

A photograph of two women in an office environment. The woman on the left, with long brown hair and wearing a green and black floral patterned top, is looking down at a document on a desk. The woman on the right, with dark hair tied back and wearing a light blue sweater, is also looking at the document and smiling. In the background, another person is blurred, and office furniture and a window are visible. A yellow rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'FPA:s strategi' in blue.

FPA:s strategi

Vår vision:

Nära människan.

Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

Kela|Fpa[®]

Vår vision: Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

Strategiska mål



Vår vision: Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

Strategiska mål

En utmärkt kundupplevelse uppnås genom gemensamma mål och genom att kundens synvinkel prioriteras.

De anställda har en klar förståelse för olika kundgrupper och för hur man producerar service i olika kanaler med beaktande av individuella behov och i samarbete med andra myndigheter.

Vi utvecklar tydligare servicehelheter och minskar kundernas behov att uträtta ärenden hos oss genom att digitalisera våra tjänster. Detta gör det möjligt för oss att rikta våra resurser till dem som är i störst behov av hjälp.

Utveckling av kundupplevelsen

Datarörlighet och utnyttjande av information

Vi använder information till förmån för kunden, samarbetspartner och samhället. En utmärkt kundupplevelse och fungerande digitala tjänster förutsätter effektivare utbyte av information och kombinerande av data från olika källor.

Stärkt förtroende och samarbete

För att de strategiska målen ska nås krävs ett välfungerande samarbete och en kultur som kännetecknas av förtroende i förhållande till kunder, varandra och samarbetspartner.

Genom kompetensledning utvecklar vi en god personalupplevelse och åstadkommer en positiv utveckling av produktiviteten. Genom att förnya oss på ett hållbart sätt stärker vi också samhällets förtroende för oss och förbättrar vår bild utåt.

Det här handlar det om:

En utmärkt kundupplevelse uppnås genom gemensamma mål och genom att kundens synvinkel prioriteras. De anställda har en klar förståelse för olika kundgrupper och för hur man producerar service i olika kanaler med beaktande av individuella behov och i samarbete med andra myndigheter.

Vi utvecklar tydligare servicehelheter och minskar kundernas behov att uträtta ärenden hos oss genom att digitalisera våra tjänster. Detta gör det möjligt för oss att rikta våra resurser till dem som är i störst behov av hjälp.

Då vi utvecklar kundupplevelsen beaktas också organisationskundernas behov. Vi eftersträvar smidig kundservice för alla.

Kela|Fpa 



**Utveckling av
kundupplevelsen**



Datarörlighet och utnyttjande av information

Det här handlar det om:

Den information som finns hos FPA ska utnyttjas effektivare än idag till förmån för kunderna, samarbetspartner och samhället. För att kundupplevelsen ska kunna förbättras och de digitala tjänsterna ska kunna utvecklas förutsätts det att data från olika källor kombineras effektivare, data mellan nationella och lokala samarbetspartner utbyts effektivare samt att byråkratin minskas.

Internt effektiviserar vi användningen av data för att göra arbetet smidigare och nå bättre framförhållning och bättre styrning av verksamheten. Särskild uppmärksamhet fästs på transparens, på hur informationen utformas och på analys, så att det är enklare att använda informationen och effekter uppstår.



**Stärkt
förtroende och
samarbete**

Kela|Fpa 

Det här handlar det om:

En kundorienterad utgångspunkt och digitala tjänster som utnyttjar data kräver ett välfungerande samarbete och en kultur som kännetecknas av förtroende i förhållande till kunder, varandra och samarbetspartner.

De mål man gemensamt definierat går före de egna eller enhetens intressen, beslutsfattandet flyttas till en lägre nivå alltid då det är möjligt, de anställda uppmuntras till självstyrning och till att ta initiativ. Överlappande uppgifter och aktiviteter både inom FPA och mellan olika myndigheter gallras.

Genom kompetensledning utvecklar vi en god personalupplevelse och åstadkommer en positiv utveckling av produktiviteten. Genom att förnya oss på ett hållbart sätt stärker vi också samhällets förtroende för oss och förbättrar vår bild utåt.

