



SVERIGES
MODERNASTE
MYNDIGHET

Så blev Elsäkerhetsverket
**Sveriges Modernaste
Myndighet 2017**

Förord

Elsäkerhetsverket fick i november 2017 utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet med följande motivering:

"På den här myndigheten har man vågat ompröva gamla arbetssätt och idag utförs uppdraget på ett nytt sätt och med ett tydligt fokus på att uppnå största möjliga samhällsnytta. Under omställningsarbetet har myndigheten visat på sin förmåga att agera snabbfotat, och på värdet av öppenhet mot och involvering av sina intressenter. På myndigheten ser man hellre möjligheter än hinder och gör inte saker svårare än de behöver vara. Här står också utvecklingen av statstjänstemannarollen högt på agendan och medarbetarna ser sig som ambassadörer för myndigheten och dess uppdrag."

Vi har fått många frågor om vad som gör oss moderna och hur vi gjort. Den här rapporten är en enkel sammanfattning av processen och de underlag som vi använt oss av för att presentera vår myndighet och vår verksamhetsutveckling.

Rapporten är ett exempel på vår strävan att agera snabbfotat, visa öppenhet mot våra intressenter och inte göra saker svårare än de behöver vara. Jag hoppas att den kan ge lite inspiration till andra att genomföra sina unika utvecklingsresor.

Stort tack till juryn och utvärderingsteamet för givande möten Stockholm, Kristinehamn och Göteborg!

Kristinehamn februari 2018

Elisabet Falemo
Generaldirektör

Sammanfattning

Elsäkerhetsverket är en teknisk förvaltningsmyndighet med lång tradition och erfarenhet av tillsyn, behörighetshantering och föreskriftsarbete. Myndigheten har drygt 50 medarbetare och samarbetar nära med branschorganisationer, andra myndigheter och samarbetsorgan.

Elsäkerhetsverket har de senaste åren genomfört en rad förändringar för att göra arbetet ännu mer ändamålsenligt. En ny verksamhetsplaneringsprocess har lagt grunden för omprövning av arbetssätt. Processen har involverat alla medarbetare och chefer i verksamhetsutvecklingen. De senaste åren har myndigheten haft stort ansvar för att genomföra en reform på behörighetsområdet. Arbetet har bedrivits i projektform där många av medarbetarna utvecklat sin kompetens och tagit stor del i genomförandet. Föreskriftsarbetet har bedrivits i samråd med intressenter som bidragit i arbetet. En ny e-tjänst har byggts upp där alla som vill kan kontrollera de elinstallationsföretag som är verksamma. En omfattande informationssatsning med vidgad syn på målgrupper och kreativa uttryck har involverat en stor del av myndigheten.

Produktavdelningen har också utvecklat nya arbetsmetoder och samarbeten för att nå ännu bättre resultat. Samarbetet mellan avdelningar och medarbetare har successivt ökat och ger synergieffekter.

Elsäkerhetsverket arbetar aktivt med värdegrundsfrågor i ledningsgruppen, på arbetsplatsträffar och gemensamma myndighetsdagar. Jämställdhet och mångfald är områden som uppmärksammas. Miljöarbetet utgår från en miljöpolicy och en handlingsplan för att påverka de mest miljöpåverkande faktorerna så konkret som möjligt.

Myndigheten deltog åren 2015 och 2017 i processen för Sveriges Modernaste Myndighet. Den första omgången gav värdefull återkoppling och självinsikt. Den andra omgången visade tydligt på den utveckling som skett. Självskattning och beskrivningar med återkoppling, hearing och jurybesök har gett inspiration i den egna verksamheten och visat på goda exempel från de andra deltagande myndigheterna.

Utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet 2017 har lett till ett ökat intresse för myndigheten och stärkt självförtroende och stolthet hos våra medarbetare. Verksamhetsutveckling kräver uthållighet och ledarskap och i det sammanhanget har processen kring Sveriges Modernaste myndighet varit ett positivt inslag.

Innehåll

Innehåll

1	Inledning	7
2	Kort om Elsäkerhetsverket	8
3	Elsäkerhetsverkets utvecklingsresa	9
3.1	Förnyelse och innovation	9
3.2	Engagerade och kompetenta chefer och medarbetare	11
3.3	Kvalitet, enkelhet och effektivitet	12
3.4	Kommunikation som strategiskt verktyg.....	14
3.5	Hållbar utveckling – inte bara miljö och klimat	15
4	En modern myndighet	17
5	Resultat av självskattningar och återkopplingsbesök	18
5.1	Återkoppling till Elsäkerhetsverket.....	19
6	Hearingen	21
7	Jurybesöket	24
8	Kvalitetsmässan och prisutdelningen	26
9	Reflektioner	28
	Lästips	29

1 Inledning

Utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet har delats ut vid fem tillfällen i samband med Kvalitetsmässan, som äger rum vartannat år på Svenska Mässan i Göteborg. Alla myndigheter inbjuds att delta i processen – hittills har cirka 10 -15 myndigheter valt att delta vid varje tillfälle. Det kräver en del arbetsinsatser att delta. Vi på Elsäkerhetsverket insåg att det ger en hel del värdefull återkoppling att delta i processen. Vi myndigheter granskas noga av Riksrevisionen och regeringskansliet när det gäller vår ekonomi och våra prestationer, men hur ofta värderar vi hur väl vi uppfyller andra krav?

Processen fokuserade på fyra kriterieområden:

- Kvalitet, enkelhet och effektivitet
- Engagerade och kompetenta chefer och medarbetare
- Förnyelse och innovation
- Hållbar miljö- och klimatmedveten utveckling

Elsäkerhetsverket deltog första gången 2015 med ett resultat som inte var alltför imponerande. I den inledande självskattningen var vi näst sämst av deltagarna, och allra sämst var vi när det gällde kvalitet, enkelhet och effektivitet. Men vi fick värdefull återkoppling som bland annat visade att vi hade relativt lågt kundfokus. Att se verksamheten med andras ögon var nyttigt för oss.

De kommande åren har varit mycket händelserika med revidering av lagstiftningen inom flera av våra kärnområden. En mycket engagerad ledningsgrupp har under flera år arbetat med verksamhetsutveckling tillsammans och med sina medarbetare. När inbjudan från Kvalitetsmässan dök upp hade vi inte tänkt på det, men ledningsgruppen var snabbt med på noterna och vi skickade in en ny anmälan i april 2017.

- Vi måste vara med nu om vi ska vinna år 2019, sa en av avdelningscheferna.

