

TRYGGINGASTOFNUN 2011

Framtíðarsýn



Tryggingastofnun 2011
Útg.: Tryggingastofnun ríkisins
Umbrot: Vatíkanið
Prentun: Prentmet
Upplag: 500 eintök
Reykjavík, júní 2007



Kúrsinn tekinn

Tryggingastofnun ríkisins hefur í rúm 70 ár verið flaggskip íslenska velferðarkerfisins. Árlega hefur um þriðjungur landsmanna samskipti við Tryggingastofnun vegna réttar til sjúkra- og slysatrygginga og lífeyrisgreiðslna almannatryggingakerfisins.

Almannatryggingakerfið hefur tekið miklum stakkaskiptum frá upphafi og ekki verður séð fyrir endann á þeim. Tryggingastofnun hefur í tímans rás aðlagð þjónustu sína að ríkjandi hugmyndum og gildandi lögum um almannatryggingar hverju sinni.

Í ólgusjó tækniframfara, stjórn mála og sífelldra breytinga er mikilvægt að missa ekki sjónar á því að almannatryggingar eru fyrir fólkið í landinu. Hvernig sem allt veltist er mikilvægt að þjónusta Tryggingastofnunar sé aðgengileg almenningi. Hjá Tryggingastofnun eru viðskiptavinir í öndvegi og lagt upp úr því að einfalda aðgengi almennings að réttindum almannatrygginga.

Undanfarið hefur rík áhersla verið lögð á rafræna stjórnsýslu og innan tíðar hyllir undir að rafræn auðkenniskort valdi byltingu í rafrænum samskiptum, viðskiptum og þjónustu í samfélaginu. Þó margir fagni fyrir sjáanlegum breytingum þá eru aðrir sem fyllast óöryggi, vanmætti og kvíða andspænis þeim. Með góðum undirbúningi og framsýni má stuðla að því að breytingunum fylgi ánægjuleg umskipti fyrir flesta.

Tryggingastofnun 2011 lýsir meginþáttum í starfsemi Tryggingastofnunar ríkisins árið 2011 eins og stjórnendur vilja sjá hana. Sú framtíðarsýn er grundvöllur fyrir áætlanir stofnunarinnar á komandi árum sem miða að því að ná settum markmiðum. Þannig má segja að kúrsinn sé tekinn fyrir komandi ár.

Starfsfólk Tryggingastofnunar finnur fyrir meðbyr og hefur metnað til að svara kröfum samtímans um hraða, skilvirkni og öryggi í þjónustu við viðskiptavini sína. Hjá Tryggingastofnun ríkir tilhlökkun vegna þeirra breytinga sem framtíðin felur í skauti sér enda fleyið fært í flestan sjó.

Karl Steinar Guðnason, forstjóri



Tryggingastofnun ríkisins (TR) er nútímaleg þjónustustofnun sem gegnir lykilhlutverki í velferðarkerfi Íslands.

Við þróun starfseminnar hafa verið lögð til grundvallar 6 stefnumarkandi lykilatriði:

- Rétt ákvörðun og greiðsla bóta
- Góð þjónusta
- Virðing
- Hæft starfsfólk
- Öflugt eftirlit
- Hagkvæmni og öryggi

Rétt ákvörðun og greiðsla bóta

TR kappkostar að ákvarða og greiða tryggingabætur á réttan hátt, til rétttra aðila og á réttum tíma í samræmi við lög og reglur sem stofnuninni er falið að framkvæma. Til að ná því fram er unnið markvisst að því að efla innri sem ytri þætti sem eru forsendur þess að bætur séu ákvarðaðar og greiddar rétt.

Skýr lagarammi er nauðsynlegur. TR hefur mikilvægu hlutverki að gegna í mótun löggjafar vegna þekkingar sinnar á viðskiptavinum, almannatryggingakerfinu og fyrirkomulagi almannatrygginga erlendis. Á sama hátt lætur TR sig varða reglugerðir og reglur sem settar eru og beitir sér fyrir því að nauðsynlegar reglur séu settar, samræmdar og skýrar.

Rétt afgreiðsla byggir á því að gögn og

upplýsingar séu áreiðanleg. TR beitir sér fyrir því að gögn séu staðreynd og að upplýsingar frá ytri aðilum séu fyrirbyggjandi og áreiðanlegar. Áhersla er á rekjanleika. TR vinnur markvisst að því að efla samskipti við ráðuneyti, opinberar stofnanir og ytri aðila með reglubundnum samskiptum og skilvirkri upplýsingamiðlun.

Starfsfólk er sérhæft og hefur sérþekkingu á málefnum TR. Uppbyggingu þekkingar er stýrt með markvissum aðgerðum sem taka mið af þörfum TR og þar með viðskiptavina. TR vinnur eftir skýrum og aðgengilegum verklagsreglum sem ásamt öðrum mikilvægum lýsingum á starfseminni eru í aðgengilegum handbókum. Þar er einnig að finna túlkun á þeim reglum sem TR starfar eftir sem tryggir samræmi í afgreiðslu mála.

