



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Hankehakemus

Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020
Suomen rakennerahasto-ohjelma



Länsi-Suomi • Västra Finland

Viranomaisen merkintöjä

Saapumispäivämäärä 5.10.2018	Diaarinumero EURA 2014/7536/09 02 01 01/2018/PL
Käsittelijä Hilkka Laine	Puhelinnumero 040 5950014
Hakemusnumero 306124	Hankekoodi
Hakemustyyppi Uusi	Tila Täydennettävänä

1 Viranomainen, jolle hakemus osoitetaan

Viranomainen Pirkanmaan liitto
Käsittelevä liitto Keski-Suomen liitto

2 Hakijan perustiedot

Hakijan virallinen nimi Pihtiputaan kunta	
Organisaatiotyyppi Kunta	Y-tunnus 0243027-4
Jakeluosoite PL 36	Puhelinnumero 014 459 6800
Postinumero 44801	Postitoimipaikka Pihtipudas
Tilinumero (IBAN) FI0653450820000456	BIC OKOYFIHH
WWW-osoite http://www.pihtipudas.fi	
Hankkeen yhteyshenkilön nimi Manu Aunola	Yhteyshenkilön asema hakijaorganisaatiossa Yritysentti
Yhteyshenkilön sähköpostiosoite manu.aunola@pihtipudas.fi	Yhteyshenkilön puhelinnumero 040 714 4494
Hakijoiden lukumäärä tai tuen siirto -menettely <input checked="" type="checkbox"/> Vain yksi hakija	<input type="checkbox"/> Hakijoita on useampi kuin yksi (yhteishanke)
	<input type="checkbox"/> Hakija siirtää osan haettavasta tuesta yhdelle tai useammalle taholle hankkeen toteuttamista varten (tuen siirto)

3 Hankkeen perustiedot

Hankkeen julkinen nimi Palvelukulttuuri kunniaan	
Alkamispäivämäärä 1.1.2019	Päätymispäivämäärä 31.12.2019
Toimintalinja 2. Uusimman tiedon ja osaamisen tuottaminen ja hyödyntäminen	
Erityistavoite 5.1. Yritysten innovaatiotoiminnan vahvistaminen	

4 Tiivistelmä (julkaistaan internetin tietopalvelussa)

4.1 Hankkeen julkinen tiivistelmä (tavoitteet, toimenpiteet, tulokset)

Palvelukulttuurin kehittämishankkeen pääasiallinen tavoite on kehittää kunnan alueella toimiville yrityksille yhteinen Pihtiputaan palvelukonsepti, joka mahdollistaa yritysten liiketoiminnan kasvun paremman asiakaspalvelun avulla. Tarkoitus on siis saada yritykset ensinnäkin tunnistamaan hyvän asiakaspalvelun merkitys oman liiketoimintansa tulevaisuuden varmistajana ja sen jälkeen kehittämään omaa asiakaspalveluaan käytännössä. Samalla pyritään löytämään yrityksille ideoita omien digitaalisten palveluiden kehittämiseen.

Hankkeen aikana kartoitetaan asiakaspalvelun nykytila yrityksissä sekä määritellään palvelun kehittämistarpeet ja -toimenpiteet. Hankkeen konkreettisena tuloksena syntyy pihtiputaalaisen paremman palvelun toimintamalli, jolla pystytään vastaamaan asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin. Lisäksi hankkeen aikana tämä toimintamalli jalkautetaan alueen yrityksiin, millä pyritään varmistamaan yritysten palvelun parantuminen myös käytännössä. Samalla hankkeen aikana rakennetaan palveluyritysten verkostoja, jotka osaltaan edistävät paremman palvelun kehittymistä alueella.

4.2 Hankkeen nimi englannin kielellä

Hail to Good Service

4.3 Hankkeen julkinen tiivistelmä englannin kielellä

The main goal of the service culture development project is to create a common service concept for companies operating in Pihtipudas. This concept enables the growth of these companies through better customer service. Thus, the aim is to help companies first realize the importance of good customer service in ensuring the future of their business, and then to develop their customer service in practice. In addition, the project aims to find new ideas for developing their digital services.

The current level of customer service is evaluated at the beginning of the project, and then the development needs are determined based on the evaluation. The project will thus result in the better customer service operating model, which will also be implemented in local businesses. In addition, networks of service companies are built during the project to support the development of better service in the area.

5 Hankkeen tarve, tavoitteet ja kohderyhmä

5.1 Mihin tarpeeseen tai ongelmaan hankkeella haetaan ratkaisua? Miten hanke on valmisteltu? Miten valmistelussa on otettu huomioon aiemmin rahoitettujen hankkeiden tulokset?

Pihtiputaan kunnan strategia päivitettiin uuden valtuustokauden alussa vuonna 2017. Strategian keskeisenä tavoitteena on saada kuntaan lisää yrityksiä, asukkaita ja matkailua. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi strategiassa on määritelty kolme tärkeää painopistettä: palvelukulttuuri, ympäristön viihtyisyys sekä viestinnän tehostaminen. Palvelukulttuurin osalta tavoite on kunnianhimoinen: Pihtipudas tunnetaan poikkeuksellisen hyvästä palvelusta ja erityisen hyvä palvelu näkyy kaikissa kohtaamisissa.

