

RÍKISENDURSKOÐUN

Tryggingastofnun ríkisins og staða almannatrygginga

Eftirfylgni 2023



Desember 2023

Efnisyfirlit

Inngangur	3
Samantekt og niðurstöður	4
Tryggingastofnun ríkisins og staða almannatrygginga.....	5
Úrbótatillögur í skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2020 og viðbrögð.....	5

Inngangur

Í samræmi við viðurkennda endurskoðunarstaðla fyrir opinbera aðila fylgir Ríkisendurskoðun eftir niðurstöðum stjórnsluúttekta sinna eftir því sem við á, sbr. 9. gr. laga nr. 46/2016 um ríkisendurskoðanda og endurskoðun ríkisreikninga. Tilgangur slíkrar eftirfylgni er að kanna hvort þeir annmarkar sem úttektir hafa leitt í ljós séu enn til staðar og hvort tillögur ríkisendurskoðanda til úrbóta hafi náð fram að ganga.

Samantekt og niðurstöður

Skýrslan var unnin að beiðni Alþingis sem óskaði eftir því að kannað yrði hvernig Tryggingastofnun hefði tekist að uppfylla hlutverk sitt samkvæmt lögum um almannatryggingar og félagslega aðstoð, sem og aðrar lögbundnar skyldur sínar. Ríkisendurskoðun leitaðist við að svara spurningum Alþingis sem m.a. lutu að því hvort starfsemi Tryggingastofnunar og þær verklagsreglur sem stofnunin hefði sett sér um meðferð stjórnsýslumála væru í samræmi við sjónarmið um málefnalega og viðurkennda stjórnsýsluhætti. Árangur Tryggingastofnunar við framkvæmd lífeyrstrygginga almannatrygginga var tekinn til skoðunar og mat lagt á stuðning félagsmálaráðuneytis við starfsemi stofnunarinnar. Þá var farið yfir viðbrögð ráðuneytisins við athugasemdum um meinbugi á lögum og reglugerðum sem torvelað gætu störf Tryggingastofnunar og kannað hvort framlög ríkisins til stofnunarinnar tryggðu með fullnægjandi hætti að hún gæti sinnt hlutverki sínu.

Lagðar voru fram sjö tillögur til úrbóta. Þær voru á ábyrgðarsviði félagsmálaráðuneytis og Tryggingastofnunar ríkisins. Þær sneru m.a. að því að bæta málsmeðferð við töku ákvarðana, auka hlutfall viðskiptavina sem fá réttar greiðslur, ljúka heildarendurskoðun á lögum um almannatryggingar og heildarstefnumótun í lífeyrismálum.

Að mati Ríkisendurskoðunar hafa félags- og vinnumarkaðsráðuneyti og Tryggingastofnun brugðist við hluta ábendinga embættisins frá 2020. Nú er til að mynda hægt að sækja um niðurfellingu krafna rafrænt, verklag tengt endurhæfingu og örorku hefur verið bætt og búið er að koma á fót stöðu umboðsmanns viðskiptavina Tryggingastofnunar. Ríkisendurskoðun telur því ekki ástæðu til að ítreka þrjár af sjö ábendingum frá 2020 en bendir á að heildarendurskoðun laga um almannatryggingar er enn ólokið, enn þarf að auka hlutfall viðskiptavina sem fá réttar greiðslur, mikilvægt er að ljúka heildarstefnumótun í lífeyrismálum auk þess sem nógildandi fyrirkomulag þess efnis að rekin séu umboð fyrir Tryggingastofnun hjá sýslumannsembættum landsins hefur ekki verið endurskoðað. Ríkisendurskoðun mun fylgjast áfram með framvindu mála.

Tryggingastofnun ríkisins og staða almannatrygginga

Skýrslan [Tryggingastofnun ríkisins og staða almannatrygginga](#) (ágúst 2020) var unnin að beiðni Alþingis og á grundvelli laga nr. 46/2016 um ríkisendurskoðanda og endurskoðun ríkisreikninga. Óskaði Alþingi m.a. eftir því að kannað yrði hvernig Tryggingastofnun hafi tekist að uppfylla hlutverk sitt samkvæmt lögum um almannatryggingar og félagslega aðstoð, sem og aðrar lögbundnar skyldur sínar. Þá var óskað eftir því að í skýrslu Ríkisendurskoðunar kæmi fram:

- ✓ Hvort starfsemi Tryggingastofnunar og þær verklagsreglur sem stofnunin hefur sett sér um meðferð stjórnáskilumála sé í samræmi við sjónarmið um málefnalega og viðurkennda stjórnáskiluhætti.
- ✓ Mat á árangri Tryggingastofnunar við framkvæmd lífeyrstrygginga almannatrygginga samkvæmt lögum um almannatryggingar og framkvæmd laga um félagslega aðstoð.
- ✓ Mat á stuðningi félagsmálaráðuneytis við starfsemi Tryggingastofnunar ríkisins og mat á viðbrögðum ráðuneytisins við athugasemdum um meinbugi á lögum og reglugerðum sem torvelað gætu störf Tryggingastofnunar.
- ✓ Hvort framlög ríkisins til stofnunarinnar tryggji með fullnægjandi hætti að hún geti sinnt því hlutverki sem henni er falið.
- ✓ Ábendingar um aðgerðir sem grípa verður til svo að Tryggingastofnun ríkisins geti sem best sinnt lögbundnu hlutverki sínu og tryggt vandaða og málefnalega stjórnáskilslu í starfsemi sinni.

Úttekt Ríkisendurskoðunar miðaði að því að svara þessum spurningum.

Úrbótatillögur í skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2020 og viðbrögð

Í skýrslu sinni árið 2020 lagði Ríkisendurskoðun fram sjö tillögur til úrbóta. Sú fyrsta laut að nauðsyn þess að bæta málsmeðferð við töku ákvarðana.

Bæta þarf málsmeðferð við töku ákvarðana

Tryggja þarf að málsmeðferðarreglur almannatryggingalaga og stjórnáskilulaga séu virtar í hvívetna við afgreiðslu mála. Dæmi um aðgerðir sem gætu bætt frammistöðu Tryggingastofnunar eru að tryggja að mál sé nægjanlega rannsak- að áður en ákvörðun er tekin, að viðskiptavinum sé leiðbeint um möguleikann á niðurfellingu krafna vegna sérstakra aðstæðna og að a.m.k. tveir starfsmenn komi að lokaákvörðunum stofnunarinnar. Þá er brýnt að Tryggingastofnun efli upplýsingagjöf til viðskiptavina og endurskoði framsetningu bréfa sinna ásamt því að bæta þjónustu við ört vaxandi hóp viðskiptavina sem þarf upplýsingar á öðru tungumáli en íslensku.

