

Strategi

2019 - 2023

Trygge varer og tjenester

Norsk akkreditering (NA) er Norges nasjonale organ for teknisk akkreditering og God laboratoriepraksis (GLP). NA er en underliggende etat til Nærings- og fiskeridepartementet. Vårt hovedmål er trygge varer og tjenester som norske forbrukere har tillit til. Våre akkrediteringer gis med hjemmel i Lov om det frie varebytte i EØS.

I tillegg til de lover som følger av å være en offentlig virksomhet, defineres rammene for NAs arbeid av krav i den internasjonale standarden for akkrediteringsorgan, ISO/IEC 17011. I tillegg kommer krav og avtaler innen våre samarbeidsorganisasjoner; European Accreditation (EA), International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) og International Accreditation Forum (IAF).

Akkreditering er et verktøy for å dokumentere kompetanse, og brukes på mange områder.

NA skal sørge for at samfunnet har tilgang til internasjonalt anerkjente akkrediterings- og GLP-tjenester.

Akkrediterede og GLP-inspiserte virksomheter får nasjonal og internasjonal markedsadgang gjennom at NA er signatar til europeiske og internasjonale avtaler om gjensidig aksept av akkreditering og GLP-inspeksjon.

Vi mener at akkrediteringsordningene er egnet for bruk i enda større grad og på enda flere områder enn i dag.

Denne strategien er først og fremst et internt dokument. Den er ment å gi retning for etaten for den kommende femårsperioden. Den handler ikke om alt vi arbeider med, den er spisset til de tingene vi ønsker å bli enda bedre på. Det utarbeides årlige handlingsplaner for hvert område.

Gjennom medarbeidere med høy og relevant kompetanse og erfaring, tydelig kommunikasjon og stor lojalitet til kunder, eiere og NA skal vi bidra til at norske akkrediterte virksomheter får anerkjennelse og markedsadgang.

Inger Cecilie Laake
Direktør



Kompetente – Tydelige – Lojale

Kompetente

Akkreditering er et verktøy for å vise kompetanse. Brukerne av NAs tjenester er avhengig av at våre medarbeidere har god og riktig kunnskap om deres fagområder, bransjer og aktiviteter.

Det å være kompetent innebærer for oss at vi

- Er gode på det vi gjør
- Utvikler kompetansen vår slik at vi til enhver tid er oppdaterte
- Utfører oppgavene våre effektivt og målrettet og med profesjonalitet

Tydelige

Det å være tydelig innebærer for oss at vi

- Bruker et mest mulig forståelig og korrekt språk når vi kommuniserer; både internt og eksternt, skriftlig og muntlig
- Kommuniserer hva vi mener på en måte som er lett å forstå og som viser at vi har forstått og vurdert ulike sider av en sak
- Har klare mål og ambisjoner for medarbeiderskap, ledelse og kunde- og samfunnskontakt

Lojale

Lojalitet innebærer for oss at vi

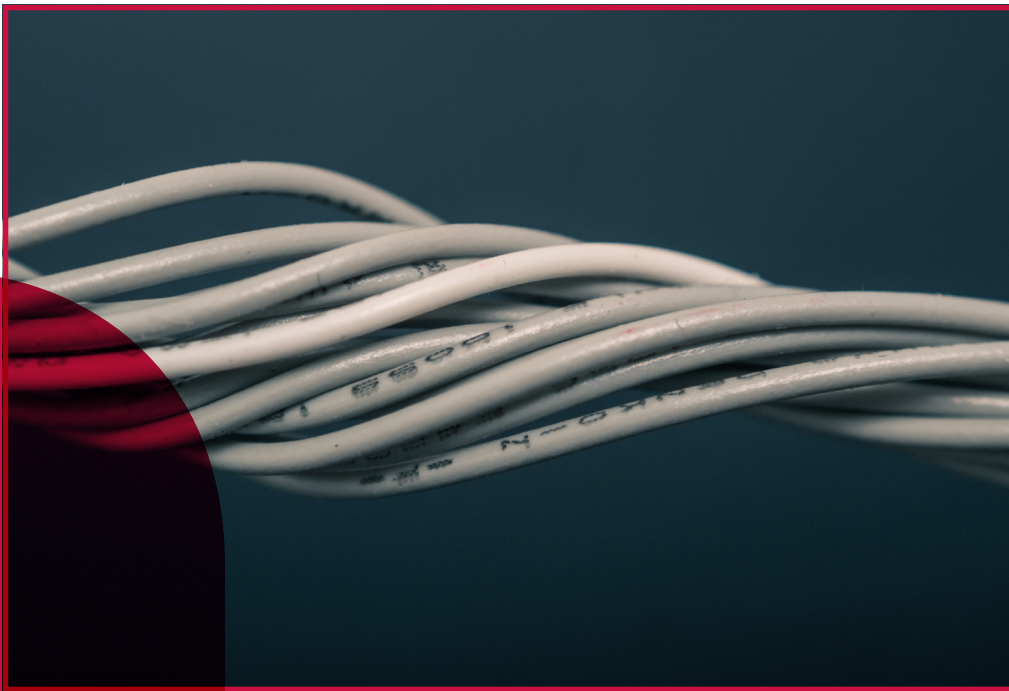
- Forholder oss til avtalte spilleregler og beslutninger som er tatt
- Heier på hverandre, samarbeidspartnerne våre og akkrediterte virksomheter
- «Skaper flyt» både for akkrediterte virksomheter og for oss selv – også utenfor egne ansvarsområder
- Aktivt leter etter forbedringer til beste for NA, kundene våre og brukere av akkrediterte tjenester



