

ÁRSSKÝRSLA 2017



ÁVARP FORSTJÓRA

Miklar breytingar voru gerðar á réttindum ellilífeyrisþega með lagabreytingum sem tóku gildi 1. janúar 2017. Settu þessar breytingar svip sinn á starfsemina. Áhersla var lögð á kynningu á breyttum réttindum með auglýsingum og kynningarfundum. Ellilífeyrir (grunnlífeyrir), tekjutrygging og framfærsluuppbót eldri laga voru sameinaðar í einn greiðsluflokk, ellilífeyri. Frítekjumörkum var breytt og tekið upp eitt almennt frítekjumark, 25.000 kr. á mánuði á allar tekjur. Áhrif tekna á ellilífeyrinn voru þannig minnkuð hjá stórum hluta ellilífeyrisþega. Aðrir stóðu í stað eða lækkuðu eitthvað, á það sérstaklega við um þá sem nutu herra sértæks frítekjumarks á atvinnutekjur í eldra kerfi eða misstu grunnlífeyri í nýju kerfi vegna lífeyristekna. Ekki varð breyting á réttindum annarra lífeyrisþega en ellilífeyrisþega.



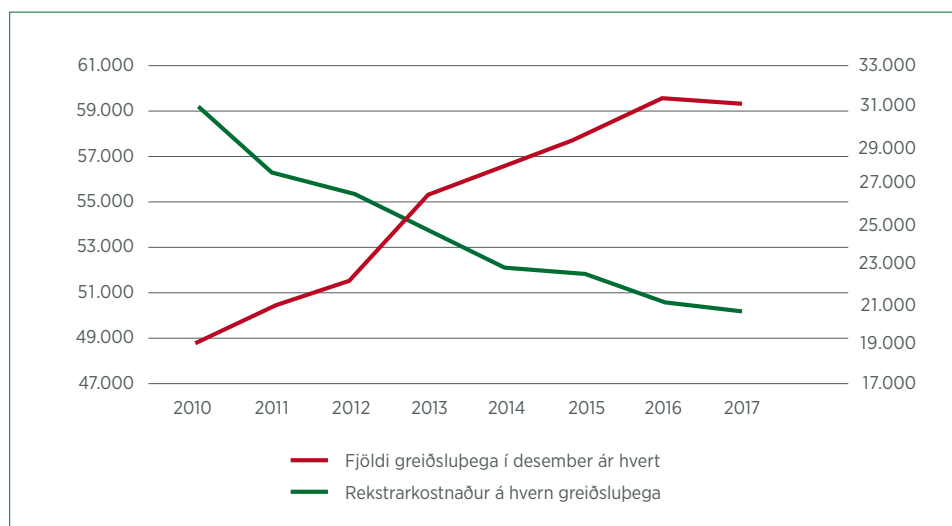
Við lagabreytinguna jukust útgjöld Tryggingastofnunar til málefna sviðs aldraðra úr 50.504 m.kr. árið 2016 í 66.875 m.kr. árið 2017 eða um 32,4%. Útgjöld á öðrum málefna sviðum stofnunarinnar jukust umtalsvert minna.

Málefna svið	2016		2017		Breyting %	
	Fjöldi des	Útgjöld m.kr.	Fjöldi des	Útgjöld m.kr.	Fjöldi	Útgjöld
Örorka og málefni fatlaðs fólks	21.342	45.992	21.555	52.233	1,0	+13,6
Málefni aldraðra	34.489	50.504	33.432	66.905	-3,1	+32,5
Fjölskyldumál	4.531	3.187	5.146	3.215	13,6	+0,9

Á árinu urðu veigamiklar breytingar á bókhaldi ríkisins í kjölfar nýrra laga um opinber fjármál. Hætt var að gjaldfæra eignakaup að fullu á kaupári og þau eignfærð og afskrifuð þess í stað. Þá var farið að bókfæra orlofskuldbindingu og aðra frískuldbindingu á árinu. Í árslok var eigið fé jákvætt um 33 m.kr. og hafði hækkað sem nam rekstrarafgangi ársins.

