



Servicepunkter på Hemse och i Slite

Projektägare Ulrika Holm
Framtagen av Styrgrupp
Ärendenummer RS 2019/1161
Datum 2023-04-12
Version 1.0

Servicepunkter på Hemse och i Slite

Innehåll

Dokumentrevision.....	1
1. Inledning	2
1.1 Bakgrund och tidigare arbete.....	2
1.2 Syfte.....	2
1.3 Effektmål med Servicepunkter på Hemse och i Slite	3
1.4 Mål för projekt Servicepunkter på Hemse och i Slite	3
1.5 Projektid	3
2 Styrning och ledning.....	3
2.1 Projektägare.....	3
2.2 Projektledare.....	3
2.3 Projektstyrgrupp.....	3
2.4 Intressenter	3
2.5 Beslutspunkter	3
1 Beskrivning och avgränsning	4
3.1 Projektbeskrivning	4
3.2 Kopplingar till andra projekt och avgränsningar.....	4
2 Ekonomi.....	4
4.1 Projektbudget.....	4
4.2 Kodsträng	4
3 Rapportering och resultatöverlämning	4
5.1 Återrapportering	4
5.2 Överlämning av resultat	5
4 Underskrift.....	5

Dokumentrevision

Åååå-mm-dd Används vid revidering av direktivet

1. Inledning

1.1 Bakgrund och tidigare arbete

Regionfullmäktige antog under 2018 servicestrategin ”Ett långsiktigt hållbart serviceutbud på Gotland 2019-2030”. Ett konkret sätt att förverkliga strategin var att utveckla ett koncept med servicepunkter. En pilot har genomförts på Hemse under april-september 2022 som beskrivs i både tjänsteskrivelse RS 2019/1161 och i slutrapport ”Pilot- servicepunkt Hemse”.

Som ett svar på servicestrategins antagande och analysen kring bibliotekens roll i samhället planerades under 2019 ett större projekt kring servicepunkter på Gotland, där en punkt på Hemse och en punkt på Östergarnslandet var påtänkta. Servicepunkterna skulle då samla kommersiell och offentlig service, och göra detta i dialog med användarna. Planen var att de två platserna skulle testas samtidigt för att kunna jämföras med varandra till följd av att förutsättningarna på platserna var olika. Stärkta bibliotek gjorde en behovsanalys på Hemse, genom en tjänstedesignprocess där Hemseborna tillfrågades kring vad de önskade av en servicepunkt. Ett större researcharbete genomfördes också där projektet undersökte hur andra landsbygdssamhällen arbetat med servicepunkter runt om i Sverige. På grund av pandemin samt problematik med att identifiera och tillsätta resurser beslöt projektet pausas innan själva servicepunkterna hade byggts upp och testats.

Vid årsskiftet 2021/2022 togs arbetet med Servicepunkter upp igen, nu som ett uppdrag som enbart fokuserade på att testa på Hemse. Beslutet att enbart testa på Hemse baserades på att projektet Stärkta bibliotek gjort en behovsutredning där, och för att Region Gotland har lokaler i kommunhuset på Hemse som lämpade sig bra att testa konceptet på. Arbetet med uppdraget har utgått just från den behovsutredning och analys som gjorts under 2019 inför det tidigare planerade projektet – och servicepunkten ses som ett test som ska utgöra en grund som Region Gotland kan arbeta vidare med. Initialt var uppdraget planerat att genomföras under våren 2022, och avslutas inför sommaren. Efter ett styrgruppsbeslut fortsatte testperioden till hösten 2022. I arbetet föreslås även Slite att ingå som ort lämplig för en servicepunkt.

Det finns nu ett behov av att vidareutveckla och förtydliga konceptet Servicepunkter, både genom att utkristallisera vad basutbudet i en servicepunkt ska innehålla, hur den fysiska servicepunkten ska se ut och också avgränsa servicepunkten från den del som handlar om ”närarbetsplatser” för Region Gotlands medarbetare. Det har också uppkommit ett intresse att utveckla servicepunkterna utifrån kris och beredskapsperspektivet.

Det kommande projektets uppdrag blir att beskriva vilken form, innehåll och plan för implementering, organisering samt resurssättning som behövs framöver för att bedriva arbete med servicepunkter på Hemse och i Slite. I projektet ingår det även att ta fram ett basutbud med tillhörande resursfördelning. I kommande projekt är målsättningen att etablera och tydliggöra Servicepunkt Hemse och också påbörja en implementering av Servicepunkt Slite.

