

Pilot: Servicepunkt Hemse

Fastställd av Regionstyrelsen
Framtagen av Uppdragsledare
Datum 2022-11-23
Ärendenr RS 2019/1161
Version [1.0]



Pilot: Servicepunkt Hemse

Innehåll

1. Sammanfattning	3
2. Bakgrund	3
2.1 Syfte.....	4
2.2 Mål.....	4
2.3 Medverkande.....	4
2.4 Händelser som påverkade uppdraget.....	4
3. Genomförande	5
3.1 Inläsning av material.....	5
3.2 Omforma dokumentation.....	5
3.3 Löpande kommunikation.....	5
3.4. Framtagande av modell.....	5
3.4.1 Vad är en Servicepunkt för Region Gotland?.....	5
4. Implementering och resultat	6
4.1 Närarbetsplatser och mötesrum för digital bokning.....	6
4.1.1 Rutiner och förhållningsregler till rumsbokningen.....	7
4.2 Uppdaterad information i kommunhuset.....	8
4.3 Möjlighet att möta Regionupplysningen i receptionen för guidning till Region Gotlands tjänster.....	8
4.4 Utvecklad teknikhörna.....	8
4.5 Demokratiplats Hemse.....	8
5. Utvärdering och möjlig fortsättning	9
5.1 Servicepunktens potential på Gotland.....	9
5.2 Hållbarhetsaspekter.....	9
5.3 Vad har vi lärt oss av testet?.....	9
5.4 Utvärdering från personalen på Hemse kommunhus.....	10
5.5 Kommande verksamhetsutveckling av servicepunkt på Hemse.....	10
5.6 Långsiktig utveckling av servicepunkter på Gotland.....	10
6. Förslag på nästa steg	11
8. Avslut och överlämning	11
8. Underskrift	11

1. Sammanfattning

Utifrån det antagna uppdragsdirektivet har arbetsgruppen under våren 2022 genomfört ett test på servicepunkt på Hemse i medborgarhuset. Syftet med testet har varit att tillgängliggöra Region Gotlands offentliga service på den södra delen av ön genom att tillhandahålla

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 och en plats som främjar invånarnas delaktighet i Region Gotlands processer genom att bjuda in till dialoger, utvecklingsmöjligheter och samråd.

Testet, som pågick mellan april och september, ställde iordning bokningsbara arbets- och mötesrum till Region Gotlands personal som nyttjats både som temporära arbetsplatser likväl som för möten med invånare. 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.

Uppdraget föreslår att en långsiktig plan för servicepunkter på Gotland tas fram och presenteras på budgetberedningen 2023, och att testet på Hemse under tiden får fortsätta, under regionstyrelseförvaltningens ansvar.

2. Bakgrund

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 beslöts projektet 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. Initialt var uppdraget planerat att genomföras under våren 2022, och avslutas inför sommaren. Efter ett styrgruppsbeslut fortsatte testperioden till hösten 2022.

2.1 Syfte

Syftet med uppdraget är att realisera servicestrategin genom att utveckla och testa servicepunkter, och därigenom förstärka Region Gotlands service nära medborgaren, minska transportbehovet och stärka den lokala attraktionskraften.

2.2 Mål

Målet för uppdraget att implementera och lansera en pilot för Servicepunkt på Hemse under våren 2022, utifrån servicestrategin och dess mål. Testet på Hemse ska fokusera på Region Gotlands egen offentliga service. Servicepunkten kommer vara en grund att utveckla utifrån i dialog med användarna, och vara integrerad på kommunhuset på Hemse. Uppdraget ska också innan avslut leverera en dokumentation om arbetsprocess, lärdomar och förslag på nästa steg.

2.3 Medverkande

Uppdraget har drivits på avdelningen för regional utveckling, i samverkan med kultur- och fritidsavdelningen och regionupplysningen som alla samlas på regionstyrelseförvaltningen. Andra medverkande i uppdraget har varit IT- avdelningen som bidragit med stöd för implementering av bokningsbara platser och rum, teknikförvaltningens fastighetsavdelning som ansvarar för huset, Region Gotlands överskottslager som valt ut och skickat möbler till rummen, konstantent på Gotlands museum som bidragit med val av konst på väggarna i rummen och lokalsamordnare på RSF som stöttat i planering och genomförande.

