

Spelinspektionens verksamhetsplan 2021

Innehåll

1	Process för att planera, styra och följa upp verksamheten.....	5
1.1	Uppföljning.....	5
2	Effektiva arbetsmetoder.....	6
2.1	En god förvaltningskultur med hög kvalitet i myndighetens arbete.....	6
2.2	Samverkan.....	6
3	Övergripande mål och verksamhetsgrenar.....	7
4	Verksamhetsgren Tillsyn.....	7
4.1	Verksamhetsmål för verksamhetsgren Tillsyn.....	7
4.2	Prioriterade områden för Tillsyn.....	8
4.2.1	Utveckla metoder.....	8
4.2.2	Olaglig spelverksamhet.....	9
4.2.3	Licenshavarnas spelansvar.....	9
4.2.4	Åtgärder mot penningtvätt.....	10
4.2.5	Arbete mot manipulation av resultat (matchfixning).....	11
5	Verksamhetsgren Licens- och tillstånd.....	12
5.1	Verksamhetsmål för verksamhetsgren Licens- och tillstånd.....	12
5.2	Prioriterade områden för Licens- och tillstånd.....	12
5.2.1	Effektivisering av licens- och tillståndsprocessen.....	12
5.2.2	Digital rapportering.....	12
5.2.3	Riskklassificering av licenshavare.....	13
6	Verksamhetsgren Regelutveckling.....	14
6.1	Verksamhetsmål för verksamhetsgren Regelutveckling.....	14
6.2	Prioriterade områden för Regelutveckling.....	14
6.2.1	Översyn av föreskrifter.....	14
6.2.2	Konsekvenser av spelmarknadsutredningen m.m.....	15
7	Verksamhetsgren för Nationellt självavstängningsregister.....	16
7.1	Verksamhetsmål för Nationellt självavstängningsregister.....	16
7.2	Prioriterade områden för Nationellt självavstängningsregister.....	16
7.2.1	Utveckling av system, design och rutiner.....	16
7.2.2	Användandet av självavstängningsregistret för forskning.....	17

8	Verksamhetsgren Analys och information	18
8.1	Verksamhetsmål för Analys och information	18
8.2	Prioriterade områden för Analys och information	18
8.2.1	Information till allmänheten med syfte att underlätta för konsumenterna att välja licensierade bolag	18
8.2.2	Utveckling av Spelinspektionens kontaktcenter	18
8.2.3	Tillgänglighetsanpassa webbplatserna	19
9	Verksamhetsgren Internt arbete.....	20
9.1	Verksamhetsmål för Internt arbete	20
9.2	Prioriterade områden för Internt arbete	20
9.2.1	Styrning och uppföljning med medarbetarskap och ledarskap i fokus	20
9.2.2	Klarspråk för ökad förståelse	21
9.2.3	Digital arbetsplats	21
9.2.4	Kompetensattraktion.....	21
9.2.5	Övrigt	22

Inledning

Den omreglerade spelmarknaden är nu inne på sitt tredje år. Det år som gått har med tanke på den pågående coronapandemin särskilt visat på vikten av att aktörerna på den svenska spelmarknaden följer den nya regleringen. Olika undersökningar har dock visat att de licensierade aktörerna har konkurrens av aktörer som tillhandahåller spel i Sverige utan nödvändig licens. Detta får även till följd att spelregleringens konsumentskyddande delar delvis är verkningslösa för dem som kanske behöver skyddet allra mest. Spelinspektionens arbete mot olicensierat spel har därför under år 2021 högsta prioritet i verksamheten.

Föregående år har även visat att riskerna för manipulation av spel, s.k. matchfixning, på den svenska spelmarknaden är fortsatt höga. Spelinspektionen kommer därför under år 2021 också att särskilt prioritera arbetet med att motverka matchfixning dels i myndighetens tillsynsverksamhet generellt och dels genom att vidareutveckla arbetet i Matchfixningsrådet.

