

Mottagare
Regionstyrelsen

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

Förslag till beslut

1. Regionstyrelseförvaltningen får i uppdrag att ta fram en långsiktig plan för Region Gotlands arbete med servicepunkter som beskriver vilken organisation, ägarskap och resurser som behövs framöver för att bedriva arbete med servicepunkter inom Region Gotland. Planen ska också beskriva målsättningarna med servicepunktsarbetet på längre sikt. Planen ska presenteras på budgetberedningen våren 2023.
2. Låta testet med servicepunkt på Hemse fortsätta fram till den långsiktiga planen presenteras på budgetberedningen.

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.

Med start under våren 2022 genomfördes ett test på servicepunkt på Hemse i kommunhuset. Syftet har varit att tillgängliggöra Region Gotlands offentliga service på den södra delen av ön, och arbetet har utgått från den kartläggning som Stärkta Bibliotek genomförde på Hemse innan testets uppstart, som redovisar vad de som använder Hemse som sin primära serviceort vill ha ut av en servicepunkt.

Testet, som pågick mellan april och september 2022, ställde iordning digitalt bokningsbara arbets- och mötesrum till Region Gotlands personal i kommunhuset på Hemse. Rummen har nyttjats både som temporära arbetsplatser likväl som för möten med invånare. Verksamheter från flera olika förvaltningar har nyttjat rummen. Det organiserade också en demokratipunkt, uppdaterade informationen i huset och samverkade med enheten för beredskap- och säkerhetsskydd i syfte att tillgängliggöra huset även för deras behov.

Testperioden har mottagit mycket positiv feedback. Samtidigt som testperioden har upplevts som kort, så har testet på Hemse visat att det finns behov av servicepunkter på Gotland, och att det finns stora utvecklingsmöjligheter för både en permanentad servicepunkt på Hemse, likväl som på andra platser på Gotland. Testet visar också på behoven för Region

Gotland att ha en långsiktig och konkret plan för hur, när och var servicepunkter ska tillgängliggöras över ön under kommande år.

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. 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 beslutades att projektet skulle pausas innan själva servicepunkterna hade byggts upp och testats.

Vid årsskiftet 2021/2022 plockades 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.

Koncept och test

Testet har definierat servicepunkter för Gotland som:

- En plats nära hemmet där medborgarna kan möta Region Gotland genom relevant och uppdaterad information och ha möjlighet till samtal och möten med vår personal.
- En plats som främjar invånarnas delaktighet i Region Gotlands processer genom att bjuda in till dialoger, utvecklingsmöjligheter och samråd.
- Servicepunkter finns i Region Gotlands egna lokaler runtom på ön

Syftet med piloten på Hemse var således att testa detta koncept. Under testet har fler aktiviteter konkret genomförts på kommunhuset på Hemse utifrån Stärkta biblioteks kartläggning:

Mötesrum och närarbetsplatser

Under testet har två arbetsrum och två mötesrum på ovanvåningen i kommunhuset tillgängliggjorts för digital bokning till Region Gotlands personal samt salen Gotlandica i källaren. Rummen har använts för att ge service till lokalsamhället genom att Region Gotlands personal träffat brukare och kunder på Hemse istället för att de behövt åka upp till Visborg. Bland annat har budget- och skuldrådgivningen, LSS-sjuksköterska, anhörigstöd och familjerådgivningen nyttjat rummen i detta syfte under perioden. Rummen har också använts som möteslokaler för interna möten på Region Gotland hos bland annat särskolan, kollektivtrafiken och regional utveckling. Rummen har också använts som temporära arbetsplatser för personal som bor i närheten av Hemse och där verksamheten tillåter det kunnat arbeta på distans i lokalerna. Detta har nyttjats av medarbetare från exempelvis administration inom äldreomsorgen, projektet God och nära vård samt kommunikatörer.

Information i huset

Under våren samlade piloten in ny information från Region Gotlands verksamheter som skickades till huset för att kunna presenteras, bl a aktuella strategier, planer, informationsblad om energiomställning. Som en del av arbetet med att rusta kommunhuset med ny information påbörjades också ett samarbete tillsammans med enheten för beredskap- och säkerhetsskydd. Ett förråd i källaren tillgängliggjorts för materialförvaring till enheten, och material i form av foldrar finns nu i lokalerna till allmänheten.