Styrgruppen har bestått av:

- Stefan Persson, regional utvecklingsdirektör RSF
- Anna Wejde, enhetschef samhällsplanering RSF
- Angelica Fihn Andersson, avdelningschef kultur och fritid RSF
- Stefaan De Maecker, enhetschef Social välfärd RSF

Arbetsgruppen har bestått av:

- Marie Flemström, Enhetschef regionupplysningen
- Cecilia Herdenstam, Verksamhetsutvecklare Länsbiblioteken
- Elsa Langland, bibliotekarie
- Nathalie Ahlstedt Mantel, verksamhetsutvecklare (uppdragsledare)

2.4 Händelser som påverkade uppdraget

Under den tidiga våren 2022 präglades fortfarande samhället av pandemin och dess medföljande restriktioner. Rysslands invasion av Ukraina förändrade radikalt säkerhetsläget i närområdet, samtidigt som avdelningen för regional utveckling var under stor arbetsbelastning. Sammantaget medförde detta att uppdraget fick revideras för att kompensera för den förändrade lägesbilden.

- Till följd av pandemin genomfördes och organiserades en stor del av arbetets på distans och digitalt.
- Hög arbetsbelastning på avdelningen för regional utveckling innebar att uppdraget pausades helt under mars månad, då andra arbetsuppgifter behövde prioriteras för de involverade medarbetarna. Detta medförde att testperioden blev kortare än förväntat initialt. Beslutet fattades i samråd mellan utvecklingsdirektör och regiondirektör. Ett senare styrgruppsbeslut förlängde därefter testperioden för att kompensera testtiden.

- Det förändrade säkerhetsläget i Europa medförde att flera diskussioner genomfördes om den initiala tanken att öppna upp kommunhuset för medborgarna. Efter en analys i arbetsgruppen beslutades att enbart Region Gotlands personal får boka rummen, och att dessa då är ansvariga för dem under bokningstiden, samt att medarbetare ska kunna identifiera sig när de bokar rummen. Ett samarbete med enheten för beredskap och säkerhetsskydd inleddes.

3. Genomförande

3.1 Inläsning av material

Testet av Servicepunkt Hemse baseras på ett arbetsmaterial som den tidigare projektgruppen tagit fram. Det mer tongivande dokumentet har varit den behovsutredning som Stärkta bibliotek genomförde under 2019 för att ta reda på vad Hemseborna och de som använder Hemse som sin primära serviceort skulle vilja ha ut av en servicepunkt. Även ett tidigare projektdirektiv- och plan har funnits att utgå ifrån, samt research om servicepunkter i resten av Sverige.

3.2 Omforma dokumentation

Eftersom att uppdraget tidigare var tänkt som ett större projekt som även skulle inkludera en test på Östergarnslandet fanns ett behov av att uppdatera den styrande dokumentation som fanns. Ett nytt uppdragsdirektiv togs fram tillsammans med en aktivitetsplan. Styrgruppen beslutade om denna under ett digitalt möte.

3.3 Löpande kommunikation

Mycket tid har lagts på att informera de medarbetare som närmast berörs av förändringen på Hemse, framför allt bibliotekspersonal och regionupplysning, men även medarbetare från bygglov och miljö- och hälsa som har två permanenta rum på ovanvåningen i kommunhuset. Även fritidsledarna från HUGG som delar huset har löpande informerats om vad som sker, och haft möjlighet att påverka.

Information om de bokningsbara rummen har gått ut till koncernledningsgruppen, i separat mail till alla chefer inom Region Gotland, och har kommunicerats på intranätet som en nyhet till alla medarbetare. All information om hur man bokar ett rum och vad som gäller finns på intranätet som en egen sida under Stöd och interna tjänster → Försörjning - lokaler, fordon och vaktmästeri → Hemse - mötesrum och arbetsrum.

I maj 2022 gjordes också en dragning på Kultur- och fritidsberedningen om uppdraget, vad som gjorts och utvecklingen framöver. Löpande under uppdragsperioden har arbetsgruppen haft avstämnings och arbetsmöten, och styrgruppen har löpande kallats till möten för större beslut. Löpande har uppdragsledare haft möten med verksamheter för att svara på frågor, informera om möjligheten att boka rum och stötta i detta. Återrapportering till politiken sker under senhösten 2022.

3.4. Framtagande av modell

Modellen för testet baserades på den kartläggning som Stärka bibliotek gjort. I den rapporten identifieras flera möjliga vägar framåt för en servicepunkt på Hemse. Inom uppdraget prioriterades dessa utifrån avgränsningarna - där uppdragets fokus varit på Region Gotlands egen service.