Hreinn rekstrarkostnaður Tryggingastofnunar fyrir ríkisframlag nam um 1.171,6 m.kr. Ríkisframlagið var 1.194 m.kr. og reksturinn því innan fjárveitinga sem nam um 22,4 m.kr. Í heild hækkaði hreinn rekstrarkostnaður Tryggingastofnunar um 36,9 m.kr. á milli ára eða sem nemur um 3,3%. Stærsti einstaki kostnaðarliður stofnunarinnar var launakostnaður og nam hann um 848,5 m.kr. eða tæplega 70% af útgjöldum. Dregið var nokkuð úr starfsmannahaldi á árinu og hækkaði launakostnaður því aðeins um 0,8% á milli ára þrátt fyrir talsvert meiri launahækkanir skv. kjarasamningum. Annar stærsti

FJÖLDI OG REKSTRARKOSTNAÐUR Á GREIÐSLUÞEGA



kostnaðarliðurinn í rekstri stofnunarinnar var kostnaður vegna upplýsingatækni og hækkaði sá liður um 36,9 m.kr. á milli ára eða um 25%. Mikil áhersla er á að gera samskipti og vinnslu rafræn og einfalda upplýsingatæknikerfi stofnunarinnar.

Rekstrarkostnaður á hvern viðskiptavin sem fær greiðslur úr kerfum Tryggingastofnunar hefur lækkað umtalsvert undanfarin ár og er að öllum líkindum orðinn of lítill. Það kemur að mínu mati m.a. í veg fyrir að við getum þjónað viðskiptavinum okkar eins og best verður á kosið, en einnig gerir það okkur erfitt fyrir um að sinna vel upplýsingaskyldu og eftirliti með því að borgararnir njóti réttinda sinna til fulls eins og lög kveða á um.

Sífelld fleiri viðskiptavinir Tryggingastofnunar annast sín mál á Mínum síðum, sem er örugg og þægileg leið til að vera í samskiptum við stofnunina. Margir kjósa eftir sem áður að koma í Þjónustumiðstöð, hringja eða senda tölvupóst. Viðskiptavinir sem hringja geta nú fengið ítarlegar upplýsingar varðandi sín persónulegu mál ef þeir gefa upp leylinúmer í samskiptum sem allir viðskiptavinir okkar hafa fengið úthlutað. Leyniorðið er sýnilegt á Mínum síðum en einnig er hægt að fá það sent í textaskilaboðum ef viðskiptavinur óskar eftir því. Þá notar stofnunin í auknum mæli stafrænar leiðir í samskiptum við viðskiptavini, bæði tölvupóst og textaskilaboð. Hefur það mælst vel fyrir.

Húsnæðismál stofnunarinnar urðu fyrirferða mikið verkefni í starfseminni á liðnu ári. Undir lok árs 2016 fengust niðurstöður á mælingum á raka og myglu í húsnæði stofnunarinnar. Heilsuspillandi mygla fannst á efstu hæð og í skjalageymslum í kjallara. Ástandið var metið alvarlegt og var þegar hafist handa við að flytja starfsemi af efstu hæðinni, endurbyggja hana og hætta notkun skjalageymslunnar. Minniháttar mygla fannst á öðrum hæðum hússins og var ákveðið eftir samráð við færustu sérfræðinga að freista þess að halda áfram starfsemi í húsnæðinu samhliða því að hreinsa það af myglu. Við aðgerðirnar virðast myglugró hafa ýfst upp og fór að gæta veikinda hjá starfsmönnum sem ágerðust er á leið. Starfsmenn sem veikst hafa eða kennt óþæginda sem gætu verið af völdum myglu hafa fengið inni í bráðabirgðahúsnæði og undir árslok 2017 var um fjórðungur starfsmanna kominn með starfsstöð þar. Óskað var eftir flutningi stofnunarinnar í ágúst 2017. Velferðarráðuneytið og fjármálaráðuneytið tóku vel í þá beiðni og í kjölfarið var ákveðið að auglýsa eftir nýju framtíðarhúsnæði fyrir stofnunina. Nú liggur fyrir að Tryggingastofnun mun flytja að Hlíðasmára 11 áður en árið 2018 er á enda. Eru það tíðindi í starfsemi stofnunarinnar sem hefur verið þekkt kennileiti á horni Laugavegar og Snorrabrautar frá miðri síðustu öld.

