



Kela|Fpa<sup>®</sup>

# **FPA:s strategi**



Vår vision är det vi drömmer om och vill uppnå med hjälp av vår strategi.

## Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

När vi behövs finns vi där, som ett stöd och en trygghet i varje människas vardag. Det här är möjligt tack vare våra lättillgängliga tjänster.

Vi är väl insatta i hur olika livssituationer kan förändras, och upptäcker därför i god tid när det finns behov av stöd. Det innebär att vi kan erbjuda precis de tjänster som är till hjälp i varje enskild situation. Om vi bara behövs i bakgrunden sköter vi vår del enkelt och smidigt så att livet kan rulla vidare.

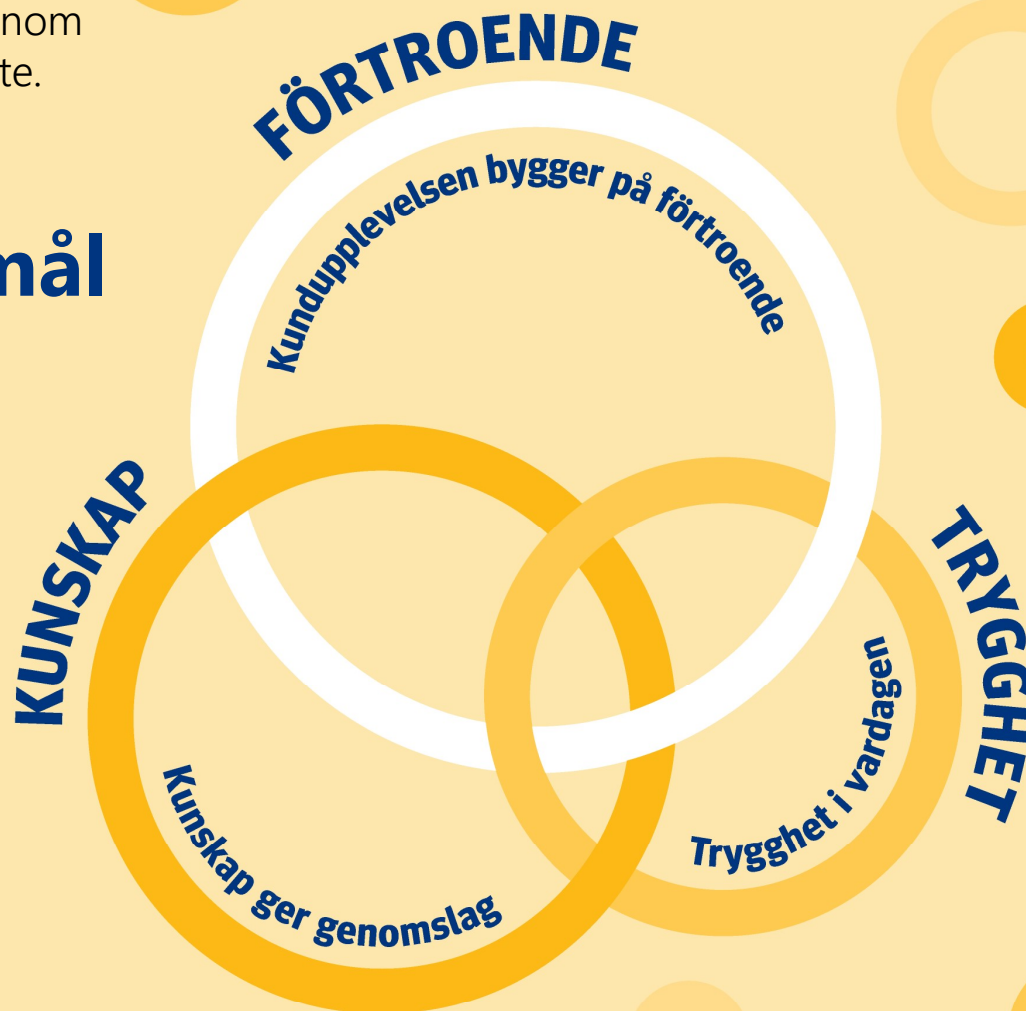
När man sköter ärenden hos oss löper allting smidigt från början till slut. Om det krävs hjälp också av andra aktörer tar vi hand om ärendet tillsammans med våra samarbetspartner.

Vi erbjuder rätt form av stöd vid rätt tidpunkt, för vi vet hur vi ska använda den information som vi har om våra kunders liv. Informationen lämnas också ut för att användas hos olika samhällsaktörer, och blir då till nytta för alla parter.

På så sätt skapar vi välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

## Våra strategiska mål



Kela|Fpa<sup>®</sup>



## Kundupplevelsen bygger på förtroende

Vårt mål är att erbjuda en utmärkt kundupplevelse.

Våra kunder får de förmåner och tjänster som de har rätt till vid rätt tidpunkt, enkelt och pålitligt – via den servicekanal som passar dem bäst.

Vi litar på kunden och vid behov hjälper vi dem att sköta sina ärenden.

