



# STRATEGISK PLAN

2023 och framåt

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

## Strategisk plan – därför finns vi och hit vill vi

Den strategiska planen beskriver Pensionsmyndighetens styrmodell och hur vi tar oss an vårt uppdrag. Den beskriver varför vi finns och pekar ut riktningen för vad vi vill uppnå på tre till fem års sikt och utgör grunden för den årliga verksamhetsplaneringen.

Det har gjorts en översyn i syfte att prioritera, aktualisera och precisera den strategiska planen, och därmed förtydliga kopplingen till vårt uppdrag.

Nytt är att uppdragsområdet Konsumentstärkande har slagits samman med uppdragsområdet Information eftersom dessa områden har många gemensamma beröringspunkter.

Andra exempel på förändringar är nya önskade tillstånd kring korrekta utbetalningar, effektiv verksamhetsutveckling samt säkerhet och risk, och att mätetalen för tre önskade tillstånd flyttats ut ur själva formuleringen. Två önskade tillstånd utgår. Andra exempel på förändringar är nya önskade tillstånd kring korrekta utbetalningar, effektiv verksamhetsutveckling samt säkerhet och risk, och att mätetalen för tre önskade tillstånd flyttats ut ur själva formuleringen. De önskade tillstånden kompletteras med mätetal.

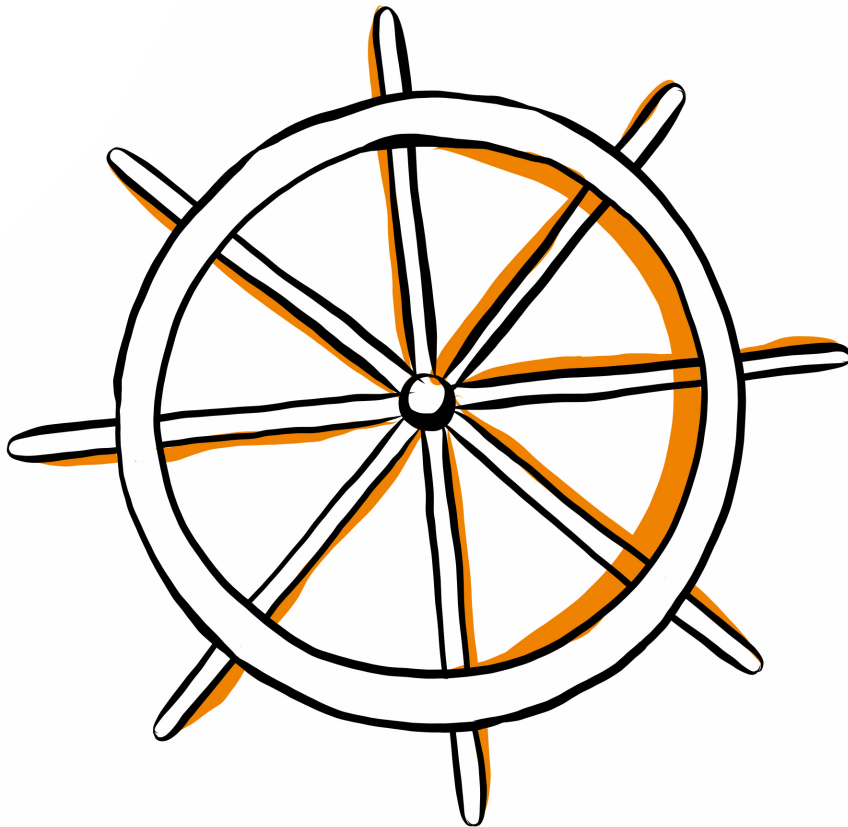
Våra fyra fokusområden förtroende, effektivitet, folkbildning och må bra på och av jobbet har vi behållit.

