



ÁRSSKÝRSLA 2022

Tryggingastofnun



Efnisyfirlit

Ávarp forstjóra	3	Þjónusta	35	Við erum TR	51
Gildi	6	Fjöldi erinda árið 2022	36	Starfsmannafjöldi	52
Stefna	7	TR á island.is	37	Vinnustaðamenning	53
Hlutverk okkar	8	Símaver	38	Jafnréttismál	55
Ellilífeyrir	9	Fjöldi umsókna eftir árum	39	Gott aðgengi fyrir pólskumælandi	55
Örorkulífeyrir	10	Viðtöl í þjónustumiðstöð	40	Stefnur	56
Endurhæfingarlífeyrir	11	Heimsóknir á tr.is	40	Mörg stór umbótaverkefni	57
Aðrir greiðsluflokkar	12	Mínar síður TR	41	Öll með í umbótum	59
Viðskiptavinir	13	Facebook TR	42	Smári, stafræn þróun	60
Greiðslur eftir landshlutum	23	Myndræn framsetning upplýsinga	42	Lagabreytingar	61
Aldur lífeyrisþega	26	Umboðsmaður viðskiptavina	43	Gagnvirk tölfræði TR	61
Greiðslur inn á erlenda reikninga	30	Stafræn samskipti	44	Umhverfisskýrsla TR	62
Greiðslur	31	Umboðsskrifstofur TR utan höfuðborgarsvæðis	45	Samningur við Sólheimasetur um kolefnisjöfnun	63
Heildin, allir flokkar	32	Endurreikningur og uppgjör	46	Norrænir gestir	63
Ellilífeyrir	33	Samráðsnefnd	47	Rekstur á starfsemi TR	64
Örorkulífeyrir	33	Kynning á meðferð séreignarlífeyris	48	Stöðugildi TR	65
Endurhæfingarlífeyrir	33	Réttmæti greiðslna	48	Samtal við fagfólk	65
		Persónuvernd	48	Stjórn	66
		Erlend mál	49	Skipurit	67
		Vefpula á tr.is	50		

Ávarp forstjóra



Huld Magnúsdóttir, forstjóri

Tryggingastofnun (TR) veitti þjónustu og greiddi til rúmlega 81 þúsund einstaklinga á árinu 2022. Fjölgun þjóðarinnar og hærrí aldur endurspeglast í tölum TR um 26% fjölgun einstaklinga í þjónustu og með greiðslur frá árinu 2012. TR hefur mætt þessari aukningu með skilvirkni, áræðni og dugnaði starfsfólks, bættum verkferlum og kröftugum upplýsingatæknikerfum sem eru í stöðugri endurskoðun og uppfærslu.

Breytt samsetning landsmanna sem og flutningar milli landa koma líka fram í tölum TR en mikil aukning hefur orðið undanfarin ár á þjónustu og greiðslum vegna fyrri og núverandi búsetu erlendis hjá einstaklingum með greiðslur hjá TR. Sem fyrr eru stærstu greiðsluflokkar ellilífeyrir, örorkulífeyrir og endurhæfingarlífeyrir og var greitt til tæplega 69 þúsund einstaklinga í þeim flokkum samanlagt árið 2022. Þá má sjá að greiðslum á erlenda reikninga hefur fjölgað undanfarin ár í samræmi við flutninga til og frá landinu þó lækkun hafi orðið milli 2021 og

2022. Tryggingastofnun greiddi 185 milljarða árið 2022 sem skiptast helst í greiðslu samkvæmt lögum um almannatryggingar annars vegar og hins vegar samkvæmt lögum um félagslega aðstoð. Eins og fyrri ár var mikið álag á þjónustu TR. Í meðalmánuði svara ráðgjafar TR 5.000 símtölum, taka á móti 1.400 einstaklingum í viðtölum í þjónustumiðstöð og taka við og svara 3.000 erindum. Mikill fjöldi umsókna í öllum greiðsluflokkum berst til TR í hverjum mánuði og árið 2022 voru unnar að meðaltali 4.386 umsóknir í hverjum mánuði.

Ellilífeyrispegum fjölgar jafnt og þétt milli ára og hefur fjölgað úr tæplega 29 þúsund einstaklingum árið 2012 í rúmlega 43 þúsund einstaklinga árið 2022. Hlutfall þeirra sem voru með endurhæfingarlífeyri af landsmönnum á aldrinum 18-66 ára árið 2022 var 1,3% og hlutfall þeirra sem voru með örorkulífeyri af landsmönnum á aldrinum 18-66 ára árið 2022 var 7,9% eða samtals 9,2% og lækkaði um 0,1% frá fyrra ári.



Stofnun í stöðugri þróun

Tryggingastofnun hefur verið umsýsluaðili almanna-tryggingakerfisins í yfir 85 ár og stendur keik yfir góðu starfi með frábæru starfsfólki en TR breytist eins og samfélagið allt. Mikilvægt er að starfsemin aðlagist breyttum aðstæðum á hverjum tíma og að þekking og tækni haldist í hendur við það besta sem gerist í þjónustu í samræmi við kröfur samtímans.

Mannauður TR er mikil auðlind en starfsfólki TR hefur ekki fjölgað undanfarin ár þrátt fyrir mikla aukningu umsókna og viðskiptavina og hefur þessari aukningu verið mætt með skilvirkni og aukinni stafrænni þjónustu og mun sú vegferð halda áfram. Ýmsar skipulagsbreytingar voru gerðar á starfsemi TR til að einfalda flæði og upplýsingagjöf, sett var á fót nýtt starf umboðsmanns viðskiptavina og aukin áhersla á persónuvernd og samstarf við aðra opinbera aðila til einföldunar á vinnslu umsókna hjá TR.

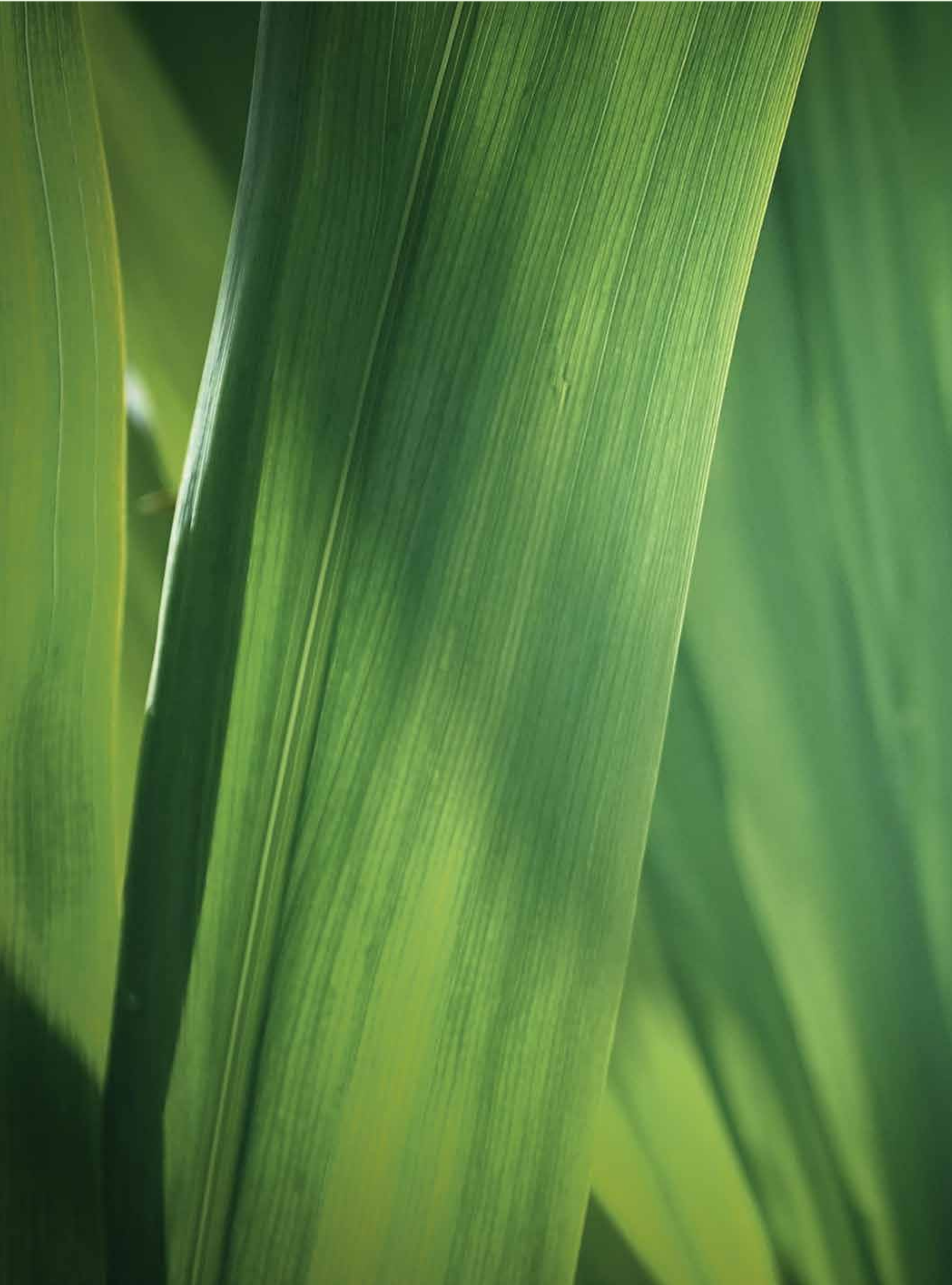
Árið 2022 var unnið af krafti í ýmsum þróunarverkefnum og umbótum á mörgum sviðum, ekki síst á sviði upplýsingatækni en sem dæmi má nefna að vinna hófst við að færa vefinn tr.is og Mínar síður TR yfir til Ísland.is.

Undanfarið ár hefur einnig sérstök áhersla verið lögð á greiðari miðlun upplýsinga, til að mynda með leiðbeiningum og fræðslu til almennings og fagaðila, fræðslufundum og endurskoðun á leiðbeinandi efni á tr.is.

Jafnrétti í öndvegi

Á Íslandi er jafnrétti með því besta sem gerist og jafnréttismál eiga veglegan sess í rekstri okkar og er TR með Jafnlaunavottun. Við erum stolt af frábærum árangri í jafnréttismálum í rekstri og fengum árið 2022 Jafnvægisvogina og tókum við sérstökum alþjóðlegum jafnréttisverðlaunum ISSA fyrir hönd Íslands.

Jafnréttismál eru líka mikilvæg í umræðu um almannatryggingar en konur eru í meirihluta í öllum helstu lífeyrisflokkum og greiðsluflokkum hjá TR. Konur eru fleiri með ellilífeyri, örorkulífeyri og endurhæfingarlífeyri. Í heildina af 81 þúsund einstaklingum voru greiðslur á árinu 2022 til rúmlega 49 þúsund kvenna.



Gott samstarf og samskipti við samtök hagsmunaaðila eru mikilvæg fyrir starfsemi TR og var fundað með forsvarsfólki hagsmunasamtaka á ýmsum málavíðum sem snerta starfsemi TR. Á fundum og í samtölum komu fram margar góðar ábendingar sem mörgum hefur verið fylgt eftir hjá TR. Það er mikilvægt að eiga opin og hreinskiptin samtöl við hagaðila og eru þeim færðar sérstakar þakkir fyrir hlýlegt og gott samstarf.

Í upphafi árs 2022 lét Sigríður Lillý Baldursdóttir af störfum sem forstjóri stofnunarinnar. Hún hafði starfað sem forstjóri TR í rúm 14 ár og átti að baki farsælan feril hjá stofnuninni sem spannar alls 17 ár. Sigríði Lillý er þakkað fyrir hennar mikilvæga framlag til Tryggingastofnunar og almannatrygginga og þakkað fyrir samstarfið með óskum um velfarnað í framtíðinni.

TR er góður vinnustaður með sterka vinnustaðamenningu og frábæru starfsfólki sem veitir faglega framúrskarandi þjónustu og er starfsfólki TR þakkað sérstaklega fyrir vel unnin störf á árinu. Leiðarljós okkar í öllum störfum eru gildi TR sem eru metnaður, samvinna og traust.

Við erum TR.



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



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

Framúrskarandi þjónusta

- Leiðbeiningar og upplýsingar veittar á fjölbreyttan hátt
- Viðskiptavinir annast eigin 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 virkri starfsþróun
- Hvetjandi starfsumhverfi, góður starfsandi og jafnrétti
- Áhersla á samfélagsvitund og virðingu fyrir umhverfinu



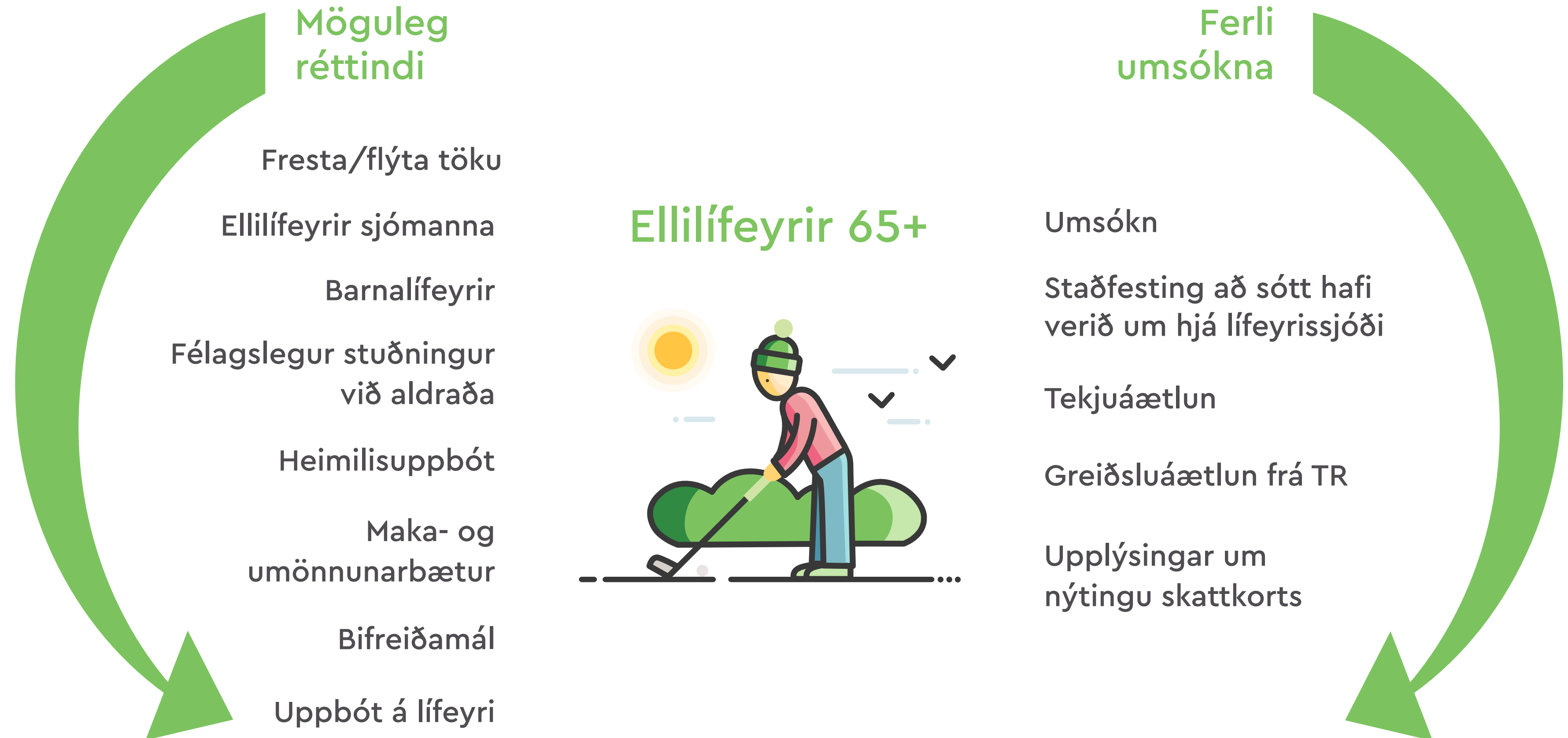
Hlutverk TR er að greiða lífeyri og aðrar tengdar greiðslur samkvæmt lögum um almannatryggingar, lögum um félagslega aðstoð og lögum um málefni langveikra barna auk þess að sinna öðrum verkefnum sem stofnuninni eru falin hverju sinni.

Markmið okkar sem störfum hjá TR er að veita ætíð framúrskarandi þjónustu, sýna fagmennsku í starfsháttum og vera framsækinn vinnustaður. Við þurfum að sýna sveigjanleika og vera reiðubúin að bregðast hratt við breyttum kröfum og lagabreytingum. Við reynum jafnframt að bæta þjónustuna við ört vaxandi hóp viðskiptavina m.a. með aukinni stafrænni þjónustu.

Tryggingastofnun greiðir lífeyrir og ýmsar aðrar greiðslur en stærstu greiðsluflokkarnir eru elli-, örorku- og endurhæfingarlífeyrir.

Ellilífeyrir

Þau sem eru 65 ára og eldri og hafa átt lögheimili á Íslandi í minnst þrjú ár geta átt einhvern rétt á ellilífeyri, en almennt myndast réttur við 67 ára aldur.



Örorkulífeyrir

Örorkulífeyrir er ætlaður einstaklingum 18-67 ára sem geta ekki unnið fulla vinnu sökum skertrar starfsgetu. Sækja þarf um að fara í örorkumat þar sem færni er metin. Ef um 75% örorku er að ræða fær einstaklingur greiddan örorkulífeyri. Mat á örorku er yfirleitt tímabundið en gildistími matsins fer eftir aðstæðum hverju sinni.

Möguleg réttindi

- Bifreiðamál
- Örorkustyrkur
- Barnalífeyrir
- Barnalífeyrir vegna náms
- Heimilisuppbót
- Maka- og umönnunarbætur
- Uppbót á lífeyri

Örorkulífeyrir 18-67 ára

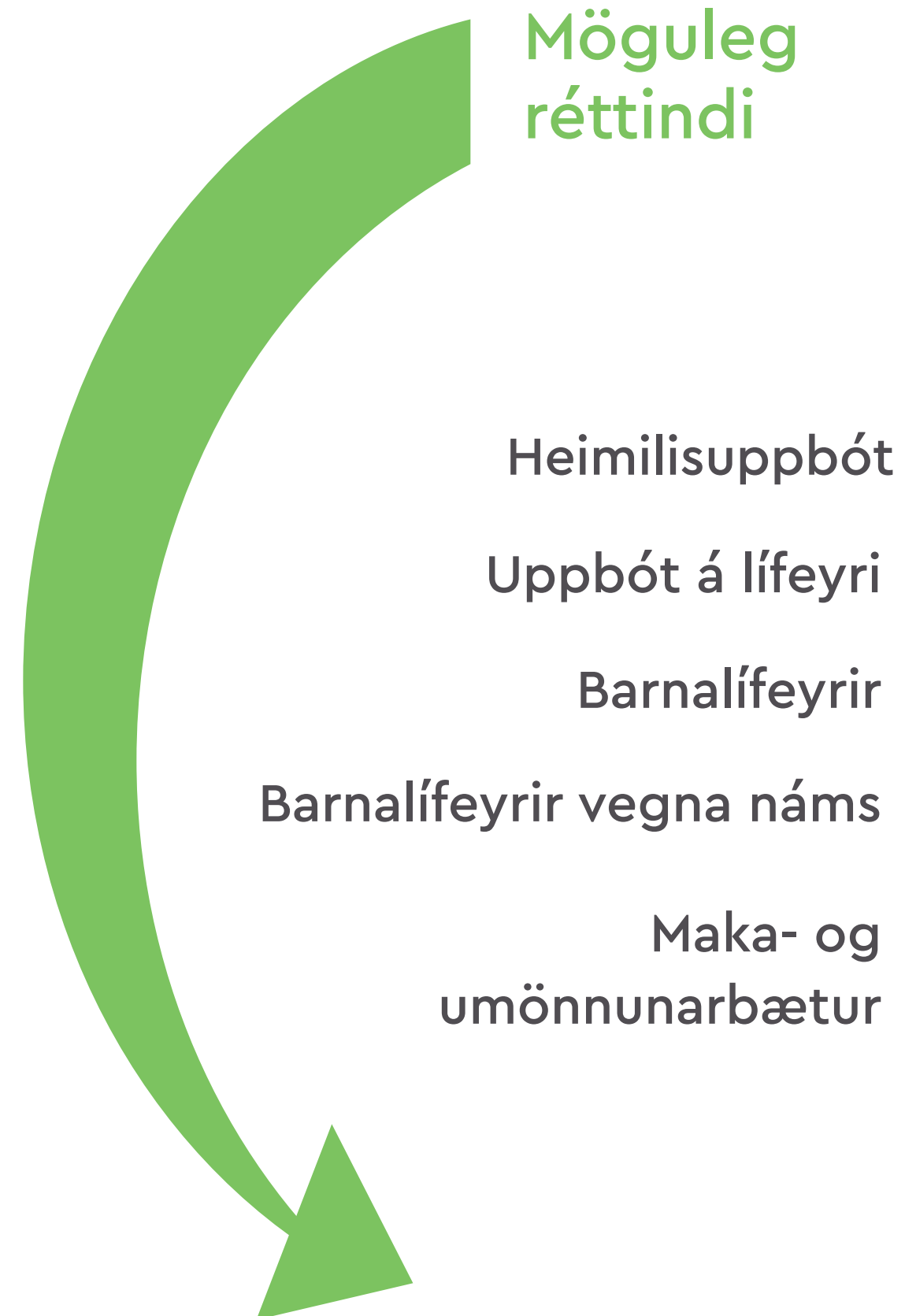


Ferli umsókna

- Umsókn
- Fagaðilar
- Læknisvottorð
- Spurningalisti v. færniskerðingar
- Tekjuáætlun
- Greiðsluáætlun frá TR
- Endurmat

Endurhæfingar- lífeyrir

Endurhæfingarlífeyrir er ætlaður þeim sem eru 18-67 ára og eru óvinnufærir vegna sjúkdóma eða slysa og eru í endurhæfingu til að komast aftur út á vinnumarkað. Meginskilyrði fyrir veitingu endurhæfingarlífeyris er að umsækjandi taki þátt í endurhæfingu hjá fagaðila með það að markmiði að auka starfshæfni. Hægt er að fá endurhæfingarlífeyri til allt að 36 mánaða og mögulegt er að framlengja tímabilið um allt að 24 mánuði.



Endurhæfingar- lífeyrir 18-67 ára



Ferli umsókna

- Umsókn
- Fagaðilar
- Læknisvottorð
- Endurhæfingaráætlun
- Tekjuáætlun
- Greiðsluáætlun frá TR
- Endurmat



Aðrir greiðsluflokkar

Örorkustyrkur	Umönnunargreiðslur	Uppbót á lífeyri	Félagslegur viðbótarstuðningur við aldraða	Rekstur eða kaup á bifreið
Ráðstöfunarfé	Foreldragreiðslur	Heimilisuppbót	Dvöl á stofnun og þátttaka í dvalarkostnaði	Lán til bifreiðakaupa
Framlenging lífeyrisgreiðslna	Mæðra- og feðralaun	Dagpeningar utan stofnunar	Maka - og umönnunarbætur	
	Meðlag	Dánarbætur		
	Barnalífeyrir	Greiðslur til lifandi líffæragjafa		
	Barnalífeyrir vegna náms	Endurgreiðsla á miklum lækni-, lyfja- og þjálfunarkostnaði		
	Bifreiðamál barna			

Viðskiptavinir





Fjölbreyttur hópur

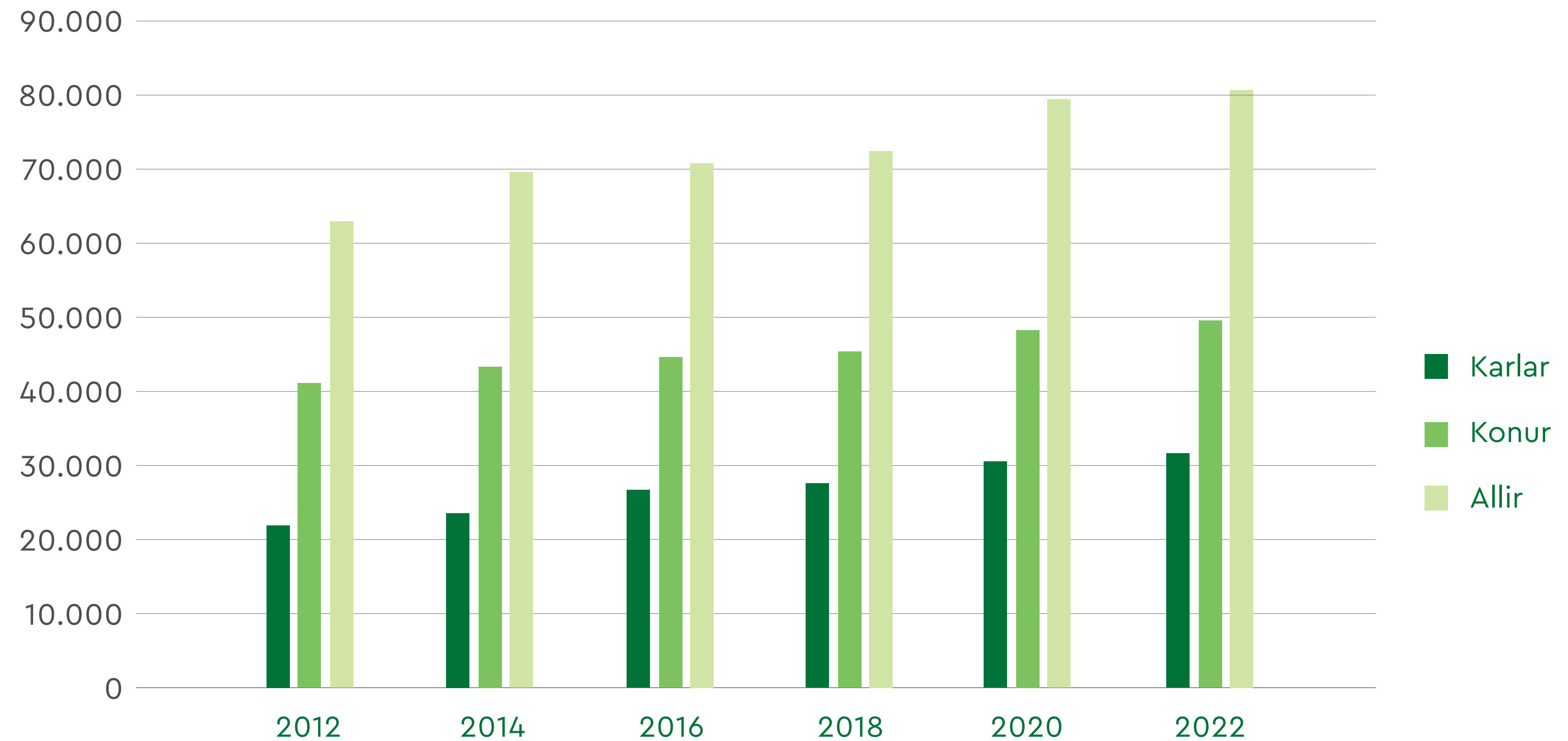
Tryggingastofnun greiðir til fjölbreytts hóps einstaklinga úr mörgum greiðsluflokkum en árið 2022 var heildarfjöldi þeirra sem fengu greiðslur frá TR 81.380 manns. Í öllum helstu greiðsluflokkum eru konur í meirihluta og flestir einstaklingar sem fá greitt frá TR búa á höfuðborgarsvæðinu. Tölfræði sem er birt í þessari skýrslu er tekin saman úr gagnagrunnum TR og er ætlað að gefa mynd af fjölda viðskiptavina og greiðslum í helstu flokkum lífeyrisgreiðslna, þ.e. ellilífeyris-, örorku- og endurhæfingarlífeyris.

