

Starfsáætlun Tryggingastofnunar 2022-2023

Samþykkt
20.12.2021

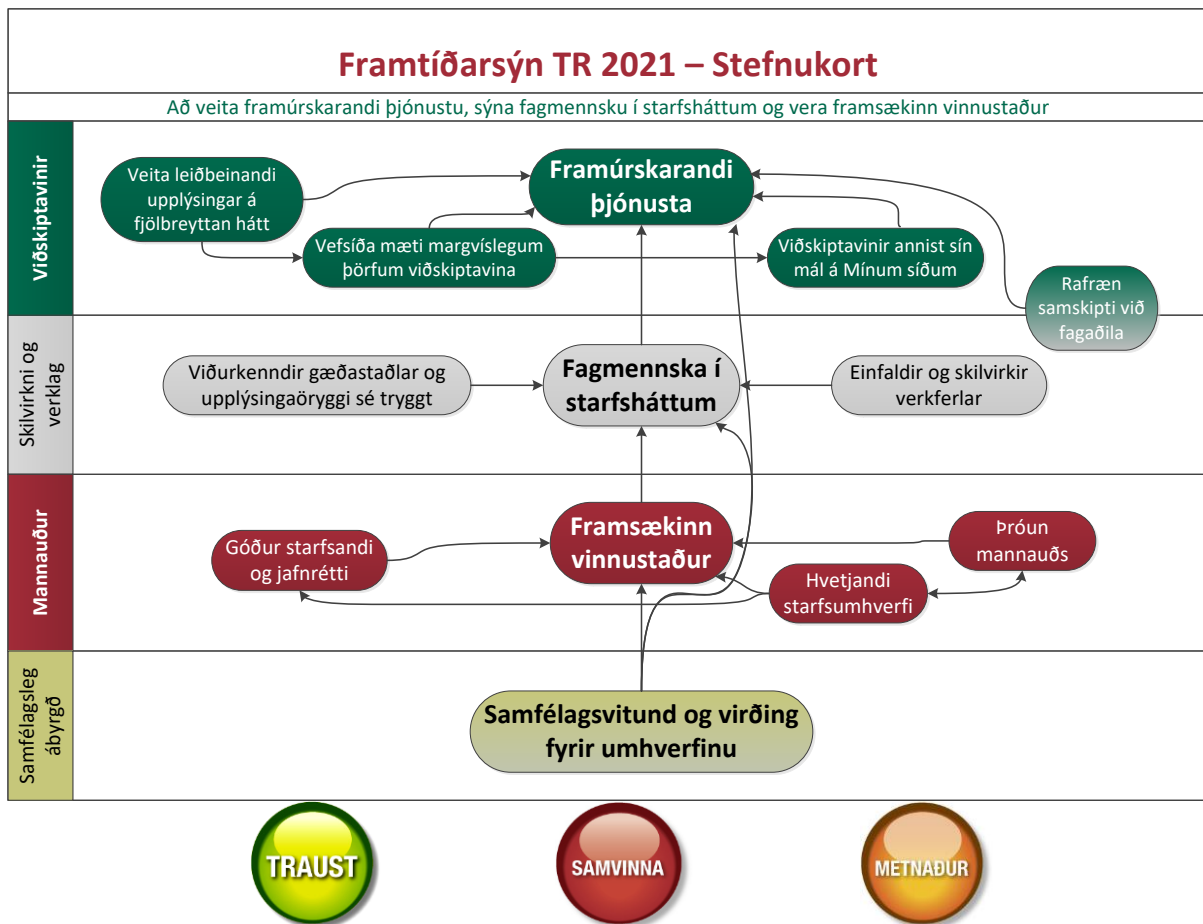
<p>1. Kjarnastarfsemi og rekstrarþættir....3</p> <p><u>Þjónusta við viðskiptavini</u> Umsóknir - móttaka - mat - afgreiðsla Útgreiðslur Innheimta Eftirlit Ráðgjöf</p> <p><u>Upplýsingagjöf</u> Mínar síður tr.is Sími Tölvupóstur Bréf rafræn og á pappír Þjónustumiðstöð</p> <p><u>Hugbúnaður</u> Rekstur tölvukerfa Öryggismál Alma Einir Reikningakerfi</p> <p>Annað Fjármál og rekstur Skjalavarsla Mannauðsmál Samskipti við FRN Samskipti við ÚRVEL, Alþingi, UA</p>	<p>2. Almenn umbóta- og þróunarverkefni6</p> <p>2.1. Þjónusta við viðskiptavini - framúrskarandi þjónusta 6</p> <p>2.1.1. <i>Upplýsingagjöf – samskipti við hagsmunaaðila og viðskiptavini..... 6</i></p> <p>2.1.2. <i>Einstaklingsmiðuð upplýsingagjöf – leiðbeiningar og ráðgjöf..... 6</i></p> <p>2.1.3. <i>Minnka frávik við endurreikning í uppgjöri 6</i></p> <p>2.1.4. <i>Yfirferð bréfa TR 6</i></p> <p>2.1.5. <i>Endurhæfingarátætlun 7</i></p> <p>2.2. Fagmennska í starfsháttum7</p> <p>2.2.1. <i>Áhættumat 7</i></p> <p>2.2.2. <i>Árangursmarkmið 7</i></p> <p>2.2.3. <i>Stafrænt pósthólf 7</i></p> <p>2.2.4. <i>Power BI 8</i></p> <p>2.3. Framsækinn vinnustaður8</p> <p>2.3.1. <i>Gæðaskjöl í mannauðsmálum..... 8</i></p> <p>2.3.2. <i>Hæfniviðmið starfa og hæfnikort 8</i></p> <p>2.3.3. <i>Heilsustefna TR..... 8</i></p> <p>2.3.4. <i>TR skólinn – stjórnendafræðsla 8</i></p> <p>2.4. Samfélagsvitund og virðing fyrir umhverfinu8</p> <p>2.4.1. <i>Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna 8</i></p> <p>2.5. Tímalína umbóta- og þróunarverkefna9</p>	<p>3. Stafræn þróun.....10</p> <p><u>Vinnustofur</u></p> <p><u>Hönnun og forritun ferla</u></p> <p><u>Rafræn samskipti á Mínum síðum</u></p> <p><u>Spjallmenni</u></p> <p><u>CRM kerfi og samskiptaþráður</u></p>
--	--	--

