

## Aðgerðir Tryggingastofnunar vegna Covid-19

Tryggingastofnun er rafræn þjónustustofnun sem getur sinnt öllum viðskiptavinum til fulls með fjarþjónustu.

Innri starfsemi stofnunarinnar er nánast pappírslaus, verkferlar stafrænir eða rafrænir og húsnæðið býður upp á sveigjanlega starfsemi.

Unnið er samkvæmt viðbragðsáætlun og staðan tekin daglega á fjarfundum yfirstjórnar aðgerða.

Leiðarljós aðgerða eru:

- 1. Að bjóða viðskiptavinum aukna fjarþjónustu og aðstoða þá við að nýta sér hana, enda um viðkvæman hóp að ræða þar sem margir eru í aukinni áhættu á að smitast**
- 2. Tryggja samfelldan rekstur stofnunarinnar**

Unnið er náið með helstu hagsmunafélögum viðskiptavina svo sem ÖBÍ, Þroskahjálp og Landsamtökum eldri borgara. Aðgerðir eru kynntar og óskað eftir ábendingum. Samstarfið hefur verið afar ánægjulegt.

Forstjóri er í daglegum samskiptum við sýslumenn til að samhæfa starfsemina í umboðum TR um allt land.

Viðbrögð við aðgerðum TR vegna neyðarstigs almannavarna hafa hingað til verið mjög jákvæð.

### Aðgerðir sem þegar hefur verið gripið til:

#### Breytt og aukin þjónusta við viðskiptavini

**08.03** – Hvatt til notkunar rafrænna samskipt á vef TR.

<https://www.tr.is/tryggingastofnun/frettir/nanar/717/hvetjum-til-notkunar-rafraenna-samskipta>

**09.03** – Ítrekuð hvatning til að nýta rafræn samskipti, þau sérstaklega kynnt og eflað m.a. með aukinni símsvörun og aðstoð við að nýta rafræn samskipti á Mínum síðum stofnunarinnar.

Afgreiðslu TR í Hlíðasmára lokað til að koma í veg fyrir smit hjá viðkvæmum hópi viðskiptavina.

<https://www.tr.is/tryggingastofnun/frettir/nanar/719/aukin-fjarthjonusta-afgreidslan-lokud-medan-neydarstig-almannavarna-varir>

#### Breytt starfsemi hjá TR í Hlíðasmára – til að tryggja samfelldan rekstur

**10.03** - Starfsmönnum stofnunarinnar skipt upp í sjálfbæra starfshópa til þess að tryggja samfelldan rekstur ef starfsmenn veikjast. Húsnæðinu skipt upp í sjö vinnuverndarsvæði fyrir hópana. Ekki er um að ræða sóttkví, en engin bein samskipti eru á milli svæða og starfshóparnir því einangraðir í húsnæði.

**11.03** – Hópaskiptingin virkjuð og komið á algerum aðskilnaði vinnuverndarsvæða. Hóparnir fara ekki á sama tíma í mat. Mötuneytið er sótthreinsað á milli hópa og engin almenn rými eru samnýtt.

Allir fundir – innanhúss sem og fundir með ytri aðilum eru fjarfundir.

Ef upp kemur sýking hjá starfsmanni þá þarf einungis að senda hans hóp heim í sóttkví og starfsemin getur þá gengið áfram, en vissulega hægar.

Enn höfum við ekki misst starfsmann og brýnum fyrir fólki að sýna fyllstu aðgát og hreinlæti þannig að til þess komi svo seint sem mögulegt er.

11.03.2020

Sigríður Lillý Baldursdóttir, forstjóri