En strategisk nyckelresultatshelhet

OKR-modellen

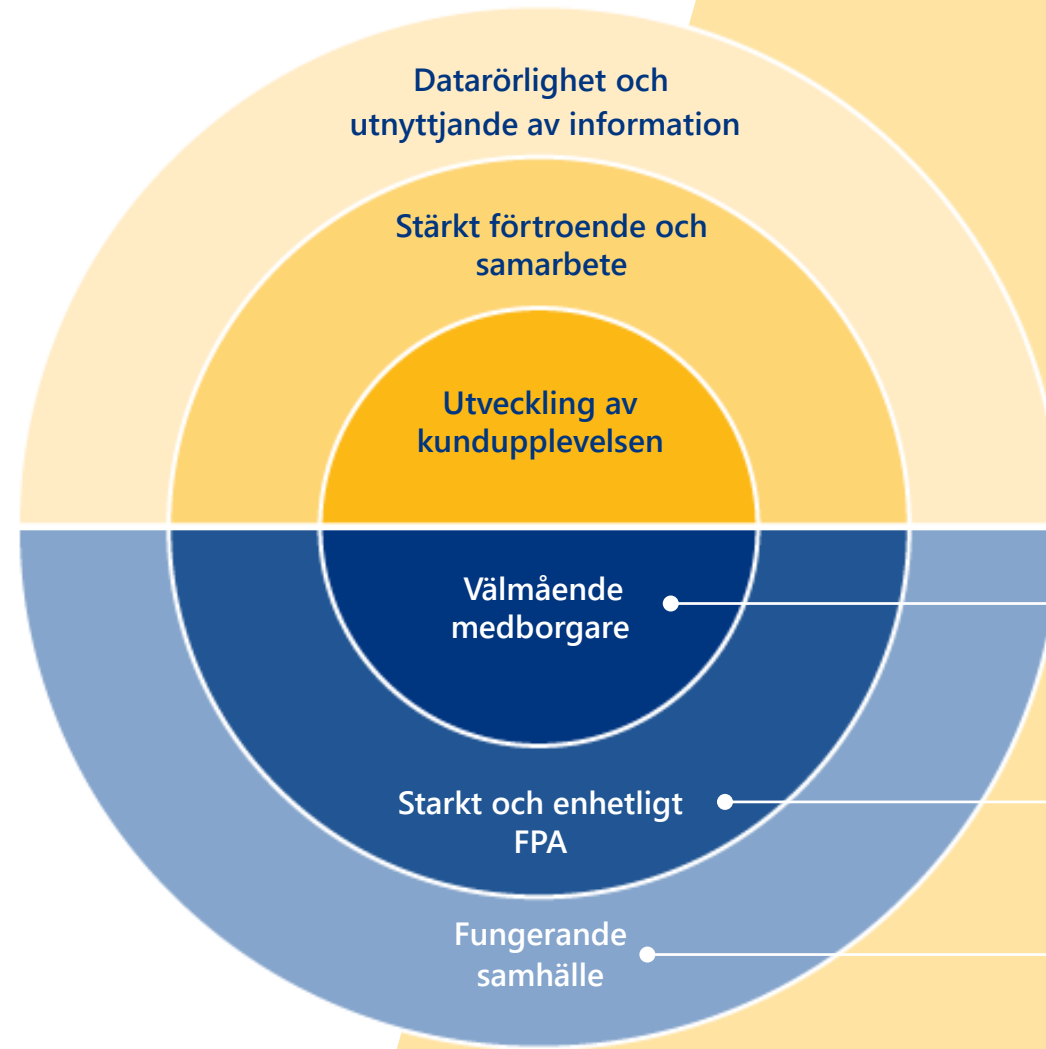
O = Mål som konkretiserar FPA:s strategiska riktning

KR = Nyckelresultat som synliggör strategins framgång



Strategiska mål:

Värde som FPA skapar:



Förväntad effekt:

Vi tryggar befolkningens välbefinnande i alla situationer.

Effektiva förmåner och tjänster på ett hållbart sätt.

Effektiva tjänster och utkomstskyddet bildar en fungerande helhet.

Den strategiska helheten

Nära människan. Valfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

Framförhållning

Framförhållning, analys av verksamhetsmiljön och innovation möjliggör en strategi som kan riktas samt förmåga till förändring.