Á MÁNUÐI AÐ MEÐALTALI Í TR

31.895 fengu
ellilífeyri, **18.112** konur
og **13.784** karlar.

17.727 fengu
örorkulífeyri, **10.826**
konur og **6.902** karlar.

1.820 fengu
endurhæfingarlífeyri,
1.207 konur
og **613** karlar.

1.956
nýjar
tekjuáætlanir

64.274
greiðsluþegar.

3.362
umsóknir
bárust.

7.300
símtöl í
þjónustumiðstöð.

2.650
tölvupóstar bárust
þjónustumiðstöð.

MANNAUÐUR TR

Hjá TR leggjum við áherslu á að hæfni, þekking og viðhorf starfsmanna nýtist sem best hverju sinni, svo ólíkum þörfum viðskiptavina sé mætt eins vel og kostur er. Vinnustaðurinn er faglegur og skemmtilegur þar sem samskipti einkennast af gildunum trausti, metnaði og samvinnu.

STARFSMANNAFJÖLDI

Í lok árs 2017 störfuðu 100 starfsmenn hjá stofnuninni, 73 konur og 27 karlmenn í 96,5 stöðugildum. Starfsmannavelta á árinu var 12%.

Fjöldi starfsmanna við árslok 2017	Fjöldi í starfi	Konur	%	Karlar	%
Samskiptasvið	22	20	91%	2	9%
Réttindasvið	38	31	82%	7	18%
Fjármálasvið	15	10	67%	5	33%
Skrifstofa forstjóra	10	7	70%	3	30%
Upplýsingatæknisvið	15	5	33%	10	67%
Samtals	100	73	73%	27	27%

STARFSÞRÓUN OG KJARAMÁL

Að veita góða þjónustu krefst þekkingar og lipurðar í samskiptum og faglegrar færni á málaflokkum TR. Mikil áhersla er lögð á að starfsfólk viðhaldi þekkingu sinni og hugi að því hvernig þeir geti eftir sig sem starfsmenn. Á árinu stóð starfsmönnum ýmis fræðsla í boði, bæði innanhússfræðsla sem og utanaðkomandi. Starfsmenn sóttu líka ráðstefnur á sínu fagsviði bæði innanlands sem og utánlands.

Menntunarstig starfsmanna hefur síðustu ár farið vaxandi og í lok árs 2017 var 71 starfsmaður með háskólamenntun en af þeim eru 55% með framhaldsmenntun ofan á grunnnáám. Starfsmenn greiða í 11 mismunandi stéttarfélög. Á árinu var lokið við gerð stofnanasamninga SFR, Kjarafélag viðskiptafræðinga og hagfræðinga, Stéttarfélag sálfræðinga og Félagsráðgjafafélag Íslands. Samningaviðræður um nýja stofnanasamninga voru í gangi við önnur stéttarfélög í lok árs.

MANNAUÐSMÁL

Á árinu var mannauðsstefna TR endurskoðuð en hún byggir á gildum TR sem eru traust, samvinna og metnaður. Markmið hennar er að hæfni og þekking starfsfólks nýtist sem best hverju sinni en henni er skipt upp í fimm meginflokka sem eru; val á starfsfólki, hvetjandi starfsumhverfi, starfsþróun, vellíðan og stjórnun. Hjá TR er lögð áhersla á heilsuhvetjandi vinnuumhverfi þar sem boðið er upp á hollan mat og starfsmenn hvattir til að heilsuefingar með margvíslegum hætti.



