

# FRAMTÍÐARSÝN TR

2021

## Framúrskarandi þjónusta

- Leiðbeiningar og upplýsingar veittar á fjölbreyttan hátt
- Viðskiptavinir annast sín mál á Mínum síðum
- Vefsíða mætir margvíslegum þörfum viðskiptavina

## Fagmennska í starfsháttum

- Viðurkenndir gæðastaðlar og upplýsingaöryggi tryggt
- Rafræn samskipti við fagaðila
- Verkferlar einfaldir og skilvirkir

## Framsækinn vinnustaður

- Hæfni starfsfólks tryggð með virkri starfsþróun
- Hvetjandi starfsumhverfi, góður starfsandi og jafnrétti
- Áhersla á samfélagsvitund og virðingu fyrir umhverfinu

Framtíðarsýn TR er að veita framúrskarandi þjónustu, sýna fagmennsku í starfsháttum og vera framsækinn vinnustaður.

## Gildi TR



Að vera fagleg og áreiðanleg í störfum okkar



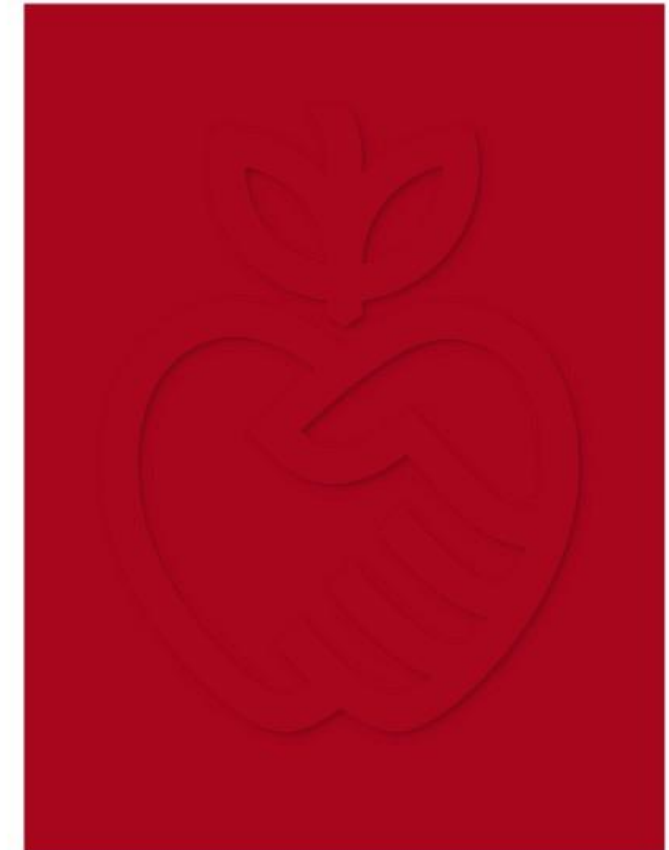
Að vinna saman að því að mæta ólíkum þörfum viðskiptavina



Að sýna frumkvæði og beina kröftum okkar og þekkingu að því að gera sífellt betur



## EFTIRLITSSTEFNA TR



TRYGGINGASTOFNUN

TR

## Eftirlitsstefna TR

Hlutverk eftirlits hjá TR er að stuðla að því að þær fjárhæðir sem greiddar eru til greiðsluþega séu í samræmi við lög og reglur sem stofnunin starfar eftir

## Markmið

- Að gildi TR, samvinna, metnaður og traust séu ávallt höfð að leiðarljósi við framkvæmd eftirlitsstefnu.
- Eftirlit sé í samræmi við lög, reglur og vandaða stjórnsýsluhætti. Gæta skal meðalhófs og jafnræðis.
- Eftirlitið sé árangursríkt og samræmi sé gætt í málsmeðferð.
- Eftirlitið stuðli að því að allir fái réttar greiðslur á réttum tíma til að minnka líkur á að grípa þurfi til aðgerða á síðari stigum.
- Einfalt og skýrt ferli sé til staðar fyrir ábendingar og tryggt að unnið sé úr þeim.
- Reglulega sé árangur eftirlitsins mældur til að leggja mat á skilvirkni þess.
- Eftirlitið vinni í góðu samstarfi við alla starfsmenn stofnunarinnar og umboða.
- Eftirlitið eigi gott samstarf við ýmsar aðrar innlendar stofnanir og samstarfsstofnanir í öðrum löndum.
- Eftirlitið miðli upplýsingum um málaflokkinn og stuðli að því að árangur þess verði sýnilegur.
- Að halda kostnaði við eftirlit í lágmarki.

## Starfshættir

- Verkefni unnin af fagmennsku og áreiðanleika. Metnaður til að viðhafa vandaða starfshætti og stöðugt leitað leiða til að gera betur.
- Erindum og fyrirspurnum svarað á skýran og skjótan hátt.
- Áhersla á að tryggja samræmt verklag við afgreiðslu mála. Í þeim tilgangi eru búnar til nákvæmar verklagsreglur og leiðbeiningar um starfsemi eftirlits.
- Verkferlar eins skýrir og einfaldir og kostur er. Við þá vinnu er m.a. litið til straumlínustjórnunar.
- Tillit tekið til aðstæðna hjá fólki sem eftirlit beinist að eftir því sem frekast er unnt og ávallt er boðið upp á samtal um mál.
- M.a. notuð persónuleg viðtöl í samskiptum við þá sem eftirlit beinist að, en með því móti er hægt að leiðbeina fólki betur með nauðsynlega upplýsingagjöf.

## Ábyrgð

- Forstjóri og framkvæmdastjórn bera ábyrgð á eftirlitsstefnunni.
- Starfsmenn fjárreiðudeildar sem starfa í eftirliti bera ábyrgð á að eftirlitsstefnu sé framfylgt.