Witas on toteuttanut säännöllisesti alueella matkailuselvityksiä, joissa on arvioitu myös asiakaspalvelun laatua. Vuoden 2016 selvityksen tulosten perusteella asiakaspalvelu on alueella lähtökohtaisesti hyvällä tasolla. Matkailijoiden antamat arvosanat palvelulle olivat jopa hieman paremmat kuin asukkaiden itsensä. Pihtiputaalla arvioitu palvelun laatu on kuitenkin hieman Viitasaarta ja Kinnulaa jäljessä, mikä antaa lisäkannustimen kunnan palvelutason kehittämiseksi.

Pihtipudas kuuluu siihen osaan suomalaista maaseutua, jossa väestömäärä on vuosikymmenten mittaan laskenut merkittävästi. Nykyinen väestörakenne ei yksin pysty ylläpitämään kovinkaan monipuolista palvelurakennetta, vaan tähän tarvitaan muualta tulevia asiakkaita. Pihtipudas ei kuitenkaan pysty kilpailemaan suurempien kaupunkien kanssa tarjonnan monipuolisuudella, mutta laadukasta ja henkilökohtaista palvelua täällä on hyvinkin mahdollista

tarjota.

Toisaalta digitaalisuus mahdollistaa monilla aloilla täysin uusien asiakasryhmien palvelemisen ja samalla aivan uudenlaisen näkyvyyden myös henkilökohtaiseen palveluun pohjautuville liiketoiminnoille. Pihtiputaalaiset yritykset eivät kuitenkaan useimmiten ole vielä panostaneet oman palvelunsa digitaalisen puolen kehittämiseen. Siksi olennaisena osana palvelukulttuurin kehittämistä tuleekin ottaa huomioon myös yritysten digitaalisten palvelun kehittäminen. Tämän hankkeen osalta tarkoituksena on luoda perustaa näiden toimintojen kehittämiselle, mutta varsinainen yritysکوhtainen digipalveluiden kehittäminen jää jokaisen yrityksen itsensä vastuulle.

Alueella on aiemmin toteutettu useita yritysten toiminnan edellytyksiä edistäviä projekteja, jotka ovat painottuneet mm. vesistömatkailuun, hyvinvointiin tai tapahtumiin sekä esim. laadun kehittämiseen. Witas vetää parhaillaan myös mm. merkittävempien matkailuyritysten yritysryhmähanketta sekä seutukunnallista kasvuyritysten kehittämishanketta. Nämä hankkeet ovat luoneet hyvän pohjan eri palvelualueiden yritysten yhteiselle erityisesti palvelun laatuun keskittyvälle hankkeelle, jossa kehittämisessään pidemmälle ehtineet yritykset voivat toimia vetureina muille kunnan yrityksille. Lisäksi kunta on toteuttanut Lukiota käytännön taitajia -hanketta, joka on tuonut lukiolaisia lähemmäs kunnan yritys-elämää. Siksi heidän näkemyksiään pystytäänkin paremmin hyödyntämään myös tämän hankkeen toteutuksessa.

Hankkeen valmistelun pohjana on toiminut kunnanvaltuuston hyväksymän strategian asettama tavoite palvelukulttuurin kehittämisestä. Hanketta on sittemmin jatkovalmisteltu mm. kunnan elinkeinoryhmässä sekä yhteistyössä Witaksen edustajien kanssa. Toisaalta alueella on ajoittain myös keskusteltu koko seutukunnan laajuisen palveluiden kehittämishankkeen rakentamisesta, mutta toiminta-alueen laajuuden ja vaihtelevuuden vuoksi tällaisen hankkeen suunnittelua ei kuitenkaan ole saatu liikkeelle. Koska aihe on kuitenkin Pihtiputaan kuntastrategiassa määritelty keskeiseksi tavoitteeksi, kunta on päättänyt lähteä viemään asiaa omalta osaltaan aktiivisesti eteenpäin.

Palvelukulttuurin kehittämishanke kytkeytyy läheisesti myös luontomatkailun kehittämiseen, jonka osalta valmistellaan parhaillaan omaa hankekokonaisuutta. Luontomatkailun kehittämistarvetta on Pihtiputaalla kesän aikana kartoitettu esiselvityshankkeella, jonka tulokset saadaan kokonaisuudessaan hyödynnettäviksi tämän syksyn aikana. Alustavien tulosten pohjalta on jo käynnistetty valmistelutyö luontoreitistöjen käytännön kehittämiseen tähtäävän investointihankkeen sekä luontomatkailuyrittäjyyttä tukevan koulutushankkeen osalta. Luontomatkailun kehittämisessä tultaneen tekemään läheistä yhteistyötä myös koko Järvi-Suomen matkailun kansainvälistymistä edistävän Lakeland-hankkeen kanssa.

5.2 Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

Hankkeen pääasiallinen tavoite on kehittää kunnan alueella toimiville yrityksille yhteinen Pihtiputaan palvelukonsepti, joka mahdollistaa yritysten liiketoiminnan kasvun paremman asiakaspalvelun avulla saatavien uusien asiakkaiden kautta. Tarkoitus on siis saada yritykset ensinnäkin tunnistamaan hyvän asiakaspalvelun merkitys oman liiketoimintansa tulevaisuuden varmistajana ja sen jälkeen kehittämään omaa asiakaspalveluaan käytännössä. Samalla pyritään löytämään yrityksille ideoita omien digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Pää tavoitteen toteutumista seurataan toteuttamalla käytännön palvelukartoitukset sekä hankkeen alussa että lopussa.

