

# 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



## GÆÐASTEFNA TR



## Gæðastefna TR

### Tilgangur

Tilgangur gæðastefnu TR er að setja fram áherslur stofnunarinnar í gæðamálum og tryggja að gæði og þjónusta sé í samræmi við væntingar viðskiptavina.

### Umfang

Gæðastefnan tekur til allrar vinnu sem unnin er hjá TR og nær til allra starfsmanna, umboðsmanna og verktaka sem vinna fyrir stofnunina. Einnig nær hún til allra gagna sem berast stofnuninni og umboðum og þeirra gagna sem hún sendir frá sér.

Með gæðastefnu vill TR stuðla að stöðugum umbótum í starfsemi stofnunarinnar með því að leggja áherslu á vel skilgreinda verkferla í verkefnavinnu sinni.

## Markmið

- Veita viðskiptavinum góða og faglega þjónustu.
- Afgreiða umsóknir/erindi innan tilskilins tímafrests.
- Mæla ánægju viðskiptavina reglulega.
- Vera framsækin stofnun.
- Gæðastjórnunarkerfi stofnunarinnar sé unnið í samræmi við kröfur ISO 9001 staðalsins.
- Virkja starfsmenn í að vinna að endurbótum.
- Styðja við frumkvæði starfsmanna.
- Viðhalda og efla fagþekkingu starfsmanna.
- Rekstur stofnunarinnar sé sem hagkvæmastur.
- Vinna í samræmi við lög og reglugerðir sem stofnuninni er gert að starfa samkvæmt.

## Leiðir að markmiði

- Endurskoða uppbyggingu gæðahandbókar með tilliti til ISO 9001 staðalsins.
- Útbúa ferla vegna allra bótaflokka í samstarfi við starfsmenn.
- Útbúa ferla fyrir innri starfsemi TR í samstarfi við starfsmenn.
- Aðeins verði hægt að sækja um með rafrænum hætti.
- Reglulegar mælingar á afgreiðslutíma umsókna.
- Reglulegar mælingar á innri starfsemi TR.
- Viðhorfskönnun hjá viðskiptavinum stofnunarinnar.

## Ábyrgð

- Forstjóri og framkvæmdastjórn bera ábyrgð á gæðastefnunni.
- Gæðastjóri ber ábyrgð á að framfylgja gæðastefnunni og viðhalda gæðahandbókinni.
- Allir starfsmenn TR og umboða bera ábyrgð á því að vinna samkvæmt vinnuferlum sem tryggja að gæðastefnunni sé fylgt.

## Endurskoðun

Gæðastefnuna skal endurskoða einu sinni á ári.