

Datum

2023-11-27

FK 2022/022021

Försäkringskassans mål för långsiktig utveckling

Innehåll

Försäkringskassans mål för långsiktig utveckling	1
Inledning	3
Ett sammanhållet kundmöte	3
Mål 1	3
Effektiv förvaltning	3
Mål 2	3
Samarbete och samverkan för att stödja samhällsutvecklingen	4
Mål 3	4
Bidragsbrott	4
Mål 4	4
Beredskap, motståndskraft och digital suveränitet	5
Mål 5	5
Kompetensförsörjning och medarbetares förutsättningar	5
Mål 6	5

Inledning

Försäkringskassan har sex mål för sin långsiktiga utveckling och dessa fungerar som en inriktning för myndigheten med ett längre tidsperspektiv än vår treåriga verksamhetsplan. Målen för långsiktig utveckling visar vart vi är på väg som myndighet och ska ge oss en stabil kurs framåt. Målen i verksamhetsplanen kopplar till de långsiktiga målen.

Liksom verksamhetsplanen omfattar målen för långsiktig utveckling inte alla områden där det finns myndighetsgemensam styrning eller utvecklingsbehov.

Målen för långsiktig utveckling beslutades av styrelsen den 12 december 2023 och gäller tillsvidare. Målen kommer att ses över i samband med verksamhetsplaneringen inför perioden 2027-2029.

Ett sammanhållet kundmöte

Försäkringskassan behöver möta enskilda och partners på ett tydligt, hjälpsamt och vänligt sätt. Det behöver vara enkelt och effektivt att sköta sina ärenden. Information ska vara lättillgänglig och frågor ska besvaras snabbt, smidigt och säkert.

Mål 1

Alla som kommer i kontakt med oss får service, bemötande och information utifrån situation och individuella behov.

Mötet med enskilda och partners sker utifrån individuella behov och på ett snabbt, enkelt, tydligt, hjälpsamt, empatiskt och sammanhållet sätt där de känner igen sig oavsett kanal och förmån. Detta gäller även när de har kontakt med flera samhällsaktörer om sin situation. Det finns en offentlig digital service samordnad med andra myndigheter och organisationer där Försäkringskassan spelar en aktiv roll.

Rätt information hämtas från befintliga och säkra källor vilket ger korrekta beslut och korrekta utbetalningar till rätt mottagare i rätt tid. Våra myndighetsuppgifter i socialförsäkringen administreras genom ett digitaliserat och i huvudsak automatiserat flöde där medborgarna självständigt hanterar sina ärenden.

Effektiv förvaltning

Försäkringskassan bedriver en offentligt finansierad verksamhet och ska alltid sträva efter hög effektivitet och god hushållning med statens medel, god kvalitet och service till lägre kostnader. Den som söker ersättning eller stöd och hjälp av Försäkringskassan ska kunna få sina anspråk och behov prövade och tillgodosedda effektivt. Vi behöver därför ständigt utveckla vårt interna samarbete och vår informationsförsörjning. Verksamhetsinformation behöver vara tillförlitlig, korrekt, fullständig och användbar. Detta är en förutsättning för en korrekt förvaltning. Genom en god förmåga för utveckling av verksamhet och digitala verktyg kan vi bättre klara av nya uppdrag och vidareutveckla de befintliga.

Mål 2

Vi hanterar våra uppgifter med mycket hög kvalitet och effektivitet och kan snabbt anpassa och utveckla vår verksamhet för att möta nya och förändrade behov och uppdrag.

Försäkringskassans interna arbete och förvaltning är proaktiv och utgår från ett helhetsperspektiv. Vi har ett väl fungerande internt samarbete och det finns myndighetsövergripande samordning där det behövs. Vi differentierar vår verksamhet utifrån verksamhetslogik vilket gör oss effektiva i vårt arbete. Tydligt ansvar och tydliga mandat tillsammans med väl fungerande system bidrar till en förutsägbar och effektiv handläggning där våra egna fel är minimerade.

Digital verksamhetsutveckling tillsammans med säker informationsförsörjning och informationsutbyte leder till en effektiv förvaltning och möjliggör att vi kan använda data som strategisk resurs. Vi tänker långsiktigt och tar höjd för en korrekt hantering under verksamhetsinformationens hela livscykel. Detta bidrar till att förebygga, förhindra och upptäcka fel i tid. Våra it-stöd hämtar och hanterar den information som behövs och automatiserade kontroller används i alla ärendeflöden vilket gör det näst intill omöjligt att göra fel i sin ansökan.

Att Försäkringskassan har ett robust och datadrivet system gör att även externa aktörer kan komplettera och stödja varandras insatser.