2 Kort om Elsäkerhetsverket

Elsäkerhetsverket är en teknisk förvaltningsmyndighet med lång tradition och erfarenhet av tillsyn, behörighetshandläggning och föreskriftsarbete. Behovet av reglering och tillsyn av elanläggningar, elektriska produkter och elinstallatörer växte fram för drygt hundra år sedan, när Sverige elektrifierades. Myndigheten har alltid varit relativt liten och samarbetar därför nära med branschorganisationer, andra myndigheter och samarbetsorgan av olika slag.

Elsäkerhetsverket har drygt 50 medarbetare och ett årligt förvaltningsanslag på cirka 59 miljoner. Sedan 2007 är myndighetens huvudkontor lokaliserat till Kristinehamn, där de flesta medarbetarna arbetar. Därutöver finns regionkontor i Umeå, Stockholm och Hässleholm med elinspektörer och handläggare.

Elsäkerhetsverket har uppdraget att arbeta för hög elsäkerhet och elektromagnetisk kompatibilitet, EMC, det vill säga störningsfri el. Det gör vi främst genom att utföra tillsyn och marknadskontroll, ta fram föreskrifter och allmänna råd och bidra till standardiseringsarbete på nationell och internationell nivå.

Elsäkerhetsverket handlägger också ansökningar om auktorisation som elinstallatör och ansvarar för ett register över elinstallationsföretag. Vi bidrar till kunskapsuppbyggnad kring elsäkerhet och EMC genom projekt, analyser och utredningar. Myndigheten ansvarar vidare för krishantering i både fredstid och vid höjd beredskap. Vi har också en omfattande informationsverksamhet med webbplatsen som bas.

3 Elsäkerhetsverkets utvecklingsresa

Det fanns när utvecklingsresan började en stor potential att medverka till skapandet av modernare regler för elsäkerhet, ett öppnare arbetssätt, bättre intern samordning och ett mer resultatinkänt arbetssätt. Elsäkerhetsverkets arbete uppskattades av många men uppfattades också som relativt osynligt. Det fanns också från vissa håll en bristande tilltro till Elsäkerhetsverket. Samtidigt fanns det tendenser till intern beslutsvända inom myndigheten och oro för att göra fel, ge fel råd, använda fel begrepp etc. Det var också svårt för oss och andra att se effekterna av vårt tillsynsarbete i samhället.

Under flera år arbetade vi med att få igång en utredning om ett nytt behörighetssystem för elinstallationer, där alla berörda parter skulle ingå. Det lyckades och regeringen tillsatte en utredning som arbetade under hela 2014. Inom ramen för denna utredning och dess referensgrupp gjordes ett grundligt arbete som byggde ömsesidigt förtroende och ökade förtroendet för Elsäkerhetsverket även hos dem som tidigare haft bristande tilltro. Redan när utredningen lämnades i januari 2015 startade Elsäkerhetsverket förberedelserna för en kommande elbehörighetsreform genom en omfattande intern beredning av utredningsförslaget. I budgetpropositionen för 2016 anvisade regeringen ett utökat förvaltningsanslag under tre år. Detta möjliggjorde uppstart av projekt ”Elbe” och nyrekrytering av medarbetare för att göra det möjligt för befintliga medarbetare att ingå i projektorganisationen med stor del av sin arbetstid. En extern referensgrupp tillsattes 2015 som träffades redan under utredningens remisstid. Dessa åtgärder lade grunden för ett öppet, innovativt och agilt arbetssätt!

3.1 Förnyelse och innovation

Vi vill lyfta fram tre delar av projekt Elbe som präglats av förnyelse och innovation men också av kvalitet, enkelhet och effektivitet.

Föreskriftsarbetet bedrevs i stor öppenhet för att kunna ta tillvara kompetens i såväl den externa referensgruppen som myndighetens egen personal. När regeringens proposition 2016 lagt fast grunderna för reformen togs förslag på föreskrifter fram som remissbehandlades i tidigt skede. När det gäller nya regler om egenkontrollprogram hade vi kontakter med andra områden som framgångsrikt arbetat med dialog och egenkontrollprogram, t.ex. Håbo kommun. Vi hade välbesökta informationsmöten om de kommande föreskrifterna redan i augusti 2016 och tog fram PowerPoint-presentationer som kunde användas av andra för att informera om de kommande reglerna etc. En handbok riktad till

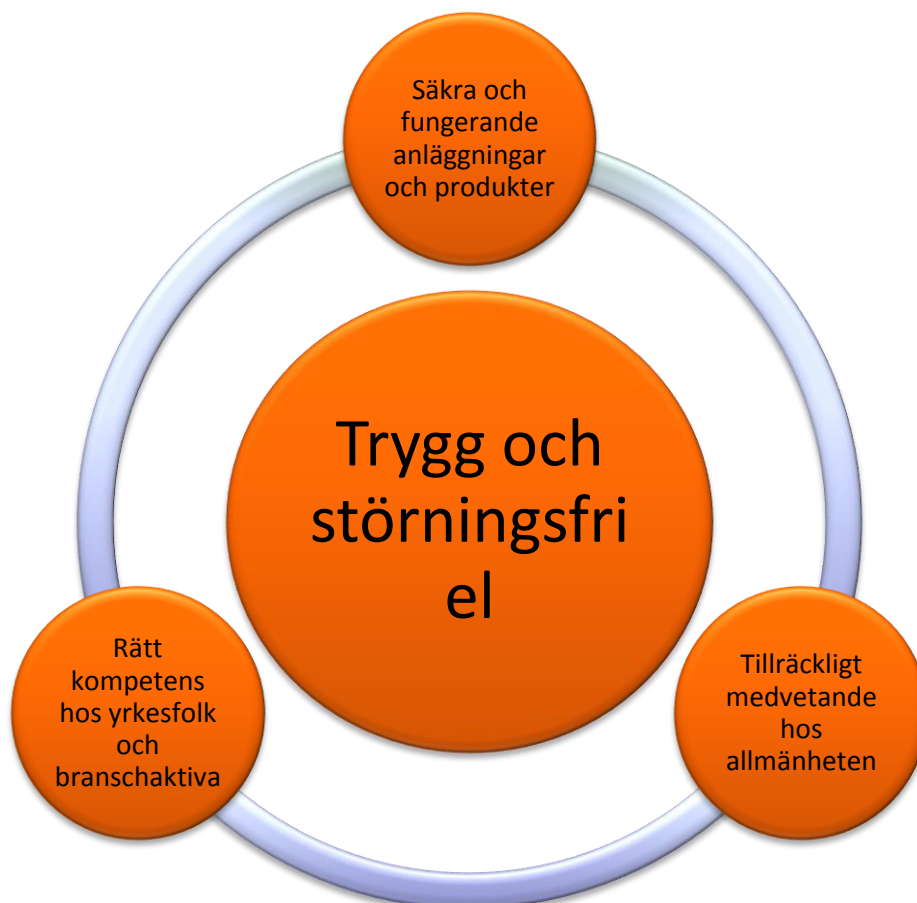
elininstallationsföretagen fanns i preliminär version redan i december 2016. När elsäkerhetsförordningen beslutats i mars 2017 kunde vi snabbt ta beslut om nya föreskrifter och en första utgåva av handboken, som blev mycket efterfrågad. Delar av handboken kommer att översättas till andra språk.