Inngangur

Starfsáætlun TR 2022 – 2023 er unnin í anda [framτίðarsýnar TR og gilda stofnunarinnar](#) sem sett eru fram með stefnukorti TR. Þar eru áherslur framτίðarsýnarinnar settar fram með fjórum víddum; I viðskiptavinir, II skilvirkni og verklag, III mannauður og IV samfélagsleg ábyrgð (sjá mynd 1).

Áfram er lögð áhersla á straumlínumenningu og forgangsroðun verkefna til að nýta rekstrarfé eins vel og kostur er. Mæta þarf auknu álagi á starfsemiðna undanfarin ár. Meðal umbótaverkefna eru einnig áherslur sem leiddar hafa verið í ljós með sjálfsmati þar sem staða og árangur stofnunarinnar er rýnd og metin með CAF greiningu.

Starfsáætluninni er skipt í þrjú kafla. Fyrst er lýsing á kjarnastarfsemi og rekstrarþáttum, síðan er kafli í fjórum hlutum, sem fjalla um umbótaverkefni næstu tveggja ára, þ.e. framúrskarandi þjónusta, fagmennska í starfsháttum, framsækinn vinnustaður og samfélagsleg virðing fyrir umhverfinu. Í þriðja kafla er fjallað um stafræna þróun, sem er viðamesta þróunarverkefni stofnunarinnar næstu tvö árin. Þar er verkefnum forgangsraðað í fyrsta og annan forgang.



Mynd 1: Framτίðarsýnin með gildum TR til grundvallar

1. Kjarnastarfsemi og rekstrarþættir

Tryggingastofnun er þjónustustofnun á velferðarsviði sem heyrir undir félagsmálaráðuneytið og starfar á grundvelli laga um almannatryggingar nr. 100/2007, laga um félagslega aðstoð nr. 99/2007 o.fl. TR sér um framkvæmd lífeyristrygginga almannatrygginga á Íslandi. Starfsemin byggir að langmestu leyti á stafrænni þjónustu við viðskiptavinum. Stöðugt er unnið að umbótum og þróun á upplýsingakerfum TR sem er umfangsmikill hluti af kjarnastarfsemi stofnunarinnar.

TR **þjónustar** ýmsa viðkvæma hópa í samfélaginu og eru þeir á öllum aldurs skeiðum. Flestir viðskiptavinir fá greiddan; örorkulífeyri, ellilífeyri eða endurhæfingarlífeyri. Ýmis stuðningur vegna barna er einnig á verksviði stofnunarinnar svo sem foreldragreiðslur, umönnunargreiðslur og barnalífeyrir. TR sér einnig um milligöngu á greiðslu meðlags.

Samkvæmt frumvarpi til fjárlaga fyrir árið 2022 (frv. 01.12.2021) verða greiddir tæplega 190 milljarðar króna eða um 16% fjárlaganna til um 70 þúsund einstaklinga í mánaðarlegum greiðslum. Greiðslur skiptast þannig á milli bótaflokka; vegna eldra fólks um 51%, um 35% vegna örorku, um 8% vegna endurhæfingar og rúm 6% eru aðrar greiðslur.

Í daglegum störfum hjá TR felst m.a. móttaka umsókna, yfirferð, gagnaöflun, upplýsingagjöf og mat. Fjöldi umsókna á mánuði er um 4.300. Meta þarf réttindi umsækjendanna þannig að hver og einn fái greitt í samræmi við rétt sinn. Að matinu koma m.a. lækningar, félagsráðgjafar, sálfræðingar, lögfræðingar og ýmsir sérfræðingar. Uppgjör, innheimta og eftirlit er jafnframt umfangsmikill þáttur í daglegri starfsemi TR. Einstaklingar geta leitað til ÚRVEL, UA og dómstóla ef þeir telja sig ekki fá rétta afgreiðslu og geta úrskurðir og niðurstöður þessara aðila haft áhrif á framkvæmd hjá stofnuninni.