Upplýsingar um tölfræði má einnig finna á tr.is sem uppfærast mánaðarlega og því geta tölur breyst á milli mánaða, svo sem vegna afturvirkra greiðslna.

Fjöldi

Frá árinu 2012 hefur ellilífeyrisþegum sem fá greiðslur frá TR fjölgað úr 29.000 í 42.734 eða um 47%. Örorkulífeyrisþegum hefur fjölgað úr 16.562 í 20.818 á sama árabili eða um 26% og fjöldi endurhæfingarlífeyrisþega hefur farið úr 2.130 árið 2012 í 5.163 eða um 41% árið 2022.

Fjöldi einstaklinga sem fengu greitt á ári 2012-2022



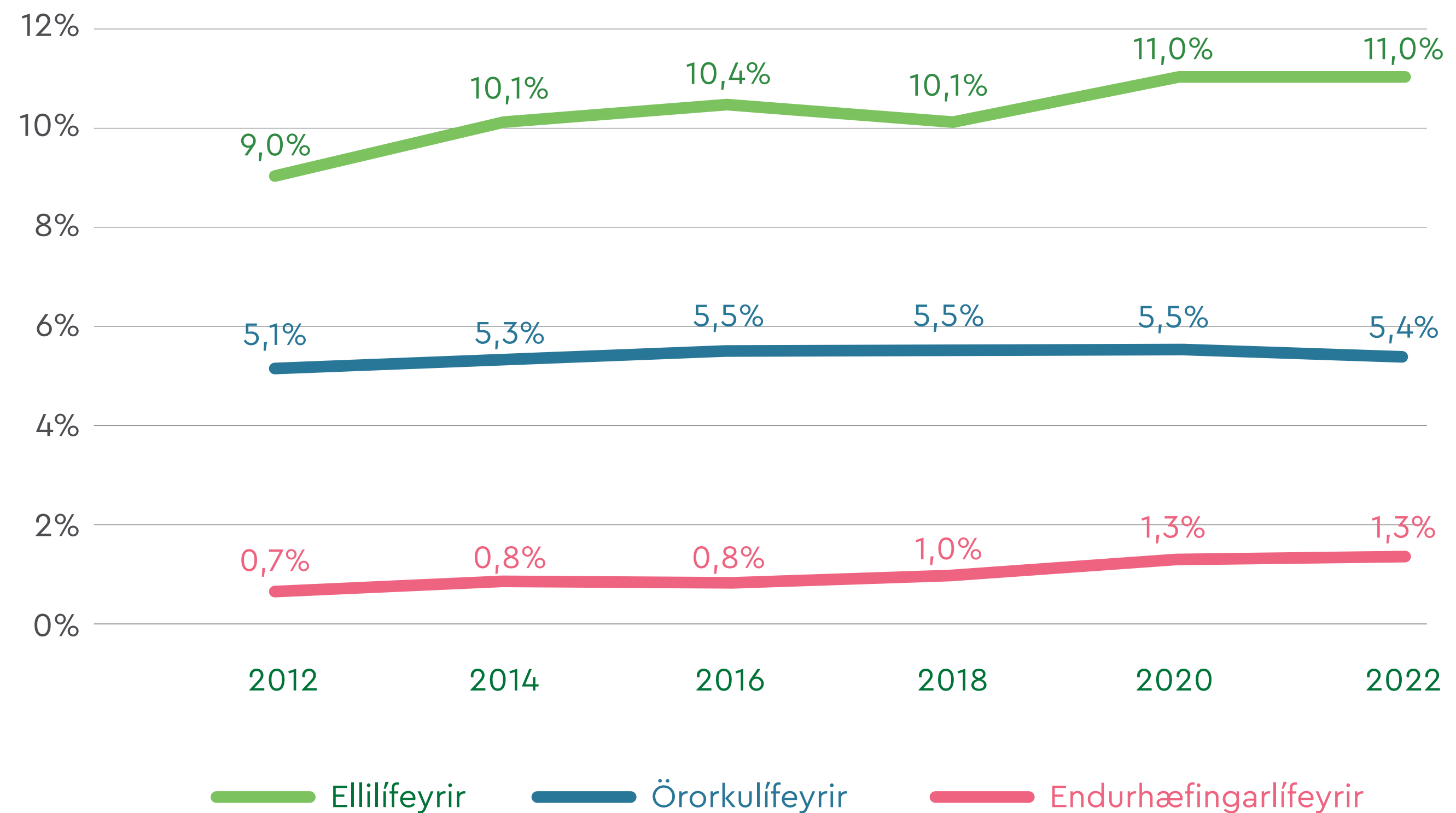


Hlutfall landsmanna

Einstaklingum sem fá greitt frá TR hefur fjölgað síðustu ár um leið og landsmönnum hefur fjölgað. Hér má sjá hvernig helstu greiðsluflokkar TR hafa þróast sem hlutfall af íbúum hér á landi síðastliðin ár. Ellilífeyrisþegar voru um 9% landsmanna árið 2012 en voru 11% árið 2022. Hlutfall þeirra sem fá örorkulífeyri hjá TR af landsmönnum var 5,1% árið 2012 en var 5,4% árið 2022. Hlutfall þeirra sem fá endurhæfingarlífeyri hækkaði úr 0,7% í 1,3% á sama tímabili.

Einstaklingum sem fengu greiðslur frá TR hefur fjölgað um 26% frá árinu 2012.

Hlutfall landsmanna



Hlutfall og fjöldi ellilífeyrisþega

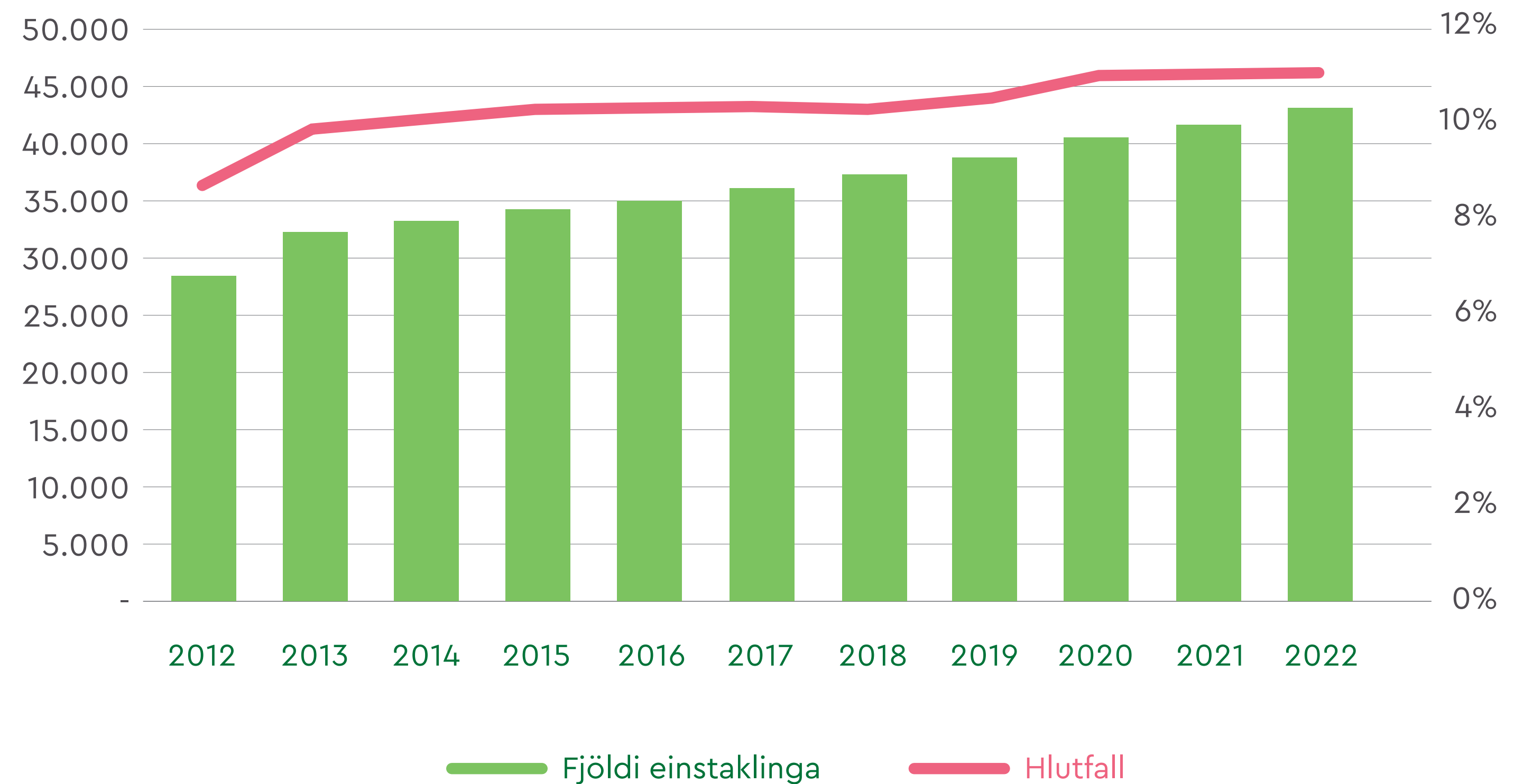
Ellilífeyrisþegum hjá TR hefur fjölgað um 47% frá árinu 2012 og fer hlutfall þess hóps vaxandi sem hlutfall af öllum búsettum á Íslandi.



11%

af öllum búsettum á Íslandi fengu greiddan ellilífeyri árið 2022. Árið 2012 var hlutfallið tæp 9%.

Hlutfall og fjöldi allra ellilífeyrisþega sem eru búsettir á Íslandi

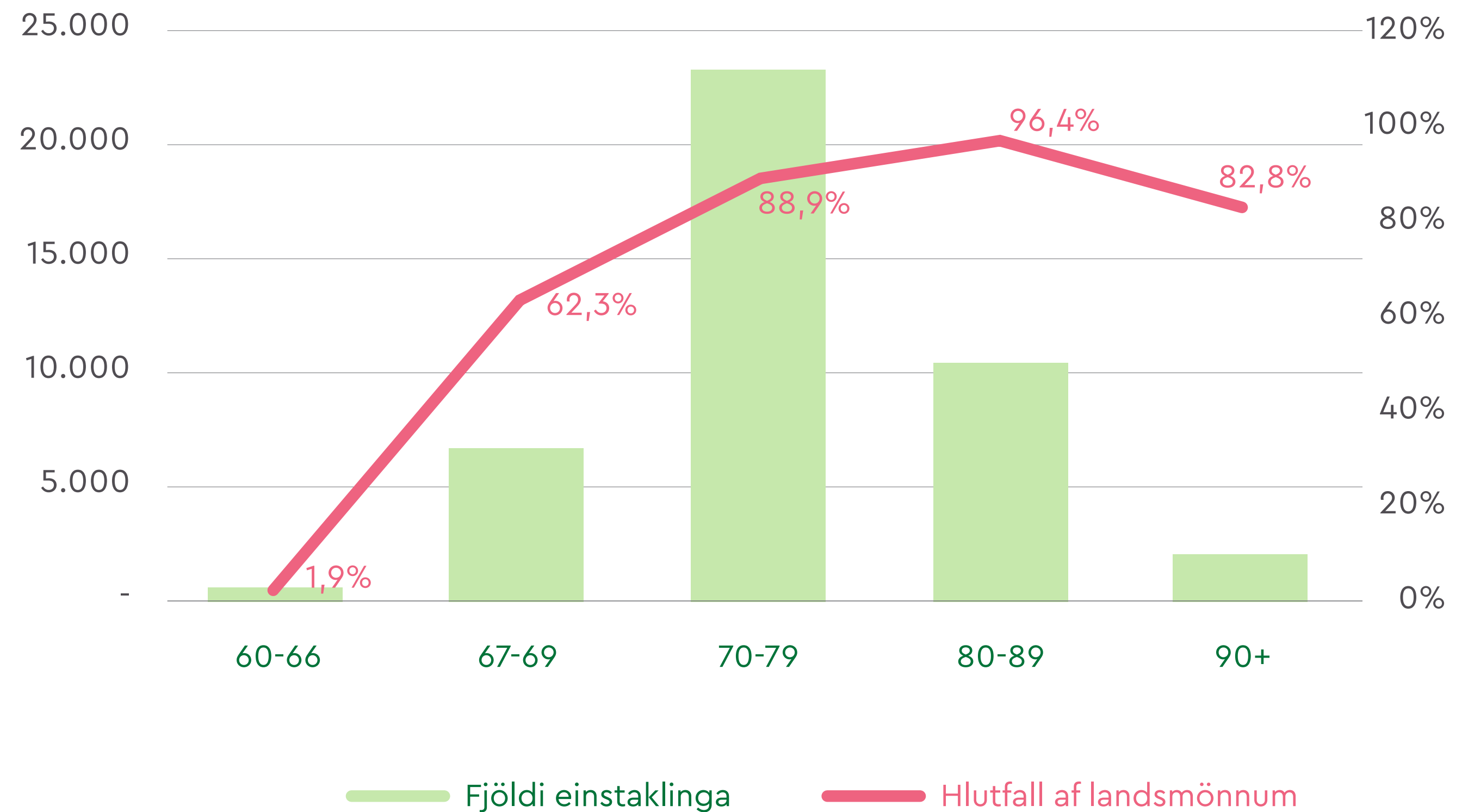




Hlutfall og fjöldi ellilífeyrisþega á Íslandi - eftir aldri

Stærsti hópurinn sem fær ellilífeyri frá TR er á aldrinum 70-79 ára, eða um 24 þúsund einstaklingar árið 2022 sem var um 91% af þeim aldurshópi búsettum á Íslandi. Í aldurshópnum 80-89 ára eru rúmlega 10.600 einstaklingar sem eru um 98% af aldurshópnum búsettum hér á landi, þannig að langflestir í þessum hópi fá greiddan ellilífeyri frá TR. Elsti aldurshópurinn er fámennari og þá lækkar hlutfallið þar sem allmargir í þessum hópi eru komnir á hjúkrunarheimili og þá breytist eðli greiðslanna.

Hlutfall og fjöldi ellilífeyrisþega búsettum á Íslandi sem fengu greitt frá TR 2022 - eftir aldri

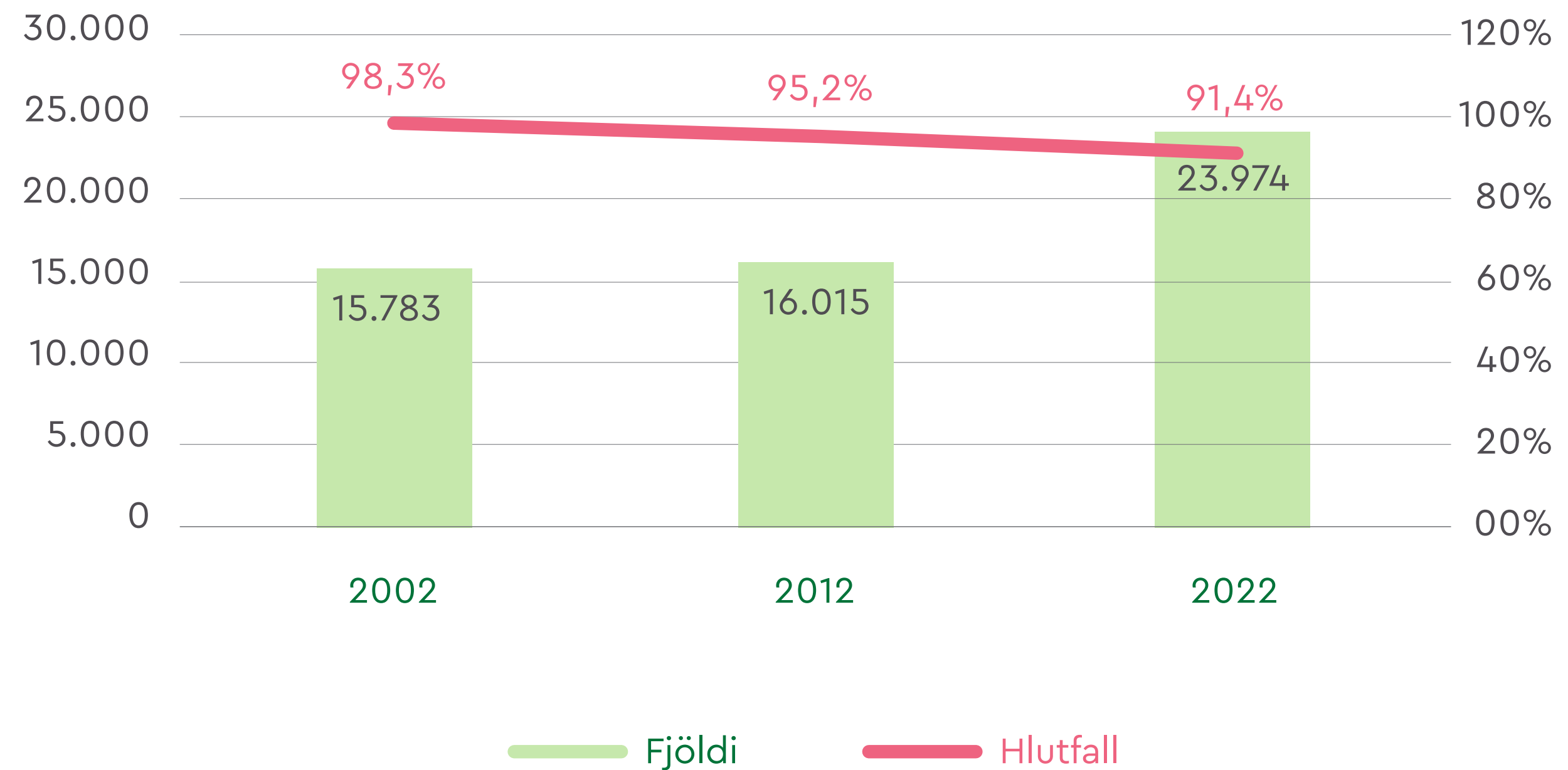




Aldurshópurinn 70-79 ára

Aldurshópurinn 70-79 ára er fjölmennasti aldurshópurinn sem fær greiddan ellilífeyri frá TR. Á 20 árum hefur þeim fjölgað úr 15.783 í 23.974 einstaklinga. Árið 2002 voru rúmlega 98% fólks í aldurshópnum 70-79 ára búsettum á Íslandi, en árið 2022 var það hlutfall rúmlega 91%.

Fjöldi og hlutfall ellilífeyrisþega á aldrinum 70-79 ára af búsettum á Íslandi á ári



Fjöldi og hlutfall örorkulífeyrisþega

Að meðaltali fengu

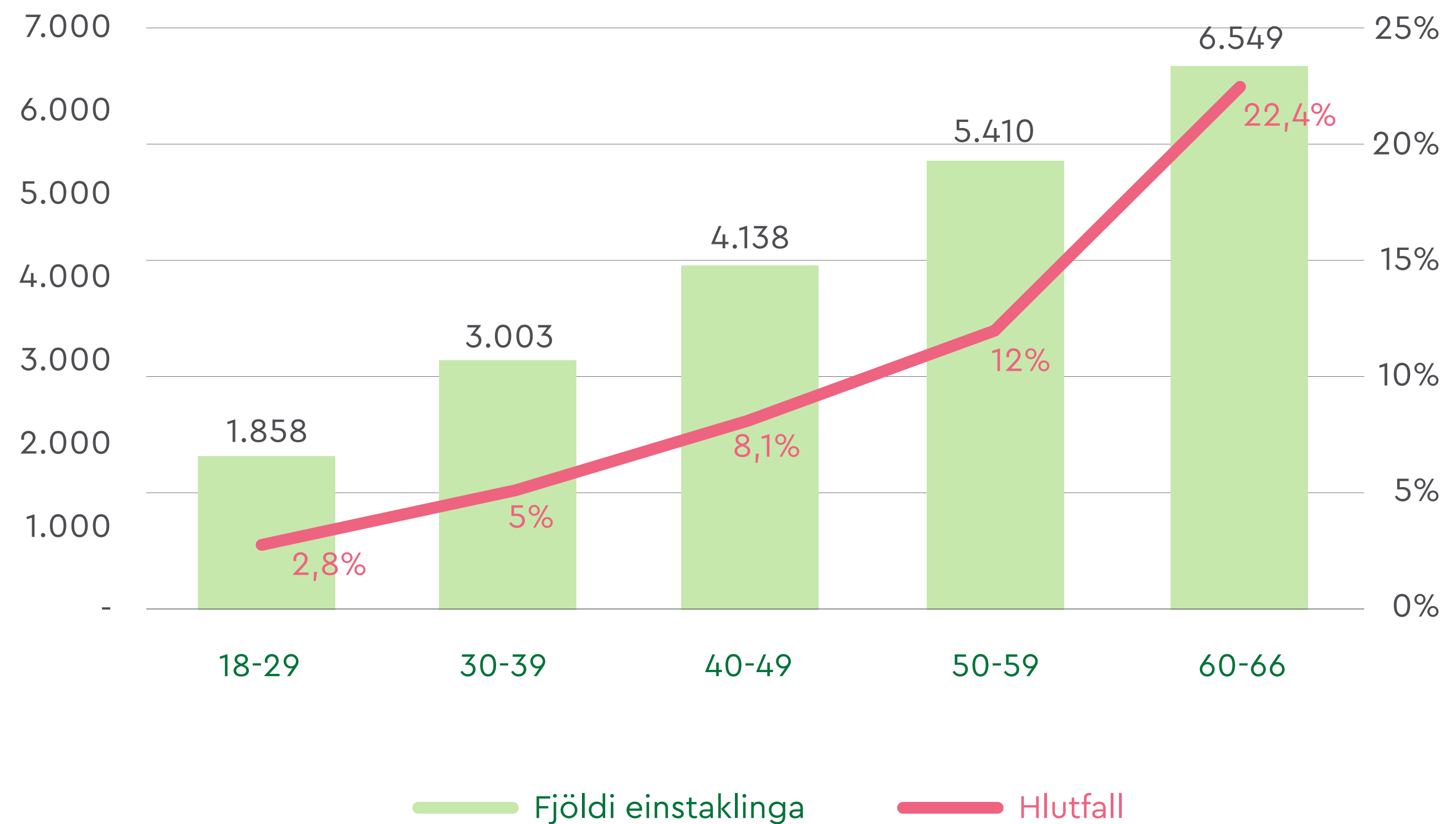
7,9%

landsmanna á aldrinum 18-66 ára
greiddan örorkulífeyri á árinu 2022



Nánari skiptingu á milli aldurshópa má sjá á myndinni en lægst er hlutfallið í yngsta aldurshópnum eða 2,8% en fer hækkandi eftir aldri og verður hæst í aldurshópnum 60 til 66 ár eða 22,4%.

Hlutfall og fjöldi örorkulífeyrisþega sem fengu greitt frá TR af búsettum á Íslandi á aldrinum 18-66 árið 2022



Fjöldi og hlutfall endurhæfingarlífeyrisþega

Að meðaltali fengu

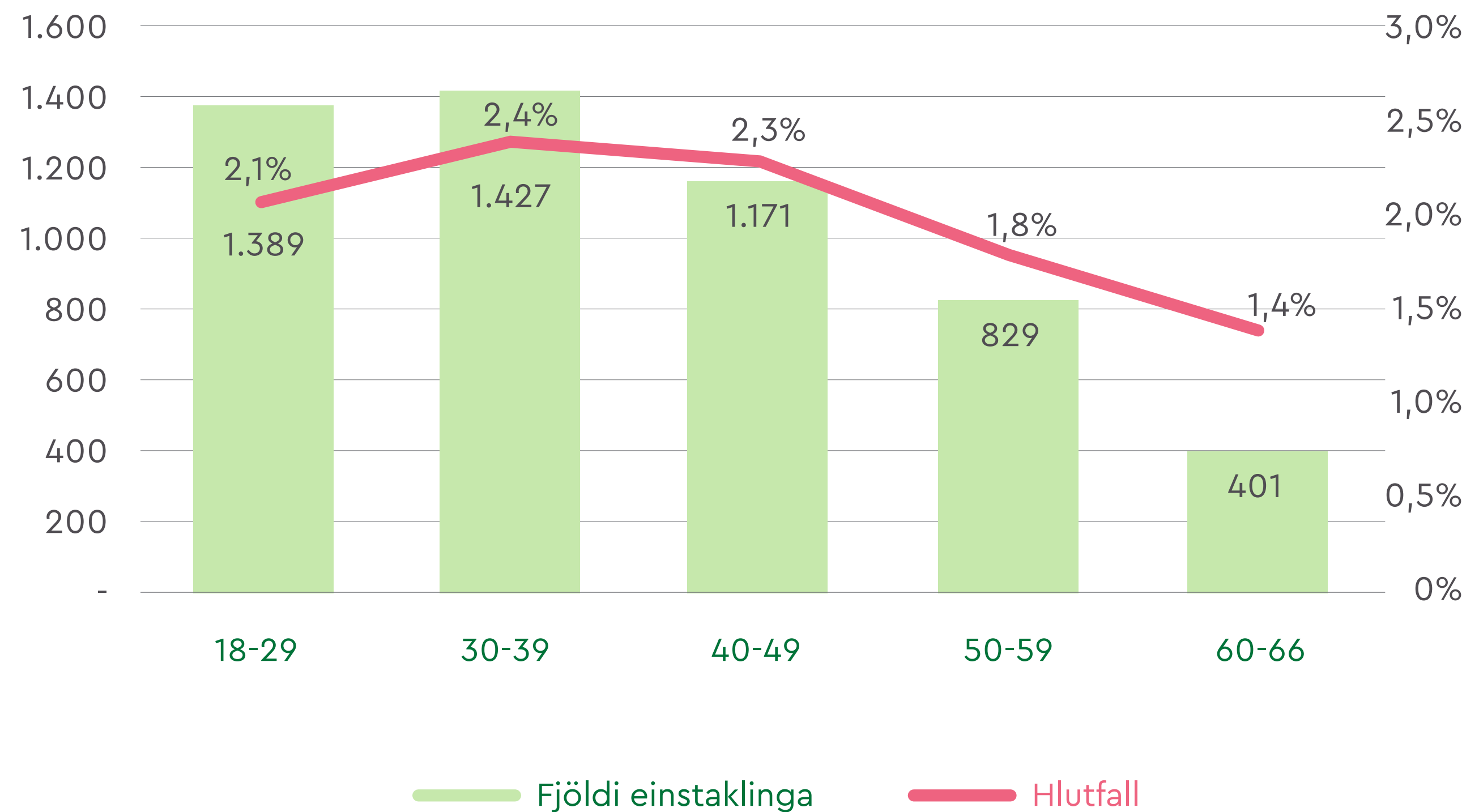
1,3%

landsmanna á aldrinum 18-66 ára greiddan endurhæfingarlífeyri á árinu 2022



Dreifingin er nokkuð jöfn á milli aldurshópa eða frá 1,4% í aldurshópnum 60 til 66 ára en hæst fer hlutfallið í 2,4% í aldurshópnum 30 til 39 ára.

