

**Regionstyrelsen**

## Projekt Servicepunkter på Hemse och i Slite

### Förslag till beslut

- Regionstyrelsen beslutar att godkänna projekt Servicepunkter på Hemse och i Slite.
- Regionstyrelsen beslutar att avgränsa "närarbetsplatser" från projektet, vilket flyttas till det övergripande arbetet kring "Framtidens kontorsarbetsplatser".
- Regionstyrelsen beslutar att äskande om medel enligt projektdirektiv godkänns.

---

### Sammanfattning

Regionfullmäktige antog under 2018 servicestrategin "Ett långsiktigt hållbart serviceutbud på Gotland 2019-2030". Ett konkret sätt att förverkliga strategin är att utveckla ett koncept med servicepunkter och därigenom förstärka tillgängligheten till Region Gotlands service närmare medborgarna, minska transportbehovet och stärka den lokala attraktionen. En pilot har genomförts på Hemse under april-september 2022 som beskrivs i både tjänsteskrivelse RS 2019/1161 och i slutrapport "Pilot-service-punkt Hemse".

Det finns nu ett behov av att vidareutveckla och förtydliga konceptet Servicepunkter på Gotland, både genom att utkristallisera vad basutbudet i en servicepunkt ska innehålla, hur den fysiska servicepunkten ska se ut och också avgränsa det vidare arbetet från den del som handlar om "närarbetsplatser" för Region Gotlands medarbetare. Det har också uppkommit ett intresse att utveckla servicepunkterna i samband med utvecklingen av orterna Hemse och Slite, samt utifrån kris och beredskapsperspektivet. Genom projektet "Servicepunkter på Hemse och i Slite" fortsätter utvecklingen av det tidigare arbetet.

### Ärendebeskrivning

Regionfullmäktige antog under 2018 servicestrategin "Ett långsiktigt hållbart serviceutbud på Gotland 2019-2030". Ett konkret sätt att förverkliga strategin är 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- service-punkt 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 problematik med att identifiera och tillsätta resurser beslöts 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. 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.

Det finns nu ett behov av att vidareutveckla och förtydliga konceptet Servicepunkter på Gotland, 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 i samband med utvecklingen av orterna Hemse och Slite, samt utifrån kris och beredskapsperspektivet.

Då det inte finns befintliga medel för att långsiktigt och hållbart etablera Servicepunkter på Hemse och i Slite, föreslås ett nytt projekt få detta som uppdrag.

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 inom Region Gotland. 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.

#### **Beslutsunderlag**

Slutrapport Servicepunkt Hemse

Tjänsteskrivelse- Strategi för ett långsiktigt hållbart serviceutbud 2019-2030 – koncept för servicepunkter

Servicestrategin ”Ett långsiktigt hållbart serviceutbud på Gotland 2019-2030”

Projektdirektiv Servicepunkter på Hemse och i Slite.

Regionstyrelseförvaltningens tjänsteskrivelse 2023-04-12

Regionstyrelseförvaltningen

Torsten Flemming  
Tf. regiondirektör