Árið 2020 voru umsóknir rúmlega 52 þúsund og má búast við nokkurri aukningu á næstu árum, t.d. var fjölgun umsókna á fimm ára tímabili 2016-2020 um 31%. Ellilífeyrisþegum hjá TR fjölgaði um rúm 13% á sama tímabili, á meðan 65 ára og eldri hér á landi fjölgaði um 11,5%, skv. tölum Hagstofunnar. Örorkulífeyrisþegum fjölgaði um tæp 6% á sama fimm ára tímabili en endurhæfingarlífeyrisþegum fjölgaði langmest eða um tæp 44%. Fjölgun í hópi viðskiptavina TR er þannig umfram fjölgun þjóðarinnar sem er um 2% á ári.

TR **leiðbeinir og veitir upplýsingar** um réttindi einstaklinga með fjölbreyttum hætti. Helstu samskiptaleiðir eru í síma, tölvupóstum, í þjónustumiðstöð . Árið 2021 bárust að jafnaði um 5.600 símtöl í símaver TR á mánuði, 2.600 erindi með tölvupóstum og 1.100 heimsóknir í þjónustumiðstöð, 33.000 heimsóknir á vefsíðu TR og 29.400 innskráningar á Mínnar síður. Einstaklingar geta fengið allar upplýsingar um sín mál á *Mínum síðum TR*. Bréfpóstur er sendur mánaðarlega til lítils hóps sem þess óskar. Heimasíða TR hefur að geyma mikið af upplýsingum um réttindi, lög og reglur, reiknivél og svör

við algengum spurningum. Stöðugt er unnið að umbótum hvað varðar upplýsingagjöf og samskipti við viðskiptavinum.

Í starfsemi sinni reiðir TR sig á **fjölbreytt og öflug upplýsingakerfi** sem eru grundvöllur þess að viðskiptavinir fái greitt í samræmi við réttindi sín mánaðarlega. Gögnin nýtast einnig í stefnumótun stjórnvalda og til birtingar tölfræði á vef TR. Öryggismál í tölvukerfum stofnunarinnar eru umfangsmikill þáttur í starfseminni og er unnið skv. ISO 27001 upplýsingaöryggisstaðli, enda mikið af viðkvæmum persónuupplýsingum sem unnið er með og geymd í kerfunum. Það er viðvarandi verkefni að sinna uppfærslum á hugbúnaði og upplýsingakerfum stofnunarinnar.

Í ljósi stjórnarsáttmála ríkisstjórnarinnar dags. 28. nóv. 2021 má búast við allnokkrum breytingum á lögum og reglum varðandi örorkulífeyri næstu árin. Sömuleiðis verður almannatryggingakerfi eldri borgara endurmetið sem getur mögulega haft í för með sér breytingar á lögum og reglum. Breytingar á réttindum viðskiptavina samkvæmt lögum og reglum eru hluti af kjarnastarfsemi og fylgja skilgreindum ferlum í starfseminni.

Í lok árs 2021 voru 99 starfsmenn hjá stofnuninni (í 94,5 stg.) auk umboðsmanna (23) um allt land sem eru staðsettir hjá sýslumönnum. Konur eru í meirihluta starfsfólks eða um 70%, meðalstarfsaldur er 10 ár og um 70% starfsfólks er með háskólamenntun. Starfsfólki og stöðugildum hefur fækkað hægt og sígandi á undanförunum árum, sem dæmi var 101 starfsmaður hjá TR í lok árs 2016 (96,5 stg.)

Samkvæmt skipulagi sem tók gildi 1. febrúar 2020 er TR skipt í fjórar starfseiningar. Á skrifstofu forstjóra eru eftirtalin verkefni: stefnumótun, áætlanagerð, nýsköpun, mannauðsmál, ferlar, gæðamál, persónuvernd, stjórnsýsla, dómsmál, vefur, Mínar síður og verkefnastofa sem og rekstur mótuneytis. Á réttindasviði sem er langfjölmennasta sviðið eru eftirtalin verkefni; ákvörðun réttinda, afgreiðsla umsókna, stjórnsýslumál, þjónusta við viðskiptavinum, samskipti við hagsmunahópa og umboð. Rekstrarsvið er með eftirtalin verkefni; fjárhagsgreiningar, bókhald, útgreiðslur, póstmíðstöð, almenn símsvörun, skjalastjórnun, rekstur húsnæðis, innheimta og eftirlit. Loks er það upplýsingasviðið sem hefur eftirtalin verkefni; upplýsingavinnsla, gagnagreining og miðlun upplýsinga, rekstur og þróun upplýsingakerfa. Mikil áhersla er á gott flæði og upplýsingamiðlun á milli sviða, framkvæmdaráð fundar vikulega þar sem framkvæmdastjórar sviða sitja ásamt forstjóra, staðgengli og mannauðsstjóra þar er farið yfir helstu verkefni stofnunarinnar hverju sinni. Rekstrarsvið og upplýsingasvið eru stoðsvið en öll starfsemi stofnunarinnar miðar að því sameiginlega markmiði að greiðslur berist til viðskiptavina á tilsettum tíma í samræmi við réttindi hvers og eins.