Í svörum sínum árið 2020 tók félagsmálaráðuneyti undir þessa ábendingu og benti á að í V. kafla almannatryggingalaga væri fjallað um leiðbeiningar- og upplýsingaskyldu og eftirlitsheimildir. Þar væri mikil áhersla lögð á vandaða málsmeðferð Tryggingastofnunar. Enn fremur benti ráðuneytið á að í 37. og 38. gr. væru ítarleg ákvæði um leiðbeiningarskyldu stofnunarinnar

gagnvart umsækjanda og um að mál séu nægjanlega upplýst áður en ákvörðun um bótarétt er tekin. Benti ráðuneytið á að það ákvæði stjórnáskilulaga skyldi gilda nema veittur væri betri réttur samkvæmt lögnum, sbr. 47. gr. laganna. Að mati ráðuneytisins hefði Tryggingastofnun bætt ferla sína hvað þetta varðar en stöðugra umbóta væri þörf á þessu sviði.

Í svörum sínum árið 2020 tók Tryggingastofnun undir mikilvægi þess að stjórnáskilulaga stofnunarinnar væri vönduð, upplýsingagjöf og leiðbeiningaskyldu væri vel sinnt, mál væru rannsökuð til hlítar og almennar málshraðareglur virtar. Þá tók hún undir mikilvægi þess að vandað væri til afgreiðslu mála. Varðandi ábendingu um leiðbeiningar um niðurfellingu krafna tók Tryggingastofnun fram að hún væri í samræmi við breytingar sem þegar væru í vinnslu. Ábending um sjálfvirkan útreikning vaxta á leiðréttar bætur yrði hins vegar tekin til skoðunar með félagsmálaráðuneyti. Ábending um að tveir starfsmenn kæmu að lokaákvörðun gæti líka styrkt innra eftirlit en myndi hafa töluverðan aukinn kostnað í för með sér. Stofnunin hefði lagt sérstaka áherslu á auknar rafrænar forsendugreiningar til að tryggja réttar afgreiðslur mála. Í þessu sambandi þyrfti jafnframt að huga að vinnulagi í umboðum, þar sem víða væri aðeins einn starfsmaður sem sinnti verkefnum fyrir Tryggingastofnun, svo að afgreiðslutími lengdist ekki um of. Þá benti Tryggingastofnun á að skýr framsetning bréfa og texta á heimasíðu og öflug upplýsingagjöf væru verkefni sem stöðugt þyrfti að sinna. Loks tók stofnunin undir ábendingu um að auka þyrfti upplýsingar á öðru tungumáli en íslensku. Reynslan hefði sýnt að þjónusta og ráðgjöf Tryggingastofnunar á pólsku á undanförunum árum hefði verið vel tekið.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar árið 2023 er tekið undir mikilvægi þess að stjórnáskilulaga stofnunarinnar sé vönduð, upplýsingagjöf og leiðbeiningaskyldu sé vel sinnt, mál séu rannsökuð til hlítar og almennar málshraðareglur virtar. Þá er tekið undir mikilvægi þess að stofnunin vandi til afgreiðslu mála.

Fram kemur að nú sé hægt að sækja um niðurfellingu á kröfu með rafrænum hætti á *Mínum síðum* Tryggingastofnunar auk þess sem nú er sérstaklega bent á þann möguleika í bréfum með tilkynningu um niðurstöðu uppgjors. Breytingarnar hafa leitt til að upplýsingar um heimild skv. 11. gr. reglugerðar nr. 598/2009 hafa skilað sér betur til lífeyrisþega. Umsóknum um niðurfellingu krafna á þeim grundvelli fjölgaði sem dæmi úr 192 árið 2021 í 498 árið 2022 og heildarfjárhæð niðurfelldra krafna hækkaði á sama tíma úr 22 m.kr. í 72 m.kr.

Þá benda ráðuneytið og Tryggingastofnun á að rétt sé að koma því á framfæri að bætt verklag hjá stofnuninni í málaflokkum eins og endurhæfingu og örorku, þar sem teknar eru matskenndar ákvarðanir, felist í því að teymi yfirfara ákvarðanir og oftast en ekki hafa nokkrir starfsmenn yfirfarið mál þegar til ákvörðunar kemur. Þannig hafi nýtt verklag verið kynnt starfsfólki Tryggingastofnunar þar sem tveir starfsmenn munu eftirleiðis ávallt koma að matskenndum ákvörðunum og staðfesta með undirritun á tilkynningar um þær.

Loks benda ráðuneytið og Tryggingastofnun á að upplýsingagjöf til skjólstaðinga stofnunarinnar hafi verið verulega eflað og með nýju skipuriti og skipulagi Tryggingastofnunar, sem tók gildi 1. nóvember 2022, hafi verið komið á fót samskiptasviði sem hefur það hlutverk að efla upplýsingagjöf og leiðbeiningar til viðskiptavina. Fjöldmörg námskeið og kynningar fyrir almenning og fagfólk hafi verið haldin og mörg slík á dagskrá næstu mánuði. Enn fremur sé heimasíða stofnunarinnar í uppþærslu og verði flutt yfir á island.is. Í ljósi þess flutnings sé hafin umfangsmikil greiningar- og þróunarvinna varðandi efni og efnistöð. Nýtt útlit og efnistöð á öllu efni Tryggingastofnunar, þ. á m. bréfum, er í vinnslu og umbótateymi vinnur að endurritun

bréfa með áherslu á skýrar og upplýsandi leiðbeiningar til viðskiptavina. Samhliða því er unnið að því að auka upplýsingar á erlendum tungumálum. Tryggingastofnun veitir nú þegar töluvert mikið af upplýsingum og þjónustu á pólsku og í farvegi er að bæta upplýsingar á ensku.

Hvað hefur gerst: Nú er hægt að sækja um niðurfellingu á kröfu með rafrænum hætti og verklag í málaflokkum á borð við endurhæfingu og örorku hefur verið bætt. Upplýsingagjöf til skjólstæðinga Tryggingastofnunar hefur verið eflid og nýju samskiptasviði verið komið á fót. Loks er ný heimasíða í smíðum.

Önnur tillaga Ríkisendurskoðunar fjallaði um að auka þyrfti hlutfall viðskiptavina sem fengju réttar greiðslur.