BREYTINGAR Á LÖGUM UM ALMANNATRYGGINGAR

VERULEG BREYTING Á ELLILÍFEYRI

Þann 1. janúar 2017 tóku gildi lög nr. 116/2016 um breytingu á lögum um almannatryggingar nr. 100/2007 er varða ellilífeyri. Tilgangur breytingarinnar var einföldun bótakerfisins og sveiganleg lífeyristaka.

Helstu breytingar voru þær að bótakerfið var einfaldað með því að bótaflokkarnir ellilífeyrir (grunnlífeyrir), tekju-trygging og lágmarksframfærslu-trygging voru sameinaðir í einn flokk, ellilífeyri. Jafnframt hafa allar tekjutegundir sömu áhrif á útreikning ellilífeyrisins, þ.e. 45% af öllum tekjum umfram 25.000 kr. á mánuði lækka ellilífeyri.

Með lögnum var einnig gerð sú breyting að heimilt er að hefja töku ellilífeyris frá 65 ára aldri með varanlegri lækkun lífeyrisins. Skilyrði greiðslna er að einstaklingar hafi fengið samþykki allra þeirra lífeyrissjóða sem viðkomandi hafði greitt iðgjöld í til að hefja töku lífeyris hjá þeim frá 65 ára aldri og að samanlagður lækkaður ellilífeyrir frá Tryggingastofnun og lækkaður lífeyrir frá lífeyrissjóðum nemi að lágmarki fjárhæð fulls ellilífeyris frá Tryggingastofnun, sem árið 2017 var tæplega 230 þús. kr.

Þá er þeim sem fæddir eru 1952 og síðar heimilt að fresta töku ellilífeyris allt til 80 ára aldurs gegn varanlegri hækkun lífeyrisins. Þeir sem fæddir eru árið 1951 eða fyrr hafa á hinn bóginn heimild til að fresta töku lífeyris allt til 72 ára aldurs samkvæmt þeim reglum sem voru í gildi fram að gildistöku þessara breytingalaga.

Breytingar á lögum og reglugerðum árið 2017



MÍNAR SÍÐUR

Mínar síður eru rafrænn þjónustuvefur TR. Viðskiptavinir geta sinnt sínum málum gagnvart TR á öruggu svæði á Mínum síðum.

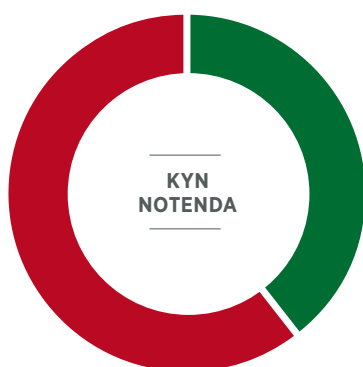
Til þess að skrá sig inn á Mínar síður þarf rafræn skilríki eða Íslykil. Á mínum síðum er hægt að senda inn umsóknir, skila inn tekjuáætlunum, nálgast rafræn skjöl, greiðsluáætlanir, senda inn fylgigögn og fyrirspurnir.

Sífelld fleiri viðskiptavinir nota Mínar síður og á árinu 2017 fjölgaði umsóknum sem fóru í gegnum Mínar síður um 32% eða úr 7.924 í 11.603. Fjöldi þeirra sem skila inn tekjuáætlunum á Mínum síðum hefur aukist um nær helming eða úr 4.478 í 8.097.