Fyrirliggjandi eru stefnur sem eru endurmetnar með reglulegum hætti, svo sem í jafnréttismálum, innheimtumálum, gæðamálum, umhverfismálum, þjónustu, upplýsingatækni o.fl.

Árangursmat er viðhaft innan TR og hefur reglulega verið farið í CAF greiningar á undanförunum árum, síðast árið 2019. Árangursmælikvarðar hafa verið skilgreindir og verða birtir á innri vef á árinu 2022. Þar er fylgst með fjölmörgum þáttum sem snúa að þjónustu við viðskiptavinum. Upplýsingakerfi TR eru reglulega tekin út og gríðarleg áhersla er á öryggi þeirra. Nýtt langtímaáættumat fyrir stofnunina í heild til fimm ára verður lagt fram vorið 2022. Gæðahandbók er til staðar sem er í stöðugri endurskoðun og eftirfylgni. Í kjölfar þjónustukannana og annarra ábendinga og/eða vísbendinga sem fram koma í könnunum og úttektum svo sem skýrslu Ríkisendurskoðunar frá árinu 2020 er farið í greiningarvinnu og mat á leiðum til úrbóta. Unnið er að umbótum svo hratt sem auðið er ásamt því að sinna kjarnastarfseminni.

2. Almenn umbóta- og þróunarverkefni

2.1. Þjónusta við viðskiptavini - framúrskarandi þjónusta

2.1.1. *Upplýsingagjöf – samskipti við hagsmunaaðila og viðskiptavini*

Efni á heimasíðu verður yfirfarið og uppfært með skipulegum hætti í samráði við sérfræðinga á réttindasviði. Unnið verður að því að hægt verði að nálgast efni á vefnum á fleiri tungumálum en ensku. Unnin verði upplýsinga- og kynningarmyndbönd um einstök atriði s.s. Mínar síður, útfyllingu tekjuáætlana o.fl. Mælaborð TR og tryggingavísar verði birtir í Power BI.

Áfram verði haldið með reglulega fundi með forsvarsáðilum hagsmunasamtaka viðskiptavina TR þar sem upplýsingum er miðlað ásamt því að tekið er við ábendingum varðandi þjónustu og réttindakerfið.

Ábyrgð á verkefninu er hjá vefstjóra og framkvæmdarstýru á skrifstofu forstjóra.

2.1.2. *Einstaklingsmiðuð upplýsingagjöf – leiðbeiningar og ráðgjöf*

Samræma betur mat á heildstæðum réttindum umsækjenda og vinna áfram að því að bæta enn frekar einstaklingsmiðaða ráðgjöf og leiðbeiningar. Unnið verður að nýjum gátlistum við afgreiðslu og vinnslu mála. Einstaklingsmiðuð ráðgjöf í þjónustumiðstöð verður eflid.

Ábyrgð á verkefninu er á réttindasviði. Unnið verður í samvinnu við yfirlögfræðing TR og önnur svið.

2.1.3. *Minnka frávík við endurreikning í uppgjöri*

Árlegt verkefni TR er að endurreikna greiðslur þegar álagning Skattsins liggur fyrir að vori. Viðvarandi verkefni eru betrubætur á endurreikningi til að minnka frávík frá tekjuáætlunum.

Áfram verður þróað samtímaeftirlit þar sem tekjuáætlun er borin saman við staðgreiðsluskrá Skattsins. Þá er í gangi vinna við að afla frekari upplýsinga um tekjuöflun lífeyrisþega sem og nýtingu persónuafsláttar hjá Skattinum. Einnig stendur til að bæta upplýsingaferlana fyrir samtímaupplýsingar um fjármagnstekjur.

Ábyrgð á verkefninu er á réttindasviði. Verkefnastjóri er í starfshópi FRN og TR um verkefnið sem var sett á laggirnar árið 2020. Í starfshópnum eru auk hans, yfirlögfræðingur og lögfræðingur frá TR.

2.1.4. *Yfirferð bréfa TR*

Í skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2020 komu fram ábendingar um þýðingu bréfa yfir á ensku sem og að innihald bréfa yrði skýrara fyrir viðskiptavini, m.a. með tilliti til leiðbeininga- og upplýsingaskyldu. Uppfærsla bréfa er viðvarandi verkefni en unnið verður markvisst að yfirferð þeirra m.t.t. athugasemda Ríkisendurskoðunar. Lögð verður fram áfangaskýrsla í maí 2022 og stefnt að því að ljúka verkefninu árið 2022.

Ábyrgð á verkefninu er á réttindasviði í náinni samvinnu við rekstrarsvið og skrifstofu forstjóra. Verkefnastjóri er aðstoðarframkvæmdarstjóri réttindasviðs.