Góð þjónusta

TR leggur áherslu á góða þjónustu og endurspeglar skipulag stofnunarinnar það. Stefna er skýr, aðgengi að þjónustu gott og viðskiptavinir eru ánægðir. Þjónusta við viðskiptavini er samræmd og heildstæð og tekur mið af ólíkum þörfum. Skýrt verklag, vel skilgreind þjónustuferli og vönduð vinnubrögð tryggja rétta ákvörðun réttinda og eðlilegan afgreiðslutíma mála.

Kynning á réttindum er öflug.

Almannatryggingalögin og réttindi viðskiptavina stofnunarinnar eru kynnt á marga vegu. Á vef TR eru ítarlegar og aðgengilegar upplýsingar um réttindi



almennings og þjónustu sem er í boði. Einnig eru bæklingar og auglýsingar nýttar til upplýsingamiðlunar. Miðlun upplýsinga um réttindi er lykilatriði í þjónustu TR. Áhersla á rafræna þjónustu er mikil. Öll helsta þjónusta TR er aðgengileg á vefnum í viðeigandi formi. Vefurinn gerir viðskiptavinum kleift að ganga frá umsóknum og fá upplýsingar um samskipti sín á einfaldan hátt. Gagnvirk netsamskipti eru ennfremur nýtt til að bæta samskipti við viðskiptavini og miðla upplýsingum á skilvirkan hátt.

Þótt áhersla á rafræna þjónustu sé mikil er einnig sífellt unnið að því að veita góða persónulega þjónustu. Persónuleg þjónusta og viðmót starfsmanna endurspeglar jákvætt viðhorf starfsmanna til þjónustuhlutverks TR. Hæft og vel þjálfað starfsfólk og skýr þjónustuferli skila samræmdri og heilsteyptri þjónustu til allra viðskiptavina, hvort heldur sem um er að ræða upplýsingagjöf eða afgreiðslu mála.

Ímynd TR er góð. Ánægja er með störf TR og er reglulega fylgst með henni með viðhorfskönnunum hjá viðskiptavinum og starfsmönnum.

Virðing

TR nýtur trausts og virðingar sem nútímaleg og leiðbeinandi þjónustustofnun sem stendur rétt að afgreiðslu mála og hefur virkt eftirlit með því að greiðslur almannatrygginga séu í hvítetna samkvæmt

lögum og reglum sem góð sátt er um. Stuðlað er jöfnum höndum að aukinni virðingu TR og almannatrygginga.

Grundvallarhugmyndafræði almannatrygginga er öllum ljós. Fólk á auðvelt með að átta sig á rétti sínum og getur treyst því að fá notið hans, enda eru ákvarðanir vel rökstuddar, skýrt orðaðar og vísa í viðeigandi lög og reglur. Við matskenndar ákvarðanir liggur fyrir hvaða atriði hafa vægi við ákvarðanatöku, meðalhóf sýnt og jafnræðis gætt. Málum er lokið með heildstæðum hætti gagnvart hverjum viðskiptavini. Kæruleiðir, leiðbeiningar og frekari upplýsingar eru aðgengilegar. Í samfélaginu er virk, framsækin, fagleg og gagnrýnin umræða um almannatryggingar, kosti og galla kerfisins, stjórnsýslunnar sem og þjónustu TR. Stofnunin tekur þátt í þessari umræðu m.a. með vandaðri upplýsingagjöf og fræðslu. Mikilvægi almannatrygginga er ekki dregið í efa og er almannatryggingakerfið með þeim hætti að réttindin mæta þörfum í samfélaginu. Almenn sátt ríkir um þau í samfélaginu.

Reglulega eru könnuð viðhorf ýmissa hagsmunaaðila til almannatrygginga, réttinda og þjónustu og eru niðurstöður nýttar til umbóta.



Hæft starfsfólk

Rík áhersla er lögð á að hjá TR starfi hæft starfsfólk. Starfsmannastefnan er metnaðarfull og stuðlar að ánægju starfsmanna og sjá stjórnendur til þess að henni sé framfylgt. TR kappkostar að veita starfsfólki góða starfsaðstöðu og gera vinnustaðinn eftirsóknarverðan.

Þekkingu og hæfni starfsfólks er stýrt með virkri starfsþróun og markvissum ráðningum. Fræðsla og þjálfun tekur mið af þeim kröfum sem gerðar eru til starfsmanna. Skipulega er unnið að því að meta fræðsluþörf og árangur af fræðslu. Starfskjör eru samkeppnishæf og taka m.a. mið af árangri starfsfólks sem er metinn reglulega. Stjórnendur veita starfsfólki reglubundið formlega endurgjöf en einnig er lögð áhersla á að þeir veiti starfsfólki sínu endurgjöf í daglegu starfi. Gerðar eru reglulegar kannanir til að mæla viðhorf starfsmanna til starfsins og ýmissa þátta í starfsemi og þær nýttar til umbóta.

