

## **Bilag 4. Kvalitetsmål**

### **1. Generelt**

Leverandøren skal gennem sin varetægelse af sekretariatsopgaverne have en afgørende rolle i forhold til ordningens succes set fra brugernes side og i forhold til at sikre en professionel håndtering af de forvaltningsmæssige opgaver i samarbejde med styrelsen. Leverandørens overholdelse af fastsatte kvalitetsmål samt gennemførelsen af en systematisk kvalitetssikring og egenkontrol i forhold til alle væsentlige opgaver, er derfor af meget væsentlig betydning.

### **2. Kvalitetssikring og egenkontrol**

Tilbudsgiver ses gerne i nedenstående boks at beskrive hvordan kvalitetssikring og egenkontrol vil blive tilrettelagt i forhold til at sikre sekretariatsdriften. I den forbindelse ses det gerne, at tilbudsgiver forholder sig specifikt til følgende områder:

- I. Styring af sagsforløb, herunder opfølgning på fremdrift i de enkelte sager
- II. Overholdelse af kvalitetsmål for sagsbehandlingstid
- III. Opretholdelse af kvalitet i forhold til telefonservice og mailservice
- IV. Intern vidensopsamling som vil understøtte en professionel brugerbetjening og kvalitet i opgaveløsningen

#### **Tilbudsgiveren bedes beskrive sit tilbud om kvalitetssikring og egenkontrol her:**

*Beskrivelse af hvordan kvalitetssikring og egenkontrol vil blive tilrettelagt i forhold til at sikre sekretariatsdriften, særlig for så vidt angår:*

- I. Styring af sagsforløb, herunder opfølgning på fremdrift i de enkelte sager:*
- II. Overholdelse af kvalitetsmål for sagsbehandlingstid*
- III. Opretholdelse af kvalitet i forhold til telefonservice og mailservice*
- IV. Intern vidensopsamling som vil understøtte en professionel brugerbetjening og kvalitet i opgaveløsningen*

### **3. Telefonservice**

Tilbudsgiver ses gerne i nedenstående boks at beskrive, hvorledes tilbudsgiver vil sikre en god telefonservice, særligt i forhold til at ventetid og forgæves opkald minimeres for brugerne.

Desuden ses det gerne, at tilbudsgiver beskriver, hvordan tilbudsgiver tilbyder at dokumentere, at der ydes en god telefonservice.

#### **Tilbudsgiveren bedes beskrive sit tilbud om telefonservice her:**

*Beskrivelse af hvordan tilbudsgiver vil sikre en god telefonservice, særligt i forhold til at ventetid og forgæves opkald minimeres for forbrugerne.*

*Beskrivelse af hvordan tilbudsgiver vil dokumentere, at der ydes en god Telefonservice.*

*Desuden ses det gerne, at tilbudsgiver beskriver, hvordan tilbudsgiver tilbyder at dokumentere, at der ydes en god telefonservice.*

#### 4. Kapacitet (Antal transaktioner pr. måned)

Antallet af transaktioner forventes at ville variere over kontraktperioden. Det forventes, at der vil være mange, der søger i de første måneder.

Det er et krav, at tilbudsgiveren som minimum kan behandle 6000 transaktioner pr. måned i de første 3 måneder. Herefter skal leverandøren som minimum kunne behandle 3000 transaktioner pr. måned.

**Tilbudsgivere som angiver en kapacitet på mindre end ovenstående vil ikke kunne antages.**

Tilbudsgiver skal i de nedenfor angive felter anføre, hvor mange transaktioner tilbudsgiver kan behandle pr. måned henholdsvis i og efter de indledende 3 måneder af kontraktperioden.

Ved tilbudsvurderingen vil der blive lagt vægt på i hvilket omfang, tilbudsgiveren er i stand til at tilbyde meropfyldelse, det vil sige et større antal transaktioner, i forhold til de anførte minimumskrav.

Begge felter skal udfyldes.

Der kan som minimum behandles \_\_\_\_ transaktioner pr. måned i de første 3 måneder (Ikke under 6000 transaktioner pr. måned).

Der kan som minimum behandles \_\_\_\_ transaktioner pr. måned efter de første 3 måneder (ikke under 3000 transaktioner pr. måned).

#### 5. Gennemsnitlig sagsbehandlingstid

Tilbudsgiver skal nedenfor angive hvor lang tid den gennemsnitlige sagsbehandlingstid pr. transaktion vil være. Energistyrelsen forudsætter, at sagsbehandlingstiden er maksimum 20 arbejdsdage ved maksimalt 6000 transaktioner pr. måned i de første 3 måneder. Herefter forudsætter Energistyrelsen, at sagsbehandlingstiden er maksimum 20 arbejdsdage ved 3000 transaktioner pr. måned.

Det er et minimumskrav, at tilbudsgiveren i hele kontraktperioden kan tilbyde, at sagsbehandlingstiden for en transaktion er maksimalt 20 arbejdsdage.

**Tilbudsgivere som angiver flere end 20 arbejdsdage pr. transaktion vil ikke kunne antages.**

Ved tilbudsvurderingen vil der blive lagt vægt på i hvilket omfang, tilbudsgiveren er i stand til at tilbyde meropfyldelse, det vil sige kortere sagsbehandlingstid, i forhold til det anførte minimumskrav.

Begge felter skal udfyldes.

Maksimalt \_\_\_\_ arbejdsdage pr. transaktion i de første 3 måneder (Ikke over 20 arbejdsdage).

Maksimalt \_\_\_\_ arbejdsdage pr. transaktion efter de første 3 måneder (Ikke over 20 arbejdsdage).