

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



VEFSTEFNA TR

TR



TRYGGINGASTOFNUN

Vefstefna TR

Markmið

- Veita öruggar, aðgengilegar og skiljanlegar upplýsingar um almannatryggingakerfið og þjónustuleiðir TR.
- Öll samskipti við TR verði möguleg á mínum síðum fyrir þá sem óska.
- Bætt aðgengi með öflugri rafrænni þjónustu.
- Auka fjölbreytni þjónustuleiða TR og fylgja tækniþróun á hverjum tíma.

Leiðir

Notandi í öndvegi

- Vefsvæði TR eru notendavæn, örugg og aðgengileg.
- Fylgja stöðlum um aðgengi.
- Öryggisúttektir.
- Allt efni á vefsvæðum skal birtast óbrennlað í öllum helstu vöfrum, stýrikerfum og tækjum.

Traustar upplýsingar – vandað upplýsingaflæði:

- Upplýsingar á vefsvæðum eiga að vera uppfærðar, réttar og samræmdar á öllum síðum.
- Allar upplýsingar á vefsvæðum TR skulu yfirfarnar af sérfræðingum að lágmarki tvisvar á ári.
- Efni á samfélagsmiðlum skal vaktað að lágmarki daglega.

Skýrt leiðakerfi:

- Vefsvæði TR skulu byggð upp frá markhópagreiningu t.d. 67+, örorku- og endurhæfingarlífeyrisþegar.
- Leiðakerfi vefsvæða miðast við notendur og verkefni þeirra. Notandi þarf ekki að vita fyrirfram hvar á vefnum efnið er.
- Leiðakerfi skal endurskoðað út frá tölfærði um notkun.

Einfaldur og skýr texti:

- Efni á vefsvæðum skal vera skýrt og skiljanlegt. Allt efni skal sett fram á auðlesin hátt.
- Við framsetningu efnis er tekið mið af þörfum mismunandi þjóðfélagshópa.
- Áhersla er á að hafa vandað og fjölbreytt efni í formi texta, myndbanda og hljóðs.

Mat

Vefsvæði TR eru metin reglulega og lagfærð.

- Tölfræði yfir heimsóknir og notkun.
- Öryggisúttektir gerðar reglulega.
- Greining úr innanhússkerfum s.s. skil á umsóknum og tekjuáætlunum.
- Viðbrögð frá notendum.
- Fyrirspurnir og ábendingar til ráðgjafa.
- Könnun á vefsíðum.
- Þjónustukannanir á vegum TR.
- „Hvað er spurnið í opinbera vefi?“

Framkvæmd vefstefnunnar

Vefsvæði TR eru á ábyrgð Samskiptasviðs. Vefstefnunni fylgja verklagsreglur sem skýra ábyrgðarhluta, efnisvinnu og viðhald.

Umfang

Þessi stefna tekur til allra vefsvæða TR og síðna á samskiptamiðlum.