Útsend bréf verði sérstaklega yfirfarin með tilliti til leiðbeininga- og upplýsingaskyldu. Ábyrgð á því er í höndum yfirlögfræðings TR.

2.1.5. Endurhæfingaráætlun

Fjöldi einstaklinga á endurhæfingarlífeyri hefur aukist töluvert undanfarin ár og brýnt er að auka skýrleika og skilvirkni í framsetningu á endurhæfingaráætlunum, sem sett er fram í samvinnu umsækjenda og fagaðila. Unnið verður að umbótum skráningaratriðum varðandi markmið, meðferð og framvindu í endurhæfingaráætlunum, sem jafnframt munu nýtast við starfrænan flutning gagna og upplýsinga milli stofnanna og samstarfsaðila.

Ábyrgð á verkefninu er á réttindasviði.

2.2. Fagmennska í starfsháttum

2.2.1. Áhættumat

Unnið verður að því að ljúka við endurskoðun á heildstæðu áhættumati fyrir stofnunina. Markmið verkefnisins er að ljúka greiningu á eignum TR og leggja fram langtímaáætlun til fimm ára vorið 2022 um áhættumat eigna TR.

Ábyrgð á verkefninu er á upplýsingasviði.

2.2.2. Árangursmarkmið

Búið er að setja upp í Power BI ýmsar árangursmælingar og samhliða er unnið að því að setja fram árangursviðmið. Stefnt er að áframhaldandi innleiðingu árangursmælinga á stafrænan máta samkvæmt forgangsröðun vorið 2022. Í kjölfarið er gert ráð fyrir að verkefnið fari í rekstur og nýjar mælingar bætist við eftir þörfum.

Ábyrgð á þróun og birtingu árangursmælinga er hjá upplýsingasviði, að höfðu samráði við framkvæmdastjóra sviða. Rekstrarsvið ber ábyrgð á að árangursviðmið séu skilgreind.

2.2.3. Stafrænt pósthólf

Í kjölfar laga nr. 105/2021 um stafrænt pósthólf í miðlægri þjónustugátt stjórnvalda verður unnið að innleiðingu þeirra í starfseminni. Með heimildinni sem löggin veita aukast möguleikar til að draga úr útsendingu bréfa á pappír frá TR, sem er viðvarandi verkefni. Það er samvinnuverkefni innan TR að breyta verklagi og ferlum hvað þetta varðar. Brýnt er að horfa til þarfa viðkvæmustu hópa viðskiptavina stofnunarinnar, sem og erlendis búsetta, þegar þessum breytingum verður komið í framkvæmd.

Ábyrgð er hjá framkvæmdarstjóra rekstrarsviðs í nánu samráði við önnur svið.

2.2.4. Power BI

Innleiðing á Power BI í starfsemi til notkunar við birtingu á upplýsingum jafnt innanhúss og á tr.is.

Ábyrgð er hjá verkefnastjóra á upplýsingasviði.

2.3. Framsækinn vinnustaður

2.3.1. Gæðaskjöl í mannauðsmálum

Gæðaskjöl í mannauðsmálum endurskoðuð. Öll gæðaskjöl sem krefjast undirritunar starfsmanns og stjórnenda muna verða undirrituð með rafrænum skilríkjum. Starfsmannahandbók verði endurskoðuð.

Ábyrgð verkefnisins er hjá mannauðsstjóra.

2.3.2. Hæfniviðmið starfa og hæfnikort

Hæfniviðmið starfa verði endurskoðuð og útbúin hæfnikort fyrir tiltekin störf.

Ábyrgð verkefnisins er hjá mannauðsstjóra.

2.3.3. Heilsustefna TR

Unnið verði að heilsustefna TR og hún innleidd á vormánuðum 2022.

Ábyrgð verkefnisins er hjá mannauðsstjóra.

2.3.4. TR skólinn – stjórnendafræðsla

Stjórnendafræðsla TR verði efld á árinu 2022 og gerð markvissari.

Ábyrgð verkefnisins er hjá mannauðsstjóra.

2.4. Samfélagsvitund og virðing fyrir umhverfinu

2.4.1. Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna

TR vinnur að innleiðingu heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna í starfsemi TR.