Verksamhetsplan 2021

Spelinspektionen är en statlig myndighet under Finansdepartementet. Vår uppgift är bl.a. att verka för att spelmarknaden i Sverige bedrivs på ett lagligt och säkert sätt. Myndigheten ska verka för en sund och säker utveckling inom tillsynsområdet och vid behov vidta eller föreslå åtgärder. Det är även myndighetens uppgift att främja allmän kännedom om spellagstiftningen, följa och informera regeringen om utvecklingen på spelmarknaden samt bistå regeringen med det underlag som behövs inom spelområdet.

1 Process för att planera, styra och följa upp verksamheten

En samlad beskrivning av Spelinspektionens process för nuvarande och kommande verksamhet finns i Spelinspektionens riktlinje för styrprocessen.

1.1 Uppföljning

Uppföljningen av verksamhetsplanen för 2021 kommer att ske vid fyra olika uppföljningstillfällen:

- U1 Uppföljning per den sista mars,
- U2 Uppföljning per den sista augusti,
- U3 Uppföljning per den sista november,
- ÅR Den samlade årliga uppföljningen redovisas till regeringen i årsredovisning.

Avdelningarnas och enheternas budgetar kommer att följas upp månatligen. I uppföljningen ska alla chefer och medarbetare delta för att skapa delaktighet och förståelse kring de resultat som skapas, hur de ska värderas och kan utvecklas. En god medvetenhet om resultaten innebär att alla ska känna ansvar för verksamhetens kostnader, hushållning med statens resurser och följsamhet mot statliga och interna regelverk.

2 Effektiva arbetsmetoder

Verksamheten vid Spelinspektionen ska bedrivas effektivt och enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen. Verksamheten ska redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt hushålla väl med statens medel.

2.1 En god förvaltningskultur med hög kvalitet i myndighetens arbete

Myndighetens anseende är av stor betydelse för våra möjligheter att nå målen om en sund och säker spelmarknad med hög regel efterlevnad. Det är därför av avgörande betydelse att kvaliteten och effektiviteten är hög i myndighetens verksamhet.

Spelinspektionen kommer under året att ha särskilt fokus på kvaliteten i myndighetens analyser, utredningar, handläggning och beslut. En förutsättning för hög kvalitet är att samtliga medarbetare har den kunskap som behövs för att utföra de komplexa arbetsuppgifter som myndigheten ansvarar för. För att säkerställa detta kommer vi arbeta med riktade utbildningsinsatser utifrån de behov som finns inom olika delar av myndighetens verksamhet. Myndigheten kommer också arbeta vidare med rutiner och processer som ett stöd för en god kvalitet. Utgångspunkten är att vi ska ha ett proaktivt förhållningssätt och ett öppet arbetsklimat där medarbetare uppmärksammar fel och brister och åtgärder vidtas. Arbetet med kvalitet kommer att ske med medarbetarskapet i fokus och utifrån den statliga värdegrundens principer.

2.2 Samverkan

Spelinspektionens samverkan med andra myndigheter och aktörer ska ha direkt relevans för myndighetens arbete med tillsyn eller licensarbete. Samverkan som kan bidra till ökad effektivisering av myndighetens arbete, liksom samverkan som kan antas främja konsumentskyddet på spelmarknaden ska prioriteras. Vid andra myndigheters önskemål om samverkan ska Spelinspektionen ha ett serviceinriktat och öppet förhållningssätt.

3 Övergripande mål och verksamhetsgrenar

Det övergripande målet för Spelinspektionens verksamhet är en sund och säker spelmarknad under offentlig kontroll som värnar intäkterna till det allmänna och som ger goda förutsättningar för allmännyttig ideell verksamhet att erhålla finansiering genom intäkter från spel. De negativa konsekvenserna av spelande ska minskas och det ska råda hög säkerhet i spelen. Spel om pengar ska omfattas av ett starkt konsumentskydd och inte kunna missbrukas för kriminell verksamhet.