Auka þarf hlutfall viðskiptavina sem fá réttar greiðslur

Ofgreiðslur jafnt sem vangreiðslur geta haft víðtæk áhrif á fjárhag viðskiptavina Tryggingastofnunar. Mikilvægt er að draga úr slíkum greiðslum. Liður í þeirri vinnu er bættur aðgangur Tryggingastofnunar að upplýsingum s.s. um fjármagnstekjur sem sæta staðgreiðslu og réttindi einstaklinga hjá lífeyrissjóðum. Þá þarf að meta ávinning þess að setja vikmörk á mismun milli tekjuáætlana lífeyrisþega og rauntekna og kanna hvort ástæða sé til að endurskoða fjárhæð ofgreiðslu sem ekki skal innheimta.

Í svörum sínum frá 2020 tók félagsmálaráðuneyti undir mikilvægi þess að draga úr ofgreiðslum jafnt sem vangreiðslum. Ráðuneytið styddi bættan aðgang Tryggingastofnunar að nauðsynlegum upplýsingum sem og aukið samstarf við lífeyrissjóði til að svo mætti verða. Ráðuneytið hygðist láta meta ávinning af því að setja vikmörk á mismun og kanna hvort ástæða væri til að endurskoða fjárhæð ofgreiðslu sem ekki skyldi innheimta. Þó vakti ráðuneytið athygli á því að vegna tenginga við aðrar tekjur, einkum fjármagnstekjur, auk reglna um samanburð réttinda væri nær ómögulegt að áætla rétta fjárhæð bóta fyrir fram þannig að enginn mismunur kæmi fram við árlegan endurreikning og uppgjör.

Í svörum sínum frá 2020 tók Tryggingastofnun undir mikilvægi þess að dregið yrði úr frávikum í árlegu uppgjóri. Stofnunin benti þó á að eðli samtímakerfa, sem byggja á áætlunum og afturvirkum leiðréttingum eftir endurreikning, væri að frávik kæmu fram. Erfitt gæti verið fyrir lífeyrisþega að áætla tekjur með nægjanlegri nákvæmni þannig að ekki kæmi til frávika. Tryggingastofnun tók undir að bætt aðgengi að upplýsingum um réttindi einstaklinga hjá lífeyrissjóðum og um fjármagnstekjur myndi væntanlega draga úr frávikum. Þó benti Tryggingastofnun á að margvíslegar lagabreytingar væru þó þess eðlis að endanleg réttindi væru ekki ljós fyrr en tekjudreifing innan ársins lægi fyrir. Þannig gæti, lögum samkvæmt, fjöldi útreikninga á réttindum hvers einstaklings við uppgjör orðið allt að 15 talsins vegna mismunandi reiknireglna og sólarlagsákvæða sem borin væru saman þannig að tryggt væri að lífeyrisþeginn nyti ætíð bestu niðurstöðu.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar 2023 er tekið undir mikilvægi þess að draga úr frávikum í árlegu uppgjóri. Þó er bent á að mikilvægt sé að hafa hugfast að eðli samtímakerfa, sem byggja á áætlunum og afturvirkum leiðréttingum eftir endurreikning, sé að frávik komi fram svo sem eins og gerist árlega hjá Skattinum. Erfitt

getur verið fyrir lífeyrisþega að áætla tekjur með nægjanlegri nákvæmni þannig að ekki komi til fráviks, en þeir bera lögum samkvæmt ábyrgð á endanlegum tekjuáætlunum sínum. Tryggingastofnun gerir tillögu að tekjuáætlunum og sinnir samtímaeftirliti; því er tekið undir að bætt aðgengi stofnunarinnar að upplýsingum um réttindi einstaklinga hjá lífeyrissjóðum og um fjármagnstekjur myndi væntanlega draga úr frávikum.

Tryggingastofnun hafi átt í samskiptum við lífeyrissjóði landsins til að fá aukinn aðgang að iðgjaldasögu umsækjenda um lífeyri hjá stofnuninni og greiðslur úr sjóðunum. Þær upplýsingar kæmu til með að bæta áætlanagerð og draga úr of- og vangreiðslum. Tekið er fram að sú vinna hafi sóst hægt hingað til en aukinn þungi verði lagður í hana. Þá hefur stofnunin óskað eftir því að fá aðgang að upplýsingum um tilteknar staðgreiðsluskyldar fjármagnstekjur frá Skattinum og er sú beiðni í vinnslu þar.

Í svörum ráðuneytis og Tryggingastofnunar 2023 kemur fram að upplýsingagjöf og leiðbeiningar til lífeyrisþega vegna tillagna stofnunarinnar um tekjuáætlanir sem gerðar eru í upphafi hvers árs hafi jafnframt verið tekin til endurskoðunar. Sérstök áhersla hafi verið lögð á að upplýsa um áhrif þess að tekjuáætlanir séu sem næst rauntekjum við útreikning á réttindum. Áfram verði haldið að styrkja þá upplýsingagjöf samhliða vinnu við endurskoðun á bréfum og öðru upplýsingaefni. Fram kom í svörunum að Tryggingastofnun hafi jafnframt haldið vinnustofu á haustmánuðum 2022 með yfirskriftinni „Réttar greiðslur“ þar sem leiðir til að minnka frávik í uppgjöri voru kortlagðar og ákveðið að ráðast í tiltekin verkefni, þar á meðal endurskoðun bréfa og kynningarefnis.

Loks segir í svörunum að Tryggingastofnun hafi fengið sérstaka fjárveitingu til að endurskoða upplýsingakerfi sín með það að markmiði að auka sjálfvirkni í meðferð mála hjá stofnuninni. Eitt af þeim verkefnum sem ákveðið hefur verið að ráðast í er að endurskoða ferla við útreikning réttinda. Vonir standa til að sú vinna muni hafa umtalsverð áhrif við að minnka frávik í uppgjöri. Áætlað er að þeirri vinnu verði lokið í árslok 2024.