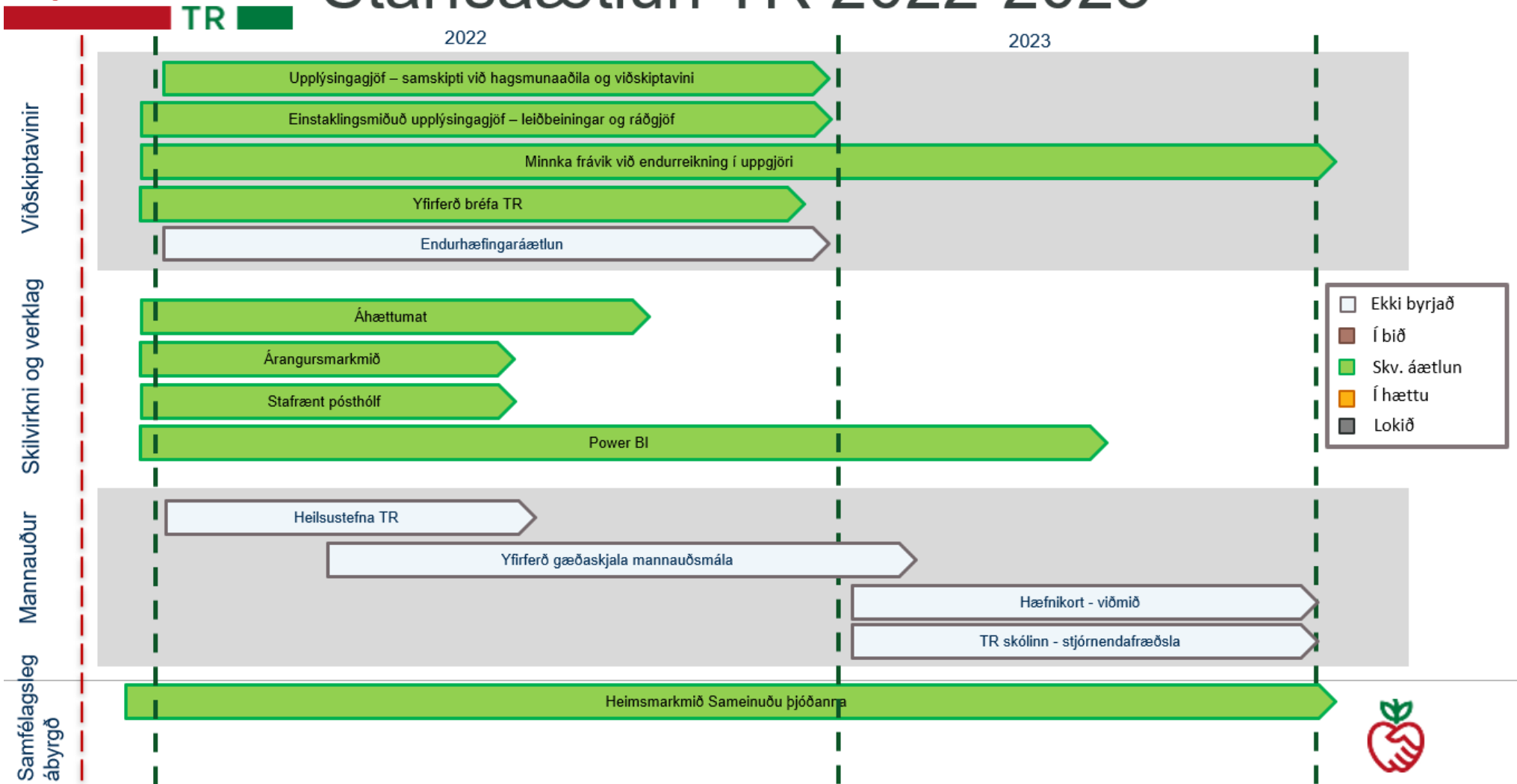
Starfshópur er að störfum og hafa verið valin tvö markmið til að vinna að næstu tvö ár, þ.e. markmiðin; menntun fyrir alla og aðgerðir í loftslagsmálum. Unnið verði að innleiðingu fleiri markmiða og gerðir verði mælikvarðar um frammistöðu stofnunarinnar á árinu 2022.

Ábyrgð á verkefninu er á skrifstofu forstjóra.