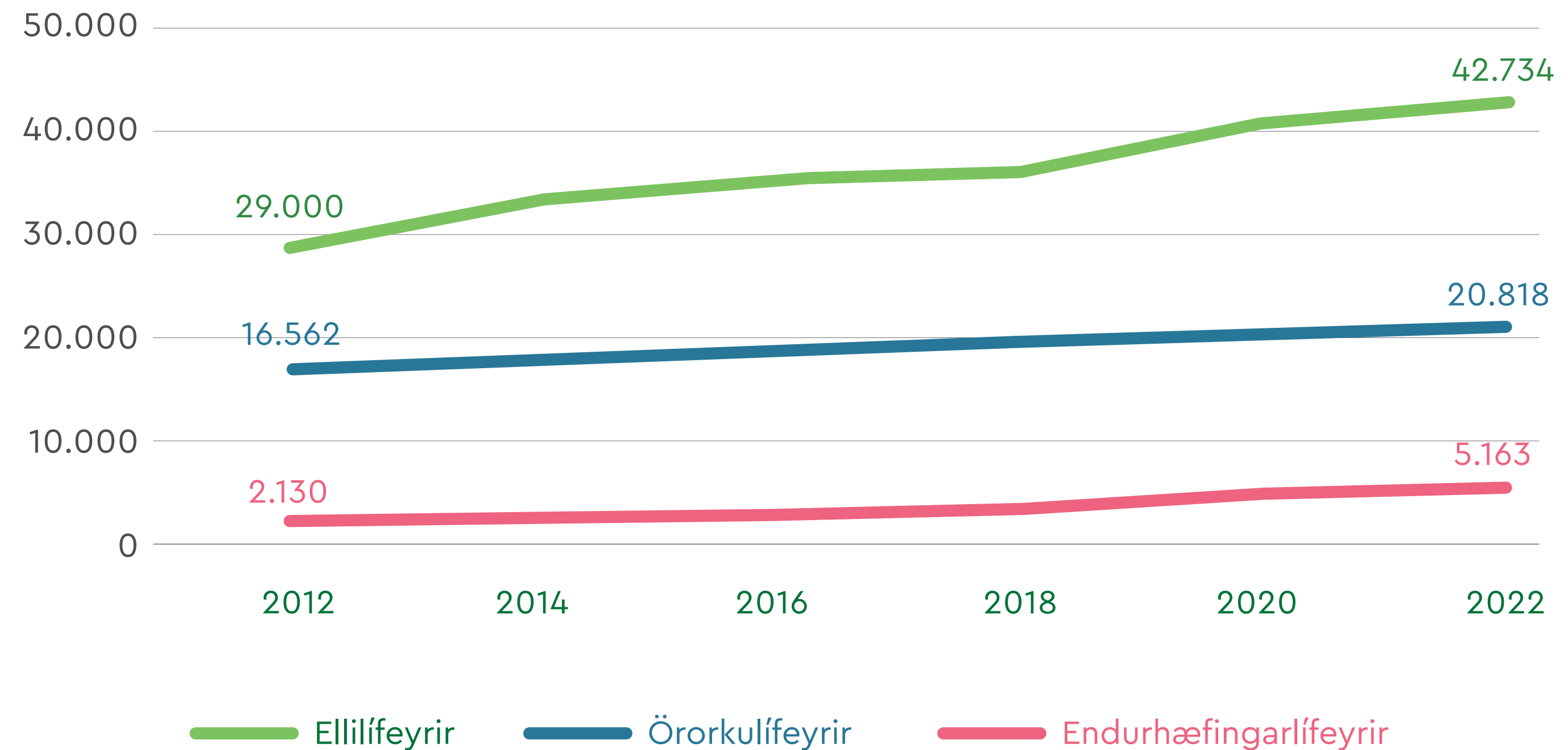
Hlutfall og fjöldi endurhæfingarlífeyrisþega sem fengu greitt frá TR af búsettum á Íslandi á aldrinum 18-66 árið 2022



Fjöldi einstaklinga sem fengu greitt

Helstu greiðsluflokkar TR eru ellilífeyrir, örorkulífeyrir og endurhæfingarlífeyrir. Frá árinu 2012 hefur ellilífeyrisþegum sem fá greiðslur frá TR fjölgað úr 29.000 í 42.734 eða um 47%. Örorkulífeyrisþegum hefur fjölgað úr 16.562 í 20.818 á sama árabili eða um 26% og fjöldi endurhæfingarlífeyrisþega hefur farið úr 2.130 árið 2012 í 5.163 árið 2022. Benda má á að margir sem fá endurhæfingarlífeyri fá hann aðeins greiddan hluta úr ári.

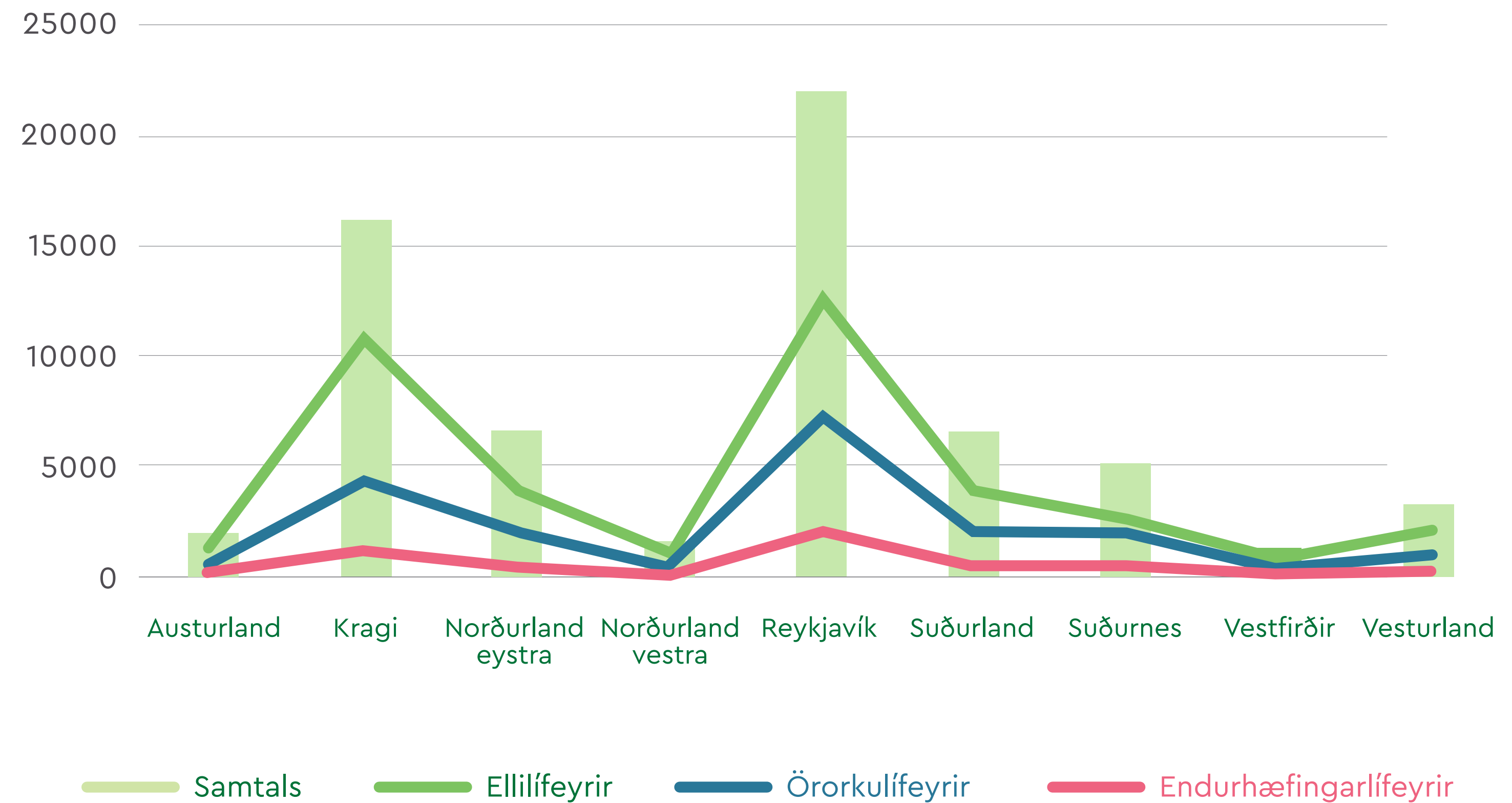
Fjöldi einstaklinga sem fengu greitt 2012 til 2022



Greiðslur eftir landshlutum

Hér má sjá fjölda einstaklinga í greiðsluflokkunum; elli-, örorku- og endurhæfingarlífeyri skipt eftir landshlutum. Flestir sem fá greitt eru búsettir í Reykjavík og á höfuðborgarsvæðinu (kraganum). Um 12 þúsund af ellilífeyrisþegum búa í Reykjavík og um 10 þúsund í kraganum.

Helstu greiðslur eftir landshlutum



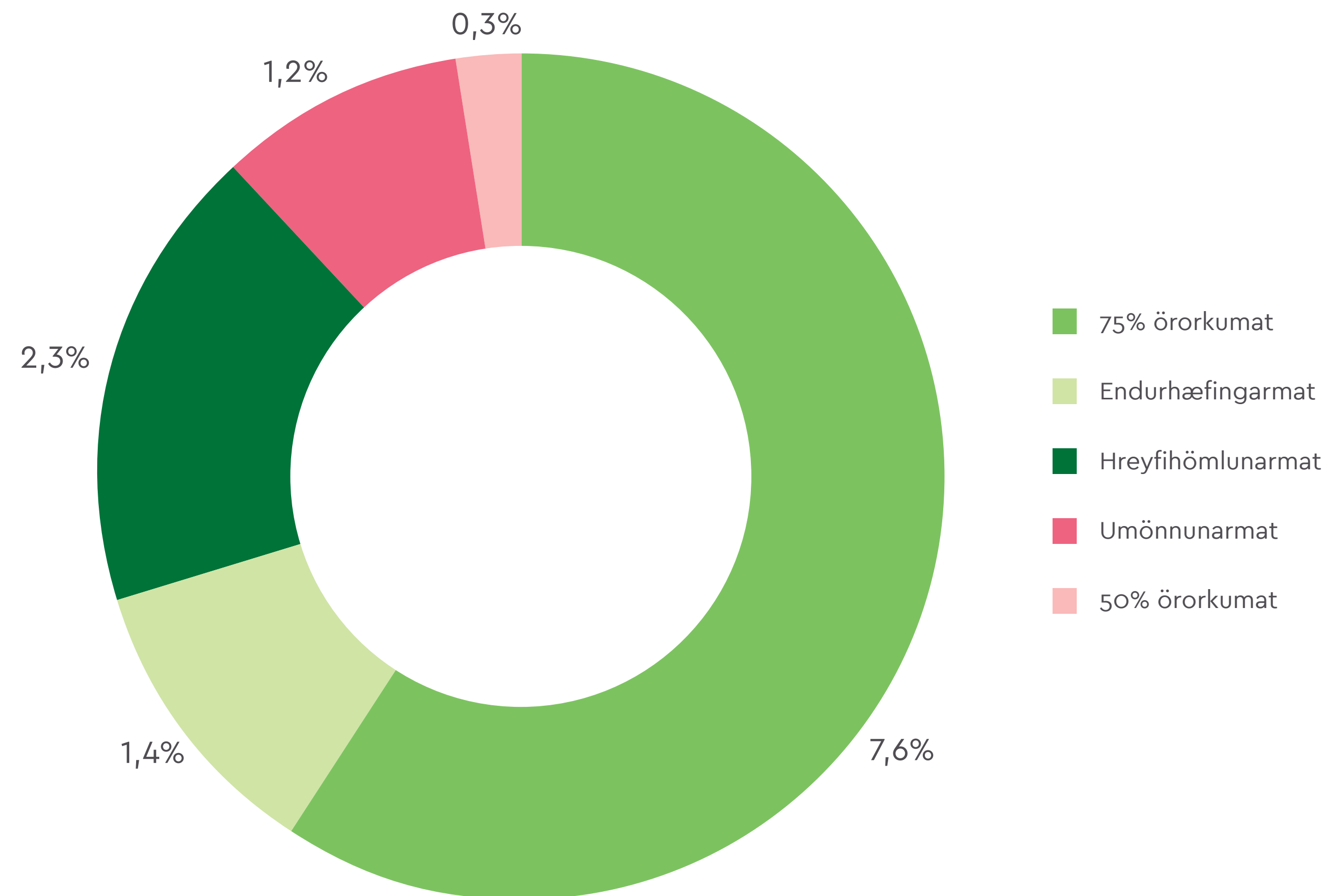
Læknisfræðilegt mat sem hlutfall af búsettum á Íslandi

7,6%

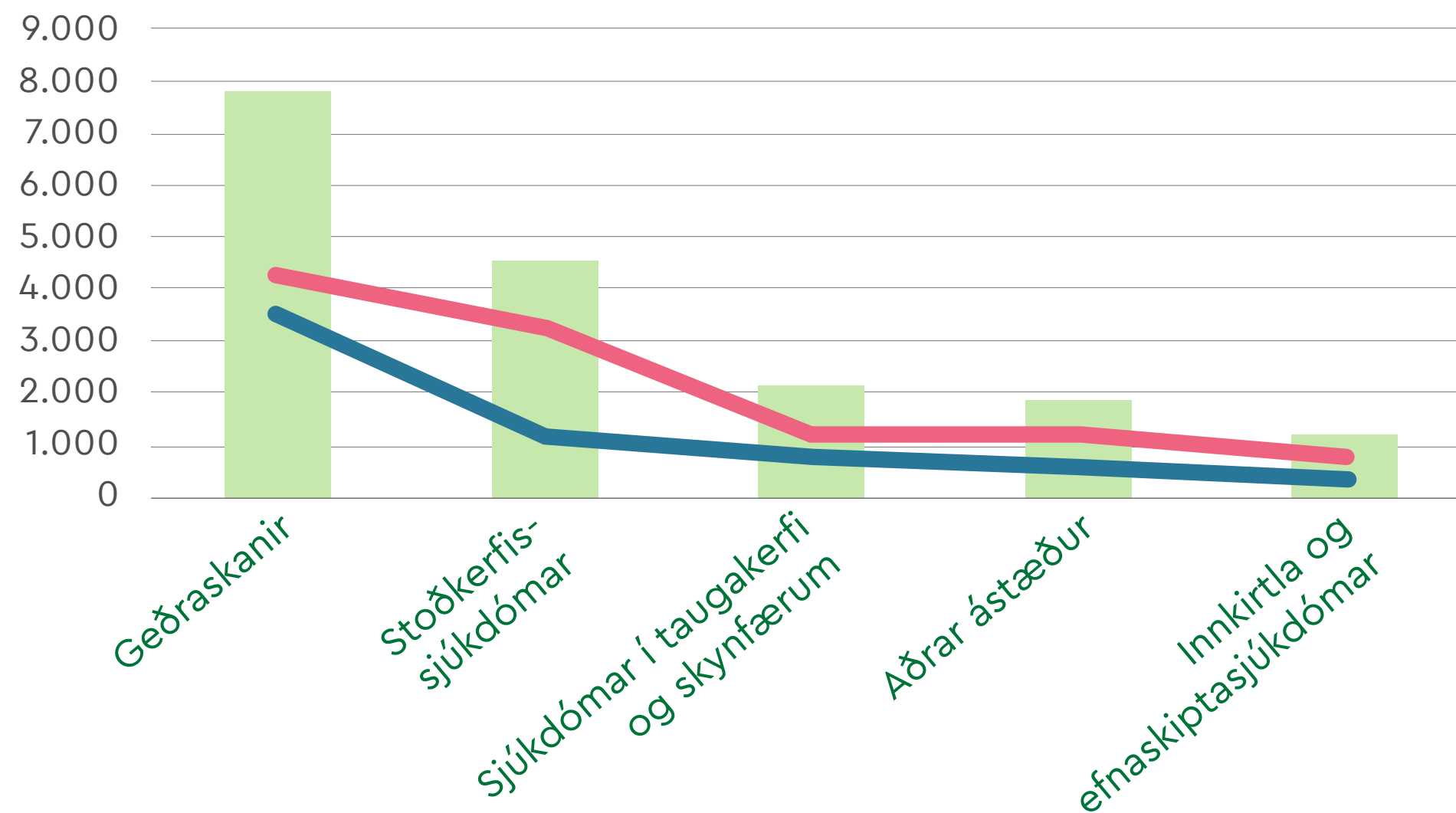
allra sem voru búsettir á Íslandi í árslok 2022 voru með 75% örorkumat.



2,3% voru með hreyfihömlunarmat, 1,4% voru með endurhæfingarmat og 1,2% voru með umönnunarmat. 0,3% voru með 50% örorkumat.

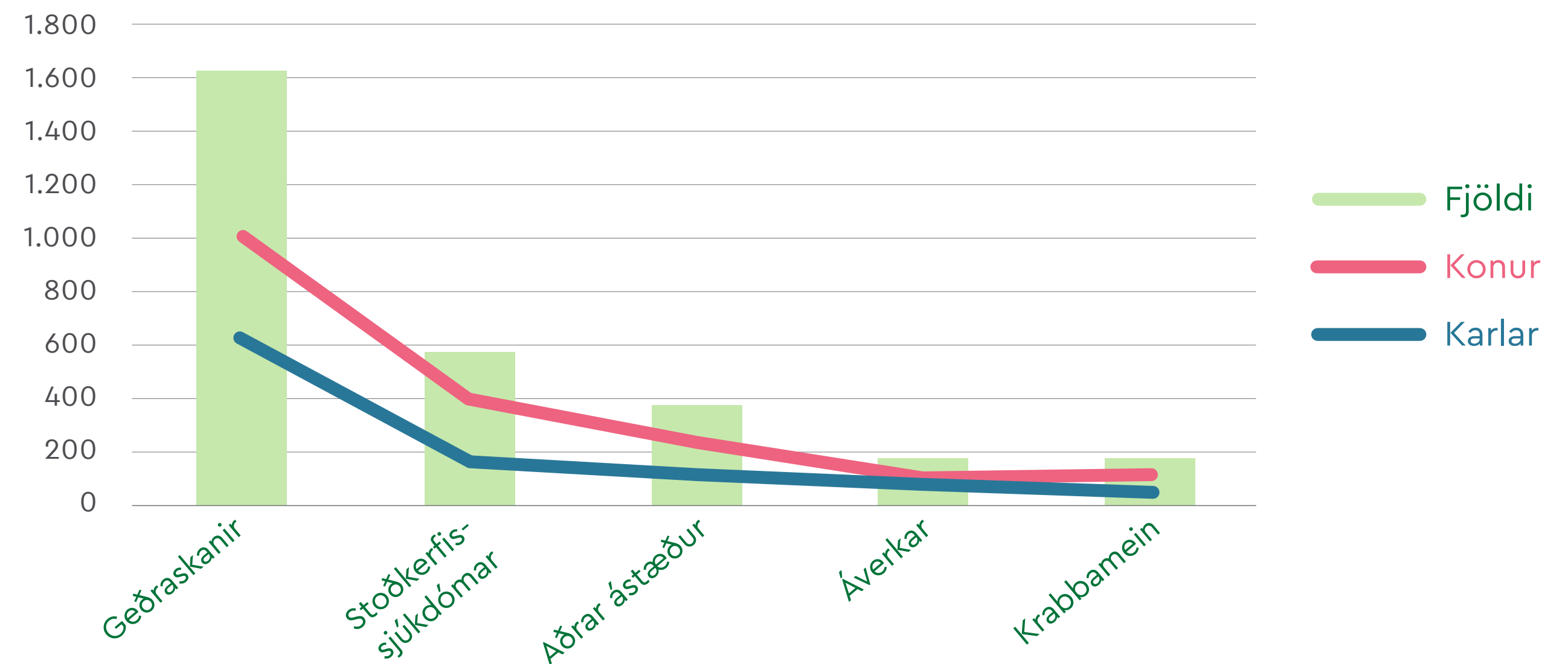


Ástæður 75% örorkumats



Þegar skoðaðar eru ástæður örorkumats hjá um 17.400 einstaklingum á árinu 2022 má sjá að geðraskanir eru helsta orsök hjá um 7.800 einstaklingum og þar eru konur um 4.200 talsins eða 54%. Stoðkerfissjúkdómar er ástæða örorkumats hjá um 4.500 einstaklingum og þar eru konur um 3.300 talsins eða um 73%. Í flokknum aðrar ástæður eru t.d. hjarta, lungna - og æðasjúkdómar.

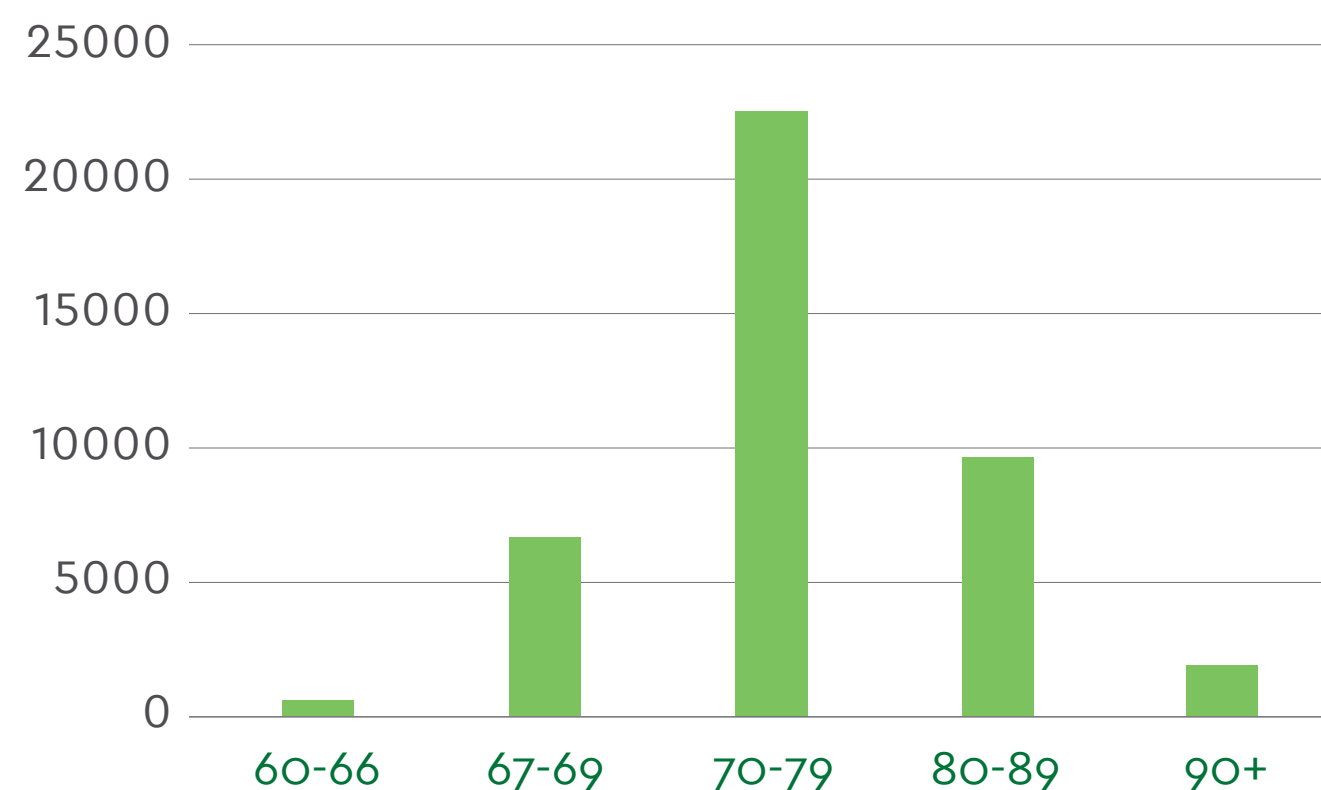
Ástæður endurhæfingarlífeyris



Geðraskanir eru grundvöllur greiðslu endurhæfingarlífeyris hjá um 1.600 einstaklingum á árinu 2022 og þar eru konur um 1.000 eða um 62%. Það sama á við um stoðkerfissjúkdóma þar eru konur í meirihluta þeirra sem fá greiddan endurhæfingarlífeyri á grundvelli þeirrar greiningar eða um 70%. Aðrar ástæður eru t.d. tauga- og innkirtlasjúkdómar.

Lífeyrir skipt eftir aldri

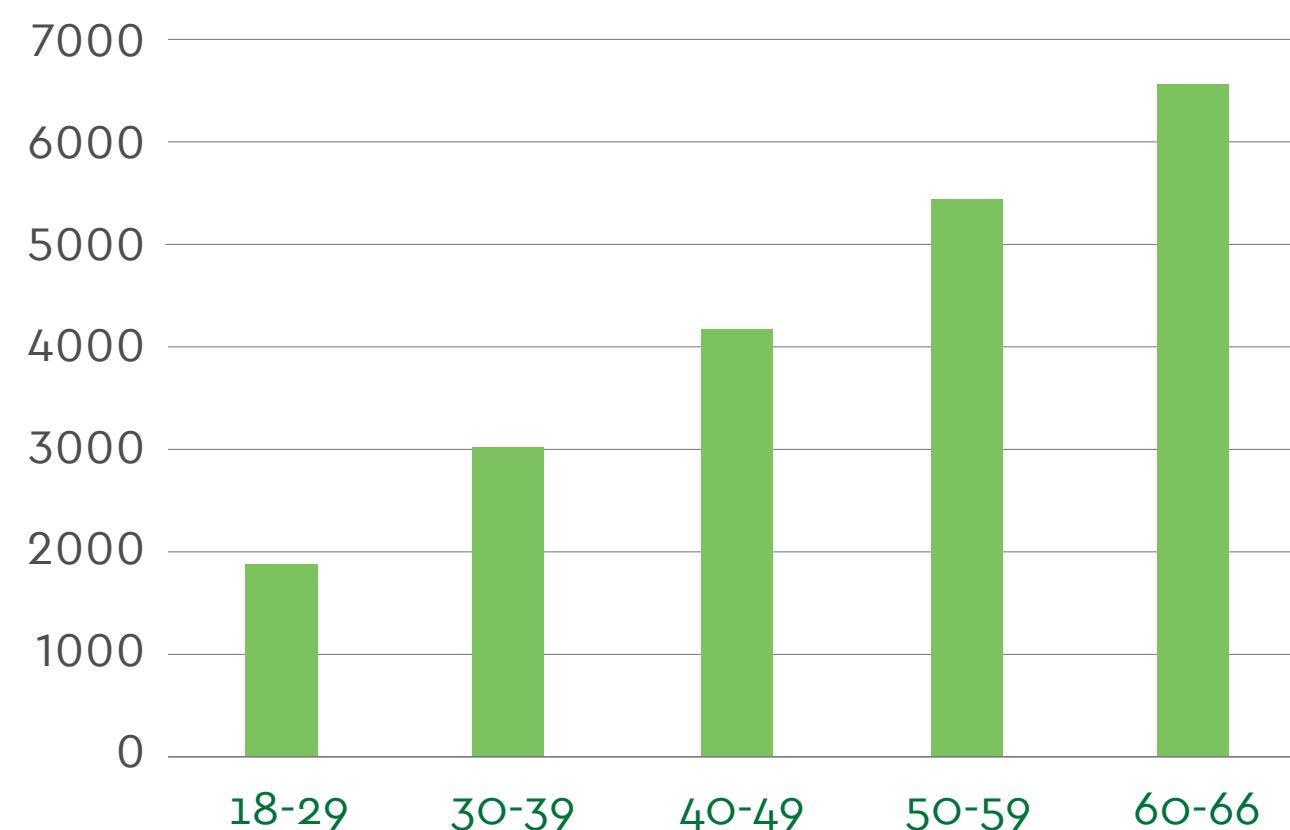
Ellilífeyrir skipt eftir aldri



Ellilífeyrir

Flestir þeirra sem fengu greiddan ellilífeyri á árinu 2022 eru í aldurshópnum 70-79 ára, eða rúmlega 23 þúsund.