Öflugt eftirlit

Eftirlit TR byggir á stefnu stofnunarinnar um að tryggja réttmæti bóta- og samningsgreiðslna og hámarka skilvirkni starfseminnar. Virk upplýsingamiðlun er á milli stofnana og aðila til að sannreyna réttmæti bóta- og samningsgreiðslna.

Eftirlitskerfið er þrjúþætt og felst í innri endurskoðun, innra eftirliti og ytra eftirliti.

Innri endurskoðun nær til fjárhagslegra, rekstrarlegra og stjórnunarlegra þátta og fylgist með að TR starfi í samræmi við lög og reglugerðir. Lagt er mat á virkni innra eftirlits og árangur stjórnenda. Gerðar eru athuganir á starfsemi og úttektir, ráðgjöf og upplýsingar látnar í té. Í innri endurskoðun er stjórnendum einnig veittur stuðningur við innleiðingu og viðhald á innra eftirliti.

Innra eftirlit veitir stjórnendum viðunandi vissu fyrir því að starfsemi uppfylli markmið og kröfur sem gerðar eru. Fylgst er með hvort lögum og reglum sé framfylgt, að hagkvæmni og skilvirkni sé í starfsemi. Einnig er fylgst með áreiðanleika upplýsinga, ákvarðana og afgreiðslna og að öryggi eigna og verðmæta sé tryggt. Innra eftirlit er sívirkt í formi eftirlitsaðgerða sem eru innbyggðar í upplýsingakerfi og vinnuferli.

Ytra eftirlit snýr að viðskiptavinum stofnunarinnar og er fylgst með réttmæti bóta- og samningsgreiðslna. Almannatryggingar byggjast að stórum hluta á trausti milli TR, viðskiptavina og fagaðila en engu að síður er eftirlit nauðsynlegt. Með ytra eftirliti er stuðlað að því að viðhorf séu andstæð tryggingasvikum, forvörnum gegn slíkum svikum er beitt og fylgt eftir ábendingum um svik. Gerðar eru reglubundnar úttektir og áhættumælingar á bóta- og samningsgreiðslum.



Hagkvæmni og öryggi

Skýr ábyrgðar- og verkaskipting er grundvöllur hagkvæmni og öryggis í starfseminni. Verkefni og verkaskipting eru skilgreind og ábyrgð skýrð út frá skilgreindu hlutverki TR og stefnumörkun.

Rekstraráætlun er í samræmi við áherslur í starfsáætlun sem unnin er með hliðsjón af stefnu TR. Rekstraráætlun endurspeglar forgangsriðun verkefna og útgjalda varðandi helstu verkefni og rekstrarþætti og er haldið utan um útgjöld í bókhaldi í samræmi við áætlanagerðina. Gerður er reglubundinn samanburður á áætlun og rauntölum og þannig stuðlað að virku kostnaðareftirliti. Greining á bótaflokkum og þróun þeirra er fastmótuð og er tekið mið af henni í áætlanagerð stofnunarinnar. TR leggur áherslu á að tryggja nákvæma og rétta skráningu grunnupplýsinga um bótaflokka og starfsemina. Skráningin er í samræmi við lög um bókhald og tekur mið af þörfum TR og viðskiptavina. Grunnskrár eru vel uppbyggðar og vel við haldið og er gætt að innbyrðis samræmi milli skráa. Uppbygging skráa og skráningaraðferðir eru þær sömu hvar sem skráning fer fram.

Þróun upplýsingakerfa almannatryggingakerfisins er á höndum TR og byggir á skjalfestri upplýsingatæknistefnu. Kerfin eru hagkvæm og er öryggi í meðferð upplýsinga tryggt. Upplýsingakerfin eru fá, einsleit og stöðluð. Samþætting milli kerfa er mikil og stuðla kerfin að góðri þjónustu

við viðskiptavini og hagkvæmni í rekstri. Rekstraröryggi upplýsingakerfa er gott og tekur rekstur þeirra mið af alþjóðastöðlum um stjórnun upplýsingaöryggis.

Gæða- og upplýsingaöryggiskerfi tryggir að upplýsingaeign TR sé stýrt markvisst og hún vernduð. Handbækur TR eru aðgengilegar starfsmönnum og eru þær rýndar og uppfærðar reglulega. Til að tryggja markvissa afgreiðslu erinda er notað skjalakerfi þar sem erindi eru skráð. Áhersla er lögð á að hafa gögn á rafrænu formi, bæði fyrir innri starfsemi og viðskiptavini og er innri vefur TR nýttur sem samskiptaverkfæri. Upplýsingakerfi eru góð og styðja vel við verkferla og úrlausnarefni. Í ferlum eru skilgreindar mælingar til að fylgjast með árangri í takt við stefnu TR. Niðurstöður mælinga eru nýttar til að kortleggja stöðu og greina árangur þannig að umbætur á starfseminni séu markvissar. Fylgst er reglubundið með árangri og eru umbætur vaktar með mælingum.

*Samþykkt á fundi stjórnar
Tryggingastofnunar 16. febrúar 2007*

Tryggingastofnun ríkisins

Laugavegi 114

105 Reykjavík

Sími: 560 4400

Bréfsími: 560 4451

tr.is