Spelinspektionens verksamhet ska planeras utifrån det övergripande målet som bryts ner på verksamhetsmål för våra olika verksamhetsgrenar.

Dessa är från och med 2021:

- Tillsyn
- Licens och tillstånd
- Regelutveckling
- Nationellt självavstängningsregister
- Analys och information
- Internt arbete

4 Verksamhetsgren Tillsyn

4.1 Verksamhetsmål för verksamhetsgren Tillsyn

Tillsyn över spelmarknaden är, tillsammans med licensgivning, Spelinspektionens huvudsakliga uppdrag. Tillsyn är ur ett brett perspektiv all verksamhet vid myndigheten som syftar till ökad regelefterlevnad. Ökad regelefterlevnad kan uppnås på flera olika sätt. Det är viktigt med information och dialog samtidigt som regelöverträdelser också ska få tydliga konsekvenser (se prop. 2017/18:220 s. 232).

Spelinspektionens tillsyn ska vara riskbaserad, dvs. inriktas mot områden där riskerna för väsentliga brister bedöms vara som störst och mot områden där bristande regelefterlevnad kan få stora konsekvenser för konsumenterna. En hög grad av själv rättelse ska eftersträvas i alla insatser. Spelinspektionens tillsynsinsatser ska kommuniceras tydligt och på ett sätt som ger goda

förutsättningar för ökad regelefterlevnad. En tydlig utåtriktad kommunikation som medför att våra ställningstaganden görs tillgängliga för många, leder till ökad regelefterlevnad och lärande även för fler än de som granskas.

4.2 Prioriterade områden för Tillsyn

4.2.1 Utveckla metoder

Tillsyn kan bedrivas på flera olika sätt och måste anpassas till olika situationer. Den nya regleringen innebär att Spelinspektionen behöver utveckla sina metoder för tillsyn. I detta arbete kommer Spelinspektionen att fokusera på metoder som kan antas vara effektiva och bidra till ökad regelefterlevnad och följsamhet hos samtliga aktörer, även de som inte direkt blir föremål för Spelinspektionens tillsyn i ett enskilt fall. Spelinspektionen kommer i detta arbete att inkludera erfarenheter från det tillsynsarbete som genomförts på myndigheten sedan den 1 januari 2019 samt ta del av erfarenheter från andra tillsynsmyndigheter avseende tillsynsmetodik. Dokumentationen av vår interna tillsynsprocess ska uppdateras i syfte att effektivisera vårt tillsynsarbete.

Spelinspektionens tillsynsinsatser ska prioriteras utifrån relevanta kriterier för att insatserna ska vara så resurseffektiva som möjligt och utgå från ett riskbaserat förhållningssätt.

Det är viktigt att Spelinspektionen löpande följer och analyserar utvecklingen på spelmarknaden. På så vis kan övergripande risker som kan hänföras till våra prioriterade områden för tillsyn identifieras och fångas upp. Information från myndighetens omvärldsbevakning ska användas för att löpande kunna genomföra riskanalyser kopplade till tillsynsinsatserna. En förutsättning för att Spelinspektionen ska kunna uppnå de övergripande målen för tillsynen är därför att det finns utrymme för viss flexibilitet i tillsynsarbetet, så att myndigheten löpande har möjlighet att genomföra och prioritera tillsynsinsatser där riskerna och behovet bedöms vara som störst.

4.2.2 Olaglig spelverksamhet

För att nå målen med den nya spelregleringen är det grundläggande att de som bedriver spelverksamhet i Sverige har nödvändig licens. Aktörer som saknar nödvändig licens ska stängas ute från den svenska spelmarknaden. Detta är också avgörande för ett bra konsumentskydd. Spelinspektionen kommer därför att prioritera åtgärder som kan antas bidra till en ökad kanalisering av spelandet till de bolag som har licens i Sverige genom aktiviteter som försvårar för bolag som saknar nödvändig licens att bedriva spelverksamhet i Sverige.