Hvað hefur gerst: Tryggingastofnun hefur átt í samskiptum við lífeyrissjóði landsins með það að markmiði að fá aukinn aðgang að iðgjaldasögu umsækjenda um lífeyri hjá stofnuninni og greiðslur úr sjóðunum. Sú vinna hefur sóst hægt en gert er ráð fyrir auknum þunga í verkefninu á næstunni. Þá hefur stofnunin loks óskað eftir aðgang að upplýsingum frá Skattinum. Jafnframt er búið að endurskoða leiðbeiningar og upplýsingagjöf til lífeyrisþega auk þess sem stofnunin hefur fengið sérstaka fjárveitingu til að endurskoða upplýsingakerfi sín. Eitt af því sem til stendur að gera er að endurskoða ferla við útreikning réttinda en hvorki verður séð að stofnunin hafi lagt mat á ávinning þess að setja vikmörk á mismun milli tekjuáætlana lífeyrisþega og rauntekna né að hún hafi kannað hvort ástæða sé til þess að endurskoða fjárhæð ofgreiðslu sem ekki skal innheimta.

Þriðja tillaga til úrbóta fjallaði um að ljúka þyrfti heildarendurskoðun á lögum um almannatryggingar.

Ljúka þarf heildarendurskoðun laga um almannatryggingar

Mikilvægt er að ljúka sem fyrst heildarendurskoðun laga um almannatryggingar. Lagaumgjörðin er flókin og tiltekin ákvæði eru opin til túlkunar. Þá þarf að útfæra önnur ákvæði nánar með setningu reglugerða, s.s. ákvæða um endurhæfingarlífeyri.

Í tengslum við endurskoðun laganna þarf að kanna kosti þess að skipta löggjöf-
inni í tvennt, annars vegar ellilífeyrismál og hins vegar örorkumál. Uppskipting í
tvo lagabálka gæti einfaldað lagaumgjörðina, bætt skilning á sérstöðu hvors
málaflokks og aukið skilvirkni í umbótastarfi á þessum sviðum.

Í svörum sínum frá 2020 benti félagsmálaráðuneyti á að á undanförunum áratug hefði kerfisbundið verið farið yfir kafla almannatryggingalaganna. Þannig hefðu I. kafli, markmið, skilgreiningar og gildissvið, II. kafli, stjórnýsla, V. kafli, leiðbeiningar- og upplýsingaskylda og eftirlitsheimildir og VI. kafli, almenn ákvæði, þegar verið endurskoðaðir. Enn fremur hefði III. kafli, lífeyristryggingar, verið endurskoðaður hvað varðar ellilífeyri. Auk efnislegra breytinga hvað varðaði inntak réttinda hefðu þessar breytingar að mati ráðuneytisins verið til einföldunar og aukið skýrleika laganna. Endurskoðun III. kafla hvað varðar örorkulífeyri og tengdar greiðslur sem segja má að hafi hafist árið 2005 væri aftur á móti enn ólokið. Ráðuneytið benti jafnframt á að almannatryggingalöggjöfin væri í stöðugri þróun og endurskoðun þar sem sífellt kæmu upp ný álitafni og samfélagsbreytingar sem leiddu til að breyta þyrfti löggjöfinni. Þá hefðu ríkisstjórnir og ráðherrar sérstakar áherslur í málaflokknum sem leitast væri við að hrinda í framkvæmd á hverju kjörtímabili. Þannig benti ráðuneytið á að heildarendurskoðun laga um almannatryggingar yrði því seint endanlega lokið.

Félagsmálaráðuneyti tók undir þá ábendingu Ríkisendurskoðunar að kanna þyrfti kosti þess að skipta löggjöfinni í tvennt. Ákjósanlegt væri að kanna kosti þess að skipta lögnum í tvo málaflokka þegar lokið hefur verið við efnislega endurskoðun þess hluta III. kafla laganna hvað varðar örorkulífeyri og tengdar greiðslur.

Í svörum sínum árið 2020 benti Tryggingastofnun á að lög um almannatryggingar væri viðamikill og flókinn lagabálkur sem hefði verið og yrði í stöðugri þróun. Ljóst hefði verið í töluverðan tíma að þörf væri á endurskoðun laganna. Mikilvægt væri fyrir starfsemi Tryggingastofnunar að lagaumgjörðin væri skýr. Endurskoðun laganna væri í höndum Alþingis en Tryggingastofnun væri nú sem fyrr reiðubúin til að leggja sitt af mörkum við þá vinnu.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar árið 2023 var ítrekað að lög um almannatryggingar séu viðamikill og flókinn lagabálkur og í stöðugri þróun. Þörf væri á endurskoðun laganna og mikilvægt væri fyrir starfsemi Tryggingastofnunar að lagaumgjörðin sé skýr. Jafnframt kom fram að félags- og vinnumarkaðsráðherra hefði lagt fram frumvarp á Alþingi, [533. mál, þingskjal 675](#), á 153. löggjafarþingi 2022–23. Þar voru lagðar til breytingar á lögum um almannatryggingar og lögum um félagslega aðstoð, en breytingarnar vörðuðu einkum réttindaávinnslu og ákvörðun réttinda umsækjenda um örorku- og endurhæfingarlífeyri á grundvelli tryggingartíma og ætlaðra tímabila til framtíðar. Þá væri lögð til breytt röðun á köflum og ákvæðum laga um almannatryggingar með það að markmiði að gera lögina aðgengilegri, einfaldari og skýrari yfirlestrar. Í greinargerð með frumvarpinu kemur fram að

tílefni þess sé m.a. að bregðast við skýrslu Ríkisendurskoðunar frá 2020. Frumvarpið varð að [lögum](#) 28. mars 2023.

Í svörunum kom einnig fram að talsverðar breytingar hefðu verið gerðar á lögum um almannatryggingar á undanförunum árum og áratugum. Gerðar hefðu verið grundvallarbreytingar á ákvæðum um ellilífeyri á árinu 2016 sem komu til framkvæmda árið 2017 en endurskoðun kafla laganna um örorkulífeyri og tengdar greiðslur væri aftur á móti enn ólokið. Full þörf væri aftur á móti á að flýta þeirri endurskoðun eins og hægt er enda byggjast greiðslur almannatrygginga vegna örorku á mörgum bótaflokkum sem um gilda mismunandi skilyrði. Þá kom fram að mismunandi reglur giltu um það hvaða aðrar tekjur örorku- og endurhæfingarlífeyrisþega hafa áhrif á útreikninga greiðslna (tekjuviðmið), hversu hátt hlutfall annarra tekna er undanþegið við bótaútreikninginn (frítekjumörk) og hversu mikil áhrif aðrar tekjur skuli hafa til lækkunar þegar fjárhæð greiðslnanna er reiknuð út (skerðingarhlutfall/lækkunarhlutfall).