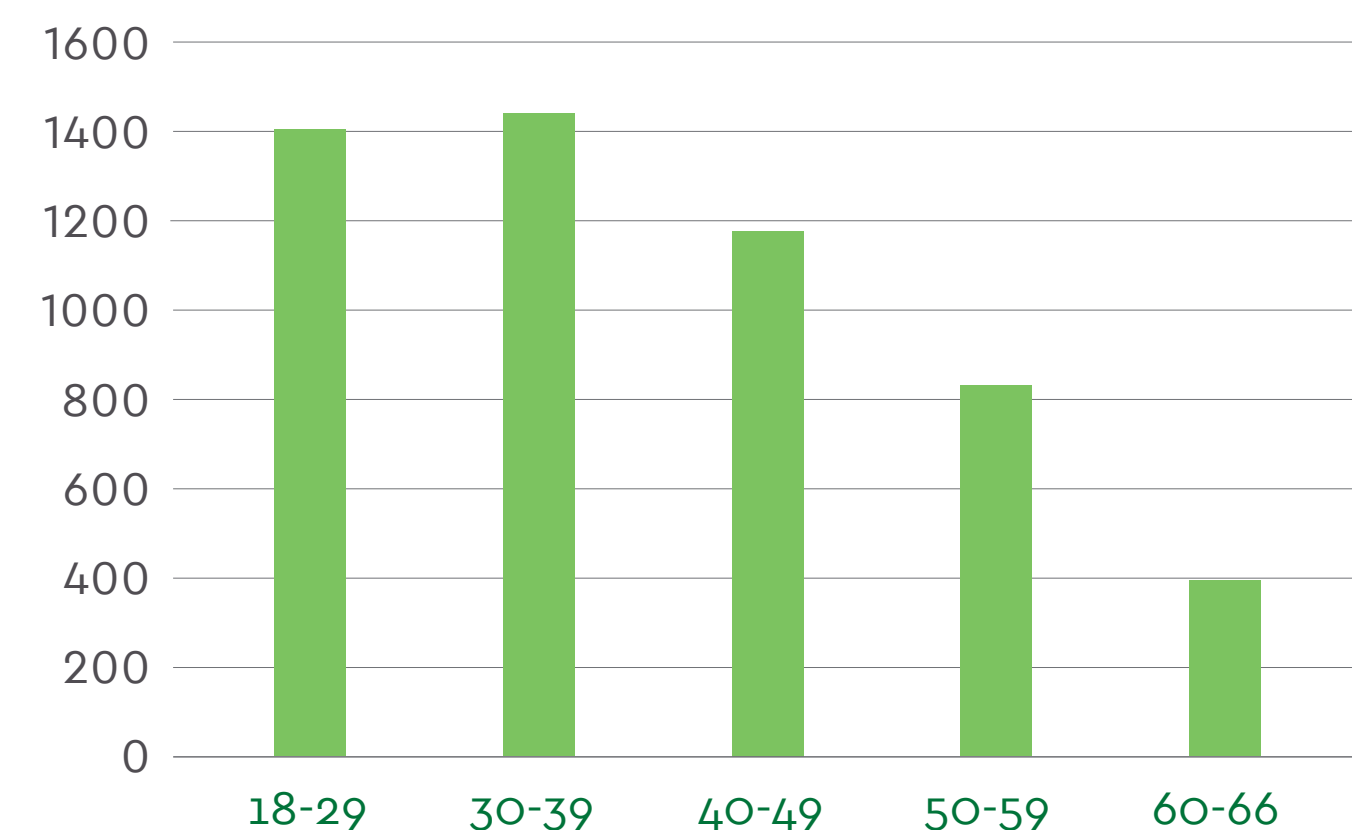
Örorkulífeyrir skipt eftir aldri



Örorkulífeyrir

Örorkulífeyrir er greiddur til 67 ára aldurs og sjá má að á árinu 2022 voru tæplega 1900 einstaklingar á aldrinum 18-29 ára með örorkulífeyri.

Endurhæfingarlífeyrir skipt eftir aldri



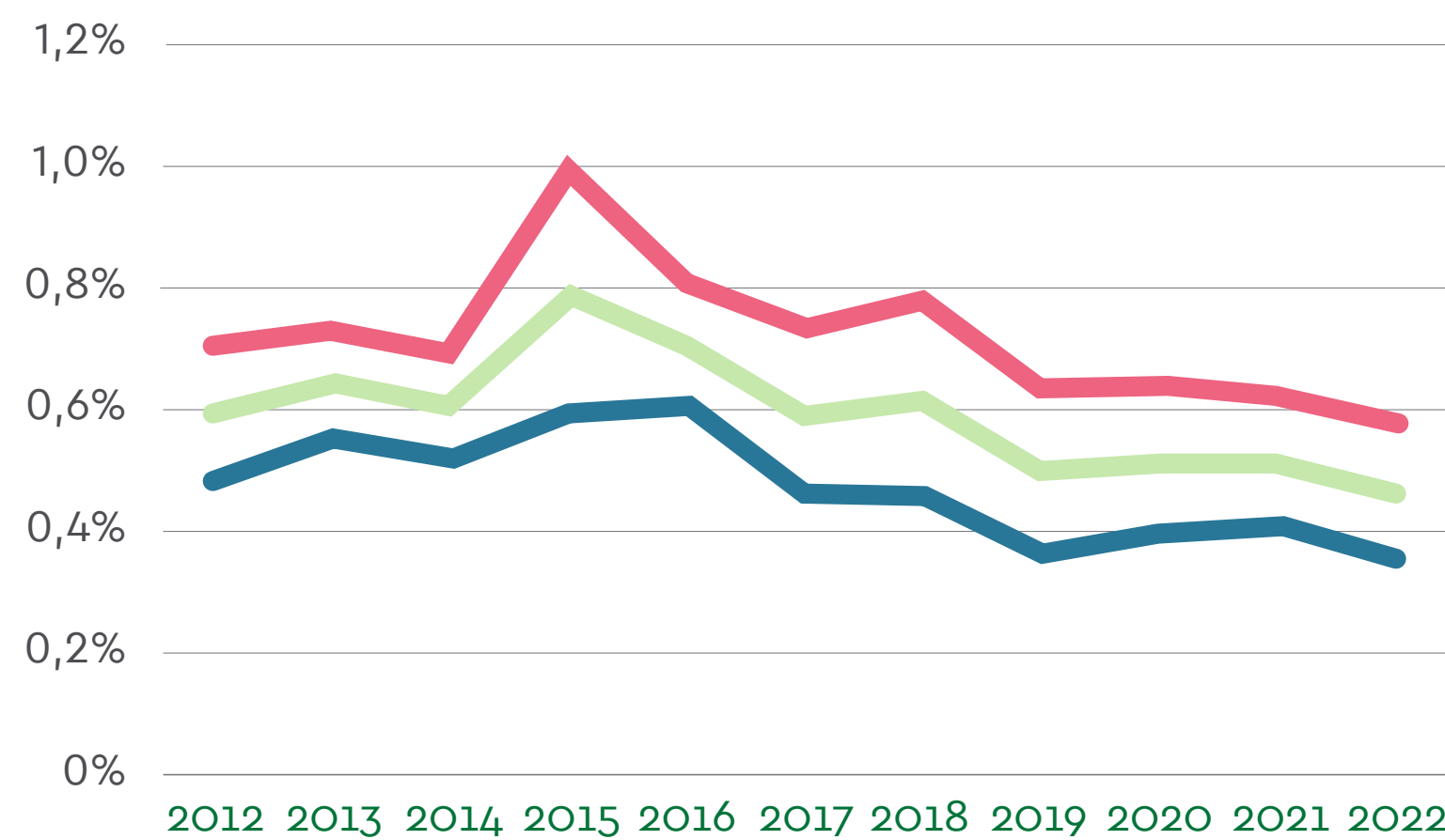
Endurhæfingarlífeyrir

Hægt er að fá endurhæfingarlífeyri tímabundið og þurfa viðkomandi að sinna virkri endurhæfingu samkvæmt endurhæfingaráætlun. Á árinu 2022 voru 1400 einstaklingar á aldrinum 18-29 ára með endurhæfingarlífeyri.

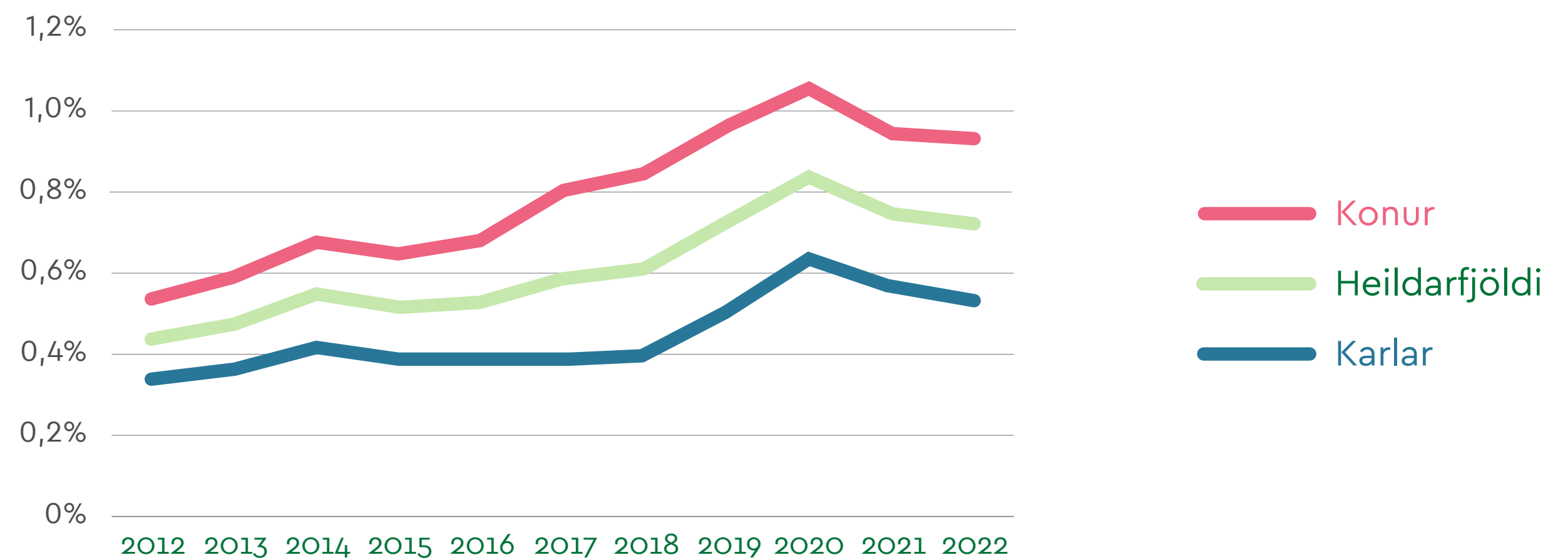


Nýgengi

Nýgengi með 75% örorkumat
sem hlutfall af búsettum á Íslandi



Nýgengi með endurhæfingarmat
sem hlutfall af búsettum á Íslandi



Nýjar umsóknir um ellilífeyri

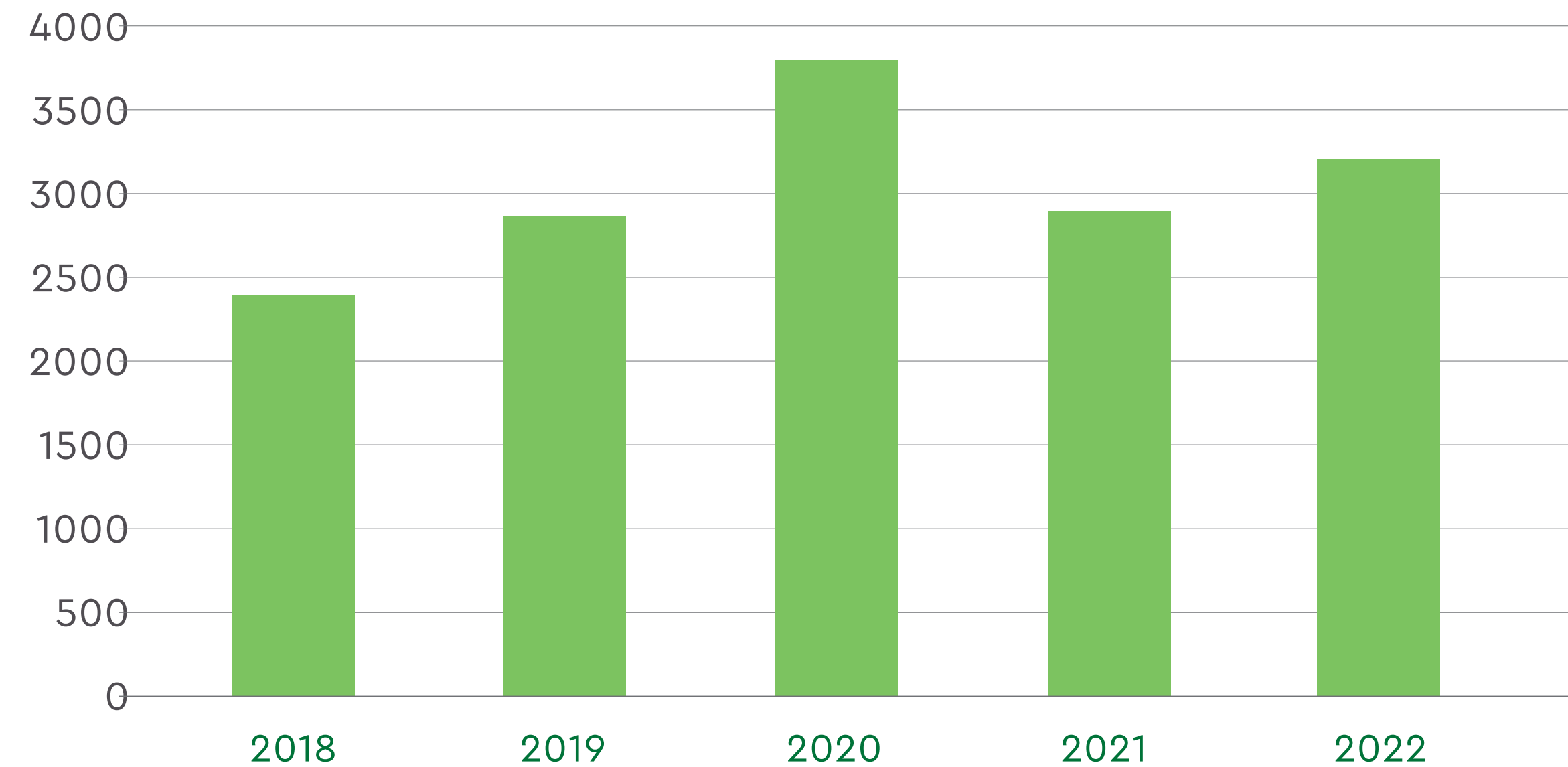
Á árinu 2018 bárust TR 2.370 umsóknir um ellilífeyri, sem fjölgaði svo nokkuð á árinu 2020 eða í 3.790. Nokkur fækkun varð árið 2021, en

árið 2022 voru nýjar umsóknir um ellilífeyri

3.177



Ellilífeyrir – nýjar umsóknir



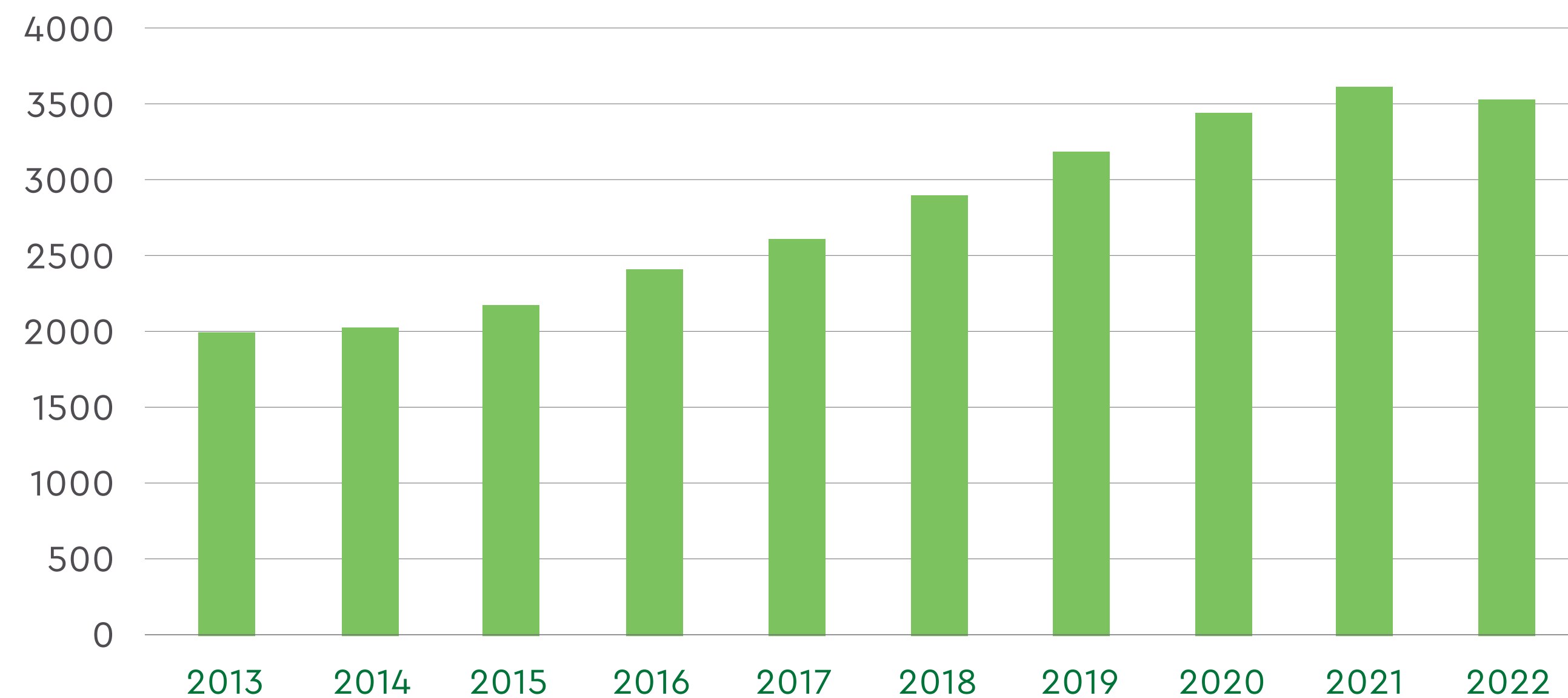


Greiðslur inn á erlenda reikninga

Flutningur fólks milli landa verður sífellt algengari og á það einnig við um viðskiptavini TR. Til marks um þessa breytingu hefur verið umtalsverð aukning á greiðslum inn á erlenda reikninga nær jafnt og þétt undanfarin ár. Milli áráanna 2021 og 2022 var þó lítil lækkun í fjölda þeirra viðskiptavina sem fengu greiðslur inn á erlenda reikninga eða um 2%. Fjöldi einstaklinga sem fengu erlendar greiðslur voru 3.530 árið 2022.

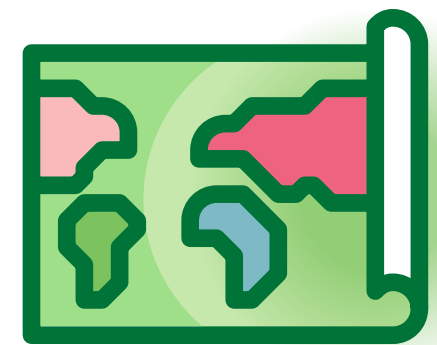
Með flutningi íslenskra ríkisborgara og annarra sem eiga lögheimili hér á landi í skemmri eða til lengri tíma verða til réttindi sem flytjast og stofnast í öðrum löndum, jafnvel eftir að búsetu á Íslandi lýkur.

Fjöldi einstaklinga sem fengu greiðslur inn á erlenda reikninga



Greiðslur eftir löndum

Flestar erlendar greiðslur, til þeirra sem voru búsettir erlendis árið 2022 en eiga rétt frá Íslandi, fóru til tæplega

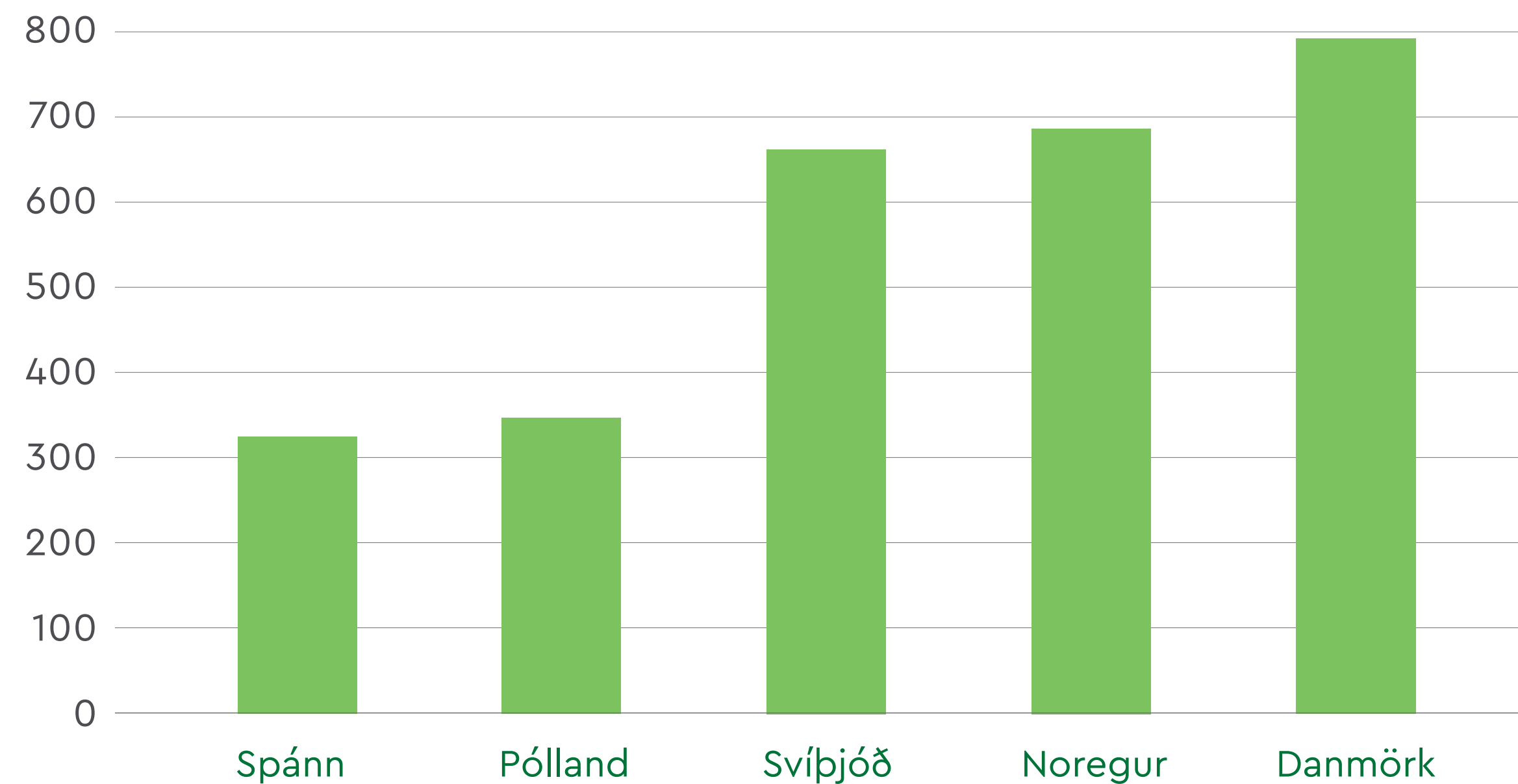


800

einstaklinga sem voru
búsettir í Danmörku.

Um 600 greiðslur fóru til einstaklinga sem höfðu búsetu í Svíþjóð annars vegar og í Noregi hins vegar. Rúmlega 300 einstaklingar voru búsettir í Póllandi og á Spáni.