Myndigheten avser att genom egna insatser och i samverkan med andra myndigheter även verka för att konsumenter enklare ska kunna skilja mellan de aktörer som har licens och aktörer som saknar nödvändig licens.

Spelinspektionens arbete mot olaglig spelverksamhet online kommer att utgå från den strategi som myndigheten beslutade i december 2019. Strategin utvärderas kontinuerligt och kommer att uppdateras under 2021.

4.2.3 Licenshavarnas spelansvar

Spelansvaret är en viktig och central del i den nya spellagstiftningen. Den s.k. omsorgsplikten är en del av spelansvaret. Omsorgsplikten innebär att licenshavare ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten för att skydda spelare mot överdrivet spelande och hjälpa spelare att minska sitt spelande när det finns anledning till det. I omsorgsplikten ingår att motverka överdrivet spelande genom fortlöpande kontroll av spelbeteende. Det finns en skyldighet för licenshavarna att i en handlingsplan redovisa hur de fullgör sin omsorgsplikt.

Spelinspektionen kommer fortsatt att prioritera tillsynen av licenshavarnas spelansvar med särskilt fokus på omsorgsplikten. I de delar där det finns behov av att förtydliga regelverket kring omsorgsplikten kommer myndigheten att vidta åtgärder som syftar till att få till stånd en ökad tydlighet. Spelinspektionen kommer därför att fortsätta det arbete som myndigheten påbörjade under 2020, att bl.a. inom ramen för ett vägledande dokument - framtaget i dialog med branschen, myndigheter och andra relevanta aktörer - tydliggöra vad omsorgsplikten konkret innebär. Under andra halvåret av 2021 kommer

Spelinspektionen att prioritera skarpare tillsynsinsatser för att granska licenshavarnas arbete med omsorgsplikten utifrån gällande regelverk och framtagna vägledande dokument.

Tillsynsverksamheten kopplad till självavstängningsregistret kommer i huvudsak att vara händelsestyrd och inriktas mot att övervaka att aktörer med svensk licens följer de skyldigheter som följer av regelverket avseende kontroller i Spelpaus innan en registrering eller inloggning för spel.

En del av Spelinspektionens arbete på spelansvarsområdet kommer att ske inom ramen för samverkan med andra myndigheter. Det är viktigt att myndigheternas samlade kunskaper och insatser används för att stärka konsumentskyddet på spelområdet.

4.2.4 Åtgärder mot penningtvätt

De som har licens enligt spellagen (2018:1138) är skyldiga att följa lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättslagen). Regleringen innehåller administrativa bestämmelser som de verksamhetsutövare som omfattas av reglerna ska följa, exempelvis avseende upprättande av riskbedömning och åtgärder för kundkännedom. Aktörerna ska vidta riskbaserade åtgärder för att förhindra att den egna verksamheten utnyttjas för att tvätta pengar eller finansiera terrorism.

Utöver konkreta tillsynsinsatser i enskilda fall, kommer Spelinspektionen att prioritera insatser som syftar till en bred regelefterlevnad inom branschen. Det är viktigt att verksamhetsutövarna fullt ut, genom bl.a. informationsinsatser, förstår hur Sverige genomfört Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/849 (fjärde penningtvättsdirektivet) och därmed de krav som den svenska penningtvättslagstiftningen ställer. En viktig del av myndighetens arbete under 2021 är att aktivt bidra till den nationella samordningsfunktionens arbete mot penningtvätt och terrorfinansiering. Det sker bl.a. genom att spelsektorn belyses på ett aktuellt och relevant sätt i samordningsfunktionens olika produkter, inklusive den nationella riskbedömningen som förväntas beslutas av samordningsfunktionen under våren 2021.

Samverkan och informationsutbyte med andra myndigheter nationellt och internationellt kommer att vara en viktig del i myndighetens arbete med att motverka penningtvätt, liksom informations- och utbildningsinsatser till andra relevanta aktörer.