Delstrategier

**kvalitet,
miljø og
sikkerhet**





Kostnadseffektivisering

Vi skal bruke ressursene våre effektivt

Som en offentlig virksomhet skal NA bruke ressurser effektivt og i samsvar med samfunnsoppdraget. Saksbehandling skal gjøres i henhold til dokumenterte rutiner og på en måte som er forutsigbar og målrettet. Bruk av ressurser og tid for gjennomføring av akkrediterings- og GLP-prosessen skal gi norske bedrifter like vilkår som konkurrenter i andre land. Samfunnet skal ha tilgang til akkrediterings- og GLP-tjenester med riktig kvalitet til riktig tid.

I denne strategiperioden skal vi

- Forenkle og forbedre interne saksbehandlingsrutiner slik at vi gjør «de riktige tingene riktig og mest mulig effektivt»
- Forbedre ressursstyring i forbindelse med bemanning av prosjekter
- Tilpasse virksomheten til endrede rammevilkår og oppgaveløsning

Tjenesteyting og utvikling

Vi skal utvikle og vedlikeholde akkrediteringsordninger det norske samfunnet har behov for

Som Norges nasjonale akkrediteringsorgan er NA den eneste virksomheten i Norge som kan tilby teknisk akkreditering og GLP-tjenester i Norge. Dette gir oss et stort ansvar for å etablere og vedlikeholde tjenester med god kvalitet og som det er behov for. Våre veiledninger skal være tydelige og behandling av søknader om akkreditering og GLP skal oppleves å være forutsigbar og i henhold til de krav som gjelder for slike ordninger. Vi samarbeider tett med de andre akkrediteringsorganene i Europa. Dette gir oss gode muligheter for læring og forbedring.

I denne strategiperioden skal vi

- Tilrettelegge for og etablere nye ordninger i tråd med samfunnets behov
- Kommunisere tydelig og bredt hvorfor akkreditering er et godt verktøy for å vise kompetanse
- Samarbeide effektivt med regulerende myndigheter og andre som bruker akkrediterte tjenester





Internasjonalt arbeid

Vi skal påvirke der det er norske behov

NA er medlem av alle internasjonale samarbeidsorganisasjoner som er relevante for oss som akkrediteringsorgan. Disse organisasjonene er European Accreditation (EA), International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), International Accreditation Forum (IAF) og OECDs GLP-panel. I tillegg deltar vi i uformelle møter mellom de nordiske og baltiske akkrediteringsorganene og i fora som opprettes av EU/EFTA når disse omfatter akkrediteringsordninger NA har eller har planer om å etablere. Samarbeidet i EA har høyeste prioritet, samtidig som vi deltar aktivt også i de andre organisasjonene.

NA er og skal være signatar til alle multilaterale avtaler om gjensidig anerkjennelse (MLA) for de ordningene vi tilbyr akkreditering for.

I denne strategiperioden skal vi

- Arbeide for forbedring og effektivisering av systemet for peer evaluering av akkrediteringsorganer
- Arbeide for forbedring og effektivisering av samarbeidet mellom EA og europeiske myndigheter, EU/EFTA og brukere av akkrediterte tjenester
- Bli bedre til å påvirke det europeiske og internasjonale samarbeidet i samsvar med norske behov

Kompetanse

Vi skal ha medarbeidere med rett kompetanse

Akkreditering og GLP innebærer bedømming av kompetanse til å utføre spesifiserte oppgaver hos søkere og akkrediterte virksomheter. Dette krever at NAs medarbeidere har høy kompetanse og variert erfaring innen sine arbeidsområder. For å oppnå dette må vi ha gode prosesser for rekruttering og videreutvikling av medarbeidere og innleide eksperter. Vi må evne å bruke medarbeidernes kompetanse effektivt og målrettet, slik at virksomheten er mest mulig robust og klar til å møte utfordringer som kommer av økt behov for tjenestene våre.