3.4.1 Vad är en Servicepunkt för Region Gotland?

Uppdraget har valt att definiera en servicepunkt på 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

För att testa en servicepunkt i kommunhuset på Hemse utifrån konceptet ovan valde uppdraget initialt att fokusera på följande aktiviteter utifrån Stärkta biblioteks kartläggning.

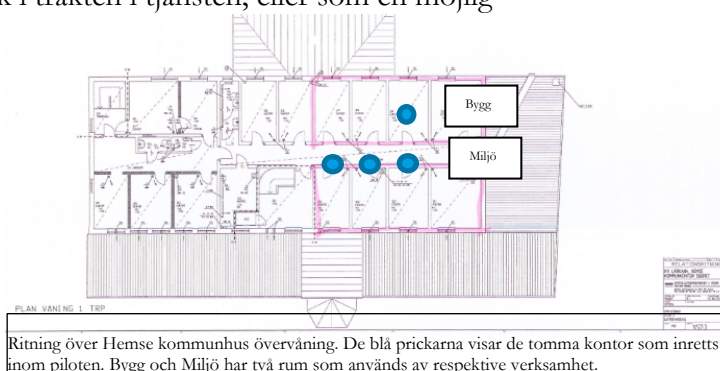
- Implementera närarbetsplatser och mötesrum för digital bokning
- Uppdaterad information i kommunhuset
- Möjlighet att möta Regionupplysningen i receptionen på Kommunhuset för guidning till Region Gotlands tjänster
- Utvecklad teknikhörna
- Demokratiplats Hemse

Till följd av uppdragets förändrade förutsättningar under uppdragstiden - både i relation till omvärld och till resurser internt, förändrades modellen i implementeringen.

4. Implementering och resultat

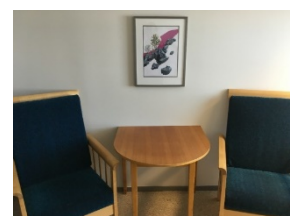
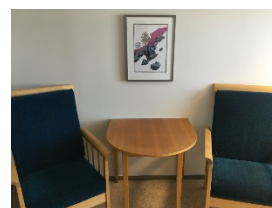
4.1 Närarbetsplatser och mötesrum för digital bokning

I stärkta biblioteks behovskartläggning efterfrågades primärt ett tillgängliggörande av rummen i kommunhuset för möten med Region Gotland. Detta har under testet varit den aktivitet som givet avgränsningarna och ändrade förutsättningar har prioriterats högst. Syftet med rummets tillgängliggörande är dels att invånare som använder Hemse som primär serviceort ska ha möjlighet att träffa Region Gotland där och inte behöva resa till Visborg. Dels också för att Region Gotlands personal ska ha möjlighet att arbeta från Hemse när de antingen ska på besök i trakten i tjänsten, eller som en möjlig kompletterande arbetsplats för de medarbetare som bor i området. Under testet har två arbetsrum och två mötesrum på ovanvåningen i kommunhuset tillgängliggjorts samt salen Gotlandica i källaren. De har inretts med möbler kommer från överskottslagret. Eftersom testet är just ett test så beslutade arbetsgruppen att inte köpa in nya möbler. Modern IT - utrustning har dock köpts in till rummen. Rummen har även dekorerats med nya gardiner och även med konst från Region Gotlands samlingar.



De rum som nu finns bokningsbara i Outlook för Region Gotlands medarbetare är:

- **Mötesrum kommunhuset Hemse arbetsrum 323** Här finns en skrivbordsplats med stationär dator med skärm, tangentbord, mus och högtalare. I rummet finns också ett litet bord med två stolar för samtal.
- **Mötesrum kommunhuset Hemse arbetsrum 324** Här finns en skrivbordsplats med docka till bärbar dator, trådlöst tangentbord och mus, samt en videokamera med mikrofon. I rummet finns också ett litet bord med två stolar för samtal. Bordet är inte höj- och sänkbart.
- **Mötesrum kommunhuset Hemse rum 322 och Mötesrum kommunhuset Hemse rum 319** De här rummen är lika stora och möblerade på samma sätt. I dem finns ett bord med 6 stolar och en större skärm på rullbart stativ med en HDMI-sladd för inkoppling av dator.
- **Mötesrum Gotlandica - 30 personer** Här är ett större konferensrum som kan möbleras efter tycke. Finns många stolar, bord och även projektor i taket. Whitebord finns i lokalen, inga fönster.