4.2.5 Arbete mot manipulation av resultat (matchfixning)

Spelinspektionens arbete mot matchfixning ska fortsätta att utvecklas och under 2021 kommer verksamheten i vissa delar att riktas om. Den delvis nya inriktningen består i huvudsak av att Spelinspektionens arbete på matchfixningsområdet ska bli mer tydligt operativ och fokusera på att utveckla flera konkreta åtgärder och funktioner som ska bidra till en ökad effekt i arbetet som i sin tur ska motverka förekomsten av matchfixning. Bland annat ska Spelinspektionen undersöka möjligheterna att vid behov kunna stoppa vadhållningsobjekt och att i större omfattning än hittills kunna dela information om misstänkt matchfixning med relevanta aktörer.

Matchfixningsrådet är en viktig samverkansyta för Spelinspektionens arbete mot matchfixning. Spelinspektionen ska verka för att arbetet i rådet ska fortsätta att utvecklas och att resultatet av de aktiviteter som Spelinspektionen utför på matchfixningsområdet kan spridas till rådets medlemmar.

Ett aktivt deltagande i det internationella arbetet mot matchfixning är en förutsättning för att nå framgång på nationell nivå. Spelinspektionen avser mot den bakgrunden att fortsätta delta i internationella samverkansgrupper och organ såsom till exempel Group of Copenhagen (GoC). Det samarbetet kommer också att ge förutsättningar för myndigheten att ta del av goda exempel från andra länder, samt utveckla samarbetet med andra spelmyndigheter inom EU med ett särskilt fokus på att förbättra myndighetens operativa förmåga.

Tillsynsverksamheten på matchfixningsområdet kommer i huvudsak att vara händelsestyrd och inriktas mot att övervaka att aktörer med svensk licens följer regelverket när det gäller rutiner för att motverka fusk samt mot att kontrollera efterlevnaden av Spelinspektionens föreskrifter (SIFS 2020:2) som träder i kraft den 1 januari 2021. Kunskap om föreskrifterna ska spridas till relevanta mottagare.

5 Verksamhetsgren Licens- och tillstånd

5.1 Verksamhetsmål för verksamhetsgren Licens- och tillstånd

Licens- och tillstånd ska endast ges till aktörer som är lämpliga att bedriva spelverksamhet och som uppfyller spellagens krav på verksamheten. Andra aktörer ska stängas ute.

Licens- och tillståndshandlingen ska vara effektiv och bedrivas med hög kvalitet. Det ska vara tydligt för de som vill söka om licens eller tillstånd vad som krävs och inriktningen är att en ansökan ska vara komplett när den ges in. Målet är att beslut i ett ärende om ansökan om licens i normalfallet ska fattas inom fem månader från dagen för ansökan. Kompletta ansökningar där det tydligt framgår att samtliga krav är uppfyllda ska avgöras inom två månader.

5.2 Prioriterade områden för Licens- och tillstånd

5.2.1 Effektivisering av licens- och tillståndsprocessen

För att uppnå verksamhetsmålen är det centralt att licens- och tillståndsprocessen är effektiv. En förutsättning för en effektiv process är att vi utgår från relevanta kriterier och relevant underlag för prövningen. Det är också viktigt att det är enkelt för licenshavarna att förstå vilka krav som ställs och vilket underlag som ska skickas in. Under 2020 har myndigheten tagit fram och beslutat om nya föreskrifter och tagit fram nya ansökningshandlingar för ansökan om licens. I det fortsatta arbetet med att ytterligare effektivisera licensarbetet ska dokumentationen av den övergripande interna licensprocessen gås igenom och uppdateras. Av betydelse är också den metod för riskklassificering som beskrivs närmare i avsnittet 5.2.3.

5.2.2 Digital rapportering

Ett arbete ska påbörjas för att skapa förutsättningar för en utökad licensportal där de som söker licens för att tillhandahålla spel ska kunna se vilka ärenden de har hos myndigheten och i förlängningen kunna följa statusen på sitt ärende.