Yrittäjien itsensä lisäksi kehittämiseen on tavoitteena saada mukaan myös nuoren sukupolven edustajia osallistamalla lukion opiskelijoita mukaan hankkeeseen. Heidän päätehtävänä on arvioida yritysten nykyisten palveluiden tasoa sekä toimia aktiivisesti myös kehittämistoimenpiteiden onnistumisen seurannassa. Näin sitoutetaan nuoria tiiviimmin pihtiputaalaiseen yritys-elämään, minkä tuloksena saadaan toivottavasti entistä suurempi osa heistä myös aikanaan työskentelemään tai yrittämään kunnan alueelle.

Olennaisena osana hankekokonaisuutta on myös erityisesti matkailijoita palvelevien yritysten yhteisten palveluverkostojen suunnittelu, jossa kohderyhmänä eivät ole pelkästään matkailuyritykset, vaan kaikki matkailijoiden

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

tulovirtoja hyödyntämään pystyvät yritykset ruokakaupoista mökkitalkkareihin. Tämän osion toimenpiteisiin voidaan ottaa mukaan koko Witas-alueen neljän kunnan yrityksiä. Näin pystytään rakentamaan selvästi laajempia ja monipuolisempia palvelukokonaisuuksia kuin keskittymällä pelkästään pihtiputaalaisiin yrityksiin.

Hanke tukee pk-yritysten innovaatiotoiminnan vahvistumista erityisesti uusien palvelutuotteiden ja nykyisten toimintaprosessien kehittymisen kautta. Hankkeen aikana näitä uusia palveluja on myös tarkoitus pilotoida, jotta voidaan kerätä aitoa asiakaspalautetta jatkokehittämisen tueksi. Samalla hanke edistää luonnonvarojen kestävää käyttöä, koska kehittämistoiminnan painopiste on nimenomaan palveluyrityksissä. Lisäksi hanke edistää pk-yritysten yhteistyötä ja verkottumista tukemalla verkostomaisten palveluiden rakentamista, missä tavoitteena on nimenomaan toimialarajat ylittävien verkostojen rakentaminen.

Hanke tukee myös Keski-Suomen maakuntaohjelman perustavoitetta hyvinvoinnin, talouden ja kilpailukyyn vahvistamisesta erityisesti harvaan asutussa pohjoisessa Keski-Suomessa. Paremmalla palvelulla alueen yritysten kilpailukyky paranee, mikä johtaa niiden taloustilanteen suotuisaan kehitykseen. Samalla se myös edistää alueen asukkaiden hyvinvointia, koska heitä palvellaan paremmin ja heille on tulevaisuudessa mahdollisuus tarjota esimerkiksi monipuolisempia hyvinvointipalveluita.

Hanke vahvistaa lisäksi pohjoisen Keski-Suomen kykyä sopeutua elinkeinorakenteen muutoksiin edistämällä alueen palvelu- ja matkailuelinkeinojen kehittymistä synnyttämällä uusia toimijaverkostoja. Palvelu- ja matkailutoimintojen kehittyminen mahdollistaa pitkällä tähtäimellä myös alueen hyvinvoinnin toimintaympäristöjen uudistumisen laajentamalla uudistumiseen tarvittavaa rahoituspohjaa.

Kestävän kehityksen periaatteiden huomioiminen hankkeessa

Jo hankkeen peruslähtökohtana on paikallisen elinkeinorakenteen kestävä kehittäminen tukemalla paikallisten yritysten kasvun ja ylipäättään selviytymisen mahdollisuuksia. Paremmalla palvelulla saavutettava laajempi asiakaskunta mahdollistaa samalla myös elinkeinorakenteen asteittaisen monipuolistumisen. Toisaalta hankkeen toiminnan painopiste on palveluiden kehittämisessä ja pyrkimys on samalla synnyttää uusiakin palveluita. Lisäksi hankkeella tuetaan monipuolista hyvinvoinnin edistämistä harvaan asutulla maaseudulla. Hankkeen myötä asukkaat ja matkailijat saavat parempia palveluita ja samalla hanke pyrkii parantamaan alueen yrittäjien taloudellista hyvinvointia. Näin hanke edistää myös yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta.

5.3 Mikä on hankkeen uutuus- tai lisäarvo? Mitä toimintatapojen muutosta halutaan saada aikaan?

Hankkeessa lähdetään kehittämään täysin uudenlaista koko kunnan palveluyritysten yhteistä toimintamallia. Palvelukulttuurin kehittäminen on kunnan asukkaiden valitseman valtuuston toimesta määritelty strategiseksi painopistealueeksi, minkä vuoksi palvelun kehittämisestä halutaan luoda kaikkien yritysten yhteinen asia. Toisaalta yritysverkostojen kehittämisessä lähdetään alusta alkaen miettimään myös verkoston kaupallista hyötyä kaikille osapuolille, millä halutaan varmistaa yritysten lähteminen mukaan verkostoihin.

Merkittävin toimintatapojen muutos, mihin hankkeella pyritään, on nimenomaan palvelun laadun merkityksen ymmärtäminen ja tämän ymmärryksen vieminen myös käytäntöön. Mukana olevien yritysten tulisikin hankkeen päätteeksi pitää palvelun laadusta huolehtimista yhtenä toimintansa jatkumisen tukipilareista.