Bent var á það í svörum ráðuneytis og Tryggingastofnunar frá 2023 að í sáttmála ríkisstjórnarinnar frá 2021 sé lögð rík áhersla á að málefni örorku- og endurhæfingarlífeyrisþega yrði tekin til endurskoðunar á kjörtímabilinu með það að markmiði að bæta líf skjör og lífsgæði einstaklinga með mismikla starfsgetu. Ráðuneyti og Tryggingastofnun bentu líka á það í svörum sínum frá 2023 að fjöldi nefnda og starfshópa hefðu í gegnum tíðina skilað tillögum þar sem m.a. væri lagt til að tekið yrði upp mat á starfsgetu í stað læknisfræðilegs örorkumats og að greiðslukerfi almannatrygginga vegna skertrar starfsgetu yrði einfaldað en tillögur þessar hafa enn ekki náð fram að ganga. Í samræmi við stefnu ríkisstjórnarinnar sem fram kemur í stjórnarsáttmálanum var skipaður stýrihópur ráðuneytanna sem hefur það hlutverk að hafa yfirsýn yfir heildarendurskoðun á örorkulífeyriskerfinu í samræmi við áherslur í sáttmálanum. Einnig hefði verið skipað sérfræðingateymi með fulltrúum þriggja ráðuneyta sem ynni að undirbúningi, útfærslu og innleiðingu breytinga á greiðslu- og þjónustukerfi almannatrygginga vegna örorku og tímabundins starfsgetumissis og útfærslu tímasettra aðgerða þannig að breyta mætti kerfinu í áföngum. Fram kom að stefnt væri að því síðar á kjörtímabili ríkisstjórnarinnar að leggja fram frumvarp sem reist sé á niðurstöðum og tillögum tveggja starfshópa sem skiluðu skýrslum sínum árið 2019, annars vegar skýrslu faghóps um nýtt kerfi starfsendurhæfingar og mats á starfsgetu og hins vegar samráðshóps um breytt framfærslukerfi almannatrygginga. Væri ætlunin að í frumvarpinu yrði tekið heildstætt á fyrrgreindum annmörkum með það að leiðarljósi að einfalda regluverkið og gera það sveigjanlegra og sanngjarnara.

Ráðuneyti og Tryggingastofnun ítreka í svörum sínum 2023 að lífeyristryggingakerfi almannatrygginga þyki flókið og erfitt sé fyrir hinn almenna borgara að átta sig á réttindum sínum. Í ofangreindu frumvarpi félags- og vinnumarkaðsráðherra (533. mál) var gert ráð fyrir breytingum hvað varðar ávinnslu réttinda og framsetningu laganna í því skyni að lögin verði skýrari og skiljanlegri þeim sem byggja rétt sinn á þeim. Lagðar voru til breytingar á ákvæðum laganna um rétt til örorkulífeyris og að ákvæði um áhrif tekna á útreikning greiðslna (tekjuviðmið) og hversu hátt hlutfall annarra tekna sé undanþegið (frítekjumörk) verði sameinuð í sérákvæði, annars vegar um ellilífeyri og hins vegar um örorkulífeyri. Frumvarpið varð að lögum og skiptir það almannatryggingum í grundvallaratriðum í tvo hluta, annars vegar í ákvæði um málefni aldraðra og hins vegar um málefni öryrkja. Þannig var gert ráð fyrir að sérstaklega yrði kveðið á um greiðslur og réttindi vegna elli í einum kafla og greiðslur vegna skertrar starfsgetu og örorku í öðrum kafla í því skyni að auka skýrleika almannatryggingakerfisins.

Ráðuneyti og Tryggingastofnun áréttu í svörum sínum frá 2023 að, í samræmi við ábendingu Ríkisendurskoðunar frá 2020, sé rétt að kanna kosti þess að skipta löggjöfinni í tvennt, annars vegar ellilífeyrismál og hins vegar örorkumál. Ríkisendurskoðun vísaði í skýrslu sinni til að þrátt fyrir að bæði öryrkjar og ellilífeyrisþegar sæki þjónustu og greiðslur til Tryggingastofnunar sé um eðlisólíka hópa að ræða og hagsmunir þeirra við lagasetningu oft mismunandi. Slíkt geti tafið nauðsynlega umbótavinnu og líklegt sé að lagasetning yrði skilvirkari ef hún fjallaði um afmarkaðra efni og að breytingarnar næðu til þengri hóps en allra lífeyrisþega landsins. Ráðuneytið lýsti sig sammála þessu og varð framangreint frumvarp að lögum árið 2023.

Að lokum nefna ráðuneyti og Tryggingastofnun að endurskoðun fjölda reglugerða sé í vinnslu í ráðuneytinu í samstarfi við stofnunina og ber helst að geta:

- nr. 540/2002, um mæðra- og feðralaun
- nr. 504/1997, um fjárhagslega aðstoð við framfærundur fatlaðra og langveikra barna
- nr. 905/2021, um uppbætur og styrki til hreyfihamlaðra einstaklinga vegna bifreiða
- nr. 945/2009, um framkvæmd meðlagsgreiðslna og annarra framfærsluframlaga.
- nr. 661/2020, um framkvæmd endurhæfingarlífeyris
- nr. 1195/2017, um sveigjanlega töku ellilífeyris og heimilisuppbótar
- nr. 463/1999, um framkvæmd almannatrygginga og skráningu í tryggingaskrá.

Hvað hefur gerst: Heildarendurskoðun laga um almannatryggingar er ólokið, þótt ýmis atriði hafi verið tekin til endurskoðunar og að unnið sé að endurskoðun ýmissa reglugerða. Lagaumgjörðin er enn flókin og tiltekin ákvæði opin til túlkunar. Í svörum sínum árið 2023 fellst ráðuneyti á tillögu Ríkisendurskoðunar að kanna kosti þess að skipta almannatryggingalöggjöfinni í tvennt, þ.e. í ellilífeyrismál og örorkumál. Að mati ráðuneytis auðvelda ný lög um breytingu á lögum um almannatryggingar og lögum um félagslega aðstoð (réttindaávinnsla og breytt framsetning) þessa skiptingu.

Fjórða tillaga vék að því að leggja þyrfti aukna áherslu á málefni almannatrygginga.

Leggja þarf aukna áherslu á málefni almannatrygginga

Auka þarf vægi málaflokks almannatrygginga innan félagsmálaráðuneytis. Leið að því marki er m.a. markviss stefnumótun, öflugt eftirlit með rekstri og starfsemi Tryggingastofnunar, að regluleg yfirferð úrskurða frá úrskurðarnefnd velferðarmála verði hluti af verklagi ráðuneytisins og að unnið sé markvisst með álit umboðsmanns Alþingis. Mikilvægt er að úrskurðir sem geta nýst við laga- eða reglugerðarbreytingar fái tilskilda athygli og eftirfylgni af hálfu ráðuneytisins.