En ambition i digitaliseringsarbetet ska vidare inriktas mot att skapa digitala stöd och att använda mer öppna data.

5.2.3 Riskklassificering av licenshavare

Spelinspektionen ska fortsätta arbetet med införandet av en rutin för riskklassificering av licenshavare. Riskklassificeringen kommer att integreras som en del av licensprövningen och ingå i den pågående översynen av licensprocessen. Riskklassificeringen som genomförs under licensprövningen kommer att följa licenshavaren. Syftet är att fånga upp risker såväl under licensprövningen som därefter och utifrån detta värdera varje licenshavares risknivå kopplat till regelefterlevnad. Härigenom skapas en tydlig koppling mellan Spelinspektionens licensgivning och myndighetens tillsynsarbete. Arbetet med riskklassificeringen ska slutföras under första halvan av 2021 och implementeras i verksamheten under året.

6 Verksamhetsgren Regelutveckling

Spelinspektionens arbete med regelutveckling avser både sådana föreskrifter som myndigheten själv beslutar enligt bemyndiganden i annan författning och förslag till förändringar som myndigheten lämnar till regeringen.

Spelinspektionen deltar också på olika sätt i regelutvecklingsprojekt som drivs av andra.

6.1 Verksamhetsmål för verksamhetsgren Regelutveckling

Spelinspektionen ska verka för att reglerna medverkar till de övergripande målen för spelområdet. Konsekvenserna av reglerna ska utvärderas och åtgärder vidtas om reglerna inte främjar målen om en sund och säker spelmarknad. Regler som har stor betydelse för konsumentskyddet ska prioriteras särskilt.

Myndigheten kommer även att prioritera förenkling av regler, som har en särskild påverkan på de ideella organisationernas möjligheter att fortsatt finansiera sina verksamheter via överskott från spelverksamhet, på ett sätt som bidrar till bättre effektivitet och bibehållen kvalitet.

6.2 Prioriterade områden för Regelutveckling

6.2.1 Översyn av föreskrifter

Under 2018 antogs ett stort antal nya föreskrifter med anledning av den nya regleringen. Spelinspektionens föreskrifter ska utvärderas kontinuerligt och ändras vid behov.

Vi ser mot bakgrund av vissa frågeställningar ett särskilt behov av att se över Spelinspektionens föreskrifter och allmänna råd (SIFS 2019:2) om penningtvätt och finansiering av terrorism och myndighetens föreskrifter och allmänna råd om spelansvar (LIFS 2018:2).

Översynen av Lotteriinspektionens föreskrifter gällande teknik (LIFS 2018:8) som påbörjades under 2020 och som avser kraven på de system som används vid tillhandahållande av lotterier enligt 6 kap. spellagen (allmännyttan), ska slutföras

under 2021. I det fortsatta arbetet med översynen ska myndigheten titta närmare på hur spelmarknadsutredningens förslag, gällande undantag från certifieringskravet, kan komma att påverka nytt förslag till föreskrifter.

De nya matchfixningsföreskrifterna som trädde i kraft den 1 januari 2021 ska fortsätta att utvecklas och vid behov kompletteras.

6.2.2 Konsekvenser av spelmarknadsutredningen m.m.

Spelinspektionen ska ha beredskap för att svara på den remiss som kommer mot bakgrund av spelmarknadsutredningen som lämnades den 14 december 2020 samt att bistå den utredning som är tillsatt gällande olicensierat spel och matchfixning.

7 Verksamhetsgren för Nationellt självavstängningsregister

Spelinspektionen är ansvarig för det nationella självavstängningsregistret, Spelpaus.se, där enskilda kan stänga av sig från allt spel som kräver registrering hos de spelbolag som har licens att bedriva spel om pengar i Sverige. Registret är viktigt ur konsumentskyddssynpunkt. Alla licenshavare som tillhandahåller spel som kräver registrering är skyldiga att vara anslutna till registret och säkerställa att avstängda spelare inte kan spela.