Medborgardialog

I samband med Mobilitetsveckan byggdes en ”dialogpunkt” upp i receptionen på kommunhuset där Hemseborna hade möjlighet att ge sina tidiga synpunkter på kollektivtrafikens utveckling i kommande Trafikförsörjningsprogram som Region Gotland ska ta fram. Ett uppskattat initiativ som kommunicerats till organisationer och föreningar på Hemse som getts möjlighet att delta i dialogen.

Utvärdering

Servicepunkten på Hemse har mottagits positivt av både personal i de olika berörda verksamheterna och invånarna. Den vanligaste frågan uppdraget fått är när servicepunkter ska öppna på andra ställen på Gotland. Testet har upplevts som kort, och alla önskar en fortsättning. Samverkan mellan förvaltningar och verksamheter i utvecklingsarbetet är av största vikt för att kunna tillgängliggöra fler verksamheter för invånarna på servicepunkten. Testet ser stor potential i konceptet, och dess framtida utveckling på Gotland.

Flera stora värden har identifierats utifrån arbetet med servicepunkten; den kan tillgängliggöra Region Gotlands tjänster till allmänheten på Sudret, den skapar mervärde då Region Gotlands personal kan arbeta utanför Visborg (särskilt i ljuset av de nya rutinerna för distansarbete), och den skapar möjligheter till synergier i huset mellan verksamheter som nu har större möjlighet att mötas. Den tillskapar också konkreta möjligheter för att minska transporter över ön.

Bedömning

Regionstyrelseförvaltningen bedömer att det koncept för servicepunkter som testats på kommunhuset på Hemse har potential att utvecklas vidare, och bidra med stor ekonomisk, social och ekologisk nytta för både Region Gotland och södra Gotland. Därför bör testet också tas vidare.

Vidare bedömer förvaltningen att en långsiktig strategisk och operativ plan behövs för att sätta riktningen och målen för hur servicepunkter ska utvecklas inom Region Gotland i samverkan mellan förvaltningarna kommande år. Frågor att lägga extra vikt vid i den långsiktiga planeringen är att Region Gotland säkerställer tillgänglighöret av mer rådgivande service till invånare, ökad koncernnytta genom stärkt samverkan mellan verksamheter och hur servicepunkterna kan utvecklas som hubbar för ökad intern och extern hållbarhet i alla tre hållbarhetsperspektiven.

Bedömning av konsekvenser i tvärperspektiv

1. Rättslig grund/ rättsligt perspektiv

Ej aktuellt

2. Ekonomiskt perspektiv

Genom att arbeta med servicepunkter kan Region Gotland bidra till effektivisering, och hitta möjligheter att samnyttja lokaler för verksamheter.

3. Barnperspektiv

Ej aktuell

4. Jämställdhetsperspektiv

Ej aktuell

5. Landsbygdssäkring/geografiskt perspektiv

Servicepunkter handlar om att tillgängliggöra service utanför centralorten, och bidrar således till målet om en levande landsbygd på Gotland.

6. Klimat och miljöperspektiv

En viktigt poäng med servicepunkter överlag är att minska transporter, och genom detta bidra till minskade utsläpp. På Gotland används kollektivtrafiken i relativt liten utsträckning, och många använder bensinbilar. Minskade transporter är därför särskilt på Gotland en viktig del av klimatomställningen.

Beslutsunderlag

Rapport, Behovsutredning service på Hemse. 2021-02-24
Tjänsteskrivelse Regionstyrelseförvaltningen daterad 2020-06-10
Beslut RegU § 32, 2020-06-02
Beslut RS § 340, 2019-11-21
Tjänsteskrivelse Regionstyrelseförvaltningen daterad 2019-11-15
Beslut Regionfullmäktige § 122, 2018-09-24

Regionstyrelseförvaltningen

Peter Lindvall
Regiondirektör

Skickas till

Regionstyrelseförvaltningen