5.4 Mitkä ovat hankkeen varsinaiset kohderyhmät?

Hankkeen pääasiallisina toiminnan kohderyhminä ovat pihtiputaalaiset yritykset, joiden toimintaa pyritään kehittämään.

5.5 Mitkä ovat hankkeen välilliset kohderyhmät?

Hankkeen välillisinä kohderyhminä ovat alueen asukkaat sekä alueelle saapuvat matkailijat. Lisäksi välillisiä kohderyhmiä ovat myös lähialueen yritykset, jotka pääsevät mukaan rakentuviin yritysverkostoihin.

6 Toteutus ja tulokset

6.1 Mitkä ovat hankkeen konkreettiset toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi?

Hankkeen tärkeimmät toimenpiteet alustavine aikatauluineen ovat:

- Ensimmäisen mystery shopping -kierroksen läpivienti, jonka pohjalta laaditaan palautteet kaikille yrityksille (ilmaiseksi), 01/2019
- Kaikille yhteisen starttipajan toteutus: asiakaskokemuksen merkitys liiketoiminnalle, uusien liiketoimintamahdollisuuksien tunnistaminen asiakasymmärryksen kasvattamisen kautta, yhteisen ja erottuvan alueellisen palveluideologian määrittely – ”tästä Pihtipudas tunnetaan”, 02/2019
- Nykytilan ja tavoitteiden kartoitus yrityskohtaisesti, 02 - 03/2019
- Erityisesti matkailijoita palvelevien yritysten palvelutarjonnan kartoitus ja yhteisten palveluverkostojen suunnittelu, 02 - 07/2019
- Kunkin toimijan oman asiakaslähtöisen palvelukonseptin, kohderyhmien ja brändin määrittely yrityskohtaisesti yhteiseen palveluideologiaan pohjautuen, 03 - 04/2019
- Yritysten digitaalisten palveluiden kehittämissuunnitelmien laatiminen, 05/2019
- Laaditun palvelukonseptin käytäntöön vieminen, johon sisältyy yrityskohtainen tuki jalkautukselle sekä toinen mystery shopping -kierros, 04 - 10/2019
- Kaikille yhteinen tulevaisuustyöpaja: opit ja tulokset seurantakierrokselta sekä jatkotoimenpiteiden määrittely (yhteisesti ja yrityskohtaisesti), 12/2019

Toimenpiteiden toteuttamisesta vastaavat pääasiassa palkattava projektihenkilö sekä kilpailutettavat ostopalveluiden tuottajat. Heidän tukena toimivat lisäksi kunnan ja Witaksen muut työntekijät sekä opiskelijat. Ostopalveluina hankitaan asiakaspalvelukoulutus ja palveluideologian määrittely sekä käytäntöön viennin tuki, digitaalisten palveluiden kehittämissuunnitelmien laadinta sekä palveluverkostojen kehittäminen. Mystery shopping -osion toteuttamisesta vastaavat puolestaan opiskelijat asiantuntijoiden ohjaamina.

Hankkeen hallinnoinnista vastaa Pihtiputaan kunta. Hankkeeseen palkataan projektipäällikkö, joka vastaa hankkeen koordinoinnista ja hallintoon liittyvistä tehtävistä. Hankkeelle nimetään ohjausryhmä, joka huolehtii toiminnan oikeasta suuntaamisesta ja tarvittaessa korjaavista toimenpiteistä. Eri toimijoiden tehtävät, roolit sekä vastuut kuvataan tarvittavissa sopimuksissa ja hankinnat suoritetaan rahoituksen yleisten ohjeiden mukaisesti.

Hankkeesta tiedotetaan aktiivisesti erityisesti paikallisten ja alueellisten medioiden kautta, joille tarjotaan säännöllisesti uutisoitavaa hankkeen etenemisestä. Median osalta hanke onkin herättänyt kiinnostusta jo ennen alkamistaan. Lisäksi hankkeen projektipäällikkö tulee tiedottamaan hankkeen toimenpiteistä sosiaalisessa mediassa.

Projektin toteutumista arvioidaan jo projektin aikana ohjausryhmän kokoontumisissa, joissa myös päätetään mahdollisesti tarvittavista lisätoimenpiteistä. Hankkeen päätöskokouksen yhteydessä ohjausryhmä arvioi vielä kokonaistavoitteiden saavuttamisessa onnistumisen.

6.2 Mitä tuloksia hankkeella saadaan aikaan? Mitä lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutuksia sillä on?

Hankkeen konkreettisena tuloksena syntyy pihtiputaalaisen paremman palvelun toimintamalli, jolla pystytään vastaamaan asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin. Lisäksi hankkeen aikana tämä toimintamalli jalkautetaan alueen yrityksiin, millä pyritään varmistamaan yritysten palvelun parantuminen myös käytännössä. Samalla hankkeen aikana rakennetaan palveluyritysten verkostoja, jotka osaltaan edistävät paremman palvelun kehittymistä alueella. Pyrkimys onkin saada palvelutaso yhä useammassa yrityksessä riittäväksi paikallisten asukkaiden ja kotimaan lomalaisten lisäksi myös kansainvälisille asiakkaille. Hankkeen tuloksellisuuden mittarina on siis ensinnäkin toimintamallin valmistuminen ja käytäntöön saaminen sekä toisaalta yritysverkostojen rakentamisessa onnistuminen.