2.5. Tímalína umbóta- og þróunarverkefna

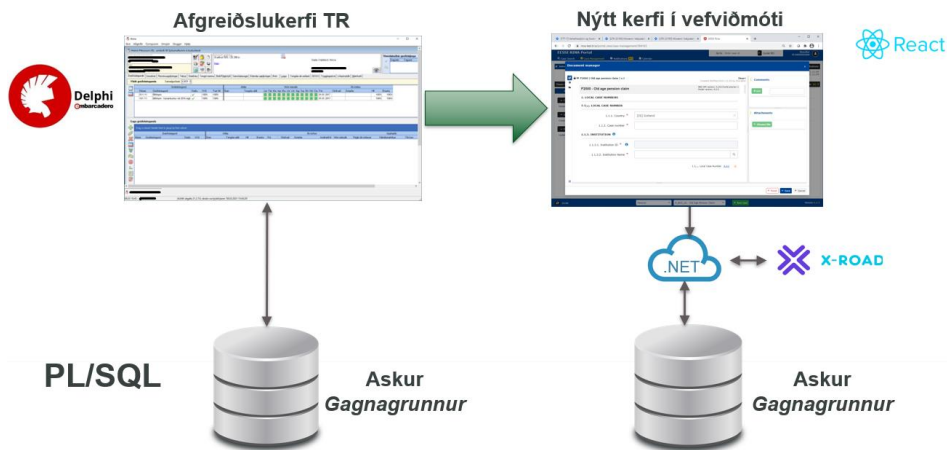
Starfsáætlun TR 2022-2023

Í dag 20.12.2021



3. Stafræn þróun

Ljóst hefur verið um nokkurn tíma að nauðsynlegt væri að endursmíða viðmót tölvukerfa TR og færa úr Delphi í nýrra forritunarumhverfi. Á árinu 2020 var gerð heildstæð úttekt á tölvukerfunum, vinnufyrirkomulagi o.fl. Í kjölfarið fékk stofnunin úthlutað á fjárlögum 300 milljónir í þrjú ár, frá 2021-2023 til endurbóta á tölvukerfum TR. Markmið verkefnisins (Mynd 2) er að endurbæta og endurskrifa viðmót kjarnakerfa TR í nýju þróunarumhverfi í takt við breytingar í hugbúnaðargerð síðustu 20 árin.



Mynd 2: Markmið verkefnisins

Samhliða þessu verkefni verða verkferlar stofnunarinnar endurskilgreindir, einfaldaðir og sjálfvirknivæddir. Með innleiðingu nýrra verkferla í nýju viðmóti má ná fram hagræðingu í starfsemi stofnunarinnar og bæta þjónustu við viðskiptavinum, sem næst ekki eingöngu með endurgerð viðmótsins. Míнар síður verða þróaðar áfram í takt við þarfir viðskiptavina og til að styðja við nýja ferla með áherslu á öflun gagna frá ytri aðilum í gegnum XRoad/Strauminn hjá Stafrænu Íslandi. Sjá má tímalínu verkefnisins á mynd 3.

TR **Stafræn þróun – Endurbætur á tölvukerfum**

	H1 2021	H2 2021	H1 2022	H2 2022	H1 2023	H2 2023	
Færa viðskiptalega virkni úr viðmóti	➔						
Þjónustuvæðing – REST	➔						
Endurskilgreining, einföldun og sjálfvirknivæðing ferla	➔						
Útfærsla nýrra ferla í nýju viðmóti		➔					
Sjálfvirk öflun gagna frá ytri aðilum (Straumurinn)	➔						
Önnur stafræn verkefni/ Míнар síður	➔						

Mynd 3: Tímalína verkefnisins

Verkefnið verður unnið eftir Agile aðferðafræði og hlutverkum Scrum. Ábyrgð verkefnisins er hjá framkvæmdarstjóra upplýsingasviðs. Auk hans eru í stýrihópi framkvæmdarstjórar réttindsviðs og rekstrarsviðs ásamt forstjóra. Verkefnastjórn er hjá verkefnastofu á skrifstofu forstjóra.

Undirbúningur fór fram á árinu 2021, s.s. greining og skipulagning. Hér á eftir er yfirlit yfir þau verkefni sem áætlað er að unnið verði á árunum 2022-2023.

Forgangur	Kerfi	Stafræn þróun
1	Mínar síður	Endurbætur á stöðu mála
1	Mínar síður	Birting viðkvæmra gagna (fasi 2) og beiðni um læknisvottorð
1	Alma/RKN	Færa viðskiptalega virkni úr viðmóti kjarnakerfis í reikniverk gagnagrunns
1	Alma/RKN	REST hjúpun á gagnagrunnslagi (.NET)
1	Þróunarumhverfi	Design system (hönnunarkerfi)
1	Alma	Breytingar í Ölmv v. innleiðingar á stafrænu pósthólfi
1	Vefur	Spjallmenni
1	Stafræn samskipti	Upplýsingagjöf frá Útlendingastofnun um dvalarleyfi vegna lífeyrisþega og viðbótarstuðnings aldraða
1	Stafræn samskipti	Upplýsingagjöf frá Þjóðskrá um fastanúmer íbúða – XRoad
1	Stafræn samskipti	Upplýsingagjöf frá Þjóðskrá úr sífjaskrá – XRoad
1	Stafræn samskipti	Upplýsingagjöf til Reykjavíkurborgar um bótaflokka vegna húsnæðiskerfi
1	Stafræn samskipti	Upplýsingar frá Reykjavíkurborg um fjárhagsaðstoð vegna félagslegs viðbótarstuðnings við aldraða
1	Stafræn samskipti	Upplýsingar til Vinnumálastofnunar - XRoad
1	Stafræn samskipti	Endurhæfingaráætlun TR - Upplýsingar flæði frá stafrænni sjúkraskrá Sögu - Heklugátt
1	Mínar síður/Alma	Umsókn um bílalan og innleiðing í kjarnakerfi og gagnaflytningar úr SKJ
2	Stafræn samskipti	Upplýsingagjöf til Þjóðskrár/Sýslumanna um hvort kt. sé örorkulífeyrisþegi f. umsókn um vegabréf - XRoad
2	Stafræn samskipti	Stafrænt örorkuskírteini (eins og ökuskírteini) - XRoad
2	Stafræn samskipti	Dánarbú – umboðsm. dánarbús og yfirlit yfir framvindu skipta dánarbús- XRoad
2	Mínar síður/Alma	Sjálfvirkar 6 mánaða dánarbætur
2	Mínar síður/RKN	Niðurfelling ofgreiðslukrafa m.a. vefþjónustur við CreditInfo
2	RKN	Sjálfvirkar innheimtubeiðnir
2	RKN	Endurbætur á umboðsmannavirkni - nýtt verklag í samvinnu við Stafrænt Ísland
2	Alma	Samskiptaþráður
2	Kjarnavirkni	Innleiðing á kerfi fyrir samskiptasögu