Fjöldi greiðslna eftir löndum



Greiðslur



Heildargreiðslur

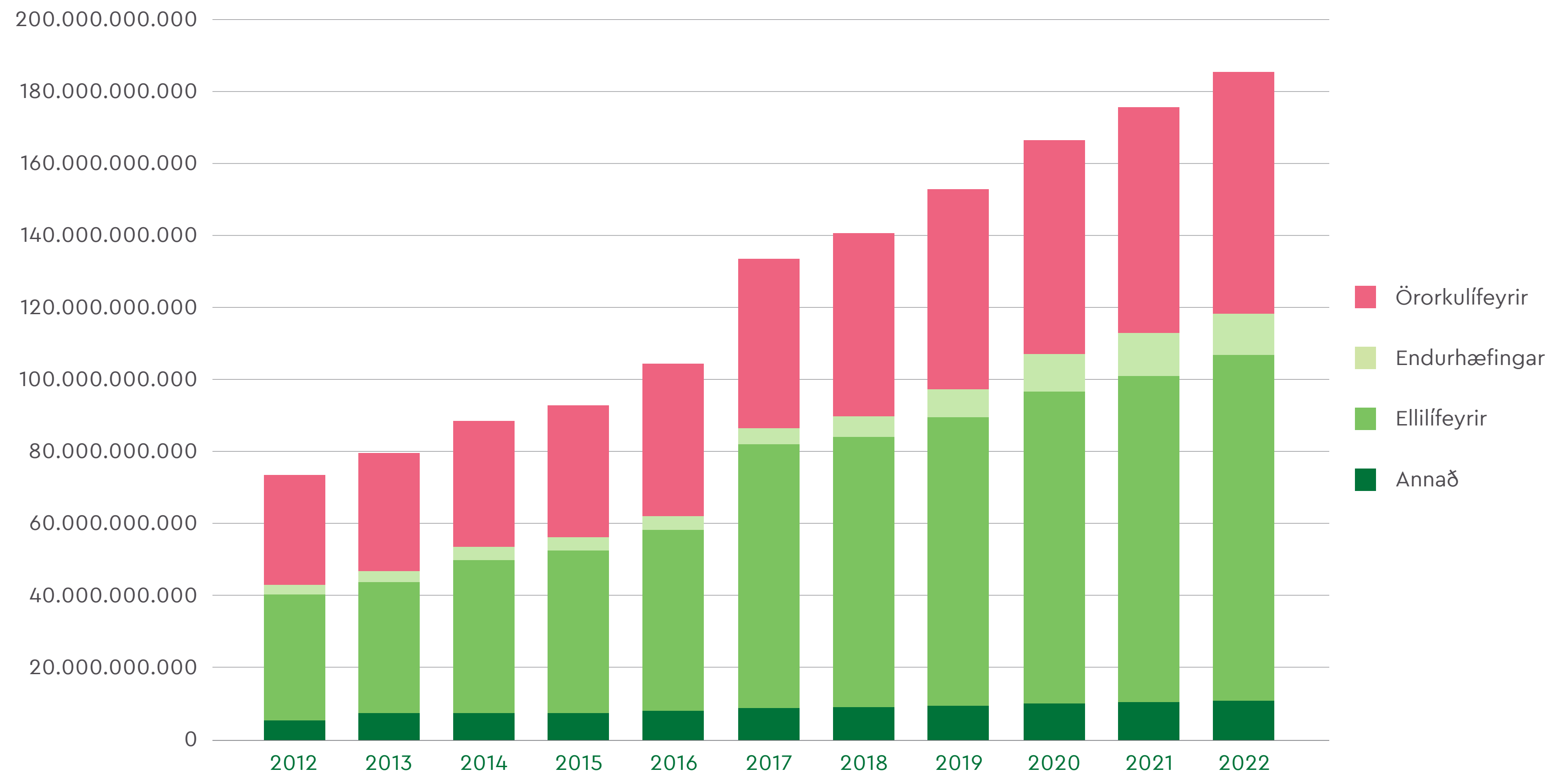
Tryggingastofnun greiðir mánaðarlega til u.þ.b. 72 þúsund einstaklinga og voru heildargreiðslur rúmlega 185 milljarðar vegna ársins 2022 en voru um 173 milljarðar vegna ársins 2021.

Helstu greiðsluflokkar TR eru ellilífeyrir og örorku- og endurhæfingarlífeyrir. Aðrir flokkar eru t.d. barnalífeyrir, dánarbætur, umönnunargreiðslur, orlofs- og desemberuppbót.

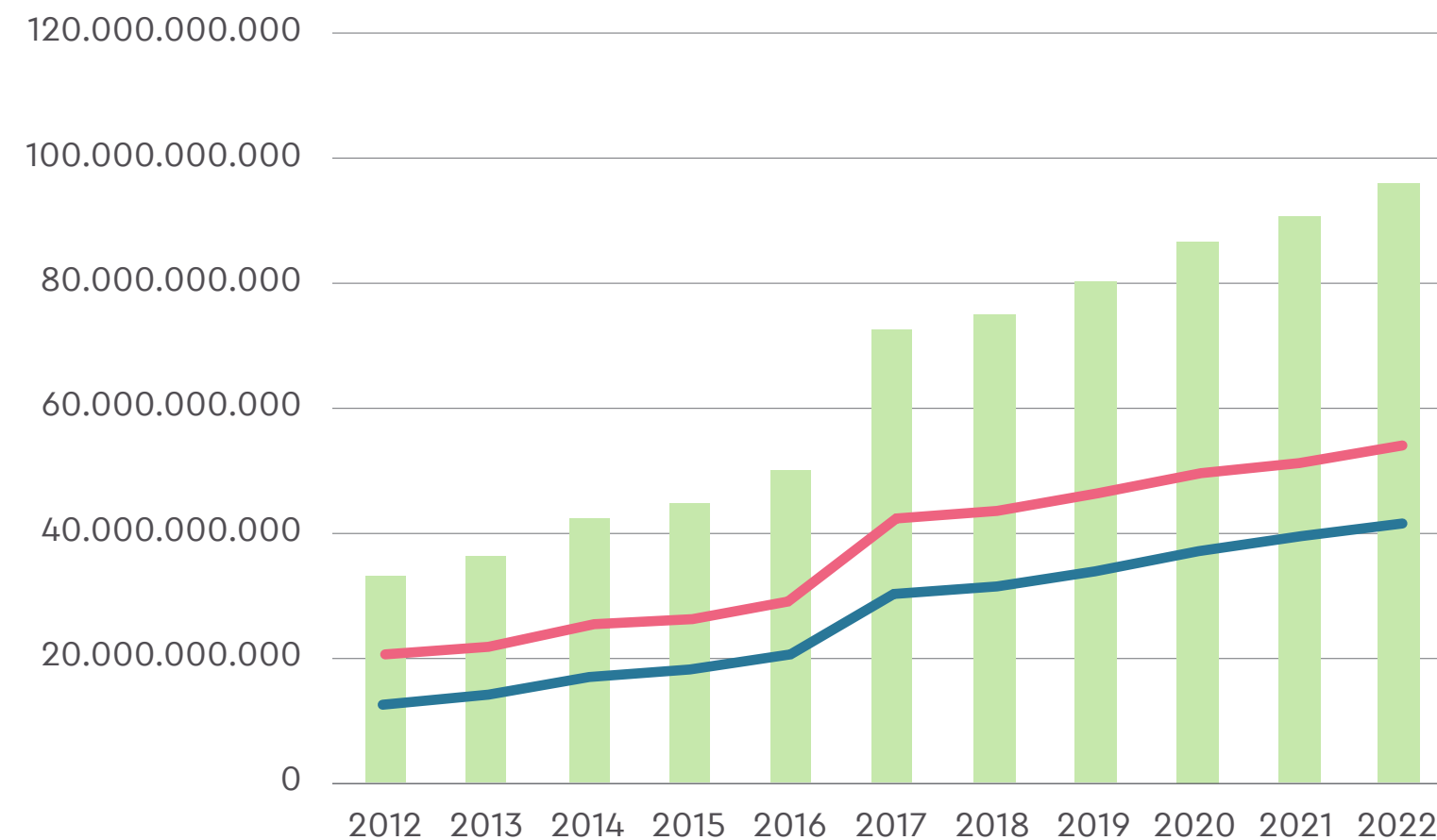
Hér má sjá hvernig greiðslur hafa vaxið á undanförunum árum og hvernig skiptingin er á milli helstu málaflokka.

Heildargreiðslurnar sýna greiðslur miðað við réttindi á umræddum árum að meðtalinni staðgreiðslu. Árið 2022 námu greiðslur TR hins vegar 198 milljörðum, en hluti þeirrar upphæðar er m.a. tilkominn vegna uppgjörs og leiðréttinga greiðslna frá fyrri árum. Þær upphæðir koma fram á viðeigandi ári.

Heildargreiðslur helstu málaflokka

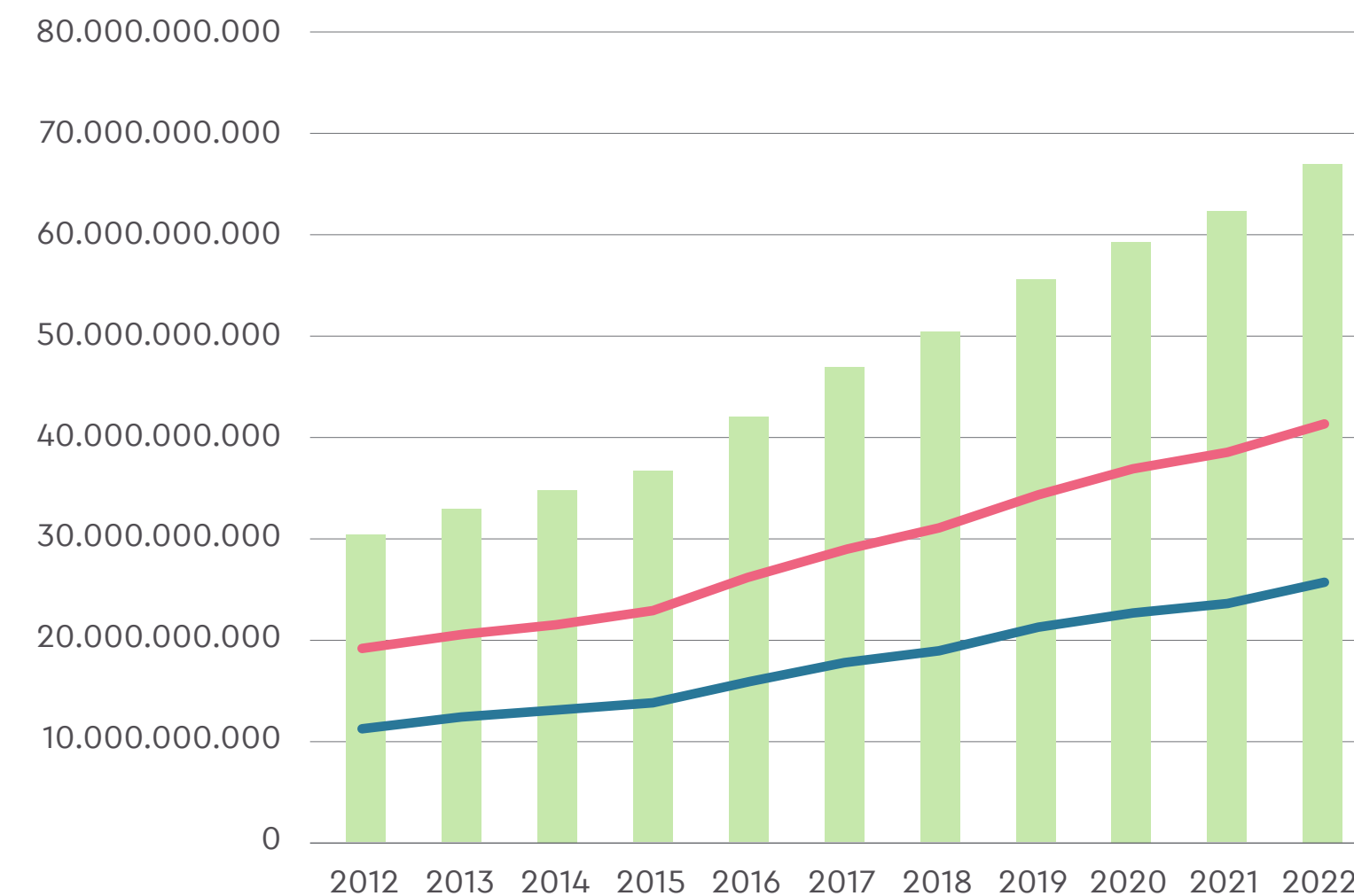


Ellilífeyrir greiðslur



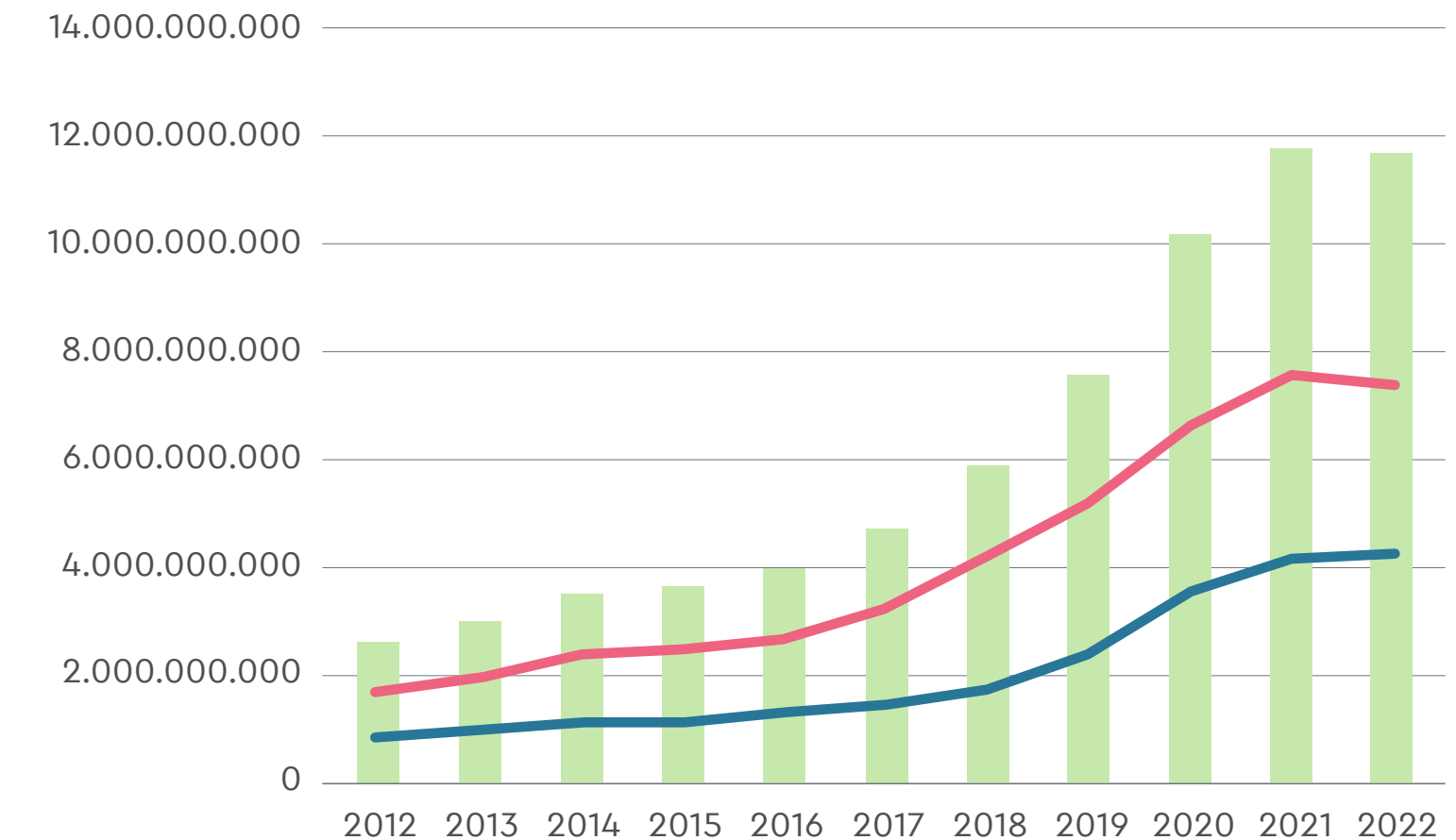
Greiðslur TR vegna ellilífeyris hafa vaxið frá árinu 2012 úr tæpum 33 milljörðum í um 95,6 milljarða á árinu 2022. Konur eru og hafa verið í meirihluta þeirra sem fá greiddan ellilífeyri.

Örorkulífeyrir greiðslur



Greiðslur vegna örorkulífeyris hafa aukist úr rúmum 30 milljörðum árið 2012 í rúmlega 67 milljarða árið 2022 eða um 45%. Konur eru í meirihluta þeirra sem fá örorkulífeyri og því með meirihluta greiðslna eða um 62%.

Endurhæfingarlífeyrir greiðslur



Á árinu 2012 voru greiddir rúmlega 2,6 milljarðar vegna endurhæfingarlífeyris, en tæplega 11,7 milljarðar árið 2022, breytingin á milli þessa ára er um 45%. Konur eru meirihluti þeirra sem fá endurhæfingarlífeyri.

TR árið 2022



42.734

ellilífeyrisþegar



20.818

örorkulífeyrisþegar



5.163

endurhæfingarlífeyrisþegar

Þjónusta



Fjöldi erinda árið 2022

Starfsfólk TR veitir einstaklingum ráðgjöf þar sem áhersla er lögð á að leysa erindi á sem skjótastan og skilvirkastan máta. Þjónusta fer fram í síma, með tölvupósti eða með komu í þjónustumiðstöð. Ein mikilvægasta upplýsingaveitan eru Mínar síður TR, þar sem öll skjöl og gögn hvers og eins eru birt.



36.426
afgreidd erindi á árinu 2022

3.035
afgreidd erindi að
meðaltali á mánuði



63.814
símtöl í símaver

5.318
símtöl að meðaltali
á mánuði



14.955
viðtöl í þjónustumiðstöð

1.450
viðtöl að meðaltali
á mánuði



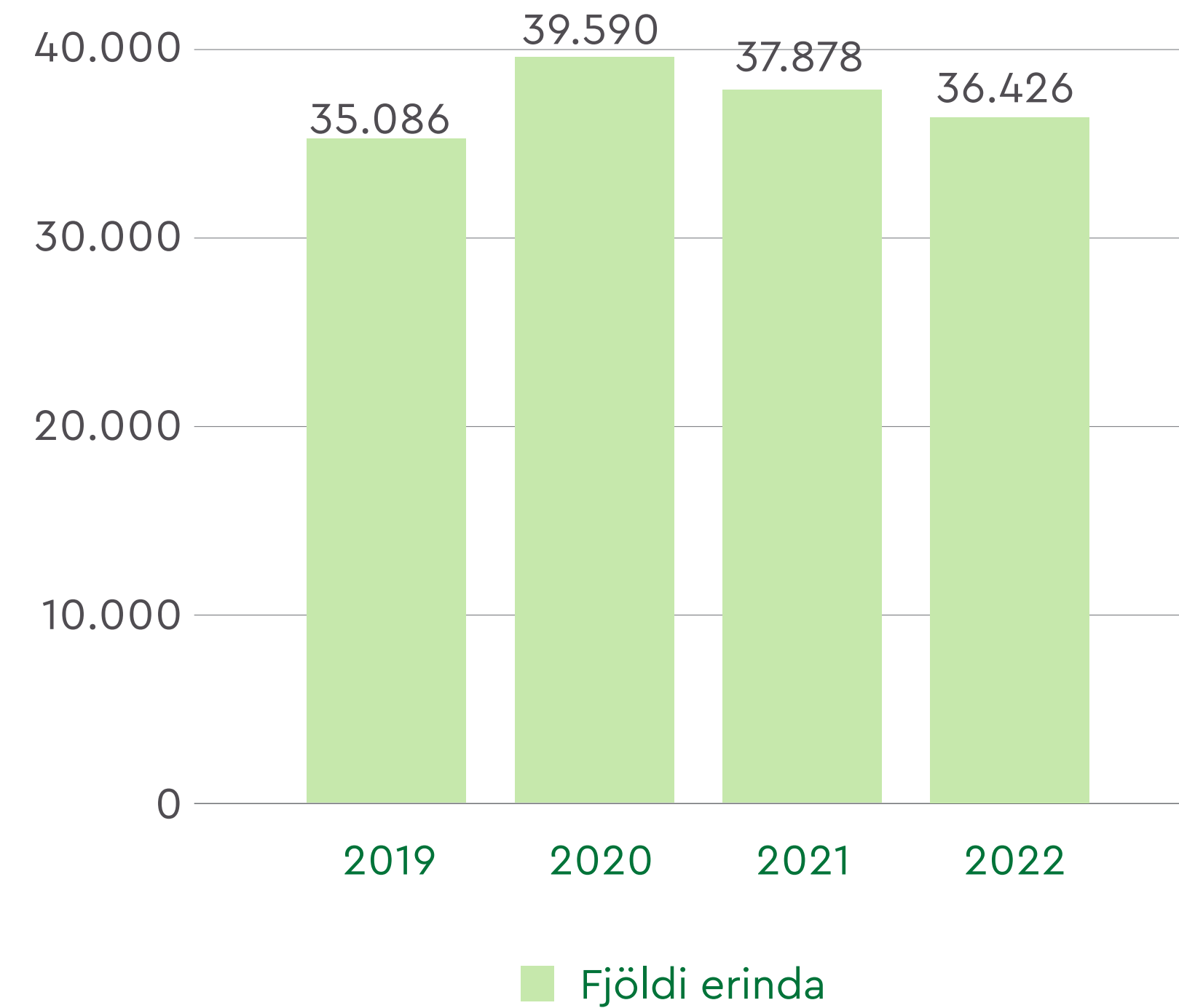
TR á island.is

Stafrænt Ísland samþykkti haustið 2022 umsókn TR um aðgang að umsóknarkerfi island.is og flutning á Mínum síðum TR og tr.is yfir á island.is. Þetta var ánægjulegur áfangi á vegferð TR til bættrar stafrænnar þjónustu. Greiningarvinna og forgangsröðun verkefna hófst strax í kjölfarið og komu fjölmargir starfsmenn TR að þeirri vinnu.

Með því að hafa upplýsingaveitu TR á island.is verður auðveldara fyrir viðskiptavinum, sem nýta sér stafræna þjónustu í auknum mæli, að nálgast allar upplýsingar á einum stað.

Fjöldi erinda

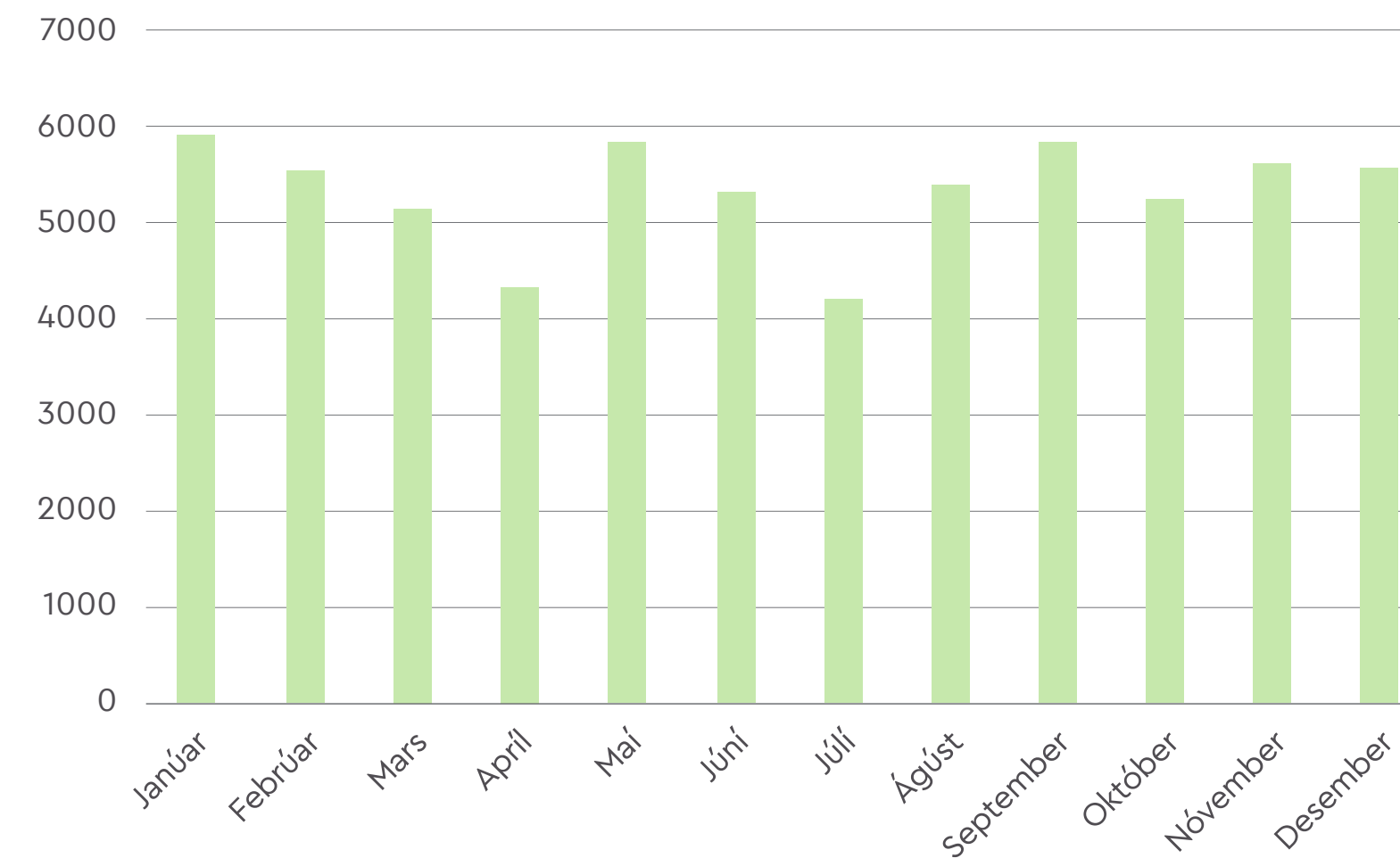
Töluverður fjöldi skriflegra erinda berst til TR á hverju ári og árið 2022 voru þau rúmlega 36 þúsund sem eru nokkuð færri en árið á undan. Mesti fjöldi var árið 2020 sem má gera ráð fyrir að markist af áhrifum heimsfaraldursins.



Símaver

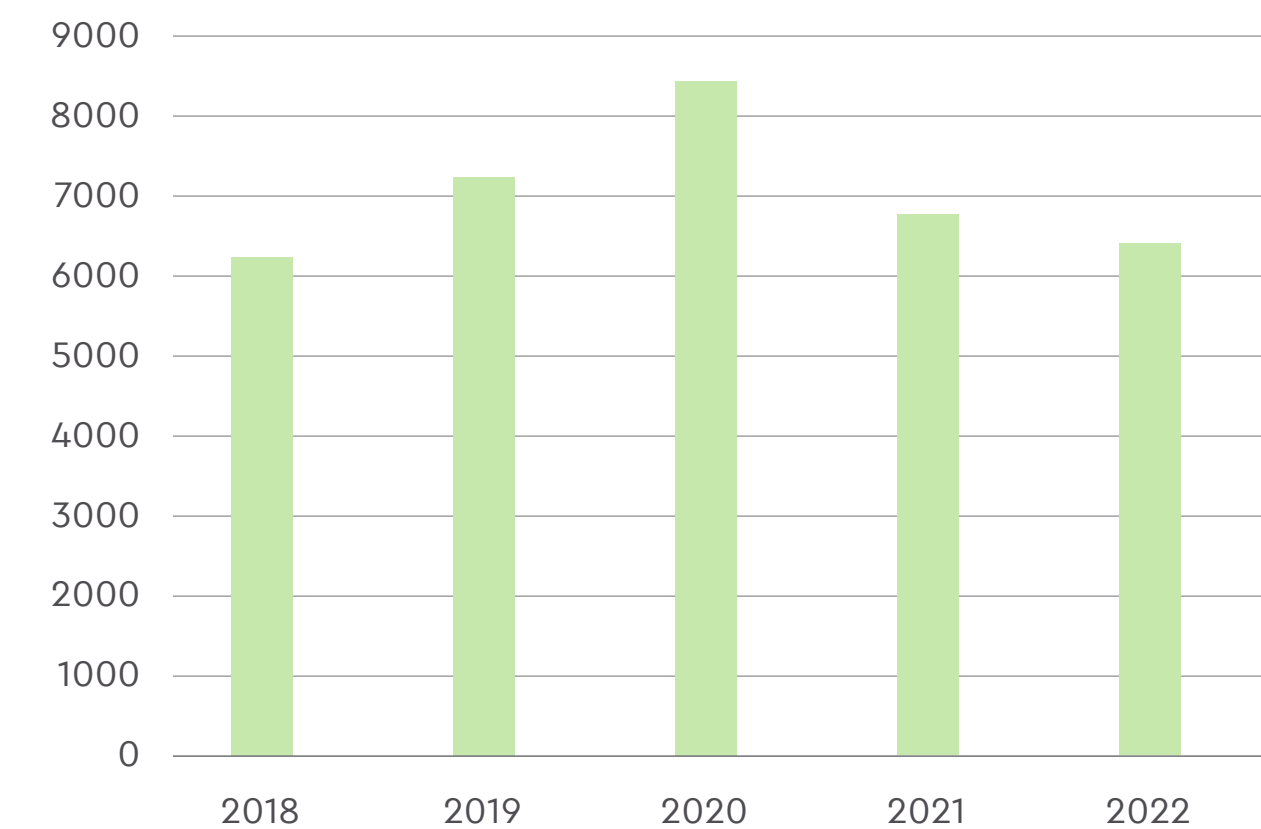
Í símaveri Tryggingastofnunar svara að meðaltali átta sérfræðingar á hverjum degi fyrirspurnum frá viðskiptavinum. Hægt er að velja að fá samband við sérfræðinga í ákveðnum málaflokki en ef viðskiptavinur velur ekki ákveðinn málaflokk fær viðkomandi samband við skiptiborð sem kemur erindinu í réttar hendur. Símaverið aðstoðar einstaklinga með réttindi, greiðslur, umsóknir og önnur tilfallandi málefni.