– Vi har en spännande och utmanande resa framför oss de kommande åren! Vi ska tillsammans uppnå mycket i såväl den löpande verksamheten som i utveckling för att kunna leverera än mer effektivt och flexibelt. Och vi ska se till att må bra längs vägen. Ett nyckelord är just ”tillsammans”, att vi samarbetar, hjälps åt och tänker på helheten i vårt uppdrag och det vi gemensamt ska åstadkomma, säger generaldirektör Daniel Barr.



# Styrande principer

Grunden för vår styrning utgår från ett antal styrande principer. De beskriver hur vi ser på vårt uppdrag och vad vi vill att vår styrning och ledning ska präglas av. De styrande principerna ska vara vägledande vid beslut, planering och prioriteringar.



- Vi utgår från uppdragsgivarens ambitioner och krav samt medborgarnas behov.
- Vi väljer helheten framför delarna.
- Vi har tydliga ansvar och mandat och samarbetar för bästa resultat.
- Vi ger medarbetarna stort handlingsutrymme.
- Vi planerar för framtiden men är följsamma och beredda att ändra.
- Vår uppföljning skapar mervärde för verksamheten och ger en tydlig bild av vårt resultat.
- Vi förbättrar oss genom att tillvarata ny kunskap, beprövad erfarenhet och goda exempel.

# Vårt uppdrag och vår roll i samhället – därför finns vi

Regeringens uppdrag till Pensionsmyndigheten framgår av vår instruktion, av regleringsbrevet och myndighetsförordningen.

Pensionsmyndighetens uppdrag kan sammanfattas med att vi ska betala ut pensioner och andra förmåner som administreras av myndigheten. Vi ska ge möjlighet för pensionsspararna att förstå, förutse och kunna göra medvetna val om sin pension – vi ska ge enkel, neutral och pålitlig hjälp. Vi ska också bistå regeringen och andra intressenter med pålitliga fakta och analyser inom pensionsområdet och vår verksamhet ska vara rättssäker, effektiv och ge största möjlig nytta för pengarna.

## Vår roll i samhället

Utifrån vårt uppdrag har vi definierat varför vi finns till och vad vår roll i samhället innebär:

*”Vi ingår i det offentliga välfärds – och trygghetssystemet och vår verksamhet har stor betydelse för pensionärer och pensionssparare såväl som hela samhällsekonomin.”*

## Vår vision

Vår vision beskriver vi vad vi strävar efter och vill åstadkomma utifrån vårt uppdrag och våra önskade tillstånd: ”Vi gör pensioner enklare”.



## Därför finns vi:

### Uppdrag och roll i samhället

Vi ingår i det offentliga välfärds- och trygghetssystemet och vår verksamhet har stor betydelse för såväl pensionärer och pensionssparare som hela samhället.

#### Pensionsadministration

Vi säkerställer rätt pengar i rätt tid.

#### Information och konsumentstärkande

Vi stärker pensionssparare och pensionärer genom målgruppsanpassad information och vägledning.

#### God myndighetsförvaltning

Vi är och uppfattas som en välskött, rättsäker och effektiv myndighet med högt förtroende och starkt medborgarfokus.

#### Statistik och analys

Vi är och uppfattas som experter inom pensionsområdet.

## Hit vill vi:

### Fokusområden

För varje fokusområde finns ett antal önskade tillstånd på tre till fem års sikt.

Förtroende

Effektivitet

Folkbildning

Må bra på och av jobbet

# Vi gör pensioner enklare

# Vårt uppdrag

Vi har delat in och tolkat vårt uppdrag i områdena Pensionsadministration, Information, Konsumentstärkande, Statistik och analys och God myndighetsförvaltning.

## Pensionsadministration

– Vi säkerställer rätt pengar i rätt tid.

### Uppdraget innebär att:

- vår rättstillämpning är korrekt och enhetlig
- våra handläggningstider följer formella krav och motsvarar pensionärer och pensionssparares behov
- vi utvecklar kontinuerligt vår förmåga att leverera nytta till pensionärer och pensionssparare
- vi arbetar aktivt med att få pensionärer och pensionssparare att förstå vår handläggning och våra beslut
- vi har en effektiv kontrollverksamhet för att minska felaktiga utbetalningar
- vi löser pensionärer och pensionssparares behov vid första kontakten och ger alla samma möjligheter att ta tillvara sina rättigheter.