Under testet har rummen använts flitigt. Bland annat av medarbetare från budget och skuld, utbildningsförvaltningen, projektet God och Nära vård, kommunikatör från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, medarbetare på Regional utveckling, LSS - sjuksköterska, stödjande samtal för syn och hörselmottagningen, särskolan, familje- och anhörigstöd och även av medborgare på Hemse som genom bibliotekets bokning fått möjlighet att låna ett av mötesrummen för bland annat studier eller möten. Alla kostnader som kopplats till iordningställandet av rummen, såsom IT- inköp och frakt av möbler, har bekostats av regional utveckling, enhet samhällsplanering som drivit uppdraget.

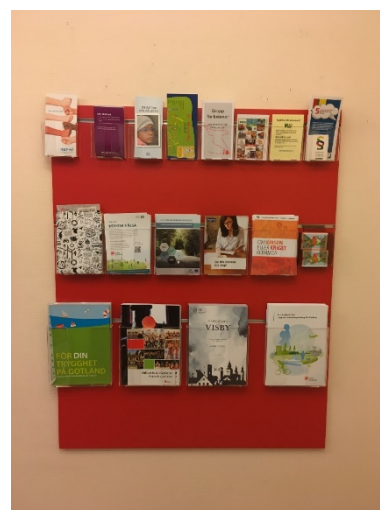
4.1.1 Rutiner och förhållningsregler till rumsbokningen

Arbetsgruppen arbetade fram följande förhållningsregler för bokning av rummen på Hemse som kommuniceras via intranätet. Detta togs fram i samråd med personalen på Regionupplysningen och biblioteket samt HUGG, ungdomsgården som huserar i en del av huset. Dessa finns att läsa här: [Hemse – mötesrum och arbetsrum - Region Gotland](#) För att möjliggöra bokning av rummen har arbetsgruppen tagit fram rutiner kring att Regionupplysningen släpper in de som bokar rum utanför bibliotekets ordinarie öppettider då huset annars är låst. Regionupplysningen delar också ut de passerkort som öppnar upp lunchrummet för de medarbetare som lånar rummen om detta är låst.

4.2 Uppdaterad information i kommunhuset

Mycket av den information som har funnits i huset har varit bristfällig, gammal och utdaterad. Under våren samlade piloten in ny information som skickades till huset. Bland annat RUS, informationsblad om energiomställning och annat som nu finns tillgängligt i huset.

Som en del av arbetet med att rusta kommunhuset med ny information påbörjades också ett samarbete tillsammans med enheten för samhällsskydd och beredskap. Bland annat har ett förråd i källaren tillgängliggjorts för materialförvaring till enheten, och material i form av foldrar finns nu i lokalerna till allmänheten. Enheten har också varit på platsbesök i lokalen för att inventera lokalerna och se vilka behov kommunhuset skulle kunna användas för i kristid.



4.3 Möjlighet att möta Regionupplysningen i receptionen för guidning till Region Gotlands tjänster

Behovsutredningen visade att Hemseborna önskade en möjlig kontakt med Region Gotland på servicepunkten som inte var bibliotekspersonal, utan möjlighet att bli guidade i Region Gotlands tjänster och få hjälp med kontakt med rätt funktion inom organisationen. Tanken var då att Regionupplysningen skulle få ta plats i receptionen på Hemse under vissa timmar under öppettiderna för att fylla just denna funktion som lots. Receptionsdisken används i dagsläget av enbart biblioteket, och det har funnits en viss oro för att ändra om rutiner och dela på utrymmet. Diskussioner påbörjades under våren 2022, och biblioteket var positiva till att testa. Till följd av sommarsemestrar och nyuppkomna vakanser inom regionupplysningen beslutades dock att inte testa just receptionstjänsten inom piloten.

4.4 Utvecklad teknikhörna

Till följd av ändrade förutsättningar i testet beslutades att nedprioritera arbetet med teknikhörnan. Det hänger ihop med att teknikhörnan i dagsläget står i anslutning till receptionen, och beslutet att pausa processen med just receptionen överlag.

4.5 Demokratiplats Hemse

Arbetsgruppen i uppdraget har velat testa att använda Hemsens kommunhus som en demokratiplats, där medborgare kan möta Region Gotland och diskutera aktuella frågor om kommunen, om orten och om framtida utveckling. Uppdraget har fört diskussioner med både genomförandeprogrammet för social välfärd, demokratistrateg och projektet digital dialog för att undersöka om ett forum kan arrangeras i lokalerna.