Símtöl árið 2022



Nokkuð svipaður fjöldi símtala berst til TR mánaðarlega. Í janúar, maí og september berast einna flest símtöl. Í janúar er verið að birta og vinna með tekjuáætlanir, í maí er endurreikningur og uppgjör síðastliðins árs birt og í september er verið að ganga frá uppgjörum fyrir síðastliðið ár.

Fjöldi símtala



Árið 2022 voru símtöl til TR rúmlega 63.800 sem er nokkuð færri en árið á undan. Flest símtöl voru árið 2020 og má skýra það með áhrifum af heimsfaraldrinum.

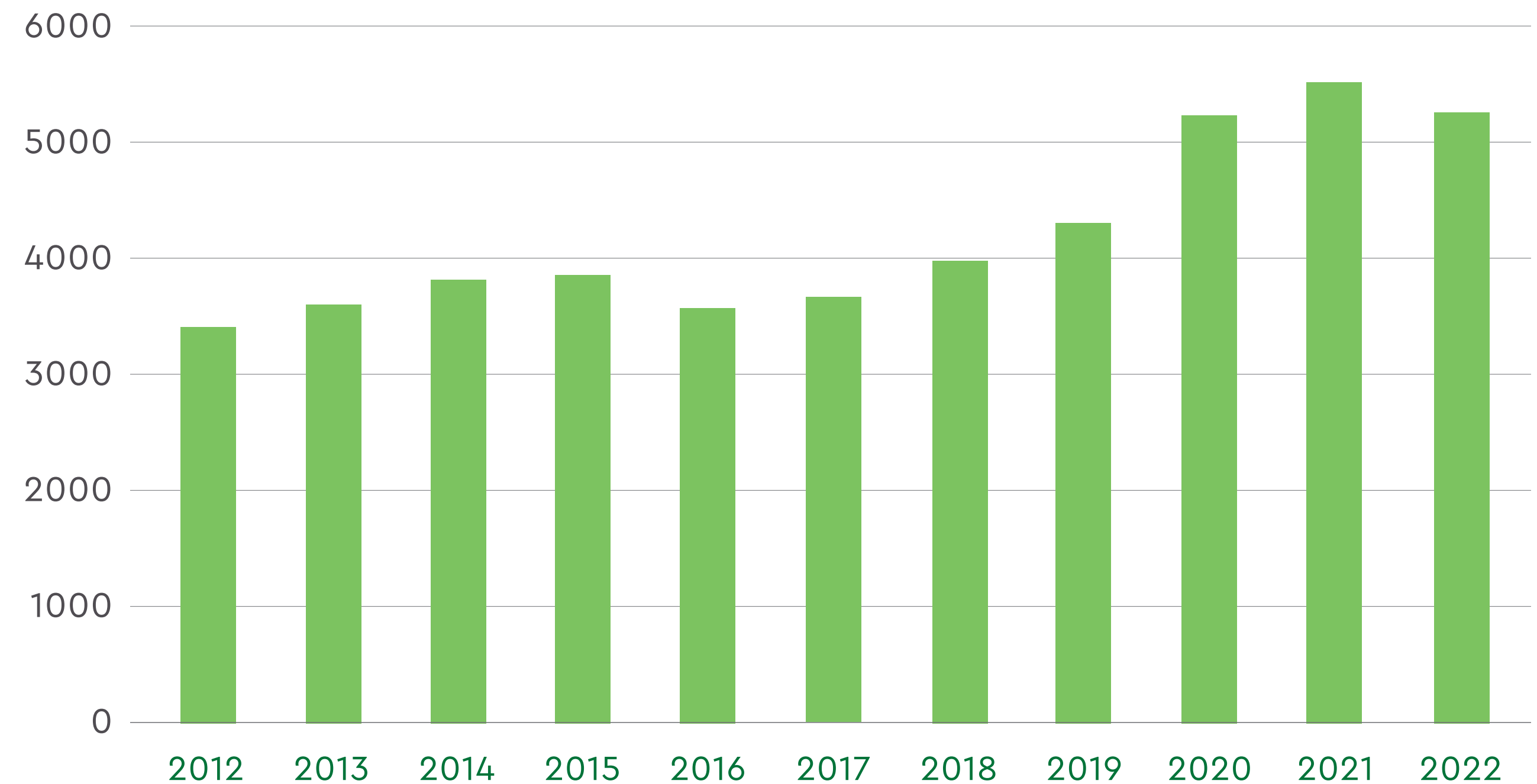


Örorkuskírteini

Örorkuskírteini eru ætluð einstaklingum sem eru með 75% örorkumat eða meira og er gildistíminn sá sami og örorkumatið. TR hefur um árabíl gefið út örorkuskírteini sem hægt er að nálgast á Mínum síðum TR og prenta út. TR gefur einnig út örorkuskírteini sem plastkort í hefðbundinni kortastærð og voru gefin út 2.820 örorkuskírteini árið 2022.

Á árinu 2023 er stefnt að því að gefa út stafræn örorkuskírteini til notkunar í snjallsímum.

Fjöldi umsókna eftir árum



Frá 2012 hefur umsóknum fjölgað jafnt og þétt 33.897 í 5.193 til ársins 2021, en á árinu 2022 voru þær samtals 52.635 eða 4.386 á mánuði að meðaltali.

Viðtöl í þjónustumiðstöð

Tryggingastofnun er með þjónustumiðstöð í húsnæði sínu að Hlíðasmára 11, Kópavogi. Að meðaltali eru um fjórir sérfræðingar sem taka á móti fólki til ráðgjafar. Tryggingastofnun er oft fyrsta stopp margra sem eru að leita upplýsinga varðandi rétt sinn og sjá sérfræðingar um að leiðbeina þeim um réttar leiðir.

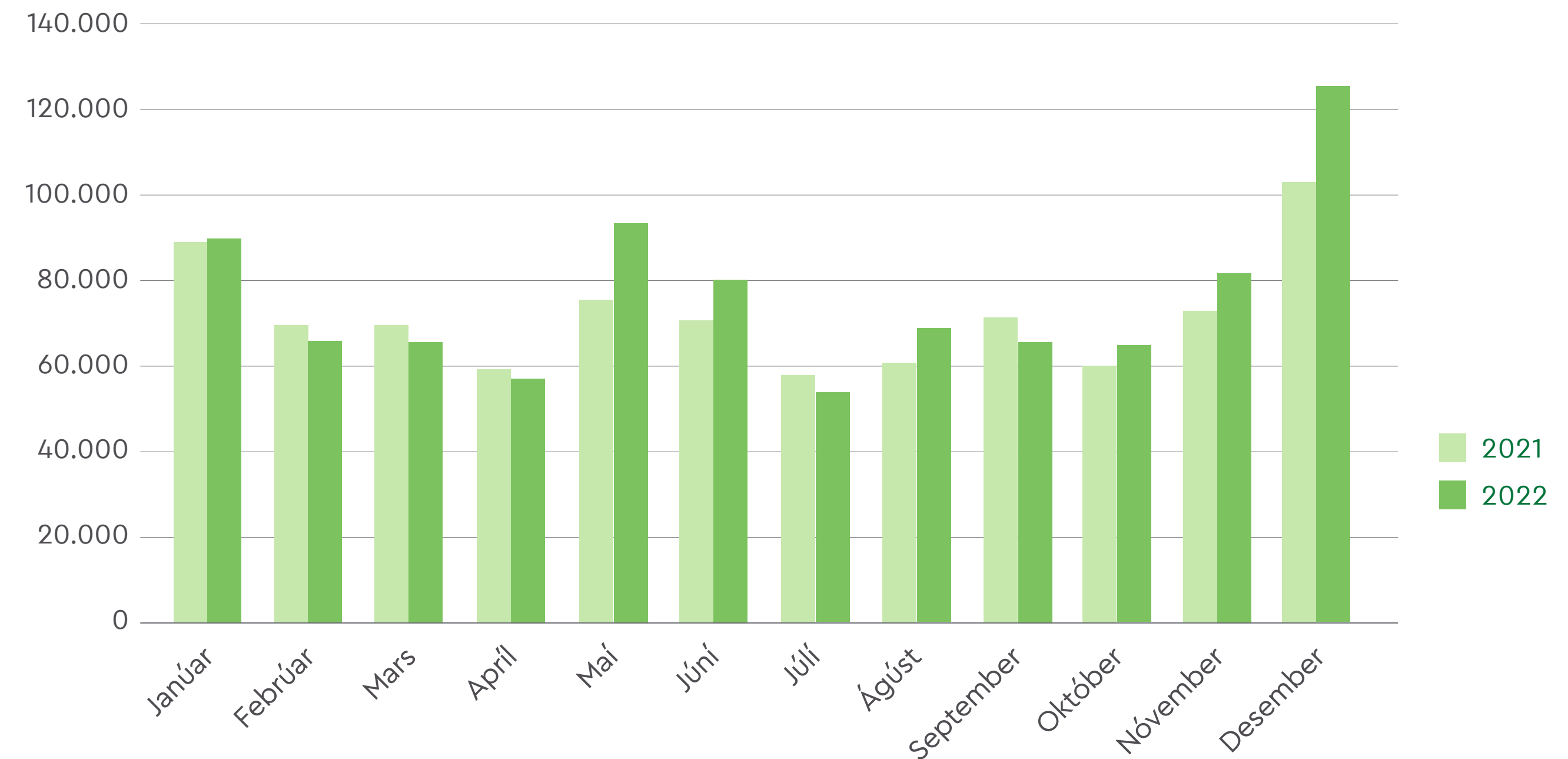
Viðtöl í þjónustumiðstöð TR voru að meðaltali 1.450 frá marsmánuði og fram til desember, en lokað var í þjónustumiðstöð í janúar og hluta febrúar vegna heimsfaraldurs.



14.955

viðtöl í
þjónustumiðstöð

Heimsóknir á tr.is



Árið 2022 voru samtals 910.600 heimsóknir á vefsíðu tr.is sem skiptist eftir mánuðum eins og myndin sýnir. Þetta er örlítill hækkun á milli ára en heimsóknir voru 859.000 árið 2021.

Mínar síður TR

Eitt af markmiðum TR undanfarin ár hefur verið að efla þjónustu á netinu enda felst í því mikið hagræði fyrir viðskiptavinum TR að geta sótt um sjálfir, hvar og hvenær sem er. Þjónustugáttin Mínar síður TR hefur verið eflað til muna og í dag eru allar umsóknir á vefnum. Þá sjáum við mikla aukningu í notkun á Mínum síðum á milli ára. Þegar notandi skráir sig inn á Mínar síður getur hann séð hvar málið hans er stadd eftir að umsókn hefur verið skilað til TR.



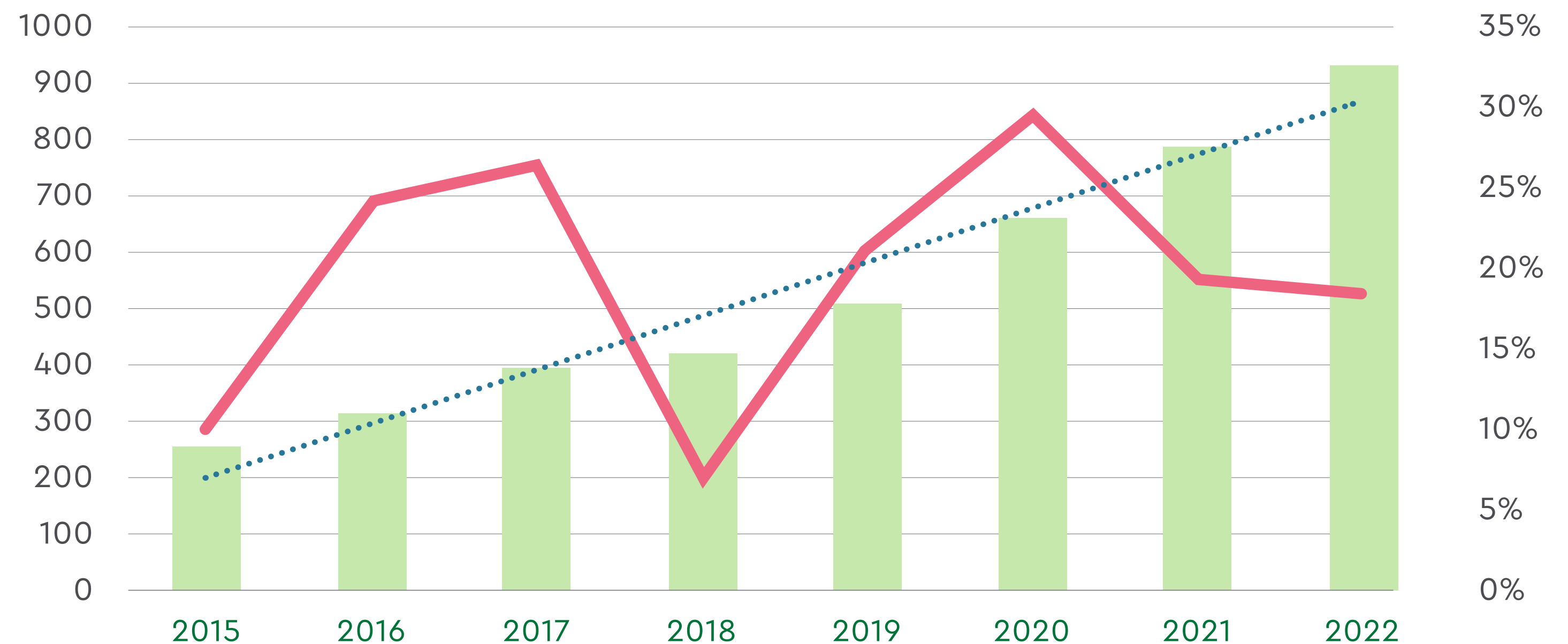
933.498

heimsóknir á árinu

18%

aukning frá fyrra ári

Fjöldi innskráninga og vöxtur milli ára á Mínum síðum TR



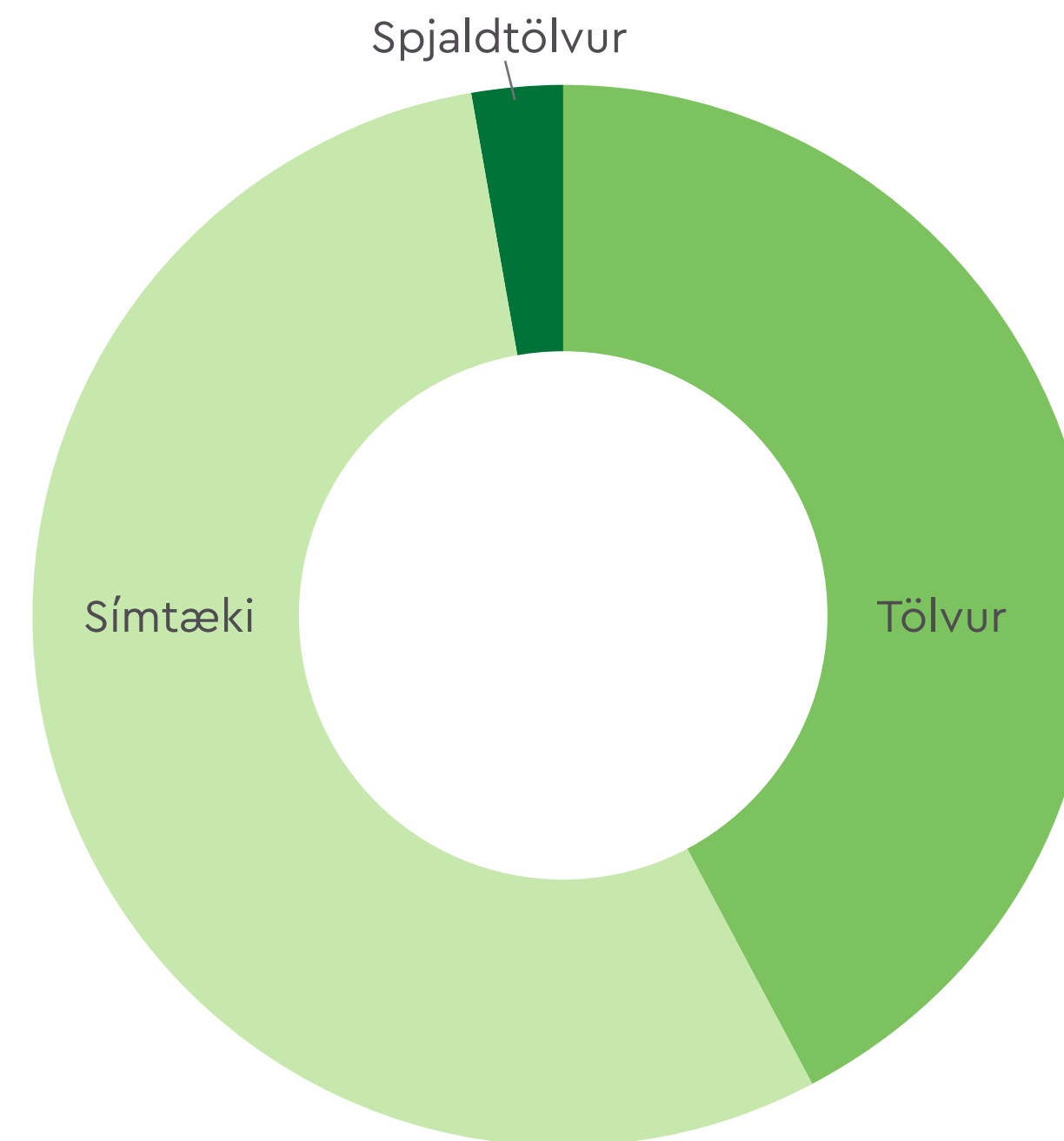
Mikil aukning hefur verið í notkun á Mínum síðum TR, en þar birtast öll skjöl vegna afgreiðslna og samskipta við viðskiptavinum.



Myndræn framsetning upplýsinga

Það skiptir okkur hjá TR miklu máli að viðskiptavinir fái sem bestar leiðbeiningar og upplýsingar á tr.is og því eru Mínar síður mikilvægar. Gefið var út kynningarmyndband um Mínar síður snemma á árinu og fékk það góðar viðtökur. Það sama er að segja um kynningarmyndband um töku ellilífeyris sem hefur gagnast mörgum vel við gerð umsókna um ellilífeyri.

Tæki notuð til innskráningar á Mínar síður TR



Ljóst er að viðskiptavinir TR nota snjallsíma í meira mæli en tölvur og spjaldtölvur til að heimsækja Mínar síður TR.

Facebook TR



Tæplega
71.000
vinir TR

20.000
síðuheimsóknir
á árinu 2022

Umboðsmaður viðskiptavina

Í lok ársins var starf umboðsmanns viðskiptavina TR sett á fót í því skyni að styrkja tengslin á milli viðskiptavina og TR. Markmiðið er að stuðla að umbótum í stjórnsýslu og þjónustu TR í þágu viðskiptavina og vinna að bættum starfsháttum þar sem jafnræði er virt í hvívetna og meðferð mála er í samræmi við lög og vandaða stjórnsýsluhætti.

Umboðsmaður viðskiptavina TR er þjónustuaðili sem nýtur faglegs sjálfstæðis í störfum sínum. Hjá umboðsmanni eru málin skoðuð hlutlaust og unnið að úrlausn þeirra eftir þeim leiðum sem í boði eru hjá TR hverju sinni.

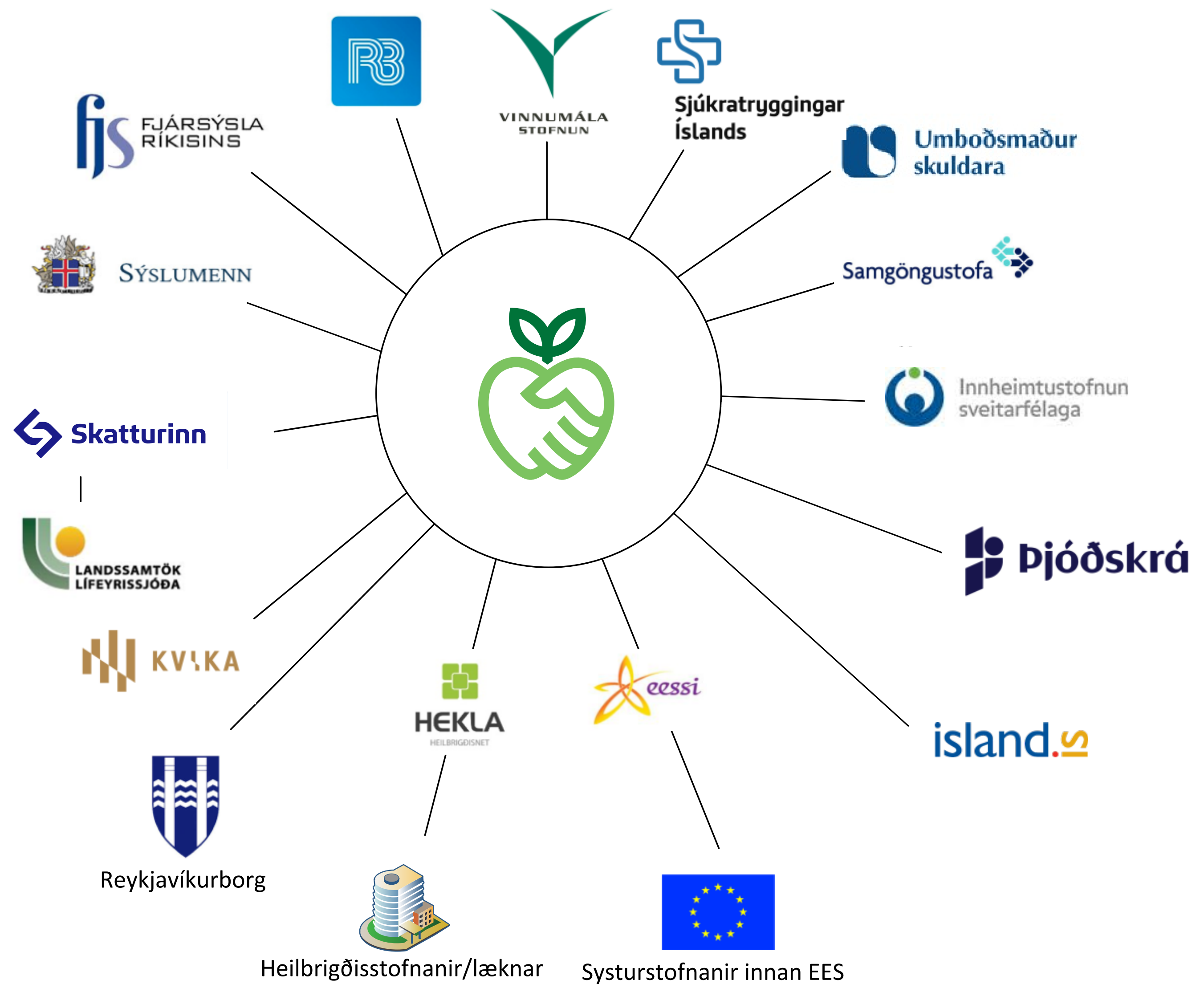
Starf umboðsmanns viðskiptavina felst í að veita leiðbeiningar um meðferð mála hjá TR og aðstoða þau sem telja sig ekki hafa fengið efnislega umfjöllun eða úrlausnir í samræmi við gildandi lög og reglur. Umboðsmaður veitir ráðgjöf um endurupptöku og kæruleiðir þegar þörf er á.

Þessi nýjung hefur fengið jákvæðar viðtökur og mun án efa halda áfram að vera til hagsbóta fyrir viðskiptavinum TR í framtíðinni.