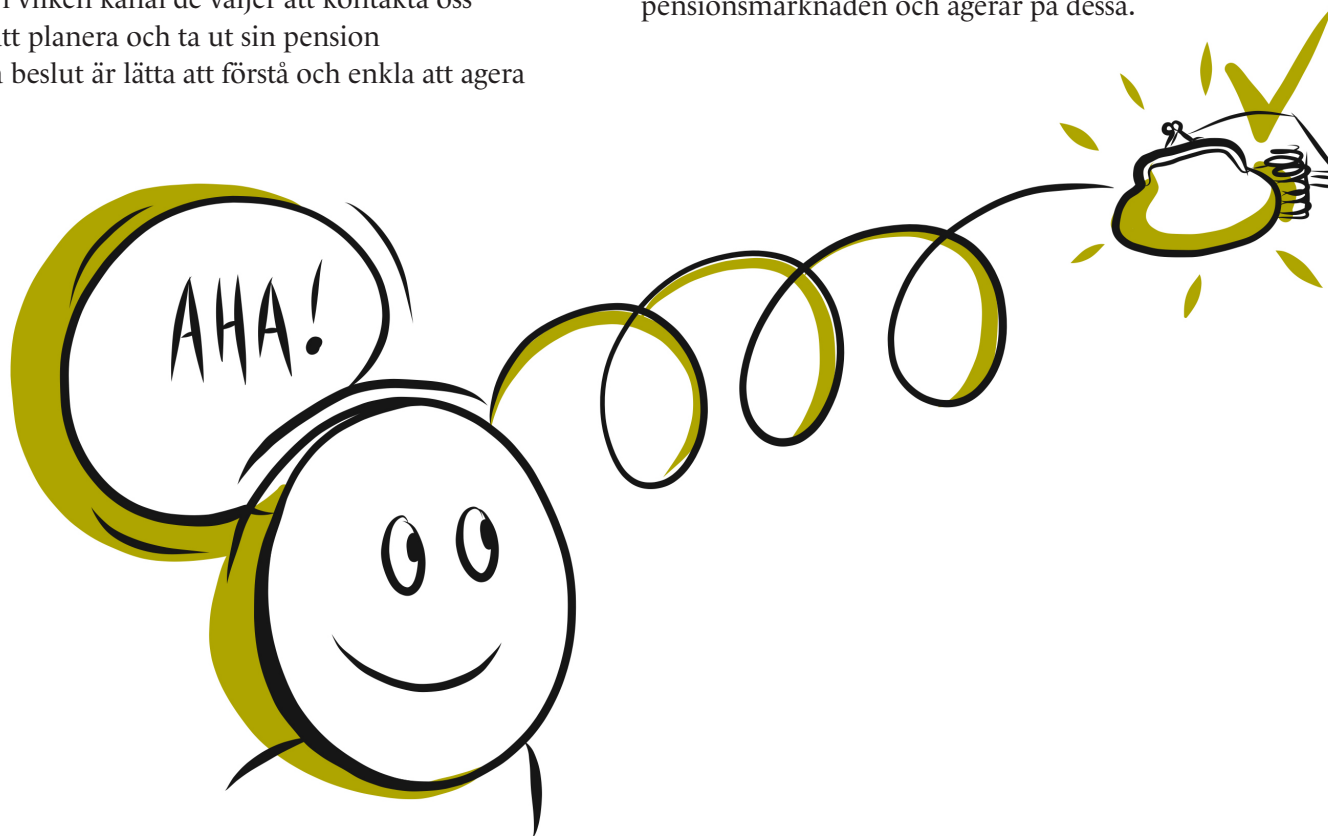


## Information och konsumentstärkande

– Vi stärker pensionssparare och pensionärer genom målgruppsanpassad information och vägledning.