1.2 Syfte

Syftet med projektet är att tydliggöra, implementera och etablera servicepunkter på Hemse och i Slite. Projektet behövs för att klargöra hur arbetet går vidare, delvis utifrån de uppdrag som preciseras i ovanstående tjänsteskrivelse, RS 2019/1161 men framför allt genom att utveckla det påbörjade arbete som har gjorts. Projektet realiserar delar av

servicestrategin, och därigenom förstärker tillgängligheten till Region Gotlands service nära medborgaren, minskar transportbehovet och stärker den lokala attraktionskraften.

1.3 Effektmål med Servicepunkter på Hemse och i Slite

Besökare på servicepunkterna:

- **Upplever att det är lätt att få hjälp med att lösa sitt ärende.**

Här kan projektet mäta faktorer som: utbud, tillgänglighet, begriplig information, minimerat krångel, bra vägledning, snabb respons.

- **Upplever bra bemötande.**

Faktorer att ta hänsyn till: engagemang och kompetens hos de tjänstepersoner som finns på plats.

1.4 Mål för projekt Servicepunkter på Hemse och i Slite

- Ta fram förslag till en hållbar organisation för servicepunkterna.
- Framtagande av ett tydligt basutbud av Servicepunkt Hemse och Slite
- Tydliggöra resursbehov utifrån basutbudet, av både samordnande insats över servicepunkterna, som lokalt på respektive servicepunkt.
- Ge förslag på hur servicepunkterna fysisk ser ut samt de tekniska förutsättningarna.
- Etablera Servicepunkt Hemse utifrån ovanstående mål och påbörja implementeringen av Servicepunkt Slite.
- Undersöka om namnet ”Servicepunkt” är det mest relevanta. Om så inte är fallet, komma med förslag på ett nytt begrepp.

1.5 Projektid

Projektstart: 2024-01-01

Projektet avslutas: 2025-12-31

2 Styrning och ledning

2.1 Projektägare

Ulrika Holm, Kommunikationsdirektör, Regionstyrelseförvaltningen.

2.2 Projektledare

Vid beviljat projekt rekryteras projektledare under hösten 2023 med placering hos Kommunikationsavdelningen, som med styrgruppens och tidigare insatta tjänstepersoners hjälp tar fram en projektplan inför projektiden.

2.3 Projektstyrgrupp

Ulrika Holm, projektägare, Kommunikationsdirektör, Regionstyrelseförvaltningen.

Stefan Persson, Regional utvecklingsdirektör, Regionstyrelseförvaltningen

Angelica Fihn-Andersson, Avdelningschef Kultur och Fritid, Regionstyrelseförvaltningen

Anna Derwinger-Hallberg, Kvalitetsdirektör och biträdande förvaltningschef, Regionstyrelseförvaltningen.

2.4 Intressenter

Boende och företag på Gotland.

2.5 Besluts punkter

Styrgruppens ansvar är att:

- Godkänna projektdirektiv.

- Godkänna projektplan.
- Godkänna slutrapport.
- Avsluta projektet.

1 Beskrivning och avgränsning

3.1 Projektbeskrivning

Det kommande projektet kommer att beskriva vilken form, innehåll och plan för implementering samt etablering som behövs framöver för att bedriva arbete med servicepunkter inom Region Gotland, med placering på Hemse och i Slite.

I projektet ingår det även att ta fram ett basutbud med tillhörande resursbehov. I det kommande projektet är målsättningen att etablera och tydliggöra Servicepunkt Hemse och också påbörja en implementering av Servicepunkt Slite.

3.2 Kopplingar till andra projekt och avgränsningar

Den delen i det tidigare projektet och arbetet som innefattar ”närarbetsplatser” flyttas till den övergripande översynen av Region Gotlands arbete med ”Framtidens kontorsarbetsplatser”. Samverkan med utveckling kring Slite och Hemse, dess kollektivtrafiksknutpunkter och information kopplat kring kris och beredskap, bör säkerställas.

2 Ekonomi

4.1 Projektbudget

Projektet genomförs under förutsättningar att resurser tillförs. Nedan visas driftkostnader. Medel planeras att äskas i vanlig ordning för inventarier och lokalanpassning, ur investeringsbudgeten.

Budgetpost/aktivitet	Summa
2024: Projektledare 100% resurs, kringkostnader etablering Hemse, kommunikation.	1 Mkr
2025: Projektledare 100% resurs, kringkostnader implementering Slite, kommunikation.	1 Mkr

4.2 Kodsträng

Ansvar	Organisation	Konto	Verksamhet	Aktivitet

Objekt	Projekt	Komponent		

3 Rapportering och resultatöverlämning

5.1 Återrapportering

Återkommande projektrapportering till styrgrupp.

Ekonomisk återrapportering till budgetberedningen 2024 och 2025.

5.2 Överlämning av resultat

Efter av styrgruppen godkänd slutrapport, överlämnas resultatet till Regiondirektören för vidare hantering.

4 Underskrift

Direktivet ska skrivas under av projektägaren.

Datum, namn, befattning