I denne strategiperioden skal vi

- Øke virksomhetens totale kompetanse
- Forbedre intern kompetanseoverføring mellom medarbeidere
- Forbedre og effektivisere opplæring av medarbeidere





Kjøp av tjenester

Vi skal kjøpe tjenester i stedet for å produsere dem selv når dette er forsvarlig

NA skal være en veldrevet virksomhet der vi kontinuerlig vurderer hva som er kostnadseffektiv drift. Samtidig er vi opptatte av å være forutsigbare og å ha gode støttefunksjoner som IKT, arkiv, regnskap, lønn og andre tjenester som er nødvendige for å skape god flyt i virksomheten. Vi skal ha god kunnskap om rammeverket for vår type virksomhet, og vurdere samarbeid med tilsvarende virksomheter der dette er hensiktsmessig.

I denne strategiperioden skal vi

- Vurdere å kjøpe tjenester der det er forsvarlig ut fra et kompetansemessig og økonomisk perspektiv
- Styrke intern bestillerkompetanse innen digitalisering, IKT og andre viktige støttefunksjoner
- Ta i bruk statens fellesløsninger så langt det er mulig og hensiktsmessig

Digitalisering

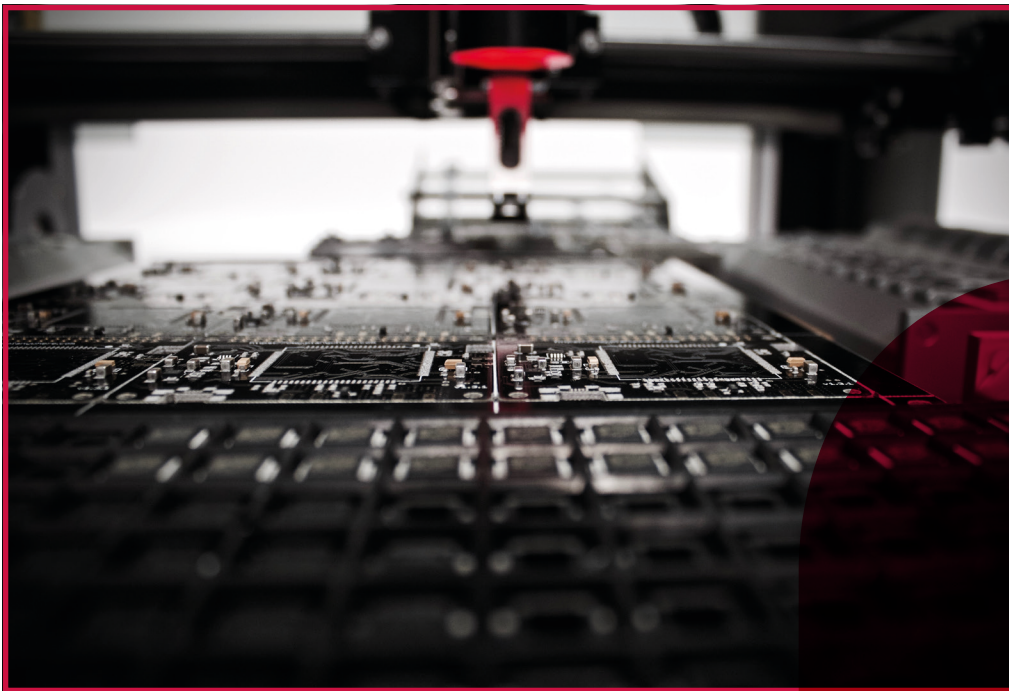
Vi skal digitalisere akkrediteringsprosessen

Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre. Digitale tjenester skal være enkle å bruke, effektive og pålitelige. Vi skal så langt det er mulig bruke systemer og leverandører som er anerkjente og som er tilgjengelige over tid.

Våre kunder og samarbeidspartnere forventer å kunne kommunisere med oss ved å bruke www.akkreditert.no i langt større grad enn det som er mulig i dag. Vi skal digitalisere prosesser og oppgaver for å redusere risiko for feil, effektivisere ressursbruk og gjøre oppdatert informasjon lett tilgjengelig – skape flyt!

I denne strategiperioden skal vi

- Tilby selvbetjeningsløsninger for kurs og innsending av søknader om akkreditering
- Gi akkrediterte og søkere mulighet til å følge sin sak og kommunisere med oss via hjemmesiden vår
- Ta i bruk statens fellesløsninger





Kommunikasjon

Vi skal øke kunnskapen om akkreditering

Akkreditering viser kompetanse og sikrer at samfunnet har tilgang på trygge varer og tjenester.

Dette skal vi kommunisere tydelig og på en måte som er tilpasset slik at det er lett forståelig.

Vi ønsker at brukere av NAs tjenester skal ha en opplevelse av at vår saksbehandling og våre vedtak, veiledning og vurderinger er faktabasert og gjennomført på en profesjonell måte.

I denne strategiperioden skal vi

- Kommunisere nytten av akkreditering på en tydelig og forståelig måte
- Bli flinkere til å bruke klart språk og design
- Ta i bruk egnede digitale kanaler for å informere om tjenestene våre

Norsk akkreditering

Postboks 155
Lillestrøm bedriftssenter
2001 Lillestrøm

Besøksadresse

Skedsmogata 5
2000 Lillestrøm