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.



Under Mobilitetsveckan hölls också ett föredrag i Gotlandica i samarbete med Energicentrum och ett externt företag om el-baserad transport.

5. Utvärdering och möjlig fortsättning

Under testet har de som nyttjat rummen och servicepunkten fått ge löpande feedback och förslag på förbättrings- och utvecklingsåtgärder. Syftet med en servicepunkt är alltid att på ett bättre sätt möta användarnas behov av service på den ort som är bäst lämpad för dem. Det finns stora möjligheter att utveckla servicepunkter på Gotland. Under testet på Hemse har arbetsgrupp och användare samlat många lärdomar och möjliga vägar framåt som sammanfattas nedan.

5.1 Servicepunktens potential på Gotland

Under testperioden lanserades OECDs Territorial Review av Gotland - som specifikt tog upp servicepunkter som en konkret utvecklingsmöjlighet för Region Gotland framåt. OECD skriver i sin rapport bland annat i sina rekommendationer att:

- *Stärk regionförvaltningens närvaro på hela ön, både beträffande administrativa och andra tjänster, för att säkerställa att fördelas mer likvärdigt över hela Gotland. Regionen kan till exempel skapa områdesdelegationer eller upprätta ett nätverk av mobila eller fasta servicepunkter på strategiska platser, och bör övervakas och utvärderas utifrån hur nöjda medborgarna är med de regionala tjänsterna i landsbygdsområden.*



5.2 Hållbarhetsaspekter

Servicepunkter ämnar tillgängliggöra service utanför centralorten, och att på så vis också minska transporterna. Eftersom kollektivtrafiken på Gotland används i relativt liten utsträckning, och att många bilar på ön är bensinbilar i kombination med att Gotland är den till ytan största kommunen - innebär att det finns stora värden i de minskade utsläpp som en servicepunkt innebär på Gotland.

Genom att tillgängliggöra Region Gotlands service ytterligare utanför Visby skapar servicepunkterna också mer social hållbarhet genom större möjlighet till inkludering, tillgänglighet och delaktighet. Servicepunkter på Gotland har stora värden att hämta i alla tre hållbarhetsperspektiven för både Region Gotland som organisation, likväl som för invånare runt om på Gotland.

5.3 Vad har vi lärt oss av testet?

Servicepunkten på Hemse har tre stora värden; 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.

- Användarna i centrum – annars vet vi inte om vi gör rätt. På Hemse har Stärkta Biblioteks behovsutredning varit avgörande för att genomföra testet på ett meningsfullt sätt.
- Stor uttryckt efterfrågan och nytta av servicepunkter bredd inom Region Gotland
- Mest användarvärde skapas när vi möter invånarna på servicepunkten. Vi bör tillgängliggöra fler verksamheter och jobba mer med att utveckla detta spår.
- Konceptet skulle även skapa värde på andra platser på Gotland för att skapa god geografisk spridning

- Servicepunkten kan med fördel växa – kommersiell, ideell och annan offentlig service. Och med mer av vår egen service!
- Det krävs tid, ansvar och engagemang av Region Gotland för att skapa en levande servicepunkt
- Samverkan mellan Region Gotlands olika förvaltningar, projekt, initiativ och nätverk är av yttersta vikt för att skapa en servicepunkt som ger nytta till lokalsamhället.
- Medarbetare inom Region Gotland förändringsvilliga och konstruktiva

5.4 Utvärdering från personalen på Hemse kommunhus

Personalen som arbetar permanent i kommunhuset har varit positiva till servicepunkten, och tycker att det är roligt att det händer lite mer i huset, och att de får träffa nya kollegor som rör sig där. De ser också att servicepunkten ger möjligheter till mer samverkan mellan gränser, och vara en viktig aspekt av kulturarbetet med Ett Region Gotland.

Personalen upplever att testet har varit för kort för att riktiga effekter ska kunna ses - och att mer kommunikation internt över längre tid behövs för att få mer möten och personal till Hemse. För att skapa en hållbar servicepunkt poängterar personalen att resurser behövs för viss upprustning av lokalerna, mest akut är ett nytt system för passering utanför bibliotekets öppettider. Möjligheten att utveckla receptionen förblir en intressant möjlighet som personalen gärna återupptar framöver. Det finns bred samstämmighet om att servicepunktsarbetet bör fortsätta både på Hemse, och även utvecklas på nya platser på Gotland.