### Uppdraget innebär att:

- vi använder digitaliseringens möjligheter för att underlätta för pensionärer och pensionssparare i deras kontakter med oss
- vi strävar efter att lösa pensionärens och pensionssparares behov i första kontakten, oavsett i vilken kanal de väljer att kontakta oss
- det är tryggt och enkelt att planera och ta ut sin pension
- vår information och våra beslut är lätta att förstå och enkla att agera på om behov finns
- vi samverkar med andra, är en synlig aktör och ett riktmärke för pensionsbranschen om vad som är god konsumentupplysning när det gäller pensioner
- vi fångar upp och analyserar olagliga och olämpliga beteenden på pensionsmarknaden och agerar på dessa.



## Statistik och analys

– Vi är och uppfattas som expert inom pensionsområdet.

### Uppdraget innebär att

- vi levererar pålitliga fakta och analyser till regeringen och inom myndigheten samt är en källa till kunskap för allmänheten och andra aktörer
- vi bidrar till att utveckla pensionssystemet och förvaltningen av detta
- vi är en drivande samarbetspartner.





## God myndighetsförvaltning

– Vi är och uppfattas som en välskött, rättssäker och effektiv myndighet med högt förtroende och starkt medborgarfokus.

### Uppdraget innebär att

- vår verksamhet ger största möjliga nytta för pengarna
- vi har god intern styrning och kontroll och vår redovisning är tillförlitlig och rättvisande
- vår verksamhet har en väl avvägd och riskbaserad säkerhetsnivå
- vi förebygger och hanterar oegentligheter och andra oönskade händelser som påverkar, eller riskerar att påverka, verksamheten negativt eller allmänhetens förtroende för myndigheten
- vi använder digitaliseringens möjligheter för att utveckla och effektivisera vår verksamhet, och beaktar då alltid tidigt regelverken för behandling av personuppgifter.



# Fokusområden och önskade tillstånd

Våra fyra fokusområden, Förtroende, Effektivitet, Folkbildning och Må bra på och av jobbet, är områden som vi särskilt vill lyfta fram. Tillsammans med de önskade tillstånden visar de var vi vill vara på tre till fem

års sikt. De beskriver vad vi anser är nödvändigt att utveckla och prioritera utifrån vår roll i samhället.

## Varför vi har valt just dessa fokusområden:

### Förtroende för att...

- vi vill vara det självklara valet i pensionsfrågor
- skapa möjlighet att vara drivande inom viktiga frågeställningar
- förtroendet för myndigheten har bäring på förtroendet för hela pensionssystemet.

### Effektivitet för att...

- inom givna ramar hantera stora utmaningar samt maximera medborgarnytta och samhällsnytta
- vår administrationskostnad påverkar storleken på pensionen
- vi finansieras med skattemedel och pensionsavgifter.

### Folkbildning för att...

- ge pensionärer och pensionssparare förutsättningar att fatta välgrundade beslut som påverkar pensionen
- vi har en unik möjlighet att vara oberoende och ge objektiv information.

### Må bra på och av jobbet för att...

- god hälsa, glädje och trivsel ger bättre resultat
- öka möjligheten att behålla och attrahera nödvändig kompetens
- stärka lojaliteten och ge ökad förmåga att hantera utmaningar.

## Önskade tillstånd

### Förtroende

- Förtroendet för myndigheten är högt.
- Vi har handläggningstider och svarstider som motsvarar kundernas behov.
- De som varit i kontakt med Pensionsmyndigheten är nöjda.
- Pensionsmyndigheten har en stark hållbarhetsprofil.
- Utbetalningarna från välfärdssystemen ska vara korrekta och andelen felaktiga utbetalningar ska minska. Fel och bidragsbrott ska motverkas.