Lyhyellä aikavälillä hankkeen vaikutuksesta sekä alueen asukkaat että matkailijat saavat alueen yrityksissä parempaa

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

palvelua. Lisäksi alueelle syntyy useita erilaisten palveluyritysten verkostojen tuottamia palvelukokonaisuuksia, jotka lisäävät ja monipuolistavat palvelujen tarjontaa alueella. Pitkällä aikavälillä parempi palvelu mahdollistaa myös yritysten kasvun ja alueen palvelutarjonnan laajenemisen edelleen.

6.3 Miten hakemuksen kohteena olevaa toimintaa jatketaan ja tuloksia sekä kokemuksia hyödynnetään hankkeen päättymisen jälkeen?

Hankkeen tavoitteena on saada aikaan pysyvää kehitystä alueen yritysten palvelussa. Siksi hankkeen päätyttyä parantuneen palvelun tulisi jatkua ilman erillisiä ohjaustoimenpiteitä. Parantuneella palvelulla tavoitellaan myös yritysten liiketoiminnan kasvua, minkä toteutuminen puolestaan motivoi yrityksiä jatkamaan palveluidensa kehittämistä. Tämän tavoitteen toteutuminen voidaan todeta pidemmällä tähtäimellä yritysten liikevaihdon kasvusta.

Verkostojen kehittämisosion myötä mukaan hankkeeseen otetaan myös alueen muiden kuntien yrityksiä, joiden kautta palvelukulttuurin kehittämistä pyritään saamaan aikaan hankkeen päätyttyä myös lähialueella. Syntyneiden verkostojen määrä voidaan arvioida kartoittamalla tilanne projektin päätteeksi. Koska palvelukulttuurin kehittäminen on otettu kuntastrategiassa yhdeksi päätavoitteeksi, sen kehittämistä tullaan myös arvioimaan valtuustokauden päätyttyä seuraavan kunnanvaltuuston toimesta.

7 Kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman tiivistelmä

Hankkeelle haetaan ennakkoa <input type="checkbox"/> Kyllä <input checked="" type="checkbox"/> Ei
Kustannusmalli Flat rate 24 % palkkakustannuksista

Hankkeen kustannukset ja rahoitus

Kustannukset	Yhteensä €	Rahoitus	Yhteensä €	Osuus nettokustannuksista (%)
1 Palkkakustannukset	56 700	1 Haettava EAKR- ja valtion rahoitus	105 216	70,00
2 Ostopalvelut	85 000	2 Kuntien rahoitus	40 092	26,67
3 Kone- ja laiteinvestoinnit	0	3 Muu julkinen rahoitus	0	0,00
4 Rakennukset ja maa-alueet	0	4 Yksityinen rahoitus	5 000	3,33
5 Muut kustannukset	0			
6 Flat rate	13 608			
Kustannukset yhteensä	155 308	Rahoitus yhteensä	150 308	100,00
7 Tulot	5 000			
Nettokustannukset yhteensä	150 308			

Kustannusarvio yhteensä	150 308	Rahoitussuunnitelma yhteensä	150 308
--------------------------------	---------	-------------------------------------	---------

8 Muilta rahoittajilta haettu rahoitus

8.1 Mitä sitovia sopimuksia tai aiesopimuksia on rahoitussuunnitelmassa esitetyistä muun julkisen rahoituksen, kuntarahoituksen ja yksityisen rahoituksen osuuksista (ml. omarahoitussuus)?

Pihtiputaan kunnanvaltuusto on tehnyt omarahoitussuudesta myönteisen päätöksen lokakuussa 2018. Hanketta on esitelty jo pihtiputaalaisille yrityksille, jotka ovat myös alustavasti sitoutuneet hankkeeseen. Yrityksiltä haetaan sitovat päätökset asian käsittelyn edetessä.

8.2 Onko hankkeeseen haettu tai ollaanko hakemassa rahoitusta muilta rahoittajilta? Mistä ja milloin rahoitusta on haettu? Kuinka paljon rahoitusta on haettu tai myönnetty?

Hankkeeseen ei olla hakemassa muuta rahoitusta. Hankkeeseen kytkeytyvät kuitenkin valmisteltavana olevat Pihtiputaan luontomatkailun kehittämishanke sekä luontomatkailuyrittäjyyttä tukeva koulutushanke, joille tullaan hakemaan oma rahoituksensa muista lähteistä.

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

9 Yhteydet muihin hankkeisiin

9.1 Mihin muihin Manner-Suomen rakennerahasto-ohjelmasta rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin hakemus liittyy ja miten? (Merkitse myös hakemusnumerot tai hankekoodit.)

Hanke kytkeytyy valmisteltavana olevaan luontomatkailuyrittäjyyttä tukevaan koulutushankkeeseen, jolle on tarkoitus hakea rahoitusta seuraavassa ESR-haussa.

9.2 Mihin muista rahoituslähteistä rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin hakemus liittyy ja miten? (Merkitse myös hakemusnumerot tai hankekoodit, jos niitä on.)

Hanke kytkeytyy valmisteltavana olevaan Pihtiputaan luontomatkailun kehittämishankkeeseen, jolle on haettu rahoitusta maaseudun kehittämissohjelmasta lokakuussa 2018.

10 Maantieteellinen kohdealue

<input checked="" type="checkbox"/> Hankkeen toiminta kohdistuu yhden maakunnan alueelle	<input type="checkbox"/> Hankkeen toiminta kohdistuu usean maakunnan alueelle	<input type="checkbox"/> Hankkeen toiminta on valtakunnallista
Maakunnat Keski-Suomi		
Seutukunnat Saarijärven-Viitasaaren		
Kunnat Pihtipudas		

Jos hanke toteutetaan yhdessä paikassa, mikä on toteutuspaikan osoite?

Jakeluosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
--------------	-------------	------------------

11 Hakijan osaaminen, hankkeen riskiarviointi ja ohjausryhmä

11.1 Minkälainen on hakijan osaaminen ja kokemus hankkeiden toteuttamisesta ja hankesuunnitelman mukaisesta sisällöllisestä teemasta?

Hankkeen hakijana on Pihtiputaan kunta, joka on hallinnoinut lukuisia kehittämishankkeita.

Asiakaspalvelun kehittämiseen ja digitaalisten palveluiden sekä verkostopalveluiden kehittämiseen tullaan kilpailuttamaan asiantuntijaorganisaatiot, joilla on vahvaa osaamista ko. aihepiireistä.

11.2 Minkälaisia riskejä hankkeen toteuttamiseen liittyy ja miten riskejä hallitaan?

Riski	Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi
Yritysten riittämätön sitoutuminen palveluidensa kehittämiseen	Tätä riskiä pyritään minimoimaan yritysten omalla maksuosuudella kehittämistyöhön osallistumisesta sekä pitämällä palvelun kehittäminen riittävän käytännönläheisenä. Tämän varmistamiseksi kehittämisspalveluiden tuottajan valinnassa annetaan erityisen suuri painoarvo suunnitelman käytännönläheisyydelle. Hankkeen ohjausryhmä tulee myös seuraamaan toteutusta aktiivisesti.
Toimijaverkoston yhteistyön epäonnistuminen	Kehitettävien toimijaverkoston on pystyttävä toimimaan hyvin yhdessä, jotta asiakkaille pystytään tarjoamaan ensiluokkaista palvelua. Sen vuoksi verkoston rakentamisessa katsotaan koko Witas-alueen toimijakenttää, jotta toimijoiden välisen yhteistyön toimivuus voidaan varmistaa paremmin. Pelkästään pihtiputaalaisessa yritysjoukossa riski henkilökohtaisiin yhteistyöhaasteisiin olisi huomattavasti suurempi.

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

11.3 Esitys hankkeen ohjausryhmän kokoonpanoksi

Pihtiputaan kunnan edustaja, Kehittämissyhtiö Witaksen edustaja, pihtiputaalaisten yritysten edustajat (2 - 3) sekä nuorten edustaja (mystery shopping -työhön osallistuva lukiolainen)

12 Hakemusvaiheessa ilmoitettavat arviot hankekohtaisista seurantatiedoista**Tuotosindikaattorit****Toimintalinja 2. Uusimman tiedon ja osaamisen tuottaminen ja hyödyntäminen****Erityistavoite 5.1. Yritysten innovaatiotoiminnan vahvistaminen**

Muuta tukea kuin rahoitustukea saavat yritykset	30
Yritykset, jotka kehittävät uuden tai merkittävästi parannetun tuotteen markkinoille (tuote on uusi markkinoilla)	1
Yritykset, jotka kehittävät uuden tai merkittävästi parannetun tuotteen markkinoille (tuote on uusi yrityksille)	5
Yritykset, jotka käynnistävät t&k&i-toiminnan tai t&k&i-yhteistyön yliopistojen, korkeakoulujen tai tutkimuslaitosten kanssa	1
Yritykset, joihin syntyy uusiutuviin energiaratkaisuihin tai vähähiilisyiden tukemiseen perustuvaa uutta liiketoimintaa	
Start-up yritykset, joilla on merkittävät valmiudet uuden tuotteen, palvelun tai tuotantomenetelmän kehittämiseen	1
Yritysten avoimen tiedon ja rajapintojen avulla toteuttamat uudet sovellukset	
Tutkimus- ja kehittämisinstituutioiden vetämään hankkeeseen osallistuneet yritykset	

13 Horisontaaliset periaatteet**13.1 Sukupuolten tasa-arvo**

	Kyllä	Ei	Perustelu
Hankkeessa on tehty toimintaympäristön analyysi sukupuolinäkökulmasta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hankkeen valmisteluvaiheessa on otettu huomioon sukupuolinäkökulma. Hanke on toiminnallisesti sukupuolineutraali, eikä sukupuoli ole määrittävä tekijä, kun yrityksiä valitaan mukaan hankkeeseen.
Sukupuolinäkökulma on huomioitu hankkeen toiminnassa (valtavirtaistaminen)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alueen palveluyrityksistä ei ole käytävissä yrittäjän sukupuolen mukaista tilastotietoa ja hankkeeseen otetaan mukaan yrittäjiä sukupuolesta riippumatta. Sukupuolinäkökulma otetaan huomioon myös siten, että hankkeen toiminta ja tulokset palvelevat mahdollisimman hyvin kaikkia yrittäjiä.
Hankkeen päätavoite on sukupuolten tasa-arvon edistäminen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Hankkeen päätavoite ei ole sukupuolten tasaarvon edistäminen.