Det nya registret för elinstallationsföretag har utarbetats för att vara användarvänligt och kvalitetssäkert för både dem som registrerar sina företag och för dem som vill veta om ett visst företag är registrerat. Den som registrerar ett företag använder e-legitimation och kan snabbt och enkelt göra en komplett anmälan utan tidskrävande handläggning samtidigt som e-legitimationen förhindrar falska registreringar. En ny e-tjänst: ”Kolla Elföretaget” lanserades den 1 juli när reformen trädde i kraft. Denna tjänst har en nyckelroll för att öka konsumenternas möjlighet att kontrollera om det företag som man vill anlita har den kompetens som krävs. Det blir samtidigt en effektiv drivkraft för att få seriösa företag att registrera sig. Redan vid uppbyggnad av registret har vi haft principen om öppen data som ett perspektiv. Det gör att vi redan nu öppnar för andra aktörer att koppla sig mot vårt register via ett API, för att utveckla tjänster av kompletterade slag

En ny lag leder inte till förändring om inte berörda aktörer och allmänheten känner till reglerna. I projekt Elbe ingick en stor satsning på kommunikation som sker i nära samarbete med övriga projektdelar. Vi identifierade målgrupper och följde en plan för att ha en tydlig och återkommande information som är relevant för mottagarna. Inledningsvis prioriterades information till elinstallatörer och företag, ofta med hjälp av branschorganisationer. Detta skedde också via informationsträffar som vi ordnade på åtta olika orter över hela landet. Basen i informationen är Elsäkerhetsverkets webbplats (vinnare i kategorin Samhällsinformation i Web Service Award 2016) som kontinuerligt uppdateras och kompletteras i en speciell del som handlar om nya regler. Ett digitalt nyhetsbrev direkt till 13 000 elinstallatörer sänds ut två gånger per år. Ett brev med kortfattad information med budskap direkt från GD till landets alla (42 000) elinstallatörer sändes ut i januari 2017. Vi arbetar tillsammans med TV-redaktioner för redaktionella inslag och Anslagstavlan SVT för att få ut kunskap om krav på elinstallationer och nya regler. Vi producerade korta filmer och medverkar i andras konferenser, informationsfilmer och medverkar både på fackmässor och konsumentmässor för att nå så många som möjligt. Arbetet fortsatte under hösten 2017 och riktade budskap till grupper som är viktiga som aktörer och budbärare. Dessutom ökade kommunikationsaktiviteter till konsumenter i syfte att nå ut med budskap om det egna ansvaret för sin elanläggning och tjänsten ”Kolla elföretaget”. I det arbetet genomfördes en omfattande kampanj i digitala kanaler som utgjorde en plattform för effektiv spridning.

3.2 Engagerade och kompetenta chefer och medarbetare

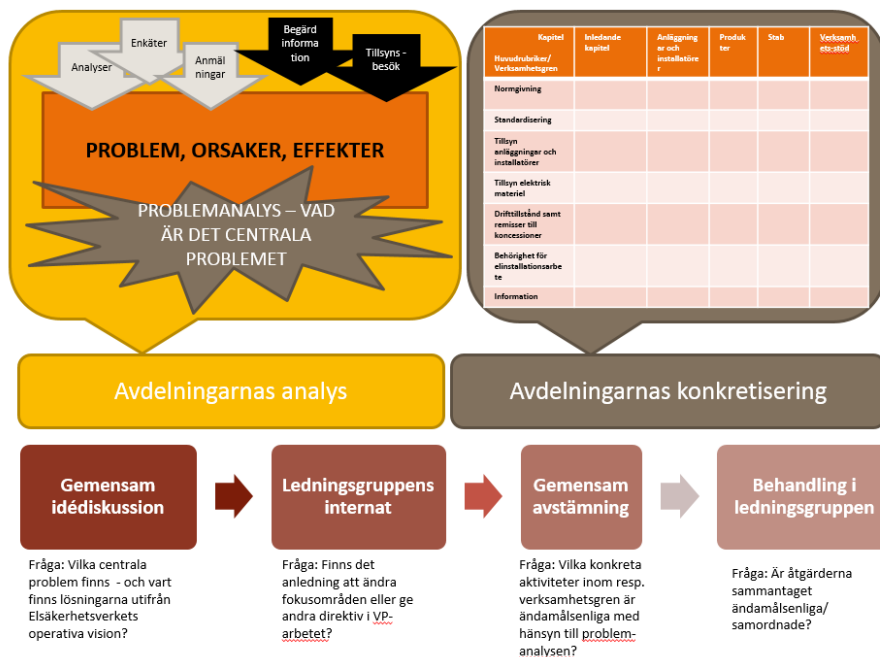
År 2014 kom ledningsgruppen fram till att vi behövde en ny process för verksamhetsplaneringen. Den användes fullt ut följande år, när verksamheten för 2016 planerades. Processen bygger på engagemang och kunskap hos alla medarbetare och har varit mycket framgångsrik. I grunden finns Elsäkerhetsverkets operativa vision, se figur.



Processen inleds med att varje avdelning diskuterar behov av förändringar, elsäkerhets- och EMC-problem och omvärldsförändringar. Två till tre representanter från varje avdelning deltar sedan i en gemensam diskussion, som sammanställs. Denna sammanställning överlämnas därefter till ledningsgruppen som kompletterar och väljer ut cirka fyra ”fokusområden” för det kommande året. Därefter sker en ny diskussion avdelningsvis där aktiviteter föreslås för att möta de identifierade behoven och fokusområdena. I samband med det ventileras frågor som: Vilka effekter kan vi skapa om traditionell tillsyn kompletteras eller ersätts med informationsaktiviteter? Kan vi samverka med andra i arbetet för att nå aktörer och medborgare? Efter ännu ett gemensamt möte med representanter för avdelningarna överlämnas dokumentationen till ledningsgruppen för slutbearbetning. På detta sätt kan vi ta vara på medarbetarnas kunskaper och

engagemang samtidigt som vi har en helhetssyn som stimulerar samarbete mellan avdelningarna. Detta resulterar i en verksamhetsplan som är mycket resultatnriktad samtidigt som den ger utrymme för omprioriteringar och oförutsedda behov.

