

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

TRAUST

Að vera fagleg og áreiðanleg í störfum okkar

SAMVINNA

Að vinna saman að því að mæta ólíkum þörfum viðskiptavina

METNAÐUR

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



INNHEIMTUSTEFNA TR

TR



TR



TRYGGINGASTOFNUN

Innheimtustefna TR

Hlutverk innheimtu hjá TR er að innheimta kröfur sem myndast vegna ofgreiddra bóta eða annarra greiðslna. Einkum er um að ræða kröfur sem myndast í kjölfar árlegs endurreiknings á tekjutengdum greiðslum.

Markmið

- Að gildi TR, samvinna, metnaður og traust, skuli ávallt höfð að leiðarljósi við framkvæmd innheimtu.
- Að innheimta sé í samræmi við lög, reglur og vandaða stjórnsýsluhætti. Gæta skal meðalhófs og jafnræðis.
- Að innheimtan sé bæði árangursrík og skilvirk.
- Að innheimtuárangur sé reglulega mældur.
- Að halda kostnaði við innheimtu í lágmarki.
- Að vísa þurfi fáum vanskilamálum til til Innheimtumiðstöðvar sýslumannsins á Blönduósi.
- Að ofgreiðslum fækki eins og kostur er.

Starfshættir

- Verkefni unnin af fagmennsku, lipurð og áreiðanleika. Metnaður til að viðhafa vandaða starfshætti og leita stöðugt leiða til að gera betur.
- Áhersla á að tryggja samræmt verklag við afgreiðslu mála. Í þeim tilgangi eru búnar til nákvæmar verklagsreglur og leiðbeiningar um starfsemi innheimtumála.
- Verkferlar eins skýrir og skilvirkir og kostur er. Við þá vinnu er m.a. litið til straumlínustjórnunar.
- Leitað leiða til að viðskiptavinir hafi sem fjölbreyttasta möguleika á sjálfsafgreiðslu í gegnum Mínar síður á vef stofnunarinnar.
- Tillit tekið til greiðslugetu skuldara eftir því sem frekast er unnt og ávallt er boðið að semja um endurgreiðslu.
- Innheimtan sé mildileg og reynt að koma til móts við viðskiptavini með fjölbreyttum innheimtuleiðum og góðri upplýsingagjöf.
- Erindum og fyrirspurnum svarað á skýran og skjótan hátt.

Ábyrgð

- Forstjóri og framkvæmdastjórn bera ábyrgð á innheimtustefnunni.
- Starfsmenn fjárreiðudeildar sem koma að innheimtumálum bera ábyrgð á að innheimtustefnu sé framfylgt