



# Framtíðarsýn 2015

- » Að veita öfluga persónulega og rafræna þjónustu
- » Að vera hagkvæm og skilvirk stofnun
- » Að vera virt stofnun sem hlúir að mannauði sínum





# Persónuleg og rafræn þjónusta

*Þjónustu Tryggingastofnunar má nálgast eftir ýmsum leiðum. Boðið er upp á rafræna og persónulega þjónustu sem er sniðin að þörfum og óskum hvers og eins með góðum stuðningi starfsfólks.*

## Rafræn þjónusta

Lögð er áhersla á öflugra rafræna þjónustu við einstaklinga og fagaðila. Á þjónustuvef stofnunarinnar eru öll skjöl og gögn viðskiptavina aðgengileg rafrænt. Porri umsókna og samskipta eru í boði rafrænt. Bein vefþjónustusamskipti eru við fagaðila.

## Persónuleg þjónusta

Boðið er upp á öflugra persónulega ráðgjöf og þjónustu á öllum þjónustustöðum stofnunarinnar og víðar. Góður stuðningur starfsmanna er í boði við nýtingu rafrænnar þjónustu.

## Aðgengi og aðstaða

Aðgengi að Tryggingastofnun er gott og í tengslum við almenningssamgöngur og næg bílastæði. Boðið er upp á ráðgjöf í næði og þægilega aðstöðu meðan beðið er.

## Kynning og fræðsla

Upplýsingavefurinn, tr.is, er ávallt með réttar og greinargóðar upplýsingar um þjónustu stofnunarinnar. Kynningar og námskeið eru haldin á vettvangi viðskiptavina.

# Hagkvæm og skilvirk stofnun

*Lögð er áhersla á skýra, einfalda og samræmda verkferla. Með því móti næst öruggari, vandaðri og jafnframt hraðari afgreiðsla. Aukin skilvirkni leiðir til hagkvæmni í störfum og rekstri stofnunarinnar og þannig myndast svigrúm til að sinna auknu eftirliti og framfaraverkefnum.*

## Verkferlar

Verkferlar eru einfaldir og samræmdir og í þeim endurspeglast stefna stofnunarinnar. Þannig nást fagleg vinnubrögð og góður afgreiðsluhraði. Stofnunin nýtir alla möguleika sem tölvukerfi bjóða upp á til framþróunar, eftirlits og greiningar.

## Skilvirkni og hagkvæmni

Ábyrgðarsvið stjórnenda og starfseininga er skýrt, sem leiðir til skilvirkari og skýrari boðleiða. Þjónustan byggist að stórum hluta á rafrænum lausnum. Skjalavörslumál eru til fyrirmyndar.

## Eftirlit

Gott ytra eftirlit er til staðar, í góðu samstarfi við aðrar stofnanir, með áherslu á að skapa jákvæða umræðu um upprætingu bótasvika. Öflugt innra eftirlit er framkvæmt með stuðningi vélrænna aðferða.

## Gæði og öryggi

Til að tryggja samræmda afgreiðslu eru ákvarðanir varðandi greiðslur teknar á einum stað. Við endurreikning greiðslna eru frávik í lágmarki. Búið er að taka afstöðu til gæðastaðla og vottunarmála.

# Virt stofnun sem hlúir að mannauði sínum

*Tryggt er að hjá Tryggingastofnun sé hæft og ánægt starfsfólk, í góðu starfsumhverfi, sem á kost á endurmenntun til að geta þróast í starfi.*

## Mannauður

Lögð er rík áhersla á að hjá stofnuninni starfi hæft og ánægt starfsfólk. Mannauðsstefnan er metnaðarfull og stuðlar að ánægju starfsmanna og er séð til þess að henni sé framfylgt. Stjórnendur hlusta á og virða starfsfólk og sýna það í verki.

## Starfsumhverfi

Kappkostað er að búa starfsfólki gott starfsumhverfi, greiða samkeppnishæf laun og gera vinnustaðinn eftirsóknarverðan.

## Þekking og fræðsla

Þekkingu og hæfni starfsfólks er viðhaldið með virkri starfsþróun og endurmenntun. Fræðsla og þjálfun tekur mið af þeim kröfum sem gerðar eru til starfsmanna og hvetur starfsfólk til að þróast í starfi. Skipulega er unnið að því að meta fræðsluþörf og árangur af fræðslu og endurmenntun.

## Samvinna

Starfsfólk stofnunarinnar vinnur saman sem ein heild og gagnkvæm virðing ríkir meðal starfsfólks.