Verksamhetsplaneringen involverar alla



Varje tertial gör ledningsgruppen en uppföljning av verksamhetsplanen och hur verksamheten utvecklas. För att undvika ”pinnjakt” har vissa prestationsmål (typ antal ärenden) ersatts med nyckeltal. Diskussionen får därmed ett bättre fokus på resultat och framsteg.

Insatser görs för att ständigt utveckla och bygga på befintlig kompetens. Vi deltar i samarbetet ”Rörlighet i staten” som erbjuder mentorsprogram, ledarskapsutbildning, nätverk och temaföreläsningar. Vi arrangerar intern vidareutbildning i allt från projektledning och medieträning till excelkunskap. Ett nytt inslag som är uppskattat är frukostföreläsningar, där aktuella projekt eller ämnen presenteras av myndighetens egna medarbetare under en halvtimme. Dessa sänds via video så att personal vid samtliga fyra kontor kan delta.

3.3 Kvalitet, enkelhet och effektivitet

För två år sedan lyfte vi fram vår Lean-grupp och de Lean-ambassadörer som vi utsett för att stimulera ständiga förbättringar och omprövning av metoder av verksamheter i hela myndigheten. Detta har varit en drivkraft för att etablera förbättringstänk i samtliga avdelningar som resulterat i konkreta åtgärder. Det handlar om allt från ”to-do-listor” till genomgång av processer för t.ex. marknadskontroll och tillsyn av elinstallatörer. Ett nära samarbete sker mellan

olika personalgrupper i detta arbete. Till exempel är jurister och registratorer involverade i tidigt skede och kan också vara drivande i förändringsarbetet.

Produktavdelningen, som till stor del arbetar med marknadskontroll av elektriska produkter, kan tas som exempel när det gäller utvecklingen av effektiva processer.

Föreskriftsarbete kring reviderade produktdirektiv genomfördes utifrån en tidplan som utgick från aktörernas behov, vilket uppskattades mycket av de företag som är beroende av direktiven. Vårt insynsråd, Elsäkerhetsrådet, har lovordat processen och lyft fram den som ett föredöme för andra myndigheter. De interna processerna för marknadskontroll med mera har omprövats och förbättrats för att stämma överens med de reviderade direktiven.

Redan för flera år sedan identifierade vi ett behov av att träffa tillverkare och importörer av elektriska produkter, inte bara vid marknadskontrollärenden. Vi har sedan dess genomfört ett antal regionala möten varje år, de senaste åren i nära samarbete med Energimyndigheten som ansvarar för Ekodesigndirektivet. Denna mötesform är värdefull inte bara för att vi ska kunna informera, utan också för att vi ska förstå aktörernas behov och situation.

Vi får in många anmälningar och tips från konsumenterna, t.ex. på produkter som börjat brinna eller visat på andra brister. Vi hade tidigare svårt att hantera dessa anmälningar på ett bra sätt. Nu har vi systematiserat det arbetet och använder regelbundet denna information för att välja ut produkter för marknadskontroll och provning. Vi har också förtydligat informationen på vår webb så att konsumenterna får en relevant bild av vår roll och hur vi hanterar anmälningsärenden.

Vi har sedan några år utvecklat ett samarbete med Tullverket för att kunna vidta åtgärder tidigt i importkedjan och på så vis hindra att stora mängder undermåliga produkter förs vidare till återförsäljare och konsumenterna.

Eftersom många idag köper elektriska produkter via Internet gör även vi det, i viss utsträckning. Det ger en hög effektivitet i marknadskontrollen och minskar behovet av resor. Samtidigt kan vi konstatera att det kan innebära komplikationer i de fall det visar sig att distributören inte finns inom EU. Detta har vi i tidigt skede uppmärksammat inom EU-samarbetet för att få till stånd gemensamt agerande. Det har också gett oss en anledning att med information försöka öka medvetenheten hos konsumenterna om riskerna med direktimport och köp av produkter som inte är anpassade för den europeiska marknaden.

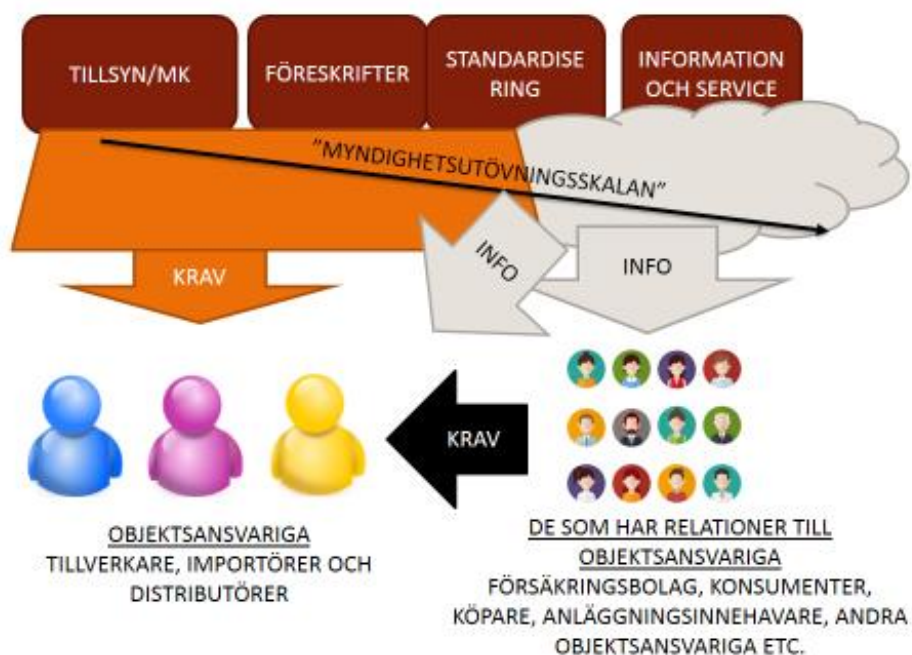
Produktavdelningen har nu inlett ett arbete för att analysera inte bara olika produktgrupper utan hur olika typer av aktörer agerar och varför. Syftet med denna metod är att vi då kan använda verktyg som är anpassade till de bakomliggande orsakerna till den bristande regelefterlevnaden och därmed bli effektivare i arbetet

med att förbättra beteendet hos de aktörer (tillverkare, importörer etc) som inte följer gällande regler.