7.1 Verksamhetsmål för Nationellt självavstängningsregister

Spelpaus ska uppfylla höga krav på säkerhet, robusthet och tillgänglighet. Systemet ska vara tydligt och enkelt för enskilda att förstå och använda. Registret ska erbjuda avstängningsmöjligheter som är relevanta ur konsumentskyddshänseende.

7.2 Prioriterade områden för Nationellt självavstängningsregister

7.2.1 Utveckling av system, design och rutiner

Under 2021 kommer ett nytt system för Spelpaus.se att upphandlas. Behovet av att på ett hållbart sätt kunna vidareutveckla systemet i takt med framtida behov har gjort att en ny upphandling är nödvändig.

Ett nytt system förväntas öka flexibiliteten avseende framtida systemutveckling. Vidare kommer Spelinspektionen att prioritera införandet av nya relevanta funktioner och en hög grad av användarvänlighet för spelarna. Inom ramen för detta arbete kommer även specifika frågeställningar som hittills dykt upp i den praktiska hanteringen av Spelpaus.se att hanteras, exempelvis frågan om förutsättningarna för hur man kan stänga av sig i systemet i situationer där man saknar e-legitimation eller på annat sätt är förhindrad att stänga av sig från spel.

7.2.2 Användandet av självstängningsregistret för forskning

Mot bakgrund av att Spelinspektionen får frågor gällande att använda data från det nationella självstängningsregistret för forskning behöver Spelinspektionen under året utreda metoder för och under vilka förutsättningar data från självstängningsregistret kan lämnas ut för forskningsändamål.

8 Verksamhetsgren Analys och information

8.1 Verksamhetsmål för Analys och information

Spelinspektionen ska informera allmänheten på ett sätt som bidrar till välinformerade konsumenter som kan göra medvetna val. Allmänheten ska informeras om det konsumentskydd de kan förvänta sig av ett spelbolag med svensk licens. Spelinspektionen ska också verka för hög kännedomen om Spelpaus.se. Spelinspektionens marknadsanalyser ska hålla hög kvalitet och vara relevanta för myndighetens tillsyns- och licensverksamhet. Regeringen ska få den information av Spelinspektionen som behövs för att den ska kunna vidta nödvändiga åtgärder för bättre uppfyllnad av det övergripande målet.

8.2 Prioriterade områden för Analys och information

8.2.1 Information till allmänheten med syfte att underlätta för konsumenterna att välja licensierade bolag

Spelinspektionen ska, i samarbete med licenshavarnas branschorganisationer, arbeta med att ta fram ett sigill som placeras på licenshavarnas spelplatser. Sigillet ska underlätta för konsumenterna att välja ett spelbolag med svensk licens. En informationskampanj tas fram för att göra sigillet känt hos allmänheten och lyfta fördelarna med att spela inom licenssystemet. (Se även 4.2.2. Olagligt spel.)

8.2.2 Utveckling av Spelinspektionens kontaktcenter

Spelinspektionens kontaktcenter, som inrättades som en ny funktion 2020, kommer att fortsätta utvecklas under 2021. Funktionen har som uppdrag att bl.a. vara myndighetens kontakt för inkommande externa frågor. Kontaktcentret har också, genom sitt ärendehanteringssystem, möjlighet till uppföljning och klassificering av ärenden, där tips och andra frågor kan hanteras på ett systematiskt sätt. Ärendehanteringssystemet ska löpande utvecklas för att stödja verksamheten på bästa sätt.

Spelinspektionen är från och med den 1 april 2020 informationsansvarig myndighet till upplysningstjänsten Hallå Konsument (Konsumentverket) gällande spelfrågor. Kontaktcentret är den funktion som ansvarar för den löpande kontakten med Hallå Konsument. Samarbetet ska utvecklas och fördjupas under året genom bl.a. fler samarbetsytor för att uppnå ett än bättre informationsutbyte.