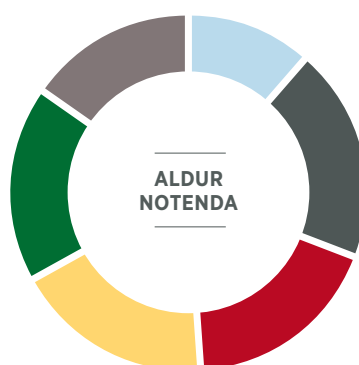
+ 32%
Umsóknir á
Mínum síðum

+ 45%
Tekjuáætlanir á
Mínum síðum

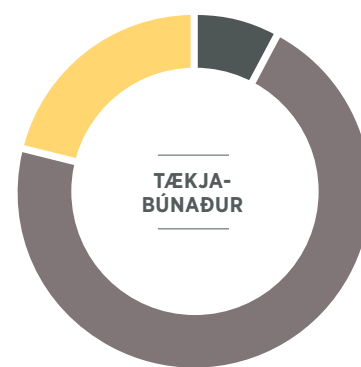
Umferð mæld eftir IP-tölum	2016	2017	Breyting frá fyrra ári
Heimsóknir	282.273	360.618	22%
Notendur	78.129	98.343	21%
Síðuskoðanir	1.491.874	2.202.865	32%
Meðalfjöldi síðna skoðaðar í heimsókn	5,29	6,11	13%



60,9% ● Konur
39,1% ● Karlur



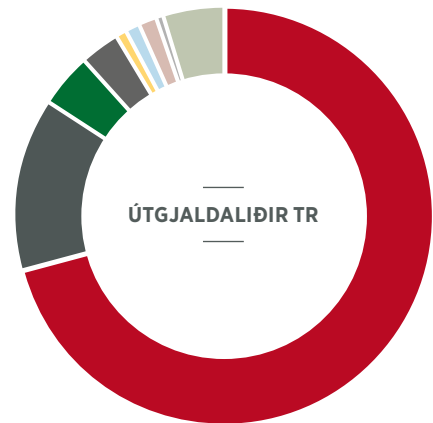
19,6% ● 25-34
19,2% ● 65+
19,0% ● 55-64
16,2% ● 35-44
15,3% ● 45-54
10,5% ● 18-24



63,0% ● Tölva
29,0% ● Snjallsími
8,0% ● Spjaldtölva

ÁRSREIKNINGUR TR 2017

69,5%	● Laun og launatengd gjöld	1,1%	● Ráðgjafa- og sérfræðipjónusta
15,7%	● Upplýsingatækni	1,0%	● Prentun og pósthúðargjöld
4,3%	● Húsnæðiskostnaður	0,5%	● Fjármagnsgjöld
2,5%	● Hugbúnaður og leyfisgjöld	4,3%	● Annað
1,2%	● Afskriftir		