Samarbete och samverkan för att stödja samhällsutvecklingen

Vi har redan i stora delar ett väl utarbetat samarbete med partners, men vi behöver ta ytterligare steg och vara den drivande parten i frågor där vi ser behov av det. Vi har en central roll i samhället och har erfarenheter och kunskap som vi i större utsträckning ska dela med oss av, inte enbart inom socialförsäkringsområdet.

Mål 3

Genom att vi tar ansvar för och är drivande i samarbeten, skapar vi goda förutsättningar för oss själva samtidigt som vi bidrar till samhällsutvecklingen.

Försäkringskassan har en central roll för att tillsammans med andra ansvara för utvecklingen och förvaltningen av en hållbar välfärd. Vi driver samarbete och utveckling, inte bara inom socialförsäkringen, utan även inom andra strategiskt viktiga områden där vi har erfarenhet och kunskap att bidra med.

Vår samverkan och samarbeten med etablerade och nya partner ger oss förutsättningar för detta. Vi är den självklara parten för diskussioner och kunskap om socialförsäkringssystemet och andra områden där vi har expertkunskap och bidrar till välgrundade politiska beslut.

Bidragsbrott

Missbruk, bidragsbrott och felaktiga utbetalningar drabbar i slutändan människor som behöver och har rätt till ekonomiskt stöd. Mycket stora ekonomiska värden går varje år förlorade på grund av att det allmännas tillgångar kommer personer till del som inte har rätt till dem.

Mål 4

Felaktiga utbetalningar på grund av bidragsbrott och missbruk förekommer endast i mycket liten omfattning och felaktigt utbetalade medel betalas tillbaka.

Vi känner till de sätt som finns för att angripa välfärdssystemen i allmänhet och socialförsäkringen i synnerhet. Det gör att vi ligger steget före och har åtgärder på plats innan brottslingar hittat nya sätt att försöka manipulera oss och vi bidrar till andra myndigheters motsvarande arbete. Den systemhotande bidragsbrottsligheten är undanröjd och vi upprätthåller en låg och balanserad risknivå.

Vi har de befogenheter som behövs för att samhället ska kunna döma och utmäta straff för bidragsbrottslighet. Vi arbetar systematiskt med att upptäcka, analysera och åtgärda försök till brottslighet mot socialförsäkringen vilket gör att vi kan förebygga, förhindra, upptäcka och ingripa mot brott.

Vi är framgångsrika i vårt arbete med att påverka attityder och värderingar i samhället så att det inte är accepterat att försöka lura samhället på pengar.

Beredskap, motståndskraft och digital suveränitet

Vår roll som en av de största utbetalande myndigheterna i staten gör vår verksamhet systemkritisk. Detta betyder att riskhantering, kontinuitetsplanering, beredskapsförmåga och vår roll inom totalförsvaret och civilförvarsplaneringen är av största vikt.

Mål 5

Vi har mycket god förmåga att uthålligt upprätthålla vår samhällsviktiga verksamhet under svåra påfrestningar, inklusive krig.

Vi är väl rustade för att motstå och hantera hot och risker, förebygga sårbarheter, hantera fredstida krissituationer och genomföra våra uppgifter vid höjd beredskap och krig. Alla medarbetare har ett högt säkerhetsmedvetande i det löpande arbetet. Vår verksamhet präglas av goda marginaler och en hög grad av flexibilitet och anpassningsförmåga när omvärldsläget kräver det.

Våra it-stöd och digitala service svarar upp mot mycket högt ställda krav på säkerhet, robusthet och digital suveränitet. Försäkringskassans digitala lösningar samverkar både nationellt och internationellt med annan offentlig verksamhets infrastruktur, informationsutbyte och centrala lösningar. Vi kan snabbt och effektivt hantera avvikelser och störningar när de trots allt sker.

Utifrån vår roll i beredskapssystemet bidrar vi till att totalförsvaret utvecklas och stärks.

Kompetensförsörjning och medarbetares förutsättningar

För att kunna utföra sitt uppdrag på bästa sätt behöver Försäkringskassan vara en attraktiv arbetsgivare och en attraktiv arbetsplats med en långsiktig och hållbar kompetensförsörjning, i syfte att ha rätt kompetens på rätt plats och vid rätt tidpunkt i alla delar av myndigheten.

Mål 6

Vi har chefer och medarbetare med rätt kompetens och förutsättningar så att vi kan utföra vårt uppdrag.

Chefer och medarbetare har den kunskap och de förmågor som krävs för uppdraget samt rätt förutsättningar i form av mandat utifrån sina respektive roller. De tar ansvar för både det egna och gemensamma uppdraget och det resultat som behöver uppnås.

Vår kompetensförsörjning är integrerad i verksamheten. Kompetensen utvecklas kontinuerligt för att motsvara förändrade krav i uppdraget och den digitalisering vi står inför.

Försäkringskassan är en attraktiv arbetsgivare där chefer och medarbetare trivs på arbetet och har en god arbetsmiljö.