

MAL

Avtale

Kommunalt servicepunkt

Namn kommune og (butikkens offisielle namn) avtaler med dette at butikken skal være et kommunalt servicepunkt og utføre tenester til bygdefolk, besøkjande, bedrifter, lag og organisasjonar m.v.

1. Målsetting:

Målet er å utvikle gode og funksjonelle tenester der folk bur for å skape trivsel, bulyst og dermed grunnlag for vekstkraft i bygda og bygdene rundt. Avtalen skal gi nytteverdi for kommunen blant anna ved at eldre og brukarar med spesielle behov kan bu lenger heime fordi dei kan få utført tenester nær der dei bur.

2. Butikkpersonalet si prioritering av tid:

For å sikre at butikken skaper tilstrekkeleg lønsemd, må butikkpersonalet utføre avtalte tenester inn mellom ekspedisjon av kundar samt varepåfylling i butikken.

3. Butikken påtek seg følgjande tenester:

- a. Butikken installerer **trådløst internett** og **PC** i kaffikroken, og personalet hjelper til med **nettbank, post, nettsøknader, nettskjema, kopiering, skanning, utskrifter** o.l. når dei er ledige frå vanlege butikkoppgåver.
- b. Når butikkpersonalet hjelper kunde med t.d. pin-kodar og nettbank, skal det lagast rutinar for kontroll og dokumentasjon som sikrar både kunden og butikkpersonalet i ettertid. Rutinar skal tilfredsstillende dei nye personvern-reglane (GDPR). For faste kundar kan det lagast skriftlege avtalar om utføring av visse tenester som ivaretek GDPR.
- c. Butikken har kaffikrok og vil skape ein sosial arena for å skape trivsel og bulyst i lokalsamfunnet.
- d. Butikken vil byggje vidare på den etablerte serviceskyssen til butikken ein dag kvar veke. I tillegg skal det vere det muleg å kjøpe seg ein kopp kaffi og kjeks i kaffikroken. Desse tenestene vil butikken utvikle vidare i høve til dei behov som melder seg hos kundane.
- e. Butikken skal ha eit digitalt informasjonspunkt. Under føresetnad av finansiering anten gjennom Merkur og/eller bedriftsreklame, vert det investert i ein digital infoskjerm der lokale nyhende og informasjon frå m.a. kommunen vert fortløpande oppdatert. Kunde-pc i butikken vil bli sett opp med linkar til viktig lokal info på startskjermen slik at lokale tilbod er tydeleg, oversiktleg og lett tilgjengeleg. På same måte vert det på startskjermen direkte link til viktige kommunale tenester som t.d. kartdata.

- f. Butikken vil ivareta vertskapsrolla overfor turistar og andre besøkjande. Dette vil butikken gjere ved å ha tilgjengeleg informasjonsmateriell og vere informert om lokale og regionale opplevingar og tilbod til turistar. Dersom kommunen vil legge turistinformasjon til butikken i form av ei digital teneste, så vil butikken stille lokale til rådvelde for dette.
- g. Butikken vil ha ei rolle som samlingsstad og informasjonspunkt innan den kommunale beredskapen. Butikken stiller seg positiv til å ha kommunalt naudaggregat på butikken. Slik kan butikken tilby både varm mat og varmt losji i ein naudsituasjon. Kommunen har ansvar for å stille naudaggregat til disposisjon.
- h. Butikkpersonalet står på lokal ringeliste for bruk av av hjartestartar om ein slik er lokalisert ved butikken.
- i. Butikken køyrer ut varer til kundar på bestilling, i tillegg til å pakke varer som heimesjukepleia tek med seg på heimebesøk. Gjennom varelevering, serviceskyssen og den generelle kontakten med enkeltmenneska i bygda, får butikken ei god oversikt over aktivitetsmønsteret til dei faste kundane sine. Endringar skal meldast vidare til heimesjukepleia dersom ein trur at noko er gale. Den tette dialogen med heimesjukepleia skal utviklast i samsvar med reglene for teieplikt.
- j. Butikken har vareutkøyring til barnehage og skule ein gong pr. veke.
- k. Butikken etablerer eit lokalt digitalt tenestetorg der kundane kan tilby og etterspør enkle servicetenester som husvask, innkjøp, hagestell, enkle vedlikehaldsoppgåver mm. Butikken gjev enkle råd om maksgranse for skattefritt arbeid mm.
- l. Butikken sitt kundetoalett vert i dag brukt av besøkjande inkl. kommunen sine tilsette som er ute på oppdrag. Dette er ein kostnad for butikken, men tenesta vert likevel tilbydd som del av avtalen.
- m. Det skal gjennomførast oppfølgingsmøter i avtaleperioden der punkta i avtalen vert evaluerte og evt. justerte etter kvart som behov melder seg og endrar seg og justert ved behov.