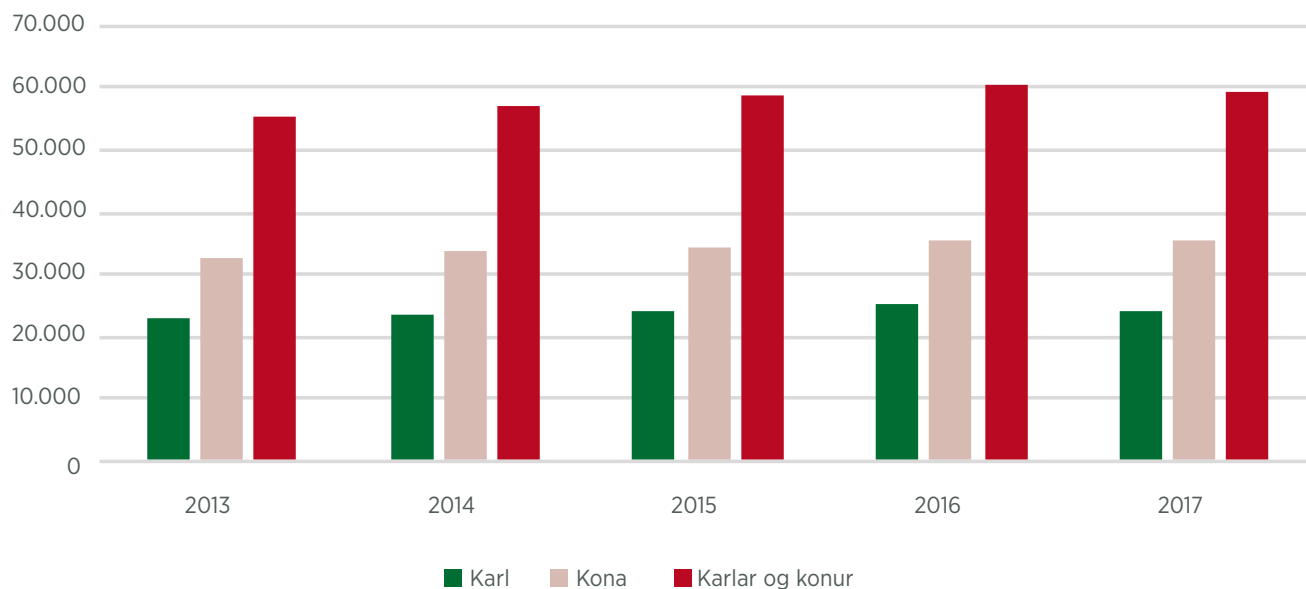


Ársreikningur 2017

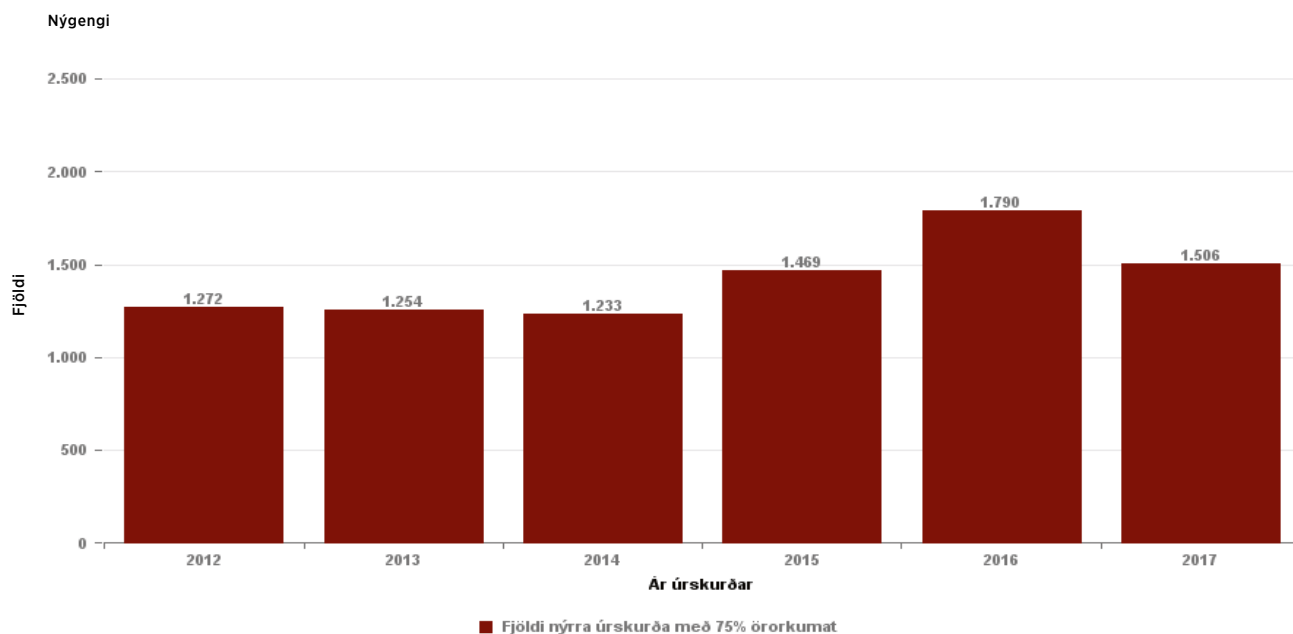


MÆLABORÐ

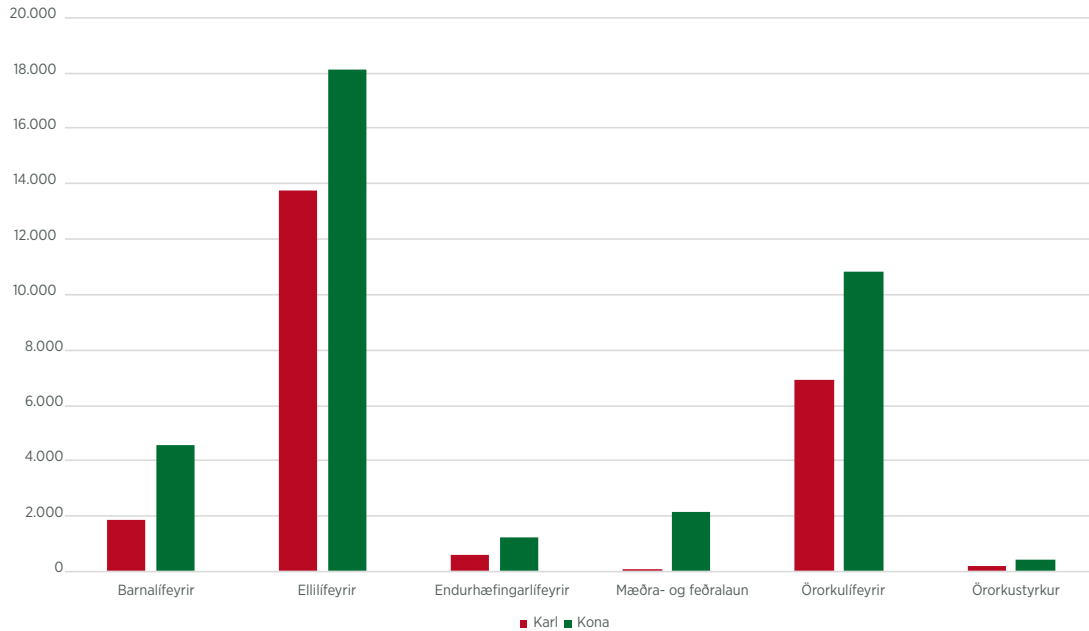
FJÖLDI EINSTAKLINGA SEM FÁ GREIÐSLUR FRÁ TR



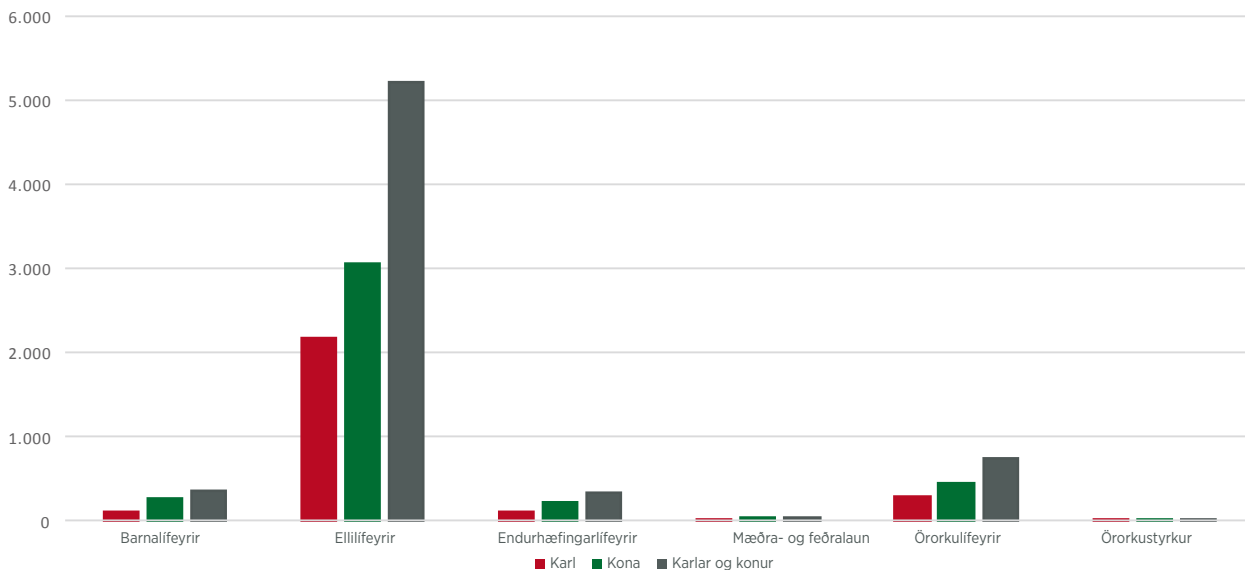
NÝGENGI EINSTAKLINGA MEÐ 75% ÖRORKUMAT



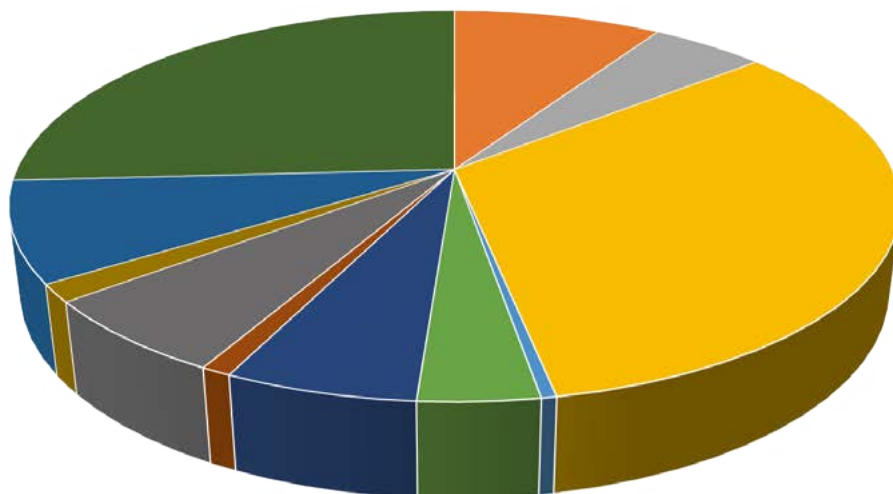
FJÖLDI LÍFEYRISÞEGA EFTIR TEGUND LÍFEYRIS



MEÐALÚTGJÖLD Á MÁNUÐI EFTIR TEGUNDUM LÍFEYRIS Í M.KR.



HELSTA ORSÖK ÖRORKU EFTIR SJÚKDÓMAFLOKKUM



- Aðrar ástæður
- Húðsjúkdómar
- Meðfædd skerðing og litningafrávik
- Sjúkdómar í taugakerfi og skynfærum
- Áverkar
- Innkirtla- og efnaskiptasjúkdómar
- Sjúkdómar í blóðrásakerfi
- Stoðkerfissjúkdómar
- Geðraskanir
- Krabbasein
- Sjúkdómar í öndunarfærum

GILDI

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

FRAMTÍÐARGILDI

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

FRAMÚRSKARANDI ÞJÓNUSTA

Leiðbeiningar og upplýsingar eru veittar á fjölbreyttan hátt.

Viðskiptavinir annast sín mál á Mínum síðum.

Vefsíða mætir margvíslegum þörfum viðskiptavina.

FAGMENNSKA Í STARFSHÁTTUM

Viðurkenndir gæðastaðlar og tryggt upplýsingaöryggi.

Rafræn samskipti við fagaðila.

Verkferlar einfaldir og skilvirkir.

FRAMSÆKINN VINNUSTAÐUR

Hæfni starfsfólks tryggð með virgri starfsþróun.

Hvetjandi starfsumhverfi, góður starfsandi og jafnrétti.

Áhersla á samfélagsvitund og virðingu fyrir umhverfinu.