8.2.3 Tillgänglighetsanpassa webbplatserna

Spelinspektionen ska anpassa sina webbplatser i enlighet med lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

9 Verksamhetsgren Internt arbete

9.1 Verksamhetsmål för Internt arbete

Spelinspektionens verksamhet ska vara effektiv, rättssäker och fri från korruption och maktmissbruk. Myndighetsledningen ska se till att verksamheten bedrivs effektivt och enligt gällande rätt, redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt utvecklas fortlöpande. Myndigheten ska också hushålla väl med statens medel. Vi ska i samverkan med andra myndigheter utveckla och samordna den statliga arbetsgivarpolitiken, se till att de anställda är väl förtrogna med målen för verksamheten och skapa goda arbetsförhållanden och ta till vara och utveckla de anställdas kompetens och erfarenhet.

Myndigheten ska arbeta mot att uppfylla de nationella miljömålen.

9.2 Prioriterade områden för Internt arbete

9.2.1 Styrning och uppföljning med medarbetarskap och ledarskap i fokus

Nya metoder och verktyg ska utvecklas för att stärka styrning och uppföljning av verksamheten genom bl.a. uppföljningsverktyget Cleerit. I syfte att skapa ett ökat engagemang och motivation för medarbetarna ska formerna för uppföljningen utvecklas så att interaktiva möten och dialog ligger till grund för uppföljningen. Uppföljningen ska omfatta såväl verksamhets- och budgetfrågor som arbetsmiljö och utvecklingsfrågor.

Det ledarskapsprogram för samtliga chefer som påbörjats under 2020 ska avslutas hösten 2021. En ny ledarskapspolicy ska utvecklas med en bas i tillitsbaserad styrning.

Förutsättningarna för styrning och uppföljning ska också vidareutvecklas genom att en ny redovisningsmodell ska utvecklas, vilket även omfattar att se över grunder för tidredovisning, Spelinspektionens avgiftssättning och avtalscontrolling.

9.2.2 Klarspråk för ökad förståelse

Klarspråk är ett löpande prioriterat område för Spelinspektionen och integreras i alla våra processer.

9.2.3 Digital arbetsplats

Kontinuitetsplanering är verksamhetskritisk för vårt digitala arbete. Utifrån Spelinspektionens kontinuitetsplan ska kontinuitetsplaneringen för driften genomföras.

Andra viktiga åtgärder för att skapa en digital arbetsplats är bl.a. att utveckla klienter och datortillbehör, bl.a. åtkomst av intranät från mobiler och E-signaturer, E-handel samt att ta fram rutin och riktlinjer för digitalt arbete.

Ett digitalt rekryteringsverktyg ska införas som kan utveckla arbetet mot en kompetensbaserad rekryteringsprocess. Vidare ska kompetensdatabasen Comaea aktualiseras samt ökad digitalisering av dokument och mallar inom HR-området.

En ny arkivredovisningsmodul ska införas och en arkivstrategi för långtidsbevarande ska tas fram.

9.2.4 Kompetensattraktion

Det ledarskapsprogram för organisationens chefer som påbörjats under 2020 ska slutföras. Ett utvecklat ledarskap syftar till att öka Spelinspektionens kompetensattraktion. Inom HR området kommer riktlinjer för hemarbete att ses över för att följa den utveckling av arbetet som en följd av erfarenheter från Coronapandemin samt för att förbättra möjligheterna att attrahera kompetens som inte ligger inom myndighetens närområde.

Vidare ska ett arbete genomföras för att ta fram en kompetensförsörjningsplan för myndigheten.

9.2.5 Övrigt

En miljöredovisning och en handlingsplan för myndighetens miljöarbete ska tas fram.

Myndigheten kommer att under 2021 utöka lokalytan. Bakgrunden till ett utökat lokalbehov är att myndigheten utökat sin personal med drygt 51 procent sedan 2018.