3.4 Kommunikation som strategiskt verktyg

Under flera år har vi haft ett fokusområde som vi kallar ”kommunikation som strategiskt verktyg”. Vi har konstaterat att vi inte kan åstadkomma de förbättringar som krävs enbart genom att rikta oss till företag och elinstallatörer i tillsynssituationer, vi behöver också rikta oss bredare med våra insatser och vi konstaterade att vi måste börja med oss själva. Ofta kan vi använda projekt och grupper av ärenden som utgångspunkt för det budskap vi vill föra ut. På så sätt kan vi få en kedja av åtgärder och aktiviteter som sammantaget leder till förbättring. Ett exempel är den årliga granskningen av julprodukter som i första steget lett till ett antal försäljningsförbud av produkter med brister. I andra steget har vi lagom inför jul publicerat en nyhet om detta, vilket har väckt intresse och ökat medvetenheten hos många konsumenter. I tredje steget har det också lett till bättre produkter, genom att importörer och tillverkare märker att de måste uppfylla krav och regler för att inte drabbas av dålig publicitet. På samma sätt gör vi nyheter i samband med granskningar av brister i andra produktgrupper, t.ex. mobil-laddare. Detta i sin tur har lett till att Elsäkerhetsverkets medarbetare ofta tillfrågas om att kommentera i tidningar, radio och TV. Det får i sin tur två positiva effekter: ökad medvetenhet hos konsumenterna och ökad kännedom om Elsäkerhetsverkets funktion och existens. Vi kan se tydligt att intresset för informationen på vår webbplats ökar när våra frågor uppmärksammas.

Vilka är våra målgrupper?



Ett annat exempel är vår årliga rapport över elolycksfall. Rapporten utformas för att kunna vara en källa för ökad kunskap och fortsatt diskussion på arbetsplatser och skolor. Våra egna statistikuppgifter kompletteras vi med artiklar från forskare och andra myndigheter. Detta har också gjort att vi fått kännedom om forskningsresultat som vi i vår tur kunnat föra vidare i det internationella standardiseringsarbetet. På så sätt har viktig kunskap om elolyckor kunnat spridas på ett effektivt sätt!

3.5 Hållbar utveckling – inte bara miljö och klimat

För en modern myndighet är det nu och i framtiden mycket viktigt att ha allmänhetens förtroende. För att vi ska kunna göra det krävs inte bara kunskap i sakfrågorna eller ordning och reda, det krävs också ett äkta engagemang för den klassiska statliga värdegrunden och för andra viktiga värden som mångfald och miljöhänsyn.

Elsäkerhetsverket arbetar aktivt med värdegrundsfrågor i ledningsgruppsmöten, arbetsplatsträffar och gemensamma myndighetsdagar. Vi formulerar konkreta exempel, månadens dilemma, som medarbetarna får diskutera kring. Det gör att vi har nära tillhands att väga in frågor som legalitet, objektivitet, öppenhet och likabehandling i vårt dagliga arbete. Den fria åsiktsbildningen är förstås också viktig att respektera.

Vi kan konstatera att den sektor vi verkar inom, elsektorn, inte alltid präglas av mångfald och jämlikhet. I vårt register över personer med elinstallationsauktorisering finns i dagsläget drygt 42 000 män och knappt 200 kvinnor. Vi bedömer att det är en allvarlig ojämlikhet, delvis orsakad av föråldrade strukturer och fördomar, att så få kvinnor har sökt och fått installationsauktorisering. Detta är en faktor som kan vara en av orsakerna till att det i elbranschen ännu finns en bristande säkerhetskultur på sina håll.

Elsäkerhetsverkets GD har därför tagit initiativ till ett informellt nätverk som samlar företrädare för branschorganisationer, fackförbund och myndigheter inom energiområdet för att försöka samordna och stärka insatser för att synliggöra kvinnor och öka möjligheten och intresset för kvinnor att söka utbildningar och yrken i elsektorn. En åtgärd som vi själva genomfört är att lyfta fram verksamma kvinnors arbete inom elsektorn i varje nummer av vårt digitala nyhetsbrev Aktuellt.

Mångfald är en viktig fråga i Elsäkerhetsverkets Likabehandlingsplan och i Riktlinjer för rekrytering. Det är också en högst levande fråga i vår auktorisationshandläggning, där vi ständigt tillämpar EU:s yrkeskvalifikationsdirektiv. Där har vi haft god nytta av att ha medarbetare med kunskap om språk och förhållanden i andra länder. Vi arbetar med att successivt översätta de delar av vår webbinformation som är relevant för olika målgrupper,

men där har vi ännu en hel del kvar att göra. Under våren 2017 har vi haft fyra praktikanter, varav tre från Syrien. Vi har kunnat ge dem inblick i den svenska myndighetsvärlden och möjlighet till språkutveckling samtidigt som de bidragit till att öka vår kunskap. En av praktikanterna har nu fått en tidsbegränsad anställning hos Elsäkerhetsverket.

Slutligen några ord om Elsäkerhetsverkets miljöarbete. Vi har utarbetat miljöpolicy och miljöplan med mätbara mål för vårt miljöarbete. Den största miljöpåverkan vi har är genom de resor vi gör, som inte alltid kan genomföras med miljövänliga transporter. Vår ambition är att tjänsteresor i första hand ska genomföras med tåg och med miljöbilar och där kan vi se en ökad andel och hoppas att det kommer att öka ytterligare med det nya statliga hyrbilsavtalet. För oss, som har personal vid fyra kontor i landet, är det en självklarhet att genomföra så många möten som möjligt som videomöten och skype-möten. Vi har också avsatt tid på myndighetsdagar och frukostmöten att berätta om miljöfrågor och om vårt interna miljöarbete.

4 En modern myndighet

I samband med den beskrivning av utvecklingsarbetet som vi lämnade in i maj månad fick vi besvara frågan: Vad definierar en modern myndighet? Det här är vår beskrivning.

- En modern myndighet är öppen och generös med information till sina målgrupper.
- En modern myndighet för en aktiv och transparent dialog med sina intressenter.
- En modern myndighet arbetar både planerat och agilt¹ för att nå de mål som finns för verksamheten.
- En modern myndighet använder ny teknik, e-tjänster och sociala medier på ett kreativt sätt för att underlätta för både medarbetare och alla som behöver myndighetens tjänster och hjälp.
- En modern myndighet tillämpar ett tillitsbaserat ledarskap där medarbetarnas kunskap och erfarenheter bidrar till den gemensamma utvecklingen.
- En modern myndighet arbetar för att levandegöra den statliga värdegrunden och hållbarhetsperspektivet i det dagliga arbetet.

¹ Agilt betyder ungefär "med förmåga att snabbt anpassa sig till förändring"

5 Resultat av självskattningar och återkopplingsbesök

Självskattningen går till så att myndigheten själv bedömer sin utvecklingsgrad i relation till 43 påstående inom de fyra kriterieområdena. Svartalternativen är

Ej alls Delvis I hög grad Fullt ut
(0 poäng) (1 poäng) (2 poäng) (3 poäng)

Detta resulterar i stapeldiagram där man kan se sitt resultat i jämförelse med övriga deltagare, som dock är anonyma i diagrammen. Här kunde vi se en tydlig förbättring mellan åren 2015 och 2017!