Í svörum sínum árið 2020 tók félagsmálaráðuneyti undir þessa ábendingu. Málaflokkurinn hefði öðlast aukið mikilvægi og nú þegar rynnu um 17% árlegra ríkisútgjalda til elli- og örorkulífeyris almannatrygginga og tengdra greiðslna. Aukning á örorku í þjóðfélaginu væri áhyggjuefni og lífeyrisþegum myndi fjölga mjög mikið á næstu árum. Spár gerðu ráð fyrir að um miðja þessa öld yrði hlutfall þeirra sem eru 67 ára og eldri um 24% af mannfjölda. Þá væri ljóst að flækjustig í framkvæmd málaflokksins myndi aukast á næstu árum vegna fjölbreyttari samsetningar þjóðarinnar og fjölgunar þeirra sem búa og starfa erlendis hluta starfsævinnar, auk þess sem

stöðugt meiri áhersla væri lögð á einstaklingsbundin réttindi. Aukin áhersla á félagsmálarétt væri einnig áberandi á alþjóðavettvangi og nauðsynlegt að fylgjast vel með þróun mála í Evrópu á þessu sviði. Markviss og lifandi stefnumótun í málaflokknum væri því mikilvæg sem og öflugt eftirlit með starfsemi Tryggingastofnunar sem annast framkvæmd laga um almannatryggingar. Þá væru úrskurðir úrskurðarnefndar velferðarmála sem og álit umboðsmanns Alþingis mikilvægir við laga- og reglugerðarvinnu innan ráðuneytisins. Ráðuneytið hygðist fylgja eftir þessari ábendingu Ríkisendurskoðunar með því að óska eftir auknu fjármagni í málaflokkinn m.a. til að unnt yrði að fjölga starfsmönnum ráðuneytisins sem vinna að málaflokknum. Í því sambandi nefndi ráðuneytið að einungis tveir starfsmenn ráðuneytisins störfuðu að þessum málaflokki í fullu starfi, auk mikilvægs stuðnings frá skrifstofu fjárlaga og rekstrar og aðkomu skrifstofustjóra.

Í svörum sínum frá 2020 tók Tryggingastofnun undir mikilvægi þess að auka þyrfti vægi málaflokksins innan félagsmálaráðuneytisins. Jafnframt taldi Tryggingastofnun að tryggja þyrfti betur fjárhagslegan rekstrargrundvöll stofnunarinnar.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar á árinu 2023 kemur fram að í upphafi árs 2022 hafi verið ákveðið að fjölga stöðugildum sérfræðinga á málefnasviði almannatrygginga úr 2,5 stöðugildum í 3,5 stöðugildi og kom sú ákvörðun til framkvæmda í júní sama ár. Sú styrking hafði að mestu farið í vinnu við frumvarpsgerð sem m.a. krefst yfirferðar stefnumarkandi úrskurða frá úrskurðarnefnd velferðarmála og að litið sé til álita umboðsmanns Alþingis, ekki síst í tengslum við framkvæmd alþjóðlegra samninga á sviði almannatrygginga.

Hvað hefur gerst: Stöðugildum sérfræðinga á málefnasviði almannatrygginga hefur fjölgað um eitt, farið úr 2,5 í 3,5. Hefur sú styrking að mestu farið í vinnu við frumvarpsgerð, sem m.a. felur í sér yfirferð stefnumarkandi úrskurða frá úrskurðarnefnd velferðarmála.

Fimmta tillaga benti á nauðsynlega þörf fyrir heildarstefnumótun í lífeyrismálum.

Heildarstefnumótun í lífeyrismálum nauðsynleg

Þörf er á heildarstefnumótun í málefnum lífeyristrygginga með aðkomu stjórnvalda og helstu hagsmunaaðila. Í þeirri vinnu er mikilvægt að skýra uppbyggingu lífeyriskerfisins í heild og hvernig meginstoðir þess, þ.e. almannatryggingar og lífeyristryggingar lífeyrissjóða, eiga að styðja hvor aðra.

Í svörum sínum árið 2020 vék félagsmálaráðuneyti að því að málefni lífeyristrygginga féllu undir tvö ráðuneyti í Stjórnarráði Íslands. Almannatryggingakerfið félli undir félagsmálaráðuneyti og lífeyrissjóðakerfið undir fjármála- og efnahagsráðuneyti auk viðbótarlífeyris og ýmiss konar séreignalífeyris. Saman mynduðu þessar stoðir lífeyristryggingakerfið og tók ráðuneytið undir það að mikilvægt væri að heildarstefnumótun í lífeyrismálum landsmanna væri unnin í samráði þessara tveggja ráðuneyta, sem og helstu hagsmunaaðila. Ráðuneytið tók fram að mikið samráð hefði verið milli framangreindra ráðuneyta við breytingar á almannatryggingalögum og lífeyrissjóðalögum undanfarin ár. Þá hefðu stjórnvöld lagt mikla áherslu á samráð við helstu hagsmunasamtök lífeyrisþega við undirbúning lagabreytinga sem væri til þess fallið að bæta

gæði lagasetningarinnar sem og að auka stuðning við nauðsynlegar breytingar á löggjöfinni. Félagsmálaráðuneyti hugðist leitast við hér eftir sem hingað til að fá sem flesta að borðinu þegar um málefni lífeyristrygginga væri að ræða. Mikilvægt væri að setja tímasetta aðgerðaráætlun í þessum málaflokki auk þess sem tryggja þyrfti fjármagn til málaflokksins í fjármálaáætlun í samræmi við aðgerðaráætlun.