13.2 Kestävä kehitys

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

Vaikutuksen kohde	Vaikutusaste		Perustelu
	Välitön vaikutus	Välillinen vaikutus	
Ekologinen kestävyys			
Luonnonvarojen käytön kestävyys	2	5	Palvelualat ovat yleisesti ottaen kestävää luonnonvarojen käyttöä
Ilmastonmuutoksen aiheuttamien riskien vähentäminen	0	0	Hankkeella ei ole merkittävää vaikutusta ilmastonmuutokseen
Kasvillisuus, eliöt ja luonnon monimuotoisuus	1	2	Pihtipudas on osa suomalaista maaseutua, jossa luonto on aina lähellä. Siksi myös palveluissa tulee pyrkiä säilyttämään luonnon monimuotoisuus.
Pinta- ja pohjavedet, maaperä sekä ilma (ja kasvihuonekaasujen väheneminen)	0	0	Ei merkittävää vaikutusta
Natura 2000 -ohjelman kohteet	0	0	Ei merkittävää vaikutusta
Taloudellinen kestävyys			
Materiaalit ja jätteet	2	4	Kunnan yrityselämän kehittäminen entistä palvelupainotteisemmaksi vähentää samalla materiaalien kulutusta sekä jätteiden syntymistä.
Uusiutuvien energialähteiden käyttö	0	0	Ei merkittävää vaikutusta
Paikallisen elinkeinorakenteen kestävä kehittäminen	8	9	Hankkeen päätavoitteena on monipuolistaa paikallista elinkeinorakennetta ja parantaa yritysten kilpailukykyä
Aineettomien tuotteiden ja palvelujen kehittäminen	5	8	Hankkeella pyritään myös synnyttämään uusia aineettomia palvelutuotteita
Liikkuminen ja logistiikka	1	3	Palveluiden kehittäminen ja paikallisen elinkeinorakenteen palvelupainotuksen lisääminen vähentää muun logistiikan tarvetta
Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys sekä yhdenvertaisuus			
Hyvinvoinnin edistäminen	6	7	Hanke edistää monipuolisesti alueen hyvinvointia
Tasa-arvon edistäminen	1	3	Hankkeella pyritään edistämään tasapuolisesti sekä naisten että miesten omistamien yritysten kehitystä
Yhteiskunnallinen ja kulttuurinen yhdenvertaisuus	4	6	Parempi palvelu tarkoittaa parempaa palvelua kaikille, mikä edistää myös erilaisuuden hyväksymistä ja eriarvoisuuden vähentämistä.
Kulttuuriympäristö	2	5	Palvelun kehittäminen tukee samalla välillisesti kulttuuriperinnön säilyttämistä.
Ympäristöosaaminen	1	4	Palvelun laadun kehittäminen voi joissain tapauksissa parantaa myös yrityksen ympäristöosaamista

14 Liitteet

Palvelukulttuurin täydennetty hankesuunnitelma

Hakija vakuuttaa tässä hakemuksessa ja sen liitteissä antamansa tiedot oikeiksi.

Viranomaisella on oikeus tarkastaa hakijaa koskevat verovelkatiedot, arvonlisäverovelvollisuutta koskevat tiedot sekä muut tarvittavat toiselta viranomaiselta saatavat tiedot, joilla voi olla vaikutusta rahoituksen myöntämiseen.

Yhteishankkeessa tarkastusoikeus koskee kaikkia hakijoita ja tuen siirto –menettelyssä hakijan lisäksi kaikkia tuen siirronsaajia.

Päiväys ja hakijaorganisaation sähköinen allekirjoitus

Lomake jätetään järjestelmässä viranomaiskäsitteilyyn Katso-tunnistautuneena roolilla EURA 2014 -asiointi/nimenkirjoittaja. Tämä korvaa perinteisen allekirjoituksen. Paperilomaketta ei allekirjoiteta käsin eikä sitä lähetetä postitse viranomaiselle

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

Hakijan taustalomake

Hakijan nimi Pihtiputaan kunta	Y-tunnus 0243027-4	Organisaatiotyyppi Kunta
Organisaatiotyypin mukainen omarahoitusosuuden laji Kuntarahoitus		
Jakeluosoite PL 36	Postinumero 44801	Postitoimipaikka Pihtipudas
Hakijan yhteyshenkilö Manu Aunola	Yhteyshenkilön puhelinnumero 014 459 6800	Yhteyshenkilön sähköpostiosoite manu.aunola@pihtipudas.fi

De minimis -tuki-ilmoitus**1 Harjoittaako hankkeen hakija hankkeessa taloudellista toimintaa, jossa on kyse tavaroiden tai palvelujen tarjoamisesta tietyillä markkinoilla?** Kyllä Ei**2 Osallistuuko hankkeen toimenpiteisiin hyödynsaajina taloudellista toimintaa harjoittavia organisaatioita?** Kyllä Ei**2.1 Osallistuviin yrityksiin kohdistuvia toimenpiteitä koskevat tiedot**

Tukitoimenpiteen nimi	Tukitoimenpiteen markkinahinta	Yrityksen maksuosuus
Nykytilan ja tavoitteiden kartoitus yrityskohtaisesti	600	0
Digitaalisten palveluiden kehittämissuunnitelmien teko	500	100
Palvelukonseptin käytäntöön viemisen tuki	1 000	200
Mystery shopping -kierrokset	200	0

Hankkeen kustannusarvio**Kustannusmalli**

- Flat rate 24 % palkkakustannuksista
- Flat rate 15 % palkkakustannuksista
- Kertakorvaus (lump sum)
- Kaikki kirjanpidon kustannukset ilmoitetaan tosiasiallisesti aiheutuvien kustannusten mukaan

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

Hankkeen kustannukset

- Arvonlisävero jää hakijan lopulliseksi kustannukseksi. Ilmoitettaviin kustannuksiin sisältyy alv.
- Arvonlisävero ei jää hakijan lopulliseksi kustannukseksi. Kustannukset on ilmoitettu verottomina.