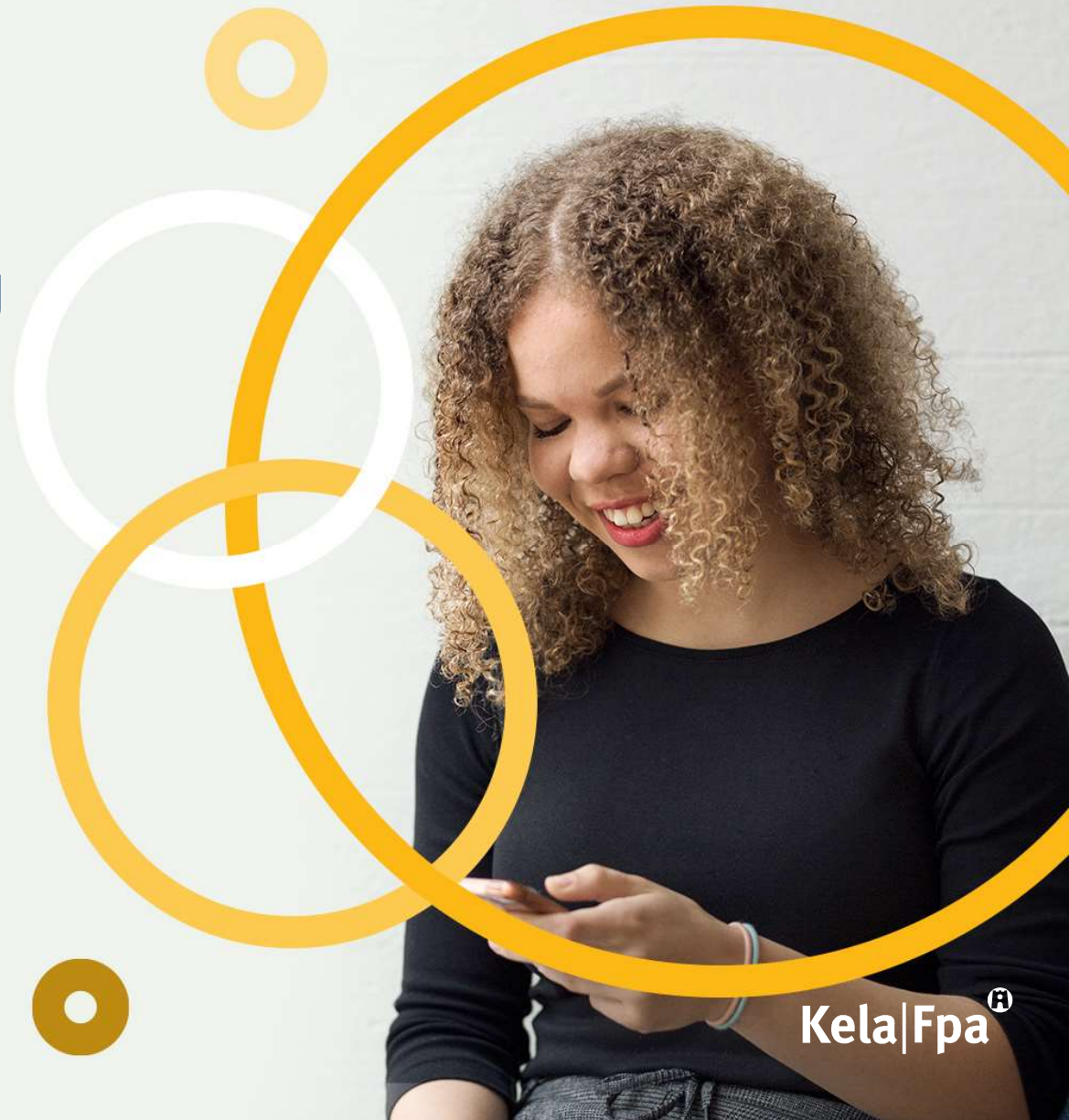


# Kunskap ger genomslag

Kunskap om kundernas behov ligger som grund vid utvecklingen av våra tjänster.

Vårt mål är en god datarörlighet till nytta för våra kunder. Genom att utnyttja information på nya sätt gör vi det lättare för kunderna att sköta sina ärenden.

Vi stöder samhällsutvecklingen och beslutsfattandet med tillförlitlig och aktuell information.



# Trygghet i vardagen

Vi tryggar vardagen och är ett stöd vid förändringar i livet. Därför är det arbete som vår personal och våra samarbetspartner utför betydelsefullt.

Våra tjänster fungerar säkert i alla lägen, varje dag.



Kela|Fpa<sup>®</sup>

# Syftet med den strategiska helheten är att uppnå vår vision

Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

Vi riktar vår strategi i förhållande till kunskap om **prognoser, innovationer och kundbehov**.

Med hjälp av det strategiska utvecklingsprogrammet **Eepos** bygger vi framtidens digitala förmånshandläggning.



## Kela|Fpa<sup>R</sup>

Vi kommer överens om gemensamma **mål och nyckelresultat** som preciserar strategin. De gör riktningen vi har valt mer konkret och visar hur vi lyckats omsätta strategin i praktiken.

Genom **gemensamma överenskommelser** säkrar vi en gemensam riktning för FPA:s tjänster och utveckling.

Genom vårt **utvecklingsarbete** verkar vi för att den förändring vi eftersträvar går i den riktning vi valt.

Våra kritiska resurser med tanke på strategin är **personalupplevelse, hållbar ekonomi och kommunikation**.

**Ansvarsfullhet och våra värderingar** utgör grunden för vår verksamhet och för vårt arbete för ett hållbart samhälle.

Respekt för individen – kompetens – samverkan – nytänkande

**Kela|Fpa<sup>®</sup>**