen.
- Informera om och vara aktiv i projekt med koppling till hållbar utveckling och digitaliseringens möjligheter.
- Genomföra företagsbesök och två informationsträffar per år med servicegivare. Syftet med träffarna är att öka nätverkandet mellan företagen samt ge aktuell nulägesinformation.

Ansvar för åtgärd: Näringslivskontoret

➤ *Hemsändningsbidrag*

Sedan 2014 har det funnits en policy för hemsändning och hemsändningsbidrag i kommunen. Det nyttjas idag av en butik i kommunen. Syftet med bidraget är att ge pensionärer och personer med funktionsnedsättning som inte själva kan ta sig till butiken, möjlighet att få varor hemsända. Det finns möjlighet för fler servicegivare att nyttja bidraget.

Ansvar för åtgärd: Näringslivskontoret

Finansiering av åtgärd: Kommunstyrelsen och Region JH (50/50) 200 kr per hemsändning

➤ *Kommunen tecknar avtal med beslutade lokala servicepunkter om köp av serviceuppdrag*

Kommunen budgeterar för uppdragsersättningar och skriver ett 3-årigt avtal med fastlagda servicepunkter som vill ha detta uppdrag. Avtalet kan variera mellan butiker och ort. Utvärdering sker årsvis.

Uppdragsavtalet omfattar:

- a) Information om sevärdheter och turistiska attraktioner – Info Point
- b) Föreningsinformation
- c) Kommuninformation

- d) Tillhandahållandet av internetuppkoppling för åtkomst av kommunala men även statliga och privata tjänster på nätet för boende och besökande. Att hjälpa ovana datoranvändare vid sökning av tjänster.
- e) Utveckling av mötesplats i butiken: "Caféhörna" och liknande som stärker den sociala samvaron på orten.
- f) Butiken ska bistå med att packa matvarukassar till hemtjänsten vid förfrågan.

Ansvar för åtgärd: Näringslivskontoret

Finansiering av åtgärd: Max 50 000 kr/år/servicepunkt.

- *Upphandling med koppling till kommersiell service*
Krokoms kommun har ramavtal för livsmedel tecknade via det gemensamma Upphandlingskontoret. Kommunens verksamheter ska därför alltid köpa livsmedel från aktuell avtalsleverantör. För inköp av en mindre mängd livsmedel till en arbetsplats som normalt sett inte utför matproduktion eller som serverar måltider och mellanmål kommer det att finnas möjlighet att göra inköp via de så kallade skafferiavtal som ska upphandlas. Lokala butiker kommer att bjudas in att lämna anbud.

2.4.3 Insatsområde 3

Stärka samordningen mellan offentliga intressenter.

För att kommersiell och viss annan service på landsbygden ska utvecklas är det viktigt att dessa frågor lyfts i planering på kommunal nivå. Kommersiell service är avgörande för attraktionskraften hos en bygd. Orter med arbetsplatser, offentlig service i form av vård, omsorg och skola, ett bra kulturutbud och bra kommunikationer ger ofta ett bra underlag för kommersiella servicegivare.

Kommersiell service ska också klara påfrestningar. Offentliga aktörer har ett ansvar att verka för ett motståndskraftigt samhälle som fortsätter att vara robust och flexibelt även vid störningar och påfrestningar.

- *Ökad samverkan mellan kommunen och offentliga aktörer på regional nivå.*
Det regionala nätverket Service Z består av Region Jämtland Härjedalen som sammankallande aktör tillsammans med länets kommuner och Länsstyrelsen i Jämtlands län. Näringslivskontoret representerar kommunen i Service Z.
- *Ökad samverkan mellan kommunens förvaltningar inom servicefrågor.*
I arbetet med det kommersiella serviceprogrammet ska samverkan ske inom frågor som är förvaltningsövergripande. Berörda förvaltningar och funktioner är exempelvis samhällsbyggnad, socialförvaltningen och samordningsfunktioner inom säkerhet, upphandling, trafik och bredband.

- *Tjänstemän och politiker i kommunen är väl insatta i betydelsen av servicerelaterade frågor*

Vid den årliga revideringen av serviceprogrammet ska kommunledningsgruppen och kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige få en återkoppling om vad som hänt inom servicefrågorna kopplat till programmet.

2.5 Uppföljning/Utvärdering

Det kommersiella serviceprogrammet kommer att årligen ses över och revideras vid behov. Utfallet kommer att rapporteras till kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige. Ansvarig för revidering och avrapportering är Krokoms kommuns näringslivsrådgivare som även är representant i samlingsorganet Service-Z.

Under 2028 ska revidering inledas inför kommande kommersiella handlingsplan.

3 Metod för ortsanalys och bestämning av kriterier för prioriterade servicenoder

3.1.1 Statistikunderlag

Framtagandet av den kommunala serviceplanen har skett i samverkan med kommunala och lokala aktörer samt Region Jämtland Härjedalen. I denna serviceplan har kommunens lokala nulägesanalyser med tillhörande statistik för lokalekonomiskanalys (så kallade LEA) från SCB använts. Se bilaga 4.2. Detta har gjorts för att visa på fakta om kommunens olika delar.⁸ Arbetet sker i samverkan med arbetet för att ta fram statistik till revideringen av översiktsplanen för kommunen. Dessutom har Region Jämtland Härjedalen gett kompletterande statistik till framtagandet av servicenivå 4.

3.1.2 Intervjuunderlag

Intervjuer har genomförts med boende, föreningar och företagare. De fem olika LEA-områdena i Krokoms kommun finns representerade i urvalet av intervjupersoner. Se bilaga 4.3. Urvalet av intervjupersoner har skett utifrån en lista som upprättats av kultur- och föreningssamordnare samt näringslivsrådgivare. I några fall har antalet intervjuade personer utökats utifrån den information vi fått i samband med intervjuerna (s.k. Snöbollsmetod).

Frågorna har varit generella och sammantaget har 20 telefonintervjuer genomförts. Intervjuerna har skett utifrån förutbestämda frågor.

3.1.3 Slutsatser för serviceprogrammets betydelse baserat på de intervjuades synpunkter

Det är mycket svårt att undersöka serviceprogrammets betydelse utifrån ett begränsat antal intervjuer bland medborgare, föreningar och företag, men det ger en tydlig tendens.

Vad som kan sägas generellt är att dagens basservice är bra i de flesta områdena, men är mycket sårbar. Försvinner en affär eller bensinmack blir läget helt anorlunda. Det som har framkommit tydligt i intervjusvaren är att nuvarande servicenivå inte får försämrats mer, för då innebär det negativa konsekvenser för framtiden. I vissa områden finns önskemål om förbättrad service, till exempel:

- Affär eller containerlösning på Rödön och i Åkersjön
- Utökade öppettider, förslag att butikerna startar ex hybridlösningar
- Snabbladdare i Tulleråsen
- Apotek i Föllinge

⁸ Se de fullständiga analyserna på <https://krokom.se/lu>

I flera intervjuer har även önskemål uppkommit inom andra områden än kommersiell service. Dessa synpunkter har lämnats till berörd förvaltning. Den tydligast återkommande frågan från flera områden i kommunen är frågan om fler boendemöjligheter, för att gynna inflyttning och kompetens till våra företag.