1 Palkkakustannukset

Tehtävä	Kokoaikainen/ osa-aikainen	Henkilötyökk	2019	Yhteensä
Projektipäällikkö	Kokoaikainen	12	56 700	56 700
1Yhteensä		12	56 700	56 700

Kustannusten perustelut

Hankkeeseen palkataan projektipäällikkö, joka vastaa hankkeen koordinoinnista ja hallintoon liittyvistä tehtävistä. Hän kilpailuttaa ostopalvelujen tuottajat ja toimii läheisessä yhteistyössä palveluiden tuottajien kanssa myös toteutusvaiheessa. Projektipäällikkö vastaa lisäksi yhteydenpidosta yrityksiin ja projektin viestinnästä.

2 Ostopalvelut

Kustannus	2019	Yhteensä
Ensimmäinen mystery shopping -kierros ja palautteet	3 000	3 000
Kaikille yhteinen starttipaja	2 000	2 000
Nykytilan ja tavoitteiden kartoitus yrityskohtaisesti	6 000	6 000
Yhteisten palveluverkostojen kartoitus ja suunnittelu	30 000	30 000
Asiakaslähtöisen palvelukonseptin, kohderyhmien ja brändin määrittely yrityskohtaisesti	10 000	10 000
Yritysten digitaalisten palveluiden kehittämissuunnitelmien laatiminen	10 000	10 000
Palvelukonseptin käytäntöön vieminen, tuki jalkautukselle sekä toinen mystery shopping -kierros	20 000	20 000
Kaikille yhteinen tulevaisuustyöpaja	4 000	4 000
2 Yhteensä	85 000	85 000

Kustannusten perustelut

Hankkeessa pyritään hyödyntämään parasta saatavilla olevaa osaamista palvelukulttuurin ja palveluiden kehittämisessä. Projektipäälliköltä ei voida olettaa löytyvän asiantuntemusta näihin kaikkiin osa-alueisiin, minkä vuoksi ulkopuolisten asiantuntijoiden käyttö on välttämätöntä.

3 Kone- ja laitehankinnat

Kustannus	2019	Yhteensä
3 Yhteensä	0	0

Kustannusten perustelut

Hankkeen nimi: Palvelukulttuuri kunniaan

4 Rakennukset ja maa-alueet

Kustannus	2019	Yhteensä
4 Yhteensä	0	0

Kustannusten perustelut

5 Muut kustannukset

Kustannus	2019	Yhteensä
5 Yhteensä	0	0

Kustannusten perustelut

6 Flat rate

Kerroin	2019	Yhteensä
24.00 %	13 608	13 608
6 Yhteensä	13 608	13 608

1 - 6 Hankkeen kustannukset

	2019	Yhteensä
1 - 6 Yhteensä	155 308	155 308

7 Tulot

Tulot	2019	Yhteensä
Yritysten de minimis -maksut	5 000	5 000
7 Yhteensä	5 000	5 000

Nettokustannukset yhteensä

	2019	Yhteensä
Yhteensä	150 308	150 308

Hankkeen rahoitussuunnitelma

Rahoitus hankkeen kustannuksiin

1 Haettava EAKR- ja valtion rahoitus

	2019	Yhteensä
1 Yhteensä	105 216	105 216

2 Kuntien rahoitus

2.1 Kuntien rahoitus, tuensaajan omarahoitus

Rahoitus	2019	Yhteensä
Kuntien rahoitus: Tuensaajan omarahoitus	40 092	40 092
2.1 Yhteensä	40 092	40 092

2.2 Kuntien rahoitus, ulkopuolinen rahoitus

Rahoitus	2019	Yhteensä
2.2 Yhteensä	0	0

2.1 - 2.2 Kuntien rahoitus yhteensä

	2019	Yhteensä
2.1 - 2.2 Yhteensä	40 092	40 092

3 Muu julkinen rahoitus

3.1 Muu julkinen rahoitus, tuensaajan omarahoitus

Rahoitus	2019	Yhteensä
Muu julkinen rahoitus: Tuensaajan omarahoitus		0
3.1 Yhteensä	0	0

3.2 Muu julkinen rahoitus, ulkopuolinen rahoitus

Rahoitus	2019	Yhteensä
3.2 Yhteensä	0	0

3.1 - 3.2 Muu julkinen rahoitus yhteensä

	2019	Yhteensä
3.1 - 3.2 Yhteensä	0	0

4 Yksityinen rahoitus**4.1 Yksityinen rahoitus, tuensaajan omarahoitus**

Rahoitus	2019	Yhteensä
Yksityinen rahoitus: Tuensaajan omarahoitus		0
4.1 Yhteensä	0	0

4.2 Yksityinen rahoitus, ulkopuolinen rahoitus

Rahoitus	2019	Yhteensä
Paikalliset yritykset	5 000	5 000
4.2 Yhteensä	5 000	5 000

4.1 - 4.2 Yksityinen rahoitus yhteensä

	2019	Yhteensä
4.1 - 4.2 Yhteensä	5 000	5 000

1 - 4 Rahoitus hankkeen kustannuksiin yhteensä

	2019	Yhteensä
1 - 4 Yhteensä	150 308	150 308