Kriterieområde	2015	2017
Kvalitet, enkelhet och effektivitet	1,35	2,35
Engagerade och kompetenta chefer och medarbetare	2,18	2,60
Förnyelse och innovation	2,00	2,67
Hållbar och miljömedveten utveckling	2,83	2,67

Vid återkopplingsbesöket som genomfördes av utvärderingsteamet gjordes en genomgång av frågorna och svaren. Det gav ett bättre underlag för bedömningarna och resulterade också i ”extrapoäng” där vi kanske varit onödigt självkritiska. Därefter gjordes en tematisk analys av utvärderingsteamet som presenterades i återkopplingsrapporten.

Återkopplingsrapporten, som vi fick efter hearingen, innehåller dessutom en kort summering av återkopplingsbesöket och en sammanställning med goda exempel och intressanta initiativ som fångats upp under besöket och i samband med hearingen. Från Elsäkerhetsverkets sida uppfattade vi både besöket och återkopplingsrapporten som värdefulla för vår självinsikt och som inspiration för fortsatt arbete.

Här är utvärderingsteamets summering av intryck.

5.1 Återkoppling till Elsäkerhetsverket

Elsäkerhetsverket har gjort stora framsteg sedan 2015 då myndigheten också deltog i Sveriges Modernaste Myndighet. Trots att Elsäkerhetsverket är en av Sveriges mindre myndigheter så har man lyckats etablera ett systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete inom flera områden. Att lyckas med detta utan större stabsfunktioner med exempelvis renodlade verksamhetsutvecklare är en bedrift.

Flera goda exempel har identifierats under återkopplingsbesöket och nedan kommer att redogöras för urval av dessa kopplat till de tematiska områdena kundfokus samt innovation och samverkan. Till myndighetens utvecklingsområden hör samverkan med akademien samt verksamhetsuppföljning. Även systematiken i arbetet med ständiga förbättringar kan förbättras inom vissa delar av myndighetens verksamhet.

lakttagelser inom starka områden (exempel)

I Elsäkerhetsverkets återkopplingsrapport från år 2015 lyftes kundfokus fram som det främsta utvecklingsområdet. Det är glädjande att se att myndigheten bara två år senare har etablerat ett tydligt kundfokus i hela verksamheten och ger uttryck för att det nu finns en väsentligt bättre förståelse för vad som skapar värde för dess kunder. Myndigheten har vidgat synen på vilka som ingår i dess målgrupper och gjort undersökningar för att bättre förstå dessa grupper. En grupp som har tillkommit är medborgare. Det finns en tydlig logik bakom denna vidgning. Myndigheten är medveten om att den med medborgarna som medel kan uppnå mycket större effekter vad gäller att förhindra att elinstallationer utförs av elföretag som inte är registrerade eller begränsa försäljningen av farliga produkter än genom myndighetens egen tillsynsverksamhet. Så genom att förenkla för bland annat medborgare att själv kolla upp om ett elföretag har rätt att utföra elinstallationer och genom breda informationskampanjer om farliga produkter ska förhoppningsvis antalet olyckor kunna begränsas. Utöver att vidga perspektivet vad gäller målgrupper så har myndigheten också på kort tid lyckats rikta om delar av verksamheten så att den bedrivs i linje med det förändrade målgruppsperspektivet.

Elsäkerhetsverket har ett väl utvecklat samarbete med branschorganisationer och samarbetsorgan inom dess verksamhetsområde och försöker tidigt involvera dessa i initiativ av olika slag. Ett exempel på hur tidig involvering kan bidra till snabbare genomslag kan hämtas från myndighetens arbete i samband med införandet av en ny elsäkerhetsförordning. Genom att i ett tidigt skede arbeta fram och remissbehandla både föreskrifter och handböcker kunde myndigheten fastställa dessa i nära anslutning till regeringens beslut om ny förordning. Både Elsäkerhetsverket och branschorganisationerna hade härigenom fått betydligt mer tid på sig att nå ut med kommunikation om förestående förändringar till företag. Företagen fick härigenom bättre förutsättningar att – innan den nya förordningens

ikraftträdande – hinna revidera till exempel interna processer och strukturkapital i form av exempelvis mallar för egenkontrollprogram.

Exempel inom utvecklingsområden

Alla myndigheter, men kanske allra mest de mindre, måste göra prioriteringar när det gäller utveckling och systematisering av det egna kvalitetsarbetet.

Elsäkerhetsverket har gjort stora framsteg inom vissa områden men det finns också områden med potential för utveckling. Ett sådant är samverkan med universitet och högskolor, vilket inte sker i någon väsentlig utsträckning idag. Värt att tänka på i detta avseende är att samverkan inte alls måste vara direkt kopplad till myndighetens kärnverksamhet, utan den lika gärna röra något annat som dock bör kunna bidra till förbättringar i myndighetens prestationer. Även benchmarking med andra organisationer sker i en något begränsad skala.

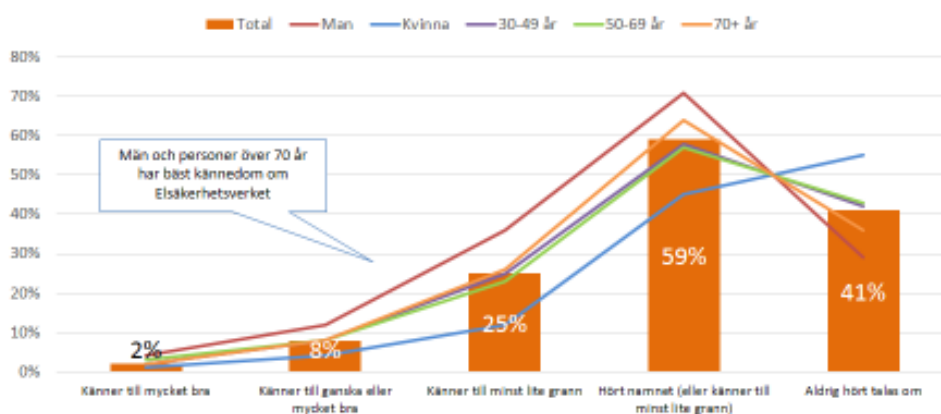
6 Hearingen

Den öppna hearingen genomfördes i juni 2017 och till den var även andra intresserade välkomna. Alla nio myndigheter fick 30 minuter att presentera sitt förnyelsearbete för juryn och svara på frågor, och det var verkligen en utmaning. Alla gjorde verkligen sitt bästa för att framstå som den modernaste myndigheten.