5.5 Kommande verksamhetsutveckling av servicepunkt på Hemse

- Servicepunkten på Hemse behöver framöver en operativ resurs i form av samordnare med utvecklingsansvar för att driva arbetet och utveckla det vidare med fokus på koncernövergripande nytta.
- En fortsättning av arbetet med en servicepunkt på Hemse behöver också medel för att inreda rummen med möbler som håller krav på ergonomi. Visst underhåll av fastigheten, såsom belysning av fasaden har efterfrågats som en trygghetsskapande åtgärd. Vissa interna underhåll, såsom att förbättra luftkvaliteten i källarsalen Gotlandica och minska suset från ventilationen i rummen, har efterfrågats och behöver genomföras för att skapa en god inomhusmiljö. En permanentad servicepunkt behöver införa ett effektivt passersystem, så att medarbetarna enkelt kan komma in och lämna lokalen på ett säkert sätt utan att Regionupplysningen är ansvarig för logistiken vilket varit fallet under testet. Låsbara skåp i arbetsrummen och mötesrummen behövs för att kunna låsa in datorer eller personliga tillhörigheter under arbetsdagen
- Genom proaktiv kommunikation internt få fler verksamheter att våga testa att ha möten med invånare och brukare i lokalerna.
- Säkerställa att fler av Region Gotlands dialoger också tillgängliggörs på Hemse genom aktivt arbete med verksamheterna inom organisationen

5.6 Långsiktig utveckling av servicepunkter på Gotland

Testet på Hemse har identifierat att det finns stor social, ekologisk och ekonomisk nytta att hämta för Region Gotland genom att vidare utveckla servicepunkter på ön och tillgängliggöra service. En långsiktig plan behöver tas fram med syfte att fastställa:

- Målsättning - hur ska servicepunkter på Gotland se ut om 2, 5 och 10 år? Geografisk spridning, antal punkter, avgränsningar i utbud och beskriva den service som punkterna bör erbjuda.
- Ägarskap - hur ska Region Gotland organisera sig för att säkerställa att servicepunkterna används av hela Region Gotland? Vilka resurser behövs för att drifva, utveckla och säkerställa servicepunkternas kvalitet?
- Digitaliseringens möjligheter - hur ska servicepunkterna samspela med den digitala utvecklingen som Region Gotland gör? Vilken utrustning, vilka rutiner och vilka möjligheter ska punkterna erbjuda?
- Samverkan - hur ska servicepunkten samverka med andra initiativ, projekt och verksamheter inom och utanför Region Gotland, samt skapa samarbete och samverkan över förvaltningsgränserna?
- Nästa steg - vilka lokaler och möjligheter finns närmast tillgängliga för expansion av konceptet servicepunkter på Gotland? En konkret aktivitetslista.

6. Förslag på nästa steg

Uppdraget föreslår för Regionstyrelsen att besluta 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 ett gott arbete med servicepunkter inom Region Gotland. Planen ska också beskriva målsättningarna med servicepunktsarbetet på längre sikt. Planen bör presenteras på Budgetberedningen våren 2023.
- Låta testet på Hemse fortsätta fram till budgetberedningen. Regionstyrelseförvaltningen har under perioden ansvar för servicepunkt Hemse. Under perioden fokuserar testet på intern kommunikation för att få fler verksamheter att testa rummen för möten med invånare, möjliggöra dialogtillfällen och om gott tillfälle ges testa lotsningstjänster inom Region Gotlands e-tjänster.

8. Avslut och överlämning

Projektet avslutades i enlighet med uppdaterad uppdragsplan under hösten 2022. Till politiken skickades bland annat en rapport om utförandet, och ett förslag på kommande utveckling av servicepunkter på Gotland utifrån de lärdomar som piloten på Hemse resulterat i.

- All samlad dokumentation, inklusive uppdragsdirektiv och slutrapport, finns att läsa på ärende RS 2019/1161 i W3D3 samt på G:\RSF\Regional utveckling\1 ENHET Samhällsplanering\Projekt – Servicepunkter.
- För frågor eller mer information om testet, kontakta
 - Nathalie Ahlstedt Mantel – Uppdragsledare
 - Stefan Persson - Uppdragsägare

8. Underskrift

Beslut om att godkänna uppdragsrapport.

Datum 2022-09-25

Underskrift beställare:

Stefan Persson, regional utvecklingsdirektör