### Effektivitet

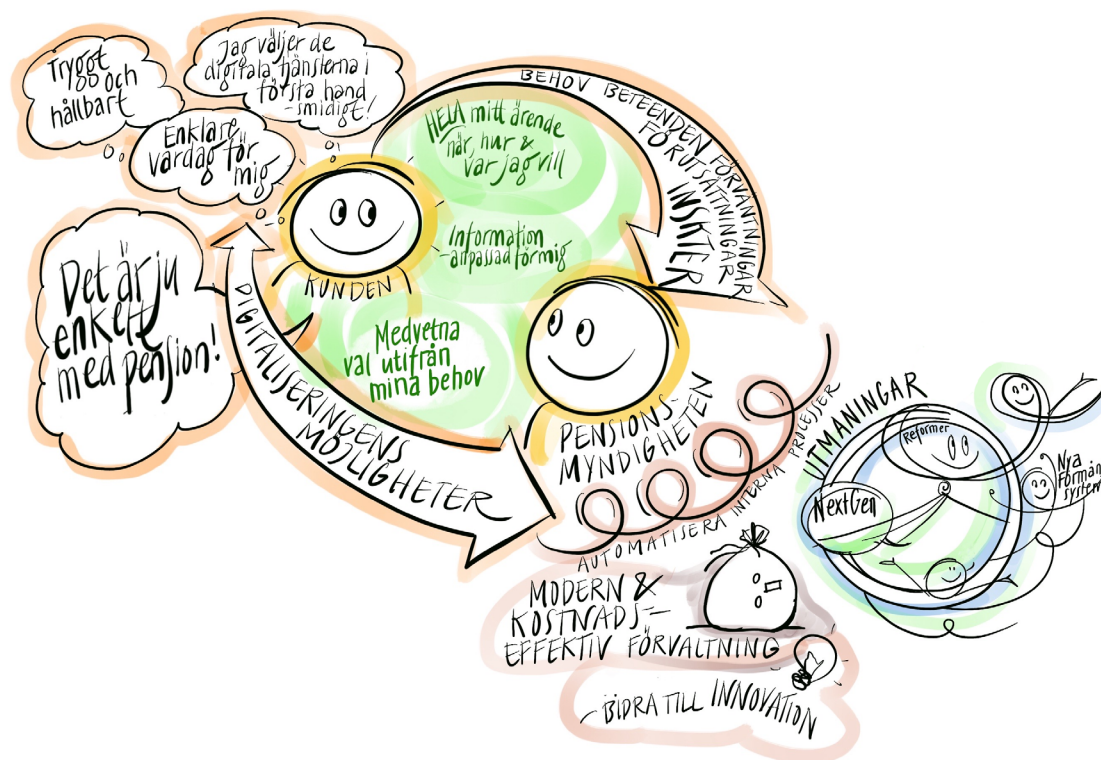
- Vi tänker ”digitalt först” och har alternativ för dem som behöver.
- Vi är innovativa och utforskar ny teknik för att effektivisera vår verksamhet.
- Allmän pension är en i hög grad automatiserad process även avseende personer som bor/bott eller arbetat utomlands.
- Vi har effektiva handlägningsprocesser.
- Vi bedriver en innovativ och effektiv verksamhetsutveckling.
- Vi har en väl avvägd, riskbaserad säkerhetsnivå och god krisberedskap.

### Folkbildning

- Pensionssparare har en uppfattning om sin kommande pension och vet vilka faktorer som påverkar.
- Det är tryggt och enkelt att ta ut sin pension.
- Pensionärer förstår varför deras totala pension ser ut som den gör och vet om de har rätt till tillägg eller andra förmåner.

### Må bra på och av jobbet

- Vi är ett föredöme avseende styrning, ledarskap och medarbetarskap.
- Vi är en attraktiv arbetsgivare.
- Vi har en god arbetsmiljö med frisk- och sjuktal som är bättre än staten i övrigt.



## Värdeord

Våra värdeord beskriver hur vi vill uppfattas och vad vi ska kännetecknas av. Värdeorden ska vara vägledande för vårt förhållningsätt, bemötande och agerande i olika situationer – såväl internt som externt.