Vi valde att komplettera den beskrivning vi gjort i den inlämnade textbeskrivningen. Förutom en kort presentation av myndigheten visade vi följande bilder för att visa vårt utgångsläge.

6 av 10 har hört talas om Elsäkerhetsverket men majoriteten vet inte så mycket om oss

Fråga: I vilken utsträckning känner du till Elsäkerhetsverket?



Bas: 1153 intervjuer på totalnivå

55% av våra webbplatsbesökare är elinstallatörer eller elektriker, 90 % män

3

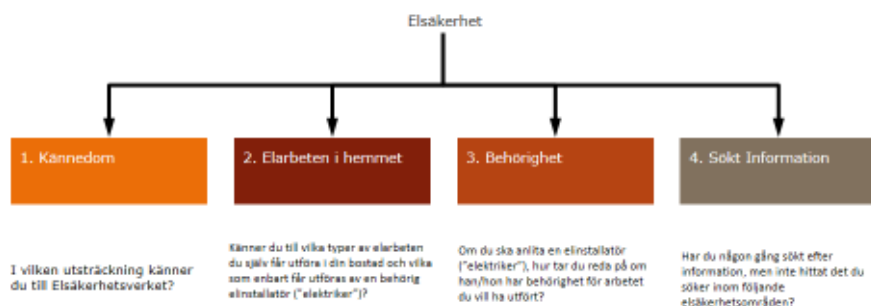
Det var helt enkelt så att vi var en myndighet med många ingenjörer, som vände sig till andra ingenjörer, installatörer och elektriker. Även om vi uppskattades av dessa grupper behövde vi tänka nytt för att få ännu bättre resultat av vårt arbete.

Föråldrad lagstiftning

- Behörighetslagstiftningen var så komplicerad att den inte kommunicerades med allmänheten
- Förväntningar på när vi kan ingripa är större än våra möjligheter
- Många tror att "nån annan" är ansvarig för elanläggningen
- Behovet av en genomgripande förändring var uppenbar
- Regeringen tillsatte en utredning 2013 med tydligt konsumentfokus

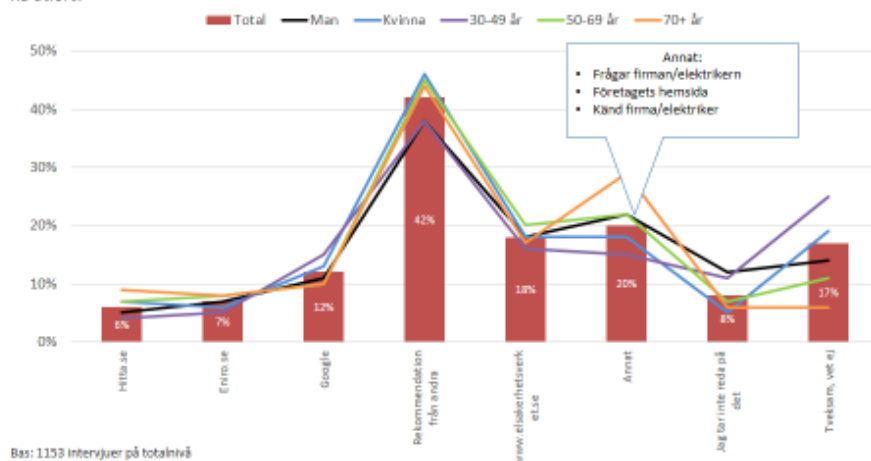
SIFO-undersökningen

- Få ett underlag om konsumenters kännedom gällande Elsakerhetsverket och deras kunskap om elsäkerhet och behörighet.
- Förstå hur och om man söker information kring behörighet.



Rekommendation från andra är främsta kanalen för att få reda på behörighet hos elinstallatör

Fråga: Om du ska anlita en elinstallatör ("elektriker"), hur tar du reda på om han/hon har behörighet för arbetet du vill ha utfört?



17

Därefter beskrev vi hur vi arbetat med elbehörighetsreformen och hur vi arbetar med ständiga förbättringar med användarnas fokus. Här är några exempel:

- Nyhetsbrev till elinstallatörer
- Referensgrupp förbättrar föreskrifter
- Företagsregistrering testas av pilotföretag
- Tidig publicering av föreskrifter och handbok
- Konsumenternas "anmälningar" används för urval i marknads kontroll av produkter
- Ständig förbättring av webb-sidor
- Försäljningsförbud och projekt som nyheter
- Tillsyn av Produkt/Anläggning kompletteras med metodval beroende på analyser av aktörsbeteende
- Ta bort onödiga regler
- Översättning av strategiska dokument

Det här kanske inte verkar vara så originella aktiviteter, men för oss som tidigare jobbat mest med tillsyn och föreskrifter var det en stor förändring.

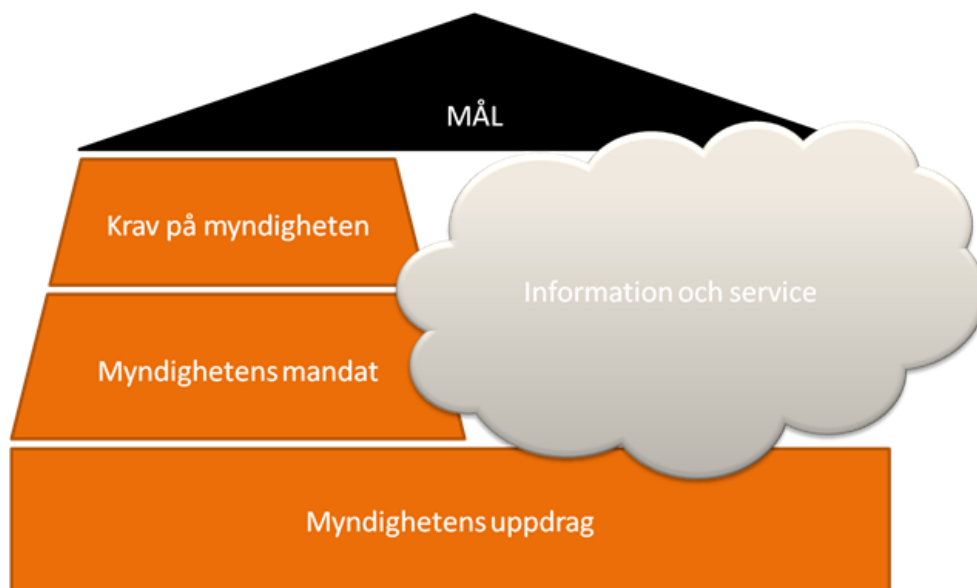
Vid hearingen blev vi imponerade och inspirerade av de andra myndigheternas arbete och presentationer. Här kommer det att vara tuff konkurrens!