De viktigaste drivkrafterna:

Effektiviteten i genomförandet av den sociala tryggheten

Kundernas förväntningar och behov

De möjligheter som digitaliseringen och teknologin medför

Kritiska resurser

För att strategin ska lyckas krävs strategibaserad utveckling och pionjärskap i fråga om dessa helheter.

FPA:s strategi

Visar den riktning vi valt.

Nyckelresultatshelheten (OKR)

Konkretiserar den valda riktningen och synliggör hur framgångsrik strategin är.

Våra tjänster baserar sig på kundförståelse

Utnyttjande av riksomfattande information

Genom kompetens säkerställs en god personalupplevelse och produktivitet

Ömsesidig överenskommelse

Tillsammans säkerställer vi en gemensam riktning för FPA i fråga om tjänster och utveckling.

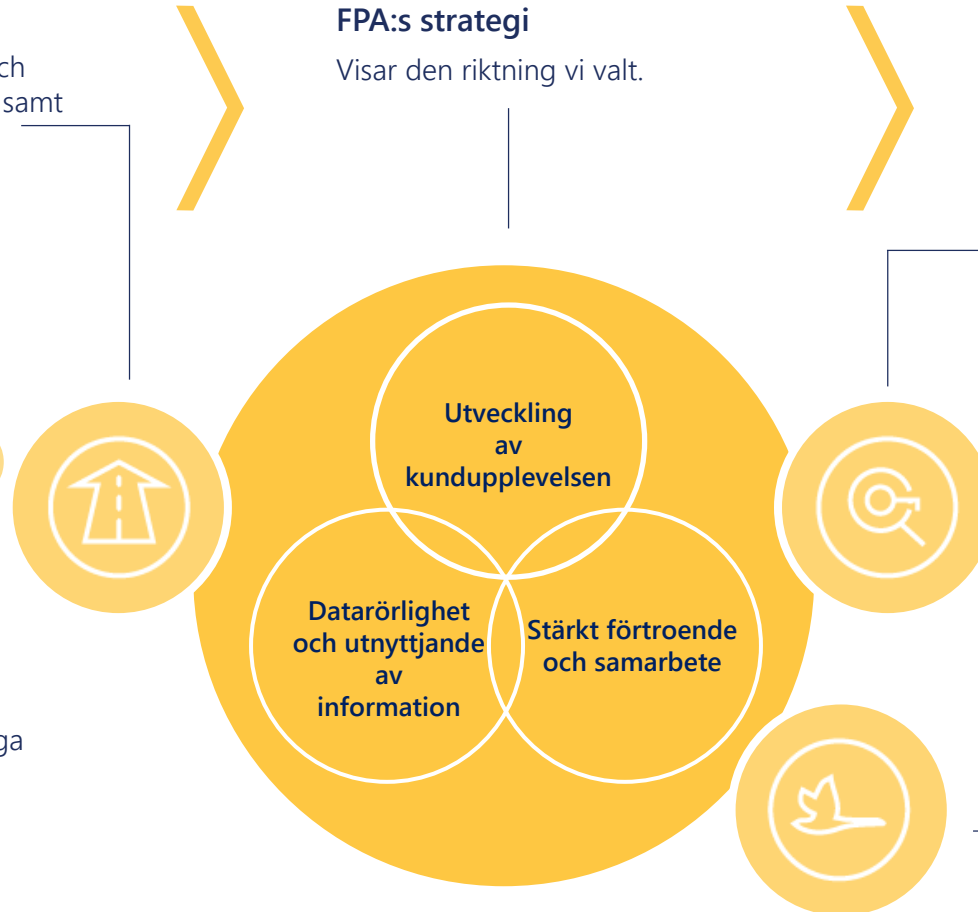
FPA:s utvecklingsportfölj

Genom att utveckla vår verksamhet genomför vi den önskade förändringen i den riktning vi valt.

- Strategisk portfölj

Utvecklingsprogrammet Eepos

Värderingar



Hållbar ekonomi | Personalupplevelse | Trygghet | Kommunikation

Respekt för individen | Kompetens | Samverkan | Nytänkande