[Skoða betur](#)

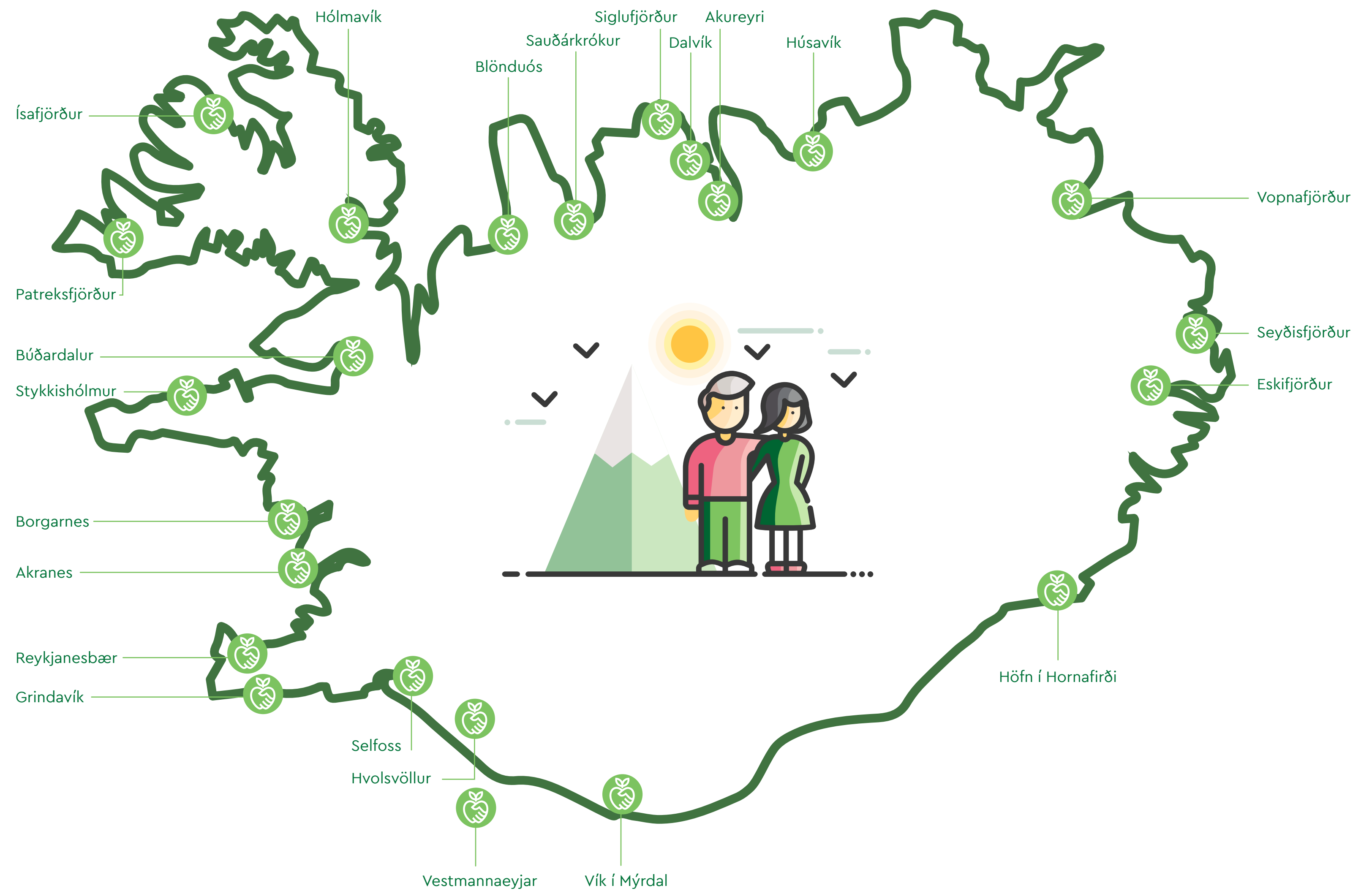
Stafræn samskipti

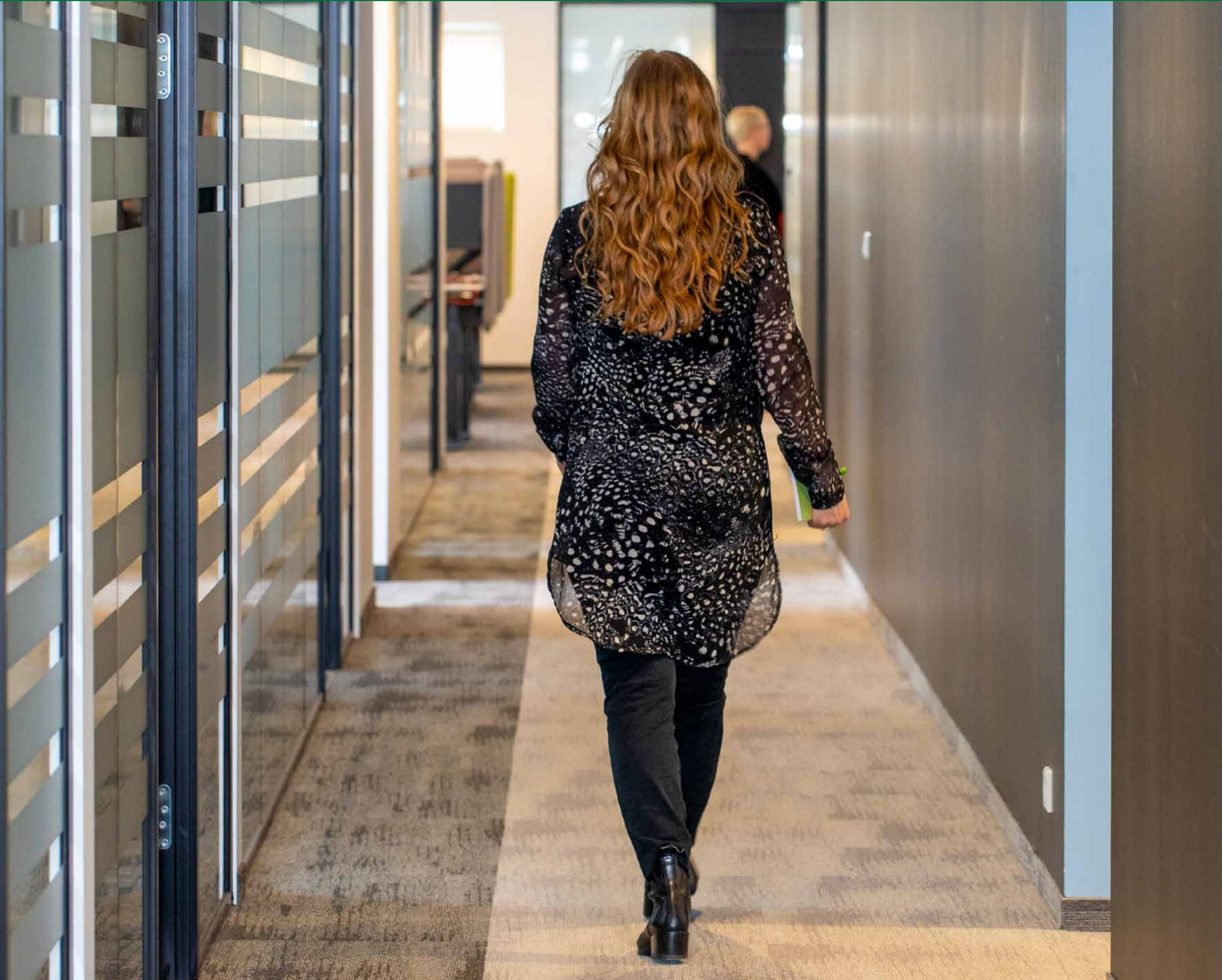
Tryggingastofnun á í samstarfi við fjölmarga aðila enda þarf TR aðgang að gögnum og upplýsingum frá ýmsum aðilum til vinnslu umsókna, s.s. vegna tekna, skattframtala og búsetu. Umfangsmikil vefþjónustusamskipti eru við fagaðila og stofnanir innanlands og utan.



Umboðsskrifstofur TR utan höfuðborgarsvæðisins

Sýslumenn utan höfuðborgarsvæðisins eru umboðsmenn TR og veita þjónustu fyrir hönd TR á sínum svæðum.





Endurreikningur og uppgjör

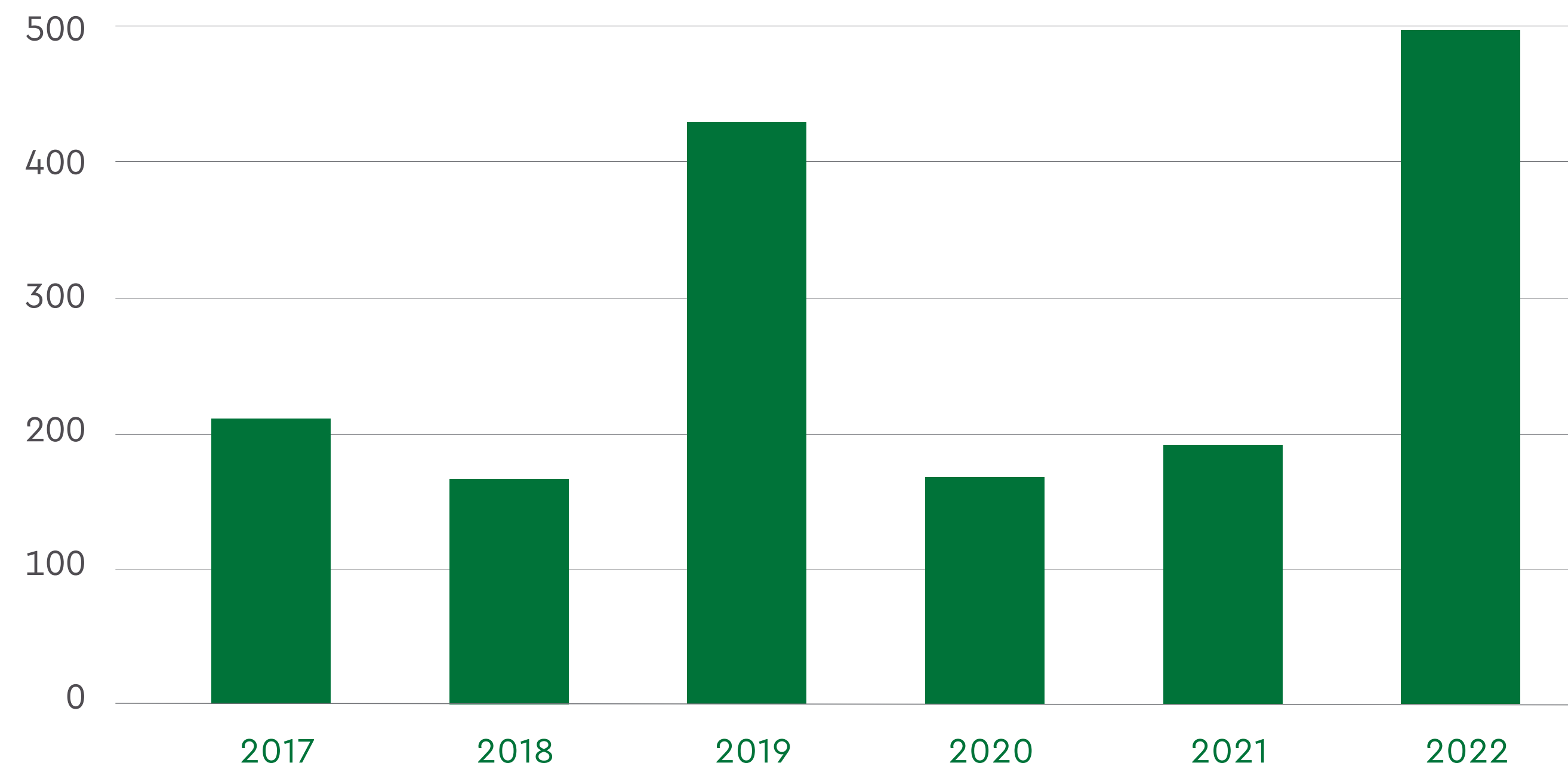
Lífeyrir er reiknaður út og greiddur á grundvelli tekjuáætlana. Að lokinni álagningu skattayfirvalda á hverju ári, framkvæmir TR uppgjör og eru þá bornar saman greiðslur sem lífeyrisþegar fengu við tekjur á staðfestu skattframtali.

Komi þá í ljós að greiðslur hafi verið of lágar myndast inneign og greiðir TR þá viðkomandi það sem upp á vantar. Komi hins vegar í ljós að of mikið hafi verið greitt myndast krafa sem TR innheimtir.

Samráðsnefnd

Hjá TR starfar sérstök samráðsnefnd sem fjallar um meðferð ofgreiðslna og hefur það hlutverk að taka ákvarðanir um niðurfellingar krafna. Þá getur nefndin einnig tekið ákvarðanir um frest á innheimtu og greiðsludreifingu. Sérstök heimild er til að fella niður kröfur sem myndast í endurreikningi samkvæmt 11. gr. reglugerðar nr. 598/2009. Þessi heimild á við um kröfur sem stofnast við endurreikning Tryggingastofnunar og er háð því skilyrði að sérstakar aðstæður séu fyrir hendi. Við mat á því hvað teljast sérstakar aðstæður er einkum litið til fjárhagslegra og félagslegra aðstæðna greiðsluþega og þess hvort hann var í góðri trú um greiðslurétt sinn. Það sama gildir um dánarbú eftir því sem við á. Þessi heimild var vel kynnt í bréfum frá TR á árinu 2022 og á heimasíðu, auk þess sem hægt var að sækja um niðurfellinguna rafrænt á Mínum síðum á TR. Merkjanlegur munur var á fjölda umsókna um niðurfellingu á milli ára eins og sjá má.

Fjöldi beiðna um niðurfellingu ár hvert 2017–2022





Kynning á meðferð séreignarlífeyris

Ellilífeyrisþegar eru langstærsti hópur greiðsluþega hjá TR eða um 39 þúsund einstaklingar á mánuði. Þegar breytingar verða á lögum eða reglugerðum sem varða þennan hóp er lögð áhersla á að veita sem bestar upplýsingar. Þannig var sent sérstakt bréf til allra ellilífeyrisþega hjá TR vegna breytinga á meðferð séreignarlífeyris um áramótin. Misjafnt var hvernig og hvort lífeyrissjóðir upplýstu viðskiptavini sína og því vildum við upplýsa okkar viðskiptavini beint og milliliðalaust um áhrif breytinganna.

Réttmæti greiðslna

Tryggingastofnun ber samkvæmt lögum að hafa eftirlit með greiðslum til að tryggja eins og kostur er að aðeins þeir sem uppfylla skilyrði laga fái greiðslur og að þær séu í samræmi við lög og reglur sem TR starfar eftir. Ennfremur að greiðslur séu réttar og framkvæmdar á réttan hátt.



Persónuvernd

Tryggingastofnun leggur áherslu á persónuvernd í störfum sínum með því að tryggja lögmæta, sanngjarna og gagnsæja meðferð persónuupplýsinga. Persónuupplýsinga skal einungis aflað í skýrt tilgreindum tilgangi og vinnsla þeirra takmörkuð við það sem nauðsynlegt er.

Persónuverndarfulltrúi var ráðinn til starfa hjá TR síðla árs 2022. Persónuverndarfulltrúi tryggir að persónuvernd sé útgangspunktur í öllu starfi og samskiptum TR. Meðal verkefna persónuverndarfulltrúa má nefna samskipti við stofnanir, starfsmenn og viðskiptavini, samningagerð og aðra skjalagerð, fræðslu og stefnumótun, gerð verklagsreglna og ráðgjöf. Persónuverndarfulltrúi tryggir að vernd og meðhöndlun persónuupplýsinga viðskiptavina TR séu alltaf í samræmi við gildandi lög og reglugerðir.

Erlend mál

Lífeyrisgreiðslur frá öðrum löndum

Þau sem hafa búið eða starfað erlendis gætu hafa áunnið sér lífeyrisréttindi í viðkomandi landi. Það skiptir máli varðandi réttindi og umsóknarferli hvort samningur sem tekur til lífeyristrygginga sé í gildi við viðkomandi land. TR er sá aðili hér á landi sem kemur að lífeyrisumsóknum til samningsríkja.

Lífeyrisþegar erlendis

Ellli- og örorkulífeyrisþegar sem eru búsettir í öðru EES landi halda rétti sínum til lífeyrisgreiðslna almannatrygginga. Þetta á ekki við um ýmiss konar uppbætur og greiðslur skv. lögum um félagslega aðstoð. Einstaklingur (brottluttur Íslendingur og/ eða erlendur ríkisborgari sem hefur búið og starfað á Íslandi) sem er búsettur erlendis í EES landi þegar hann nær lífeyrisaldri eða verður öryrki á að snúa sér til tryggingastofnunar í viðkomandi landi til að sækja um lífeyrisgreiðslur til Íslands. Viðkomandi stofnun sér síðan um að senda umsóknina til TR.

Flutningur milli landa - samningar

Ísland hefur gert milliríkjasamninga á sviði almannatrygginga við nokkur erlend ríki. Í þeim er meðal annars greint frá því hvernig réttindin ávinnast og geymast við flutning á milli landa. Einnig er vikið að því hver áhrif búseta getur haft á réttindi einstaklinga og þá sérstaklega hvaða réttindi ávinnast í öðru samningsríki og hvaða skyldur koma til. Samningarnir geta verið misjafnir milli landa.

Réttindi erlendis

Heimilt er að semja við önnur ríki og erlendar tryggingastofnanir um gagnkvæman rétt til þeirra hlunninda sem almannatryggingar veita. Markmið slíkra samninga er að stuðla að því að einstaklingar tapi ekki áunnum réttindum við flutning milli samningsríkjanna. Íslendingar sem hafa búið og/ eða starfað erlendis geta því hafa áunnið sér lífeyrisréttindi í viðkomandi landi. Brottluttir Íslendingar og/ eða erlendir ríkisborgarar sem hafa búið og/ eða starfað á Íslandi geta einnig átt réttindi á Íslandi.



Vefpula á tr.is

TR leggur áherslu á gott aðgengi allra að upplýsingum á tr.is og í upphafi ársins var innleidd nýjasta útgáfan af vefpula á tr.is í samstarfi við Blindrafélagið. Vefpulan er talgervill sem les upp texta af síðunni og auðveldar notendum að nýta sér upplýsingar á vefnum okkar.



A1 vottorð

A1 vottorð segir til um undir hvaða almannatryggingalöggjöf viðkomandi einstaklingur fellur meðan á erlendum starfstíma stendur. A1 vottorð er einungis notað á EES-svæðinu og er sönnun þess að starfsmaður falli undir tryggingalöggjöf þess lands sem gefur út vottorðið.

Erlent samstarf

Tryggingastofnun er í miklu samstarfi við erlenda aðila vegna lífeyrisréttinda milli landa, sér í lagi þar sem flutningur fólks milli landa hefur aukist jafnt og þétt undanfarin ár.

Jafnframt er norræn samvinna á sviði almannatrygginga mikilvæg og starfsfólk TR hittir starfsfólk norrænna samvinnustofnana reglulega þar sem farið er yfir hin ýmsu málefnasvið almannatrygginga á Norðurlöndum og sameiginleg verkefni til úrbóta fyrir starfsemi allra stofnana.

Tryggingastofnun er aðili að Alþjóðlegu almannatryggingasamtökunum (ISSA) en ISSA var stofnað árið 1927 undir merkjum Alþjóðavinnu- málafundunarinnar og er leiðandi alþjóðleg stofnun sem stuðlar að þróun almannatrygginga með því að efla samvinnu milli 320 ríkisstofnana og fjölmargra sérfræðinga frá 160 löndum. Tryggingastofnun hefur verið aðili að samtökunum frá árinu 1949.

Árið 2022 veitti ISSA ríkisstjórn Íslands viðurkenningu fyrir framúrskarandi árangur í almannatryggingum og fyrir að móta almannatryggingakerfi sem stuðlar að og hvetur til aukins jafnréttis.

Viđerum TR

Starfsmannafjöldi

Í lok árs 2022 störfuðu 98 hjá TR, 34 karlar og 64 konur. Meðalfjöldi stöðugilda á árinu voru 92 sem var um einu stöðugildi færri en árið áður. Starfsmannavelta á árinu 2022 var 15%.



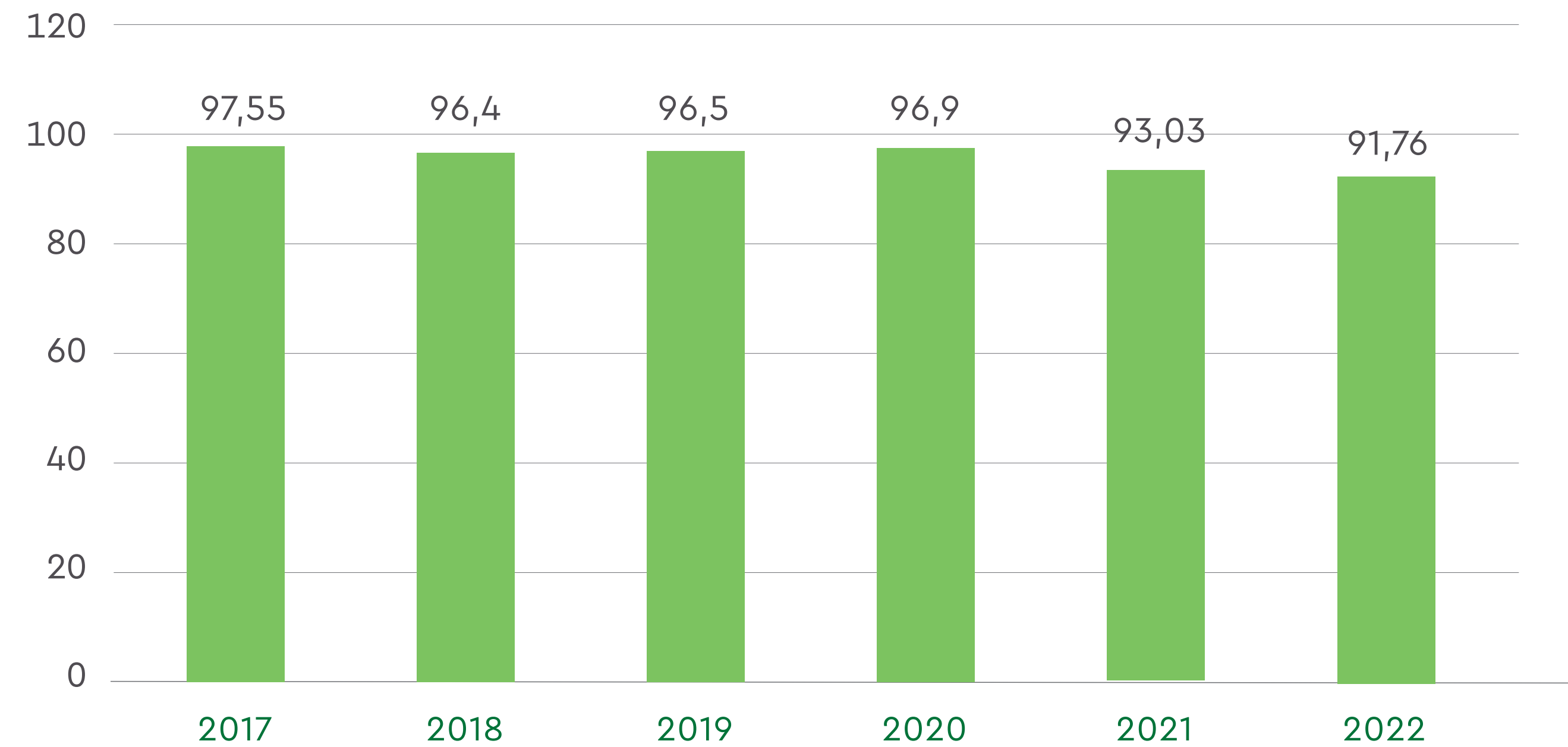
50 ár
er meðalaldur
starfsmanna



98
starfsmenn

Alls höfðu 68 starfsmenn lokið háskólamenntun en 72% þeirra höfðu lokið diplómanámi, meistaranámi eða doktorsprófi ofan á grunnám.

Stöðugildi



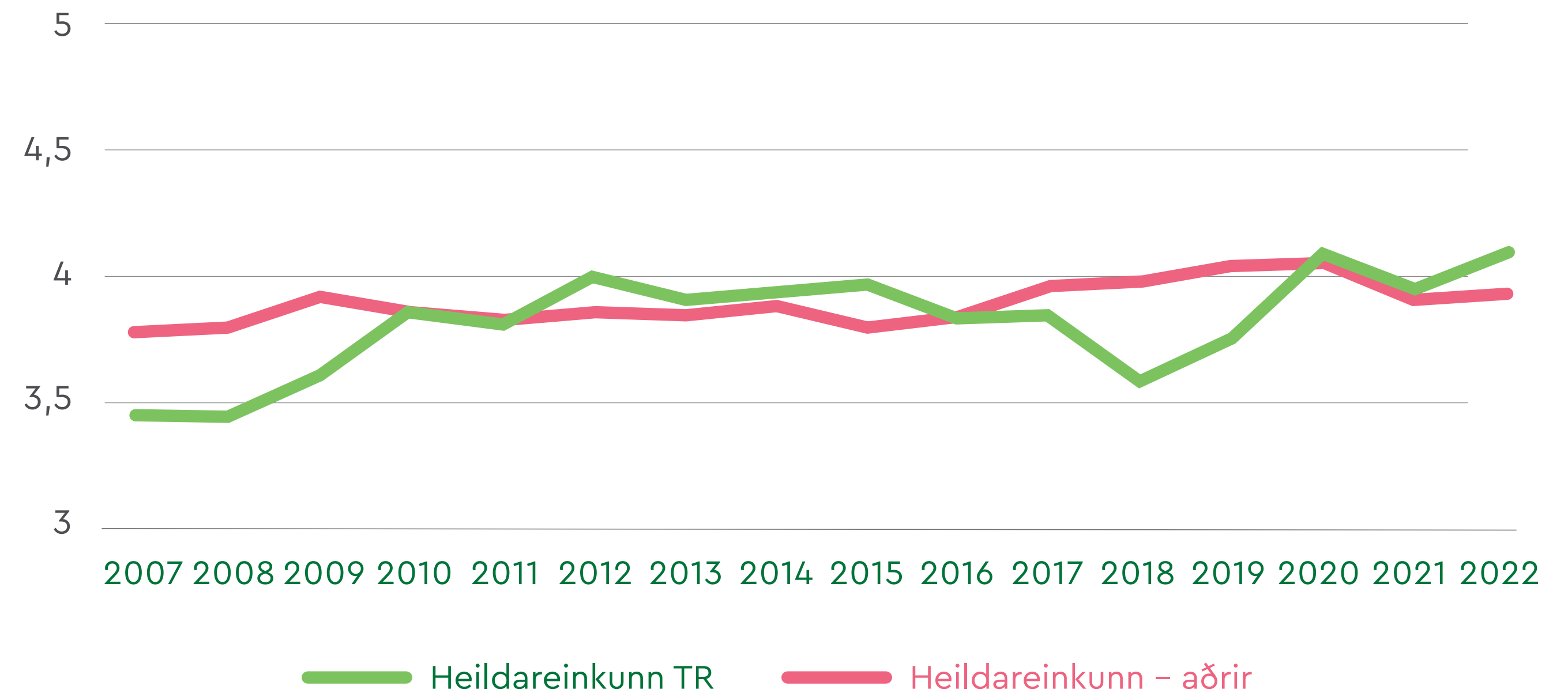


Vinnustaðamening

Hjá TR er lögð áhersla á virka þátttöku starfsfólks í verkefnum, frumkvæði og sveigjanleika en með því skapast góður jarðvegur til vaxtar og framþróunar. Stjórnendur TR eru meðvitaðir um að góð vinnustaðamening stuðlar að starfsánægju, bætir frammistöðu og eykur vellíðan í starfi.



Stofnun ársins – heildareinkunn



Vinnustaðamenning hjá TR er mæld með viðhorfskönnunum og á árinu hækkaði stofnunin sig í öllum þáttum nema einum í könnuninni Stofnun ársins. Heildarskor TR á árinu 2022 var 4,08 af 5 mögulegum en var árið áður 3,95. Starfsfólk er stolt af vinnustaðnum sínum (4,25), metur þann sveigjanleika sem í boði er (4,46), telur stofnuninni vera vel stjórnað (4,21) og segir að starfsandinn sé góður (4,37). Góðan árangur má rekja til þess frábæra hóps sem starfar hjá stofnuninni en hann býr yfir mikilli fagþekkingu, reynslu og hugmyndaauðgi.



Gott aðgengi fyrir pólskumælandi

Á vordögum var vefsíða á pólsku opnuð á tr.is til að bæta enn frekar þjónustu við sístækkandi hóp pólskumælandi viðskiptavina. Einu sinni í viku er pólskumælandi starfsmaður við ráðgjöf í þjónustumiðstöð TR og hefur sú þjónusta mælst vel fyrir og verið mikið notuð. Pólskumælandi fulltrúi frá TR var einnig með kynningu um almannatryggingar á fundum sem pólska sendiráðið stóð fyrir haustið 2022.

