

# 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



## ÞJÓNUSTUSTEFNA TR

TR



TR



TRYGGINGASTOFNUN

## Þjónustustefna TR

Tryggingastofnun gegnir mikilvægu þjónustuhlutverki í íslensku samfélagi. Hlutverk starfsfólks TR er að veita framúrskarandi þjónustu og útskýra réttindi fyrir viðskiptavinum og leiðbeina þeim. Markmið þjónustustefnunnar er að starfsmenn vinni sem ein heild að því að byggja upp þjónustumenningu þar sem gildi TR, traust, samvinna og metnaður, eru höfð að leiðarljósi.

## Samskipta- og þjónustuleiðir:

- Þjónustumiðstöðvar um allt land þar sem veittar eru upplýsingar og ráðgjöf. Jafnframt er hægt að fá ráðgjöf á ýmsum tungumálum og táknmálmálkun. Aðgangur er að þráðlausu neti og tölvum fyrir viðskiptavinum.
- Símaþjónusta þar sem veittar eru upplýsingar og ráðgjöf. Viðskiptavinir fá leyninúmer til þess að hægt sé að veita nákvæm svör og hægt er að panta að hringt sé til baka ef álag er mikið.
- Tölvupóstur á tr@tr.is. Svartími er hámark 2 virkir dagar.
- Vefurinn tr.is og Mínar síður þar sem viðskiptavinir geta annast sín mál sjálfir.
- Reglulegir kynningarfundir fyrir viðskiptavinum á höfuðborgarsvæðinu og úti á landi.
- Einstaklingsviðtöl við þjónusturáðgjafa í þjónustumiðstöð og í umboðum TR.

## Markmið í þjónustu:

- Við erum lipur í samskiptum og veitum framúrskarandi þjónustu.
- Við reynum eftir fremsta megni að finna lausn mála fyrir viðskiptavinum.
- Við leitumst við að eiga gott samstarf við stofnanir, fagaðila og hagsmunaaðila.
- Við leitumst ávallt við að afgreiða umsóknir á tilgreindum afgreiðslutíma.
- Við viljum auka notkun á Mínum síðum.
- Við notum hraðvirkar leiðir í upplýsingagjöf, s.s. sms, símtöl og tölvupóst.
- Við erum meðvituð um að rafræn þjónusta hentar ekki öllum viðskiptavinum og fá þeir bréf sem óska eftir því.
- Við höfum upplýsingar á tr.is og Facebook aðgengilegar fyrir alla og eru þær reglulega uppfærðar.
- Við svörum öllum ábendingum og notum þær til úrbótavinnu.
- Við viljum byggja upp öflugan þjónustumenningu og vinna sem ein liðsheild.

## Vörður að árangri:

- Þjónustukannanir meðal viðskiptavina og starfsmanna árið 2017 og 2019.
- Reglulegir samráðsfundir og endurgjöf frá hagsmunasamtökum viðskiptavina.
- Árlegar viðhorfskannanir meðal starfsmanna/SFR könnun.
- Stöðumat á árangri árið 2017 og 2019.
- Regluleg endurgjöf frá viðskiptavinum á kynningarfundum TR, á tr.is og frá Mínum síðum.
- Stöðug fjölgun umsókna á Mínum síðum. Markmið að fjöldi verði: 40% árið 2017, 60% árið 2018, 70% árið 2019 og 80% árið 2020.