Í svörum sínum frá 2020 tók Tryggingastofnun undir að nauðsynlegt væri að fara í heildarstefnumótun í lífeyrismálum og að skýra þyrfti betur uppbyggingu lífeyriskerfisins og hvernig meginstoðir þess gætu stutt hvor aðra.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar árið 2023 kemur fram að íslenska lífeyriskerfið samanstandi af þremur stoðum: Almannatryggingum, lífeyrissjóðum aðila vinnumarkaðarins og séreignasparnaði. Þessar stoðir hafi ólík hlutverk og mismunandi áhrif á lífeyriskjör einstaklinga. Mikilvægt sé að sem mest sátt ríki í samfélaginu um þessa skiptingu og að hlutverk hverrar stoðar fyrir sig sé sem skýrast. Þannig benda ráðuneyti og Tryggingastofnun á að stefnumótun í lífeyrismálum landsmanna þurfi því að vinna í samráði þeirra tveggja ráðuneyta sem fara með málefni lífeyristrygginga landsmanna, þ.e. félags- og vinnumarkaðsráðuneytisins og fjármála- og efnahagsráðuneytisins. Í þeirri vinnu sé mikilvægt að huga vel að samspili kerfanna þannig að þau vinni saman, en ekki gegn hvoru öðru, að því markmiði að tryggja þeim sem eru öryrkjar eða komnir á lífeyrisaldur lífeyri.

Ráðuneyti og Tryggingastofnun benda á að í sáttmála ríkisstjórnarinnar frá 2021 komi fram sú stefna að ríkisstjórnin muni vinna að því í samvinnu við aðila vinnumarkaðarins að renna styrkari stoðum undir lífeyriskerfið og stuðla að aukinni sátt um uppbyggingu og hlutverk ólíkra hluta þess. Í stjórnarsáttmálanum komi einnig fram að *Grænbók* um lífeyrismál verði unnin á kjörtímabilinu, í samvinnu við aðila vinnumarkaðarins og lífeyrissjóði, í því skyni að skapa grundvöll fyrir stefnumörkun um lífeyriskerfið og framtíðarþróun þess með heildstæðum hætti. Mikið samráð hafi verið milli framangreindra ráðuneyta við breytingar á lögum um almannatryggingar og lögum um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða, nr. 129/1997 en nýlegra dæmi þar um sé undirbúningur að setningu laga nr. 55/2022, um breytingu á ýmsum lögum vegna hækkunar lágmarksiðgjalds til lífeyrissjóðs (lágmarkstryggingavernd, tilgreind séreign o.fl.). Þá hefði verið samráð milli ráðuneytanna í tengslum við áform um breytingar á örorkulífeyriskerfinu en mikilvægt er að matskerfin í báðum lífeyriskerfunum verði tekin til endurskoðunar á sama tíma.

Auk þessa tilgreina ráðuneyti og Tryggingastofnun að á vegum fjármála- og efnahagsráðuneytis sé í samvinnu við önnur ráðuneyti unnið að verkefnum sem lúta að því að meta árangur fjárveitinga með reglubundnu endurmati útgjalda ríkissjóðs. Þannig var skipaður starfshópur fulltrúa þessara tveggja ráðuneyta til að endurmeta útgjöld ríkissjóðs vegna örorkumála en verkefni hópsins voru m.a. að:

- 1) útskýra inntak og samband árangurs og mælikvarða í málaflokknum, svo og ef ástæða er talin að gera tillögu um nákvæmari skilgreiningar, setningu undirmarkmiða og viðbótar árangursmælikvarða,
- 2) greina umfang og gæði starfseminnar sem fellur undir málaflokkana og hlutdeild afurða hennar í árangrinum sem stefnt er að,
- 3) kortleggja og kostnaðarmeta mögulegar aðgerðir til að tryggja árangurinn sem stefnt er að,

- 4) kortleggja mögulegar leiðir til að lækka kostnað við starfsemina sem fellur undir málaflokkana án þjónustuskerðingar og/eða án þess að það komi niður á árangrinum sem stefnt er að.

Að mati ráðuneytis og Tryggingastofnunar þykir ljóst að sá fjármögnunarmáli sem við blasir varðandi lífeyri almannatrygginga til skemmri og lengri tíma krefjist þess að litið verði með ábyrgum hætti á samhengi milli útgjaldavaldandi þróunar og ákvarðana um kerfið annars vegar og tekjuöflunar hins vegar. Þannig vega útgjöld vegna almannatryggingakerfisins það þungt í heildarútgjöldum ríkissjóðs að mjög miklir hagsmunir séu af því að samhliða ákvörðunum um bótarétt og aðrar breytingar á kerfinu verði ávallt tekin ákvörðun um fjármögnun, a.m.k. til meðallangs tíma og einnig öfugt. Þetta þýði með öðrum orðum að allar ákvarðanir sem teknar verða og fela í sér breytingar á greiðslukerfinu þurfa að skoðast með fjármögnun kerfisins í huga. Í vinnu starfshópsins var því leitast við að meta áhrif þess á fjárhag hins opinbera að taka upp nýtt greiðslukerfi vegna skertrar starfsgetu. Áhrifin voru annars vegar metin á útgjöld almannatrygginga og hins vegar á afkomu hins opinbera í formi skatttekna vegna atvinnuþátttöku fólks með skerta starfsgetu. Setti starfshópurinn fram tvo valkosti um mögulegar leiðir til að fyrirbyggja ósjálfbærni kerfisins, þ.e. að stuðla að virkni á vinnumarkaði, einfalda almannatryggingakerfið og bæta samspil þess við lífeyrissjóðakerfið og stuðning við þann hóp öryrkja sem hefur mjög lágar eða engar tekjur sér til framfærslu aðrar en bætur almanna-trygginga.

Hvað hefur gerst: Í sáttmála núverandi ríkisstjórnar er gert ráð fyrir að vinna *Grænbók* um lífeyrismál á kjörtímabilinu í samvinnu við aðila vinnumarkaðarins og lífeyrissjóði í því skyni að skapa grundvöll fyrir stefnumörkun um lífeyriskerfið og framtíðarþróun þess með heildstæðum hætti. Búið er að stofna sérstakan starfshóp um málið og gert er ráð fyrir að hann skili af sér 1. desember 2023. Ríkisendurskoðun mun fylgjast áfram með framvindu mála varðandi heildar-stefnumótun í lífeyrismálum.

Sjötta tillaga vék að því að endurskoða þyrfti núgildandi fyrirkomulag um að rekin væru umboð fyrir Tryggingastofnun hjá sýslumannsembættum landsins.

Umboðsmenn Tryggingastofnunar hjá sýslumannsembættunum

Endurskoða þarf núgildandi fyrirkomulag að rekin séu umboð fyrir Tryggingastofnun hjá sýslumannsembættum landsins. Tryggingastofnun hefur ekki yfirstjórn yfir umboðsmönnum sínum og hefur því hvorki fulla yfirsýn um þá starfsemi sem fer fram í hennar nafni né getur hún tryggt samræmda afgreiðslu mála.