Jafnréttismál

TR leggur ríka áherslu á jafnréttismál og jafnréttisstefna stofnunarinnar á að stuðla að jafnri stöðu, jafnri virðingu og jafnrétti kynjanna. Jafnlaunakerfi TR er vottað skv. staðlinum ÍST 85:2012 en með því hefur verið innleitt verklag og skilgreind viðmið við ákvörðun launa þar sem hver og einn fær greitt fyrir starf sitt miðað við verðmæti þess óháð kyni, kynvitund eða öðrum ómálefnalegum ástæðum.

TR fékk á árinu viðurkenningu Jafnvægisvogar Félags kvenna í atvinnurekstri fyrir hlutfall kynja í stjórnendateymi stofnunarinnar en hjá TR er jafnt hlutfall kvenna og karla í framkvæmdastjórn.





Stefnur

TR hefur skýra stefnu í öllum helstu starfsþáttum og lögð er áhersla á eftirfylgd og árangur. Stofnunin hefur um árabíl unnið með stefnumiðaða áætlanagerð og sett sér markmið og árangursmælikvarða.

Þjónustustefna

Vefstefna

Persónuverndarstefna

Innheimtustefna

Mannauðsstefna

Jafnréttisstefna

Jafnlaunastefna

**Stefna og viðbragðs-
áætlun gegn einelti,
kynferðislegri áreitni,
kynbundinni áreitni
og ofbeldi**

Upplýsingatæknistefna

Upplýsingaöryggisstefna

Gæðastefna

**Umhverfis- og
loftslagsstefna**



Mörg stór umbótaverkefni voru unnin hjá TR árið 2022

Umbótaverkefni eru hluti af menningu og starfsemi TR. Það hefur alltaf verið lögð rík áhersla á umbætur og nýsköpun í þjónustu og rekstri og starfsfólk TR er umbótasinnað og annt um hvernig hægt er að bæta þjónustu og upplýsingagjöf.

Starfsemi og rekstur TR byggir í grunninn á stórum upplýsingatæknikerfum og grunnnum sem krefjast viðhalds, stanslausra uppfærslna og endurbóta. Upplýsingakerfin eru í raun grunnur að stafrænni þjónustu við viðskiptavini okkar. Lögð er áhersla á straumlínunumeningu og forgangsröðun verkefna til að nýta rekstrarfé sem best, en mæta þarf auknu álagi á starfsemina með breyttum ferlum og sjálfvirkni eins og kostur er.

Árangursmat er viðhaft innan TR og hefur reglulega verið farið í sjálfsmatsgreiningar á undanförunum árum. Árangursmælikvarðar hafa verið skilgreindir og þar er fylgst með fjölmörgum þáttum sem snúa að þjónustu við viðskiptavini. Upplýsingakerfi TR eru reglulega tekin út og gríðarleg áhersla er lögð á öryggi þeirra.

Gefin hefur verið út gæðahandbók sem er í stöðugri endurskoðun og eftirfylgni. Í kjölfar þjónustukannana og annarra ábendinga og/eða vísbendinga sem fram koma í könnunum og úttektum er farið í greiningarvinnu og mat á leiðum til úrbóta. Unnið er að umbótum svo hratt sem auðið er um leið og kjarnastarfseminni er sinnt. Árið 2022 var unnið markvisst að því að ljúka umbótum vegna ýmissa ábendinga s.s. frá hagsmunaaðilum og vegna úttekta.

Við umbætur er fyrst og fremst horft til þjónustu við viðskiptavini TR og hvernig er unnt að veita þjónustu til fjölmenns hóps með ólíkar þarfir. Við endurskoðun verkefna og mats á ferlum og skipulagi voru haldnar fjölmargar vinnustofur árið 2022 og skiptust þær í:

- Vinnustofur vegna hönnunar á nýrri stafrænni þróun sem fengið hefur nafnið Smári.
- Vinnustofur vegna endurbóta á ferlum í innri og ytri starfsemi.
- Vinnustofur til að auka þekkingu starfsfólks á hinum ýmsu viðfangsefnum.
- Vinnustofur til að auka fræðslu til almennings og fagaðila.



Meðal umbótaverkefna sem unnin voru á árinu:

- Áframhaldandi stafræn þróun í verkefninu Smári. Markmið verkefnisins er að endurbæta og endurskrifa viðmót kjarnakerfa TR í nýju þróunarumhverfi í takt við breytingar í hugbúnaðargerð.
- Skipulagi breytt til að auka flæði og skilvirkni.
- Aukin áhersla var lögð á upplýsingagjöf, fræðslu, tr.is og Mínar síður.
- Nýju sviði samskipta var komið á fót með aukinni áherslu á upplýsingagjöf.
- Nýtt starf umboðsmanns viðskiptavina var sett á laggirnar.
- Nýtt starf persónuverndarfulltrúa var komið á fót innan TR.
- Endurskoðun bréfa TR með það að markmiði að skýra orðalag og leiðbeiningar til lífeyrispega.
- Endurskoðun ferla vegna mats á örorku og endurhæfingu.
- Ákvörðun tekin og samstarf hafið við Ísland.is um flutning á tr.is og Mínum síðum til Ísland.is
- Tölfræði með Power BI á tr.is



Öll með í umbótum

Í umfangsmikilli starfsemi eins og hjá TR er í mörg horn að líta og nauðsynlegt að vera opin fyrir nýjungum og breytingum á vinnubrögðum og ferlum. Í vinnustofum sem ráðgjafafyrirtækið RATA leiddi haustið 2022 lagði allt starfsfólk sitt lóð á vogarskálarnar og var þá lagður grunnur að ýmsum umbótaferlum sem koma til framkvæmda á næstunni. Þar var rýnt í níu málaflokka undir styrkri leiðsögn ráðgjafafyrirtækisins RATA.

Málaflokkarnir sem voru teknir fyrir voru:

Ímynd og ásýnd, réttar greiðslur, leiðbeiningar til viðskiptavina, þjónustumiðstöðin, tölvupóstar, eftirlit, vinnustaðamenning, örorkumat og endurhæfing. Starfsfólk var mjög virkt í vinnustofunum og komu margar góðar umbótatillögur þar fram. Niðurstöður allra vinnustofanna voru birtar á innri vef og eru aðgengilegar starfsfólki þar. Ábyrgðaraðilar voru tilnefndir fyrir úrbótaverkefni til að fylgja þeim eftir.



Smári, stafræn þróun

Mikilvægu stafrænu umbótaverkefni var ýtt úr vör hjá TR á árinu 2021. Um er að ræða eitt viðamesta þróunarverkefnið hjá stofnuninni um þessar mundir. Árin 2021 og 2022 voru nýtt til undirbúnings, svo sem með vinnustofum, greiningarvinnu og gerð útboða. Árið 2022 hófst hönnun og smíði hins nýja kerfis. Markmið verkefnisins er að endurskrifa viðmót kjarnakerfa TR í nýju þróunarumhverfi í takt við breytingar í hugbúnaðargerð síðustu áratuga. Með þessu er verið að tryggja öryggi í starfseminni, einfalda aðgengi almennings að upplýsingum og bæta þjónustu. TR rekur eitt stærsta upplýsingakerfi á landinu og það er afar mikilvægt að það sé í takt

við nýjustu tækni og uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til slíkra kerfa í dag. Með því að breyta viðmóti kerfanna og uppfæra forritunarmáli þeirra er stuðlað að meira öryggi í vinnslu, sjálfvirknivæðingu ferla þar sem mögulegt er, skilvirkari þjónustu og hagræði í rekstri. Það liggur í hlutarins eðli að matskenndar ákvarðanir sem taka þarf um réttindi einstaklinga verða ekki sjálfvirknivæddar að fullu og þurfa sérfræðingar hjá stofnuninni því áfram að koma að slíkum ákvörðunum.



Gagnvirk tölfraði TR

TR veitir upplýsingar um tölfraði almannatrygginga sem geta nýst almenningi, stjórnvöldum, rannsakendum, hagsmunaaðilum og fjölmiðlum í umfjöllun um þennan viðamikla og mikilvæga málaflokk.

Tölfraðilegar upplýsingar úr gagnagrunnum TR voru gerðar aðgengilegar á gagnvirku formi á tr.is þann 1. desember síðastliðinn. Nú geta notendur skilgreint hvaða breytur þau vilja nota, t.d. aldur, kyn eða búsetu þegar tölfraði TR er skoðuð. Fjöldi viðskiptavina var rúmlega 81 þúsund á árinu og er hægt að kalla fram ýmsar áhugaverðar upplýsingar um þennan stóra hóp. Tölfraðin uppfærist mánaðarlega og því geta tölur breyst á milli mánaða, svo sem vegna afturvirkra greiðslna.

Lagabreytingar

Árið 2022 urðu ýmsar breytingar á lögum og reglugerðum sem snúa að TR. Með breytingu á lögum um greiðslutímabil endurhæfingarlífeyris var hámarkstímabil töku endurhæfingarlífeyris lengt úr 36 mánuðum í samtals 60 mánuði frá 1. janúar 2023. Markmið breytinganna er að tryggja einstaklingum endurhæfingarlífeyri til lengri tíma ef starfsendurhæfing með aukinni atvinnuþátttöku er enn talin raunhæf.

Fellt var á brott ákvæði reglugerðar nr. 1200/2018 um að fjárhæð sérstakrar uppbótar til framfærslu skyldi greiðast í samræmi við búsetu hér á landi. Breytingin var gerð í kjölfar dóms Hæstaréttar nr. 52/2021 og voru greiðslur leiðréttar til þeirra lífeyrisþega sem áður féllu undir ákvæðið.

Mótvægisáðgerðir stjórnvalda vegna verðbólgu komu einnig inn á borð TR en með þeim voru greiðslur skv. lögum um almannatryggingar og lögum um félagslega aðstoð hækkaðar um 3% frá 1. júní 2022. Eingreiðsla til örorku- og endurhæfingarlífeyrisþega var samþykkt á Alþingi í desember og greidd út hjá TR í sama mánuði. Desemberuppbætur til foreldra langveikra eða alvarlega fatlaðra barna og til maka- og umönnunarbótaþega voru ákvarðaðar með reglugerðum.

[Skoða betur](#)



Umhverfisskýrsla TR

Tonn CO₂ ígilda



TR hefur sett sér **umhverfis- og loftslagsstefnu** þar sem sett er markmið um 50% samdrátt í losun kolefnis í starfseminni árið 2030 miðað við árið 2019. Árið 2016 hóf TR innleiðingu á grænum skrefum í ríkisrekstri. Það var mikið ánægjuefni þegar Tryggingastofnun náði þeim merka áfanga að ljúka innleiðingu 5. og síðasta græna skrefsins í apríl 2022.

Einn hluti grænna skrefa er að halda grænt bókhald og að skila því til Umhverfisstofnunar. Eftir óhefðbundna tíma í starfseminni er reksturinn aftur að falla í eðlilegra horf að loknum heimsfaraldri og sér þess stað í losunartölum í grænu bókhaldi okkar. Heimsfaraldurinn hafði jákvæð áhrif á kolefnislosun í starfsemi TR sem dróst umtalsvert saman. Helstu ástæður minni losunar voru að flugferðir og önnur ferðalög lögðust nánast af. Þá var fátt starfsfólk á vinnustaðnum og því lítil rafmagns- og heitavatnsnotkun og magn úrgangs sem féll til dróst umtalsvert saman á tímum ströngustu samkomutakmarkana. Losun CO₂ ígilda minnkaði úr 11 tonnum árið 2019 í 3 tonn árið 2020.

TR skilar árlega 77% úrgangs til endurvinnslu og er stöðugt unnið að því að auka þekkingu og umhverfisvitund starfsfólks svo hækka megi hlutfall úrgangs sem skilað er aftur inn í hringrásarhagkerfið.

Hrint hefur verið af stað átaki í samgöngumálum og stendur starfsfólki nú meðal annars til boða að fá lánuð reiðhjól og rafmagnshjól sem eru í eigu TR. Samningur er við leigubílastöð um að leigubílar sem TR pantar skuli ganga fyrir vistvænum orkugjöfum, ef slíkur er til taks, fremur en bifreið sem gengur fyrir jarðefnaeldsneyti. Samgöngusamningum við starfsfólk hefur fjölgað enda er kapp lagt á að bjóða góða aðstöðu og jákvæða hvata fyrir starfsmenn til að hjóla í vinnuna. Þá hefur stofnunin sett upp hleðslustöðvar til að auðvelda starfsfólki sem kemur akandi til vinnu að skipta yfir í rafmagnsbíla.



Norrænir gestir

Hópur frá NAV í Noregi kom hingað til lands í vinnuferð í vor og voru fulltrúar TR beðnir um yfirlitskygningu á Íslenska velferðarkerfinu. Athyglisvert var fyrir starfsfólk TR að kynnast reynslu kolleganna og ræða við þá um sameiginlegt markmið okkar allra sem er að veita góða þjónustu.

Finnskir blaðamenn sem skrifa einkum um velferðarmál komu einnig í heimsókn til okkar í TR og fengu fræðslu um starfsemi TR og almannatryggingar á Íslandi.

Samningur við Sólheimasetur um kolefnisjöfnun

Það er forgangsmatariði að draga úr losun frá starfsemi TR og því er öll viðbótarlosun kolefnisjöfnuð. Stofnunin hefur samið við Sólheimasetur um kolefnisjöfnun á allri losun TR. Árið 2022 var losun á vegum TR 7 tonn CO₂ ígilda en ákveðið var að kaupa kolefnisefniseiningar fyrir 10 tonn til að leggja meira af mörkum til umhverfisins.

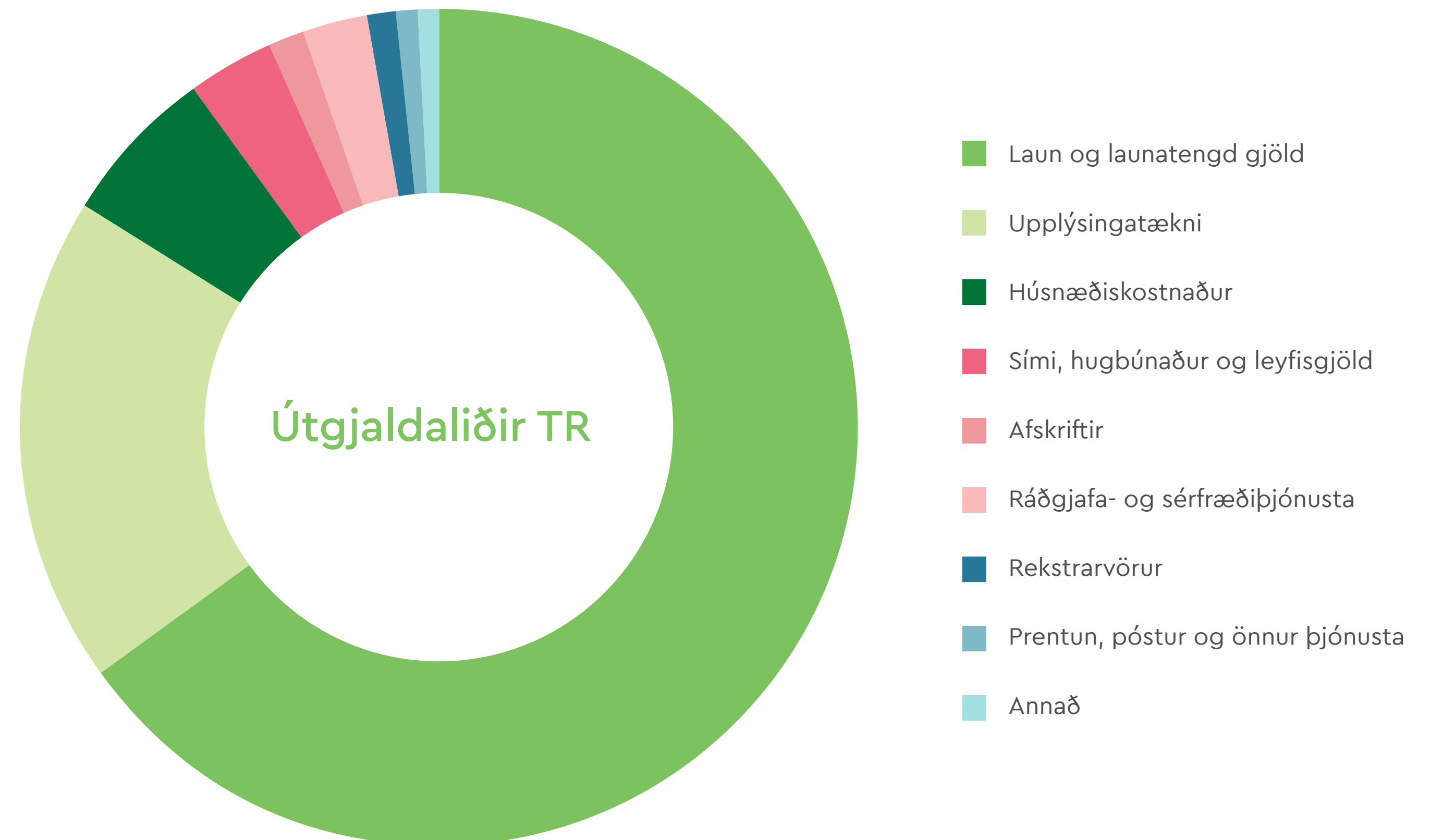


Rekstur á starfsemi TR

Á árinu 2022 var framlag til reksturs TR alls 1.811 milljónir króna sem er um 2,8% hækkun frá fyrra ári. Launakostnaður nam 1.127 milljónum króna sem er um 65% af rekstrarkostnaði. Gjöld ársins fyrir fjármagnsliði námu 1.730 milljónum króna samanborið við 1.639 milljónir árið áður, og var afkoma ársins 81 milljón króna.

Hrein eign í árslok nam 212 milljónum króna og heildareignir námu 583 milljónum. Á myndinni má sjá skiptingu rekstrarkostnaðar ársins 2022, en nánari upplýsingar um rekstur stofnunarinnar er að finna í ársreikningi.

Skoða ársreikning





Samtal við fagfólk

TR er í miklum samskiptum við fagfólk í ýmsum stéttum svo sem félagsráðgjafa, sálfræðinga, lækna o.fl. Til að efla og styrkja samstarfið hefur starfsfólk TR m.a. farið í heimsóknir til aðila eins og VIRK til að kynna einstök málefni. Það gerðum við t.d. í byrjun desember og fjölluðum þá um endurhæfingarlífeyri.

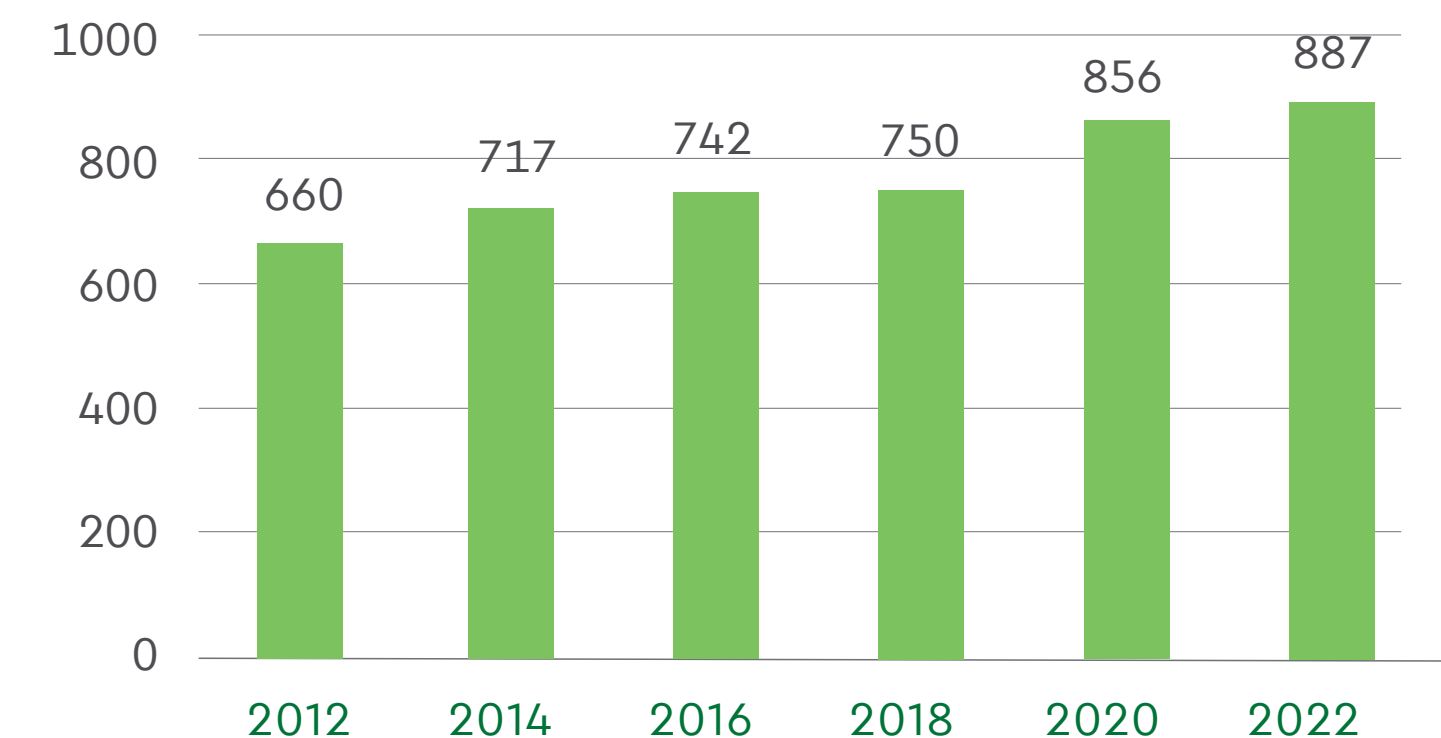
Í haust fengum við einnig góða heimsókn í Hlíðasmára frá Ráðgjafar- og greiningarstöðinni þar sem málefni barna hjá TR voru í brennidepli. Samtal og samvinna milli fagfólks og TR er okkur afar mikilvæg og því leggjum við áherslu á virk samskipti við þá fjölmörgu aðila sem koma að þjónustu við viðskiptavinum okkar.

Stöðugildi TR

34% aukning í fjölda viðskiptavina á stöðugildi frá 2012

Stöðugildi hjá TR voru að meðaltali 91,76 árið 2022. Stöðugildum hefur fækkað síðustu ár, en árið 2012 voru stöðugildin 97,6. Á sama árabili hefur viðskiptavinum fjölgað verulega, eða um 26,4%. Á myndinni má sjá fjölda viðskiptavina á hvert stöðugildi hjá TR. Viðskiptavinum á hvert stöðugildi hefur fjölgað úr 660 árið 2012 í 887 árið 2022 eða um 34,4%.

Fjöldi viðskiptavina á hvert stöðugildi starfsmanna TR





Stjórn

Samkvæmt almannatryggingalögum skipar ráðherra fimm manna stjórn Tryggingastofnunar ríkisins og skal einn skipaður formaður og annar varaformaður. Stjórn TR var skipuð 22. mars 2022.

Aðalmenn: Ólafur Þór Gunnarsson (formaður), Ásta Möller (varaformaður), Lilja Rafney Magnúsdóttir, Sigríður Ingibjörg Ingadóttir og Sverre Andreas Jakobsson.

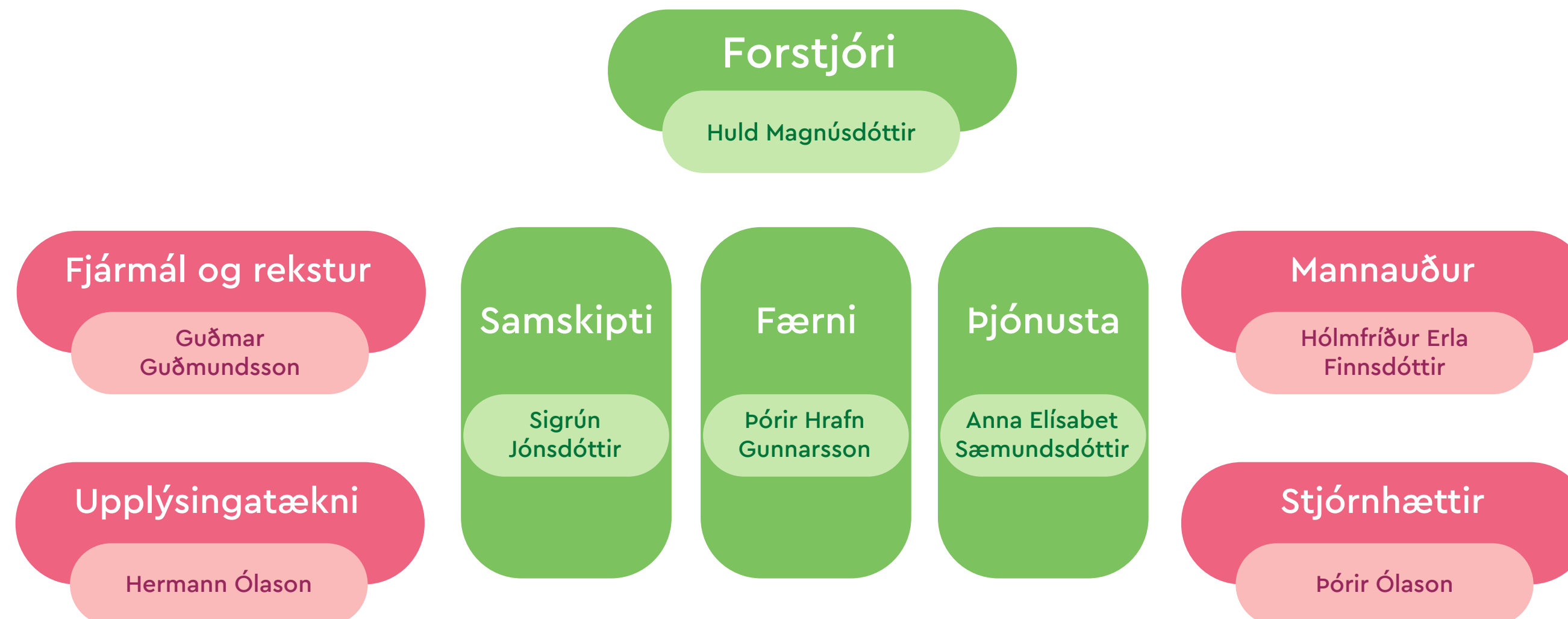
Varamenn: Erla Ólafsdóttir, Guðbjörg Sveinsdóttir, Gunnar Alexander Ólafsson, Halla Karen Kristjánsdóttir og Petrea Ingibjörg Jónsdóttir.

Frá vinstri: Lilja Rafney Magnúsdóttir, Sigríður Ingibjörg Ingadóttir, Ásta Möller, Ólafur Þór Gunnarsson og fremstur situr Sverre Andreas Jakobsson.

Skipurit



Sigrún Jónsdóttir, Guðmar Guðmundsson, Anna Elísabet Sæmundsdóttir, Hermann Ólafsson, Huld Magnúsdóttir, Þórir Ólafsson, Hólmfríður Erla Finnsdóttir, Þórir Hrafn Gunnarsson.





tr.is