7 Jurybesöket

Efter hearingen valdes finalisterna ut. Denna gång var det fem myndigheter som nominerades till slutomgången och som fick besök av juryn. Vid juryns besök i Kristinehamn i augusti hade vi samlat hela ledningsgruppen. Efter en kort introduktion blev det frågor och diskussion från juryns ledamöter. Alla i ledningsgruppen bidrog med exempel och svar på frågorna.

Ett viktigt steg i vår utveckling visas i nedanstående bild då vi klargjorde att vi kan verka genom både de beslut vi är bemyndigade att fatta och i ”molnet”, där t.ex. information, dialog och samarbete är viktiga verktyg för att nå effektivitet.

Effektivitet och medvetenhet på vägen mot målet



Vi berättar också om att vi klivit ur vår bekvämlighetszon och gärna uppmanar varandra att tänka utanför boxen, vilket följande bild kan illustrera.

De avgörande stegen

- Vi fattade medvetna beslut om att...

VARA TRANSPARENTA
- trots rädslan för att vi inte är tillräckligt bra...

SE TILL BEHOVEN
- trots risken att det inte passar alla...

TALA KLARSPRÅK OM VAD VI INTE GÖR
- trots rädslan att vi skulle framstå som passiva...

INFORMERA I FRÅGOR UTANFÖR VÅRT
ANSVARsomRÅDE
- trots att det inte är det vi är bäst på...

En av frågorna var ungefär Vad är ert motto?

Efter en stunds funderande kom vi fram till att det är: -Nu kör vi! Här illustrerat av en bild från verksdagarna 2015. Vi diskuterar och låter olika perspektiv och åsikter komma till tals, men sen har vi korta beslutsvägar för att kavla upp ärmarna och göra det som behövs.

Nu kör vi igång!



8 Kvalitetsmässan och prisutdelningen

I mitten av november 2017 var det äntligen dags för Kvalitetsmässan och finalen. Alla fem finalisterna deltog vid ett seminarium med en kort presentation och paneldiskussion under ledning av juryledamoten Brita Lejon, ordförande ST.

Juryn, som också bestod av Lena Emanuelsson, ordförande Saco-S, Jenny Madestam, fil.dr. i statsvetenskap och lektor vid förvaltningsakademien Södertörns Högskola samt Henrik Edman, VD Kvalitetsmässan, var mycket hemlighetsfull!

På kvällen var det galakväll och prisutdelning på Göteborgsoperan. Flera priser delades ut till framstående utvecklingsprojekt och kommuner innan det var dags för den sista utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet. Elsäkerhetsverkets två företrädare satt på första bänk och väntade spánt när civilminister Ardalan Shekarabi läste upp vinnaren: Elsäkerhetsverket!



Juryns motiviering löd:

"På den här myndigheten har man vågat ompröva gamla arbetssätt och idag utförs uppdraget på ett nytt sätt och med ett tydligt fokus på att uppnå största möjliga samhällsnytta. Under omställningsarbetet har myndigheten visat på sin förmåga att agera snabbfotat, och på värdet av öppenhet mot och involvering av sina

intressenter. På myndigheten ser man hellre möjligheter än hinder och gör inte saker svårare än de behöver vara. Här står också utvecklingen av statstjänstemannarollen högt på agendan och medarbetarna ser sig som ambassadörer för myndigheten och dess uppdrag."

Den följande dagen blev intensiv. Generaldirektören fick packa in priset i resväskan och frakta hem den fina glasskulpturen via Stockholm. Avdelningschef Kim Reenaas fick några nattliga timmar på sig att förbereda sig inför vinnarseminariet som också innehöll en grillning utförd av KG Bergström och en intervju på mässtorget hos Lennart Persson. Medarbetarna kunde glädjas åt vinsten och mumsa tårta från PTS som vann föregående omgång.

9 Reflektioner

Vi är verkligen glada för att vår myndighet fick utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet. Vi hade nog inte förväntat oss att vi skulle ha en chans mot övriga finalister, som är betydligt större än oss och ofta har specialister på verksamhetsutveckling. Men vi har 55 verksamhetsutvecklare!

Utmärkelsen har gett oss alla en stolthet över det vi uträttat och vi märker också att omvärldens intresse för oss har ökat. Samtidigt är vi ödmjuka och inser att modernitet kan mätas på många olika sätt och att det finns många myndigheter i Sverige som är mycket effektiva, kompetenta och framgångsrika. Det finns också många forum där vi myndighetsföreträdare samarbetar kring verksamhetsutveckling: Arbetsgivarverket, Statskontoret, GD-föreningen, Rörlighet i Staten, Ekonomistyrningsverket och GD-utvecklingsgrupper. Vi har inspirerats av andra och hoppas att kunna ge inspiration tillbaka. Även en relativt liten myndighet kan vara med i matchen! Tillsammans har vi viktiga uppgifter åt svenska folket som vi anstränger oss att möta väl och med förtroende.

Slutligen några tankar som vi delar med oss:

- Självisikt är en bra början till förändring.
- Viktigt att hela ledningsgruppen och alla chefer är delaktiga i förändringsarbetet.
- Att arbeta med ett tydligt uppdrag och tillitsfull styrning från regeringen underlättar för myndigheten att göra kloka prioriteringar.
- Omvärldsanalys är nödvändigt för att uppfatta förändringar som behöver hanteras.
- Vi uppskattar att myndighetsdialogen med regeringskansliet är framåtsyftande och inte bara handlar om det vi redan gjort.
- Det krävs uthållighet – Elsäkerhetsverkets nya arbetssätt är resultat av många års diskussioner om vem vi är till för, hur vi arbetar och så vidare.

Lästips

Niklas Modig, Pär Åhlström: Vad är Lean? En guide till kundfokus och flödeseffektivitet (SSE Institute for Research 2011)

Ständigt lite bättre – en antologi om Migrationsverkets Leanresa (Migrationsverket 2011)

Den effektiva staten – en antologi från Statskontoret (Statskontoret 2012)

Att tänka nytt för att göra nytta – om perspektivskiften i offentlig verksamhet (Innovationsrådet SOU 2013:40)

Leda mot det nya – en forskningsantologi om chefskap och innovation (Vinnova 2013)

Gunnel Ryner: Släng problemglasögonen (EQP 2013)

Anders Stridh, Lennart Wittberg: Från fruktad skattefogde till omtyckt servicemyndighet (Skatteverket 2015)

När samarbetet spirar – Berättelser om strategisk verksamhetsutveckling (Arbetsgivarverket och Ekonomistyrningsverket 2015)