Tafla 1: Stafræn þróun árið 2022 – forgangsröð í lok árs 2021

3.1. Vinnustofur

Haldnar verða vinnustofur til að endurskilgreina viðskiptaferla út frá sjónarhóli viðskiptavina og tillaga að besta ferli lögð fram. Búið er að skilgreina og flokka saman um 100 viðskiptaferla og kjarnavirkni, sem þarf að greina, og forgangsraða út frá ávinningi fyrir viðskiptavininn, fækkun vinnustunda, fjárhagslegum ávinningi TR, umfangi, flækjustigi og áhættu. Áhersla verður á öflun gagna með stafrænt. Ábyrgð á verkefninu er hjá verkefnisstjórn stafrænnar þróunar.

3.2. Hönnun og forritun ferla

Í lok árs 2021 var haldið útboð á þverfaglegum forritunarteymum fyrir TR. Gert er ráð fyrir að útboðsferlinu ljúki í byrjun febrúar 2022 og hefst þá vinna við forritun á viðskiptaferlunum. Teymin fá í hendur viðskiptaferlana af vinnustofum og í kjölfarið fer fram hönnunarsprettur þar sem beitt verður hönnunarhugsun (e. Design Thinking) til að greina vefviðmót starfsfólksins. Verkefnin verða brotin niður og forgangsraðað á verkefnalista (e. backlog) og forritað í sprettum. Öll hugbúnaðargerð mun fara fram samkvæmt nýrri tæknihandbók TR.

TR hefur ávallt lagt áherslu á stafræn samskipti við ytri aðila og verður enn meiri áhersla lögð á slíkt í þessu verkefni, m.a. með notkun á X-Road hjá Stafrænu Íslandi. Unnið er eftir forgangslista verkefna sem stýrihópur og framkvæmdarráð forgangsraðar, sbr. Tafla 1.

Ábyrgð á verkefninu er hjá verkefnisstjórn stafrænnar þróunar.

3.3. Stafræn samskipti á Mínum síðum

Stafræn samskipti á Mínum síðum hafa verið áhersluverkefni hjá TR á undanförunum árum og samhliða stafrænni þróun verður enn frekar lögð áhersla á Mínar síður á árunum 2022-2023. Mínar síður verða því þróaðar í takt við þarfir viðskiptavina og jafnframt verður unnið að þróun Minna síðna til að styðja við nýja ferla með áherslu á öflun gagna frá ytri aðilum. Unnið er eftir forgangslista verkefna sem stýrihópurinn og framkvæmdarráð forgangsraðar, sjá Tafla 1.

Ábyrgð á verkefninu er hjá vefstjóra á skrifstofu forstjóra í samvinnu við verkefnastjóra upplýsingasviðs.

3.4. Spjallmenni á tr.is

Á haustmánuðum 2021 fór TR í útboð á spjallmenni með Stafrænu Íslandi. Niðurstaða lá fyrir síðla hausts og var Origo með lágsta tilboðið með spjallmennið Watson. Á árinu 2022 verður unnið að undirbúningi við uppsetningu spjallmennisins en sú vinna felst í því að færa inn í kerfið allar mögulegar spurningar viðskiptavina um réttindi í ýmsum útgáfum og svör við þeim. Í kjölfarið verður farið í innleiðingu á spjallmenninu og tengingu við heimasíðuna tr.is.

Ábyrgð á verkefninu er hjá vefstjóra á skrifstofu forstjóra í samvinnu við önnur svið.

3.5. Samskiptasaga og samskiptaþráður

Öflug og virk samskipti við viðskiptavini verður áfram áhersluþáttur hjá TR en til stendur að skoða lausnir til að einfalda samskiptaferla og skráningu gagna. Skoðað verður hvort hægt sé að sameina á einn stað skráningu samskipta, svo sem tölvupósta og fylgigögn, umsóknir, útsend bréf, símtöl og heimsóknir í þjónustumiðstöð og önnur samskipti. Til stendur að skoða hvort stöðluð kerfi sem byggja á CRM hugmyndafræðinni geti gagnast. Dæmi um slík kerfi eru Zendesk, Freshdesk, Help Desk o.fl.

Í þessu samhengi verður einnig skoðuð þörf á samskiptaþræði á Mínum síðum til að birta yfirlit og svör fyrirspurna. Verður þar jafnframt horft til samskipta í gegnum spjallmennið, hafi viðskiptavinurinn lagt inn fyrirspurn þar með rafrænum skilríkjum.

Ábyrgð á verkefninu er hjá verkefnisstjórn stafrænnar þróunar.