

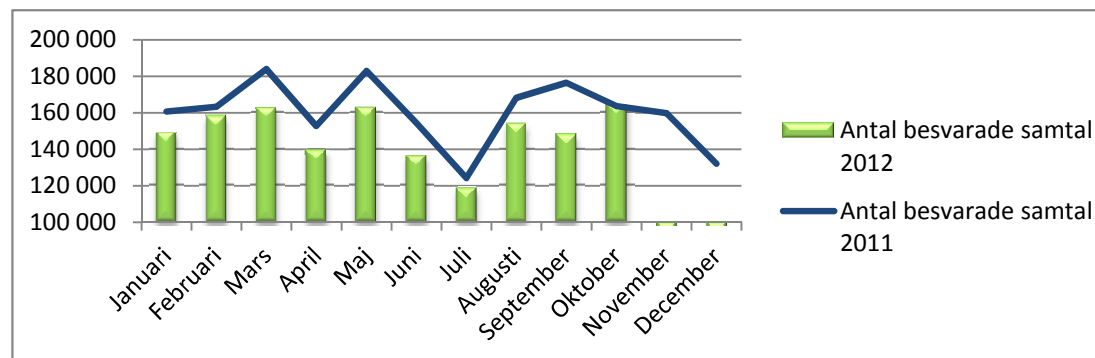


## Serviceförvaltningen

Från månad 1

Tom månad 10

Antal inkommande samtal till stadens samtliga  
43 växeltelefonnummer kl 08.00 - 17.00 må- fre



Månad	Antal inkomna samtal 2012	Antal besvarade samtal 2012	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	158 692	148 833	93,8%	81,3%	31
Februari	168 944	157 854	93,4%	80,9%	31
Mars	175 056	162 300	92,7%	78,7%	31
April	149 179	139 355	93,4%	80,2%	32
Maj	174 417	162 580	93,2%	80,7%	32
Juni	146 537	136 025	92,8%	77,9%	34
Juli	125 364	118 306	94,4%	81,8%	35
Augusti	164 487	153 920	93,6%	81,6%	33
September	158 089	147 731	93,4%	81,1%	32
Oktober	176 831	164 393	93,0%	81,1%	32
November					0
December					0
<b>Totalt antal</b>	<b>1 597 596</b>	<b>1 491 297</b>			
<b>Snitt</b>	<b>159 760</b>	<b>149 130</b>	<b>93,3%</b>	<b>80,5%</b>	<b>32</b>

Månad	Antal inkomna samtal 2011	Antal besvarade samtal 2011	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	173 841	160 579	92,4%	76,0%	30
Februari	176 508	163 241	92,5%	76,1%	31
Mars	198 127	184 006	92,9%	77,5%	32
April	166 204	152 719	91,9%	77,4%	33
Maj	196 275	182 985	93,2%	80,5%	31
Juni	168 030	154 335	91,8%	77,3%	33
Juli	131 473	124 071	94,4%	81,4%	34
Augusti	178 787	168 255	94,1%	82,1%	31
September	189 309	176 364	93,2%	80,0%	31
Oktober	174 765	163 590	93,6%	82,2%	30
November	171 379	159 761	93,2%	79,9%	31
December	140 994	132 072	93,7%	81,7%	31
<b>Totalt antal</b>	<b>2 065 692</b>	<b>1 921 978</b>			
<b>Snitt</b>	<b>172 141</b>	<b>160 165</b>	<b>93,0%</b>	<b>79,3%</b>	<b>32</b>

Stadens krav enligt avtal

Avvikelse

80,0%

0,5%

80,0%

-0,7%