Í svörum sínum frá 2020 benti félagsmálaráðuneyti á að það fyrirkomulag sem hér um ræðir hefði áður verið til endurskoðunar án þess þó að það hefði leitt til breytinga. Ráðuneytið lýsti sig sammála því að full þörf væri á að endurskoða fyrirkomulagið og leita annarra leiða til að tryggja öllum landsmönnum nútímalega og góða þjónustu óháð búsetu um leið og tekið yrði á þeim rekstrarlegu þáttum sem Ríkisendurskoðun benti á. Ráðuneytið hygðist þannig taka þetta mál upp að nýju með Tryggingastofnun og eftir atvikum dómsmálaráðuneyti.

Í svörum sínum frá 2020 tók Tryggingastofnun undir að endurskoða þyrfti núgildandi fyrirkomulag um að rekin væru umboð fyrir stofnunina hjá sýslumannsembættum landsins. Með yfirstjórn yfir umboðsmönnum gæti Tryggingastofnun haft betri yfirsýn og tryggt enn frekar samræmda afgreiðslu mála um land allt.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar á árinu 2023 eru svör frá 2020 um að endurskoða þurfi að rekin séu umboð fyrir stofnunina hjá sýslumannsembættum landsins ítrekuð. Stofnunin hefur óskað eftir aðkomu félags- og vinnumarkaðsráðuneytis vegna nauðsynlegra samskipta við dómsmálaráðuneyti og sýslumannsembætti út af samningi og samstarfi og hefur þeirri beiðni verið vel tekið af hálfu ráðuneytisins. Gert er ráð fyrir að samtal hefjist um fyrirkomulag umboða stofnunarinnar á árinu.

Hvað hefur gerst: Núgildandi fyrirkomulag þess efnis að rekin séu umboð fyrir Tryggingastofnun hjá sýslumannsembættum landsins hefur ekki verið endurskoðað en gert er ráð fyrir hreyfingu á málinu á yfirstandandi ári (2023).

Í sjöundu tillögu sinni benti Ríkisendurskoðun á að nauðsynlegt væri að fjárveitingar yrðu nýttar í samræmi við tilgang þeirra.

Fjárveitingar nýttar í samræmi við tilgang þeirra

Tryggingastofnun ríkisins hefur frá árinu 2017 fengið árlega 10 m.kr. fjárveitingu til að koma á fót stöðu umboðsmanns lífeyrisþega. Þau áform hafa ekki gengið eftir. Ríkisendurskoðun tekur ekki afstöðu til þess hvort koma eigi á slíkri stöðu en bendir á mikilvægi þess að fjárveitingar séu nýttar til þess sem þeim var ætlað.

Í svörum sínum frá 2020 lýsti félagsmálaráðuneyti sig sammála því að brýnt væri að fjárveitingar til verkefnisins væru nýttar í samræmi við tilgang þeirra. Farið væri yfir stöðu rekstrar og fjárveitinga á reglulegum samráðsfundum ráðuneytisins og Tryggingastofnunar og myndi ráðuneytið taka formlega afstöðu til þess hvort fallist yrði á að þeim fjárveitingum sem ætlaðar væru til að setja á stofn embætti umboðsmanns lífeyrisþega yrði varið með öðrum hætti. Ráðuneytinu væri kunnugt um að Tryggingastofnun teldi þeim fjárveitingum sem ætlaðar voru til að setja á stofn embætti umboðsmanns lífeyrisþega, betur varið í að efla upplýsingar og þjónustu réttindasviðs og aðrar aðgerðir til að bæta þjónustu og aðgengi viðskiptavina að upplýsingum og leiðbeiningum en hefði ekki tekið formlega afstöðu til þess.

Í svörum sínum frá 2020 benti Tryggingastofnun á að hjá stofnuninni (og umboðum) störfuðu um 120 manns sem leituðust við að sinna viðskiptavinum stofnunarinnar af kostgæfni. Fræðsla og kynning á réttindum og leiðbeiningar um virkjun þeirra væri vissulega mikilvægur þáttur í starfseminni og því hefði upplýsingaflæði og leiðbeiningar t.d. á heimasíðu, Mínum síðum og í símsvörun verið stórbætt á undanförunum árum. Ávallt mætti þó gera betur hvað þessi atriði varðar. Athugunarefni væri hvort að einstakur starfsmaður, umboðsmaður lífeyrisþega, yrði til bóta. Lögð hefði verið áhersla á að hafa til staðar öflugan hóp starfsfólks með færni og þekkingu á réttindum og lagalegu umhverfi almannatrygginga með það að markmiði að efla þjónustu stofnunarinnar.

Í sameiginlegum svörum félags- og vinnumarkaðsráðuneytis og Tryggingastofnunar á árinu 2023 er tekið undir fyrri svör frá 2020. Tryggingastofnun kvaðst hafa litið svo á að með því að nýta umrædda fjárveitingu til að styrkja þjónustu stofnunarinnar almennt þá væri hún að nýta fjárveitinguna á réttmætan hátt. Þannig væri fræðsla og kynning á réttindum og leiðbeiningar mikilvægur þáttur í starfseminni og því hefði upplýsingaflæði og leiðbeiningar, t.d. á heimasíðu, *Mínum síðum* og í símsvörun, verið stórbætt á undanförunum árum.

Fram kom í svörum ráðuneytis og Tryggingastofnunar á árinu 2023 að ákveðið hefði verið í kjölfar ábendinga Ríkisendurskoðunar og frá hagsmunaaðilum að setja á fót stöðu umboðsmanns viðskiptavina hjá Tryggingastofnun. Við skipulagsbreytingar 1. nóvember 2022 var umboðsmaður viðskiptavina Tryggingastofnunar ráðinn og tók hann strax til starfa. Umboðsmaður hefur nú þegar verið kynntur fyrir hagsmunaaðilum, með kynningu á heimasíðu og fréttatilkynningu. Þá hefur hann haldið kynningar víða og tekið við mörgum erindum og komið þeim í farveg innan stofnunarinnar auk þess að leiðbeina viðskiptavinum og gera frumkvæðisathuganir á hinum ýmsu málum.

Hvað hefur gerst: Búið er að koma á fót stöðu umboðsmanns viðskiptavina Tryggingastofnunar og hefur þegar verið ráðið í stöðuna.

RÍKISENDURSKOÐUN

Bríetartúni 7, 105 Reykjavík | Glerárgata 34, 600 Akureyri
Sími 448-8800 | postur@rikisendurskodun.is | www.rikisendurskodun.is