4. Butikken påtek seg følgjande:

- a. Butikken skal skape nytteverdi for kommune, kundar og andre brukarar i bygda ved å utvikle, prøve ut og iverksette nye tenester i butikken. Avtalen kan til dømes ha nytteverdi for brukarane ved at tenestene kjem nærare eller blir betre. Avtalen kan ha nytteverdi for kommunen ved at ein sparar pengar eller får større effekt av dei midlane som blir nytta.
- b. For å sikre god kvalitet på tenestene, skal butikken rette seg etter dei pålegg og krav som kommunen stiller i utføring av tenestene.
- c. Butikken er innforstått med at dersom tenestene ikkje held lovmessig kvalitet, så kan kommunen fråta butikken tilbodet på aktuell teneste.
- d. Butikken skal skilte at butikken er eit Kommunalt servicepunkt og sette av plass for informasjon om avtalte enkelttenester.
- e. Butikken dekkjer kostnaden med trådløst internett samt tilgang til berbar pc.

- f. Personell i butikken skal delta på kurs og opplæring i utføring av tenester, der kommunen stiller bestemte krav til utføring.

5. Kommunen påtek seg følgjande:

- a. Kommunen legg administrativt til rette for at butikken kan utføre avtalte tenester på vegne av kommunen.
- b. Kommunen skal kvalitetssikre tilbudet og tek ansvaret for at tenestene held lovmessig kvalitet.
- c. Kommunen godkjenner informasjon om det kommunale servicepunktet i butikken. Dette punktet inneheld ein kommunelogo (kommunevåpen) og opplyser om kva publikumsretta tenester som følgjer av denne avtalen.
- d. Kommunen dekker kostnad til kurs og opplæring som måtte trengast for å gjennomføre avtalte tenester.

6. Fakturering.

Butikken fakturerer kommunen ei godtgjersle på kr 50.000,- eks mva pr år for utføring av tenester i.h.t denne avtalen. Butikken har høve til å fakturere kommunen 1 - 2 gonger pr år. Kredittid 14 dagar.

7. Varigheit.

Avtalen har ei varigheit på 2 år frå dato for signert avtale. Kvar av partane har ei oppseiingstid på 6 mnd. frå utløpet av den kalendermånad avtalen vert oppsagt. Etter avtaleperioden sitt utløp, gjeld avtalen for nye to år dersom ingen av partane seier opp avtalen.

8. Misleghald.

Ved vesentleg brot på denne avtalen, kan avtalen seiast opp. Når t.d. minst halvparten av avtalte tenester ikkje vert utført, er dette å forstå som vesentleg.

9. Løysing av tvist.

Vert det usemje om korleis avtalen er å forstå og ein ikkje klarar å løyse dette på minneleg vis, skal Sorenskrivaren som har vertskommunen i sitt område, oppnemne ein meklar og kvar av partane stiller med kvar sin representant til mekling. Vert ein ikkje samde i mekling, vert tvistesporalet avgjort av meklaren som voldgiftsmann åleine med endeleg verknad som ved voldgift. Dette etter at begge partar har hatt høve til å kome med kvar sitt sluttinnlegg. Ønskjer minst ein av partane det, skal meklaren i forkant av voldgiftavgjerda, gje partane ein frist til å komme med kvart sitt skriftlege hovudinnlegg, og med høve til , innanfor ein ny frist, å gje inn eit merknadsskriv til motparten sitt hovudinnlegg. Partane ber ein halvpart kvar av kostnadene ved bruk av meklar.

10. Signering

Avtalen er signert i 2 eksemplar, eitt til kvar av partane.

Stad....., dato

Butikken

Kommunen