



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

Antal ärenden KC, Äldre direkt och förskola/skola 2012

Månad	Antal ärenden	Innevarande år			Lösningsgrad*
		varav telefon	varav e-post	varav brev	
Januari	14 044	94,9%	4,6%	0,5%	70,0%
Februari	16 782	96,0%	3,7%	0,3%	71,9%
Mars	15 661	95,5%	4,1%	0,4%	67,3%
April	12 881	95,1%	4,6%	0,3%	68,1%
Maj	13 507	98,0%	5,3%	0,2%	67,5%
Juni	12 408	95,0%	4,8%	0,2%	69,0%
Juli	11 702	96,8%	2,9%	0,3%	69,6%
Augusti	13 574	95,9%	3,9%	0,2%	71,3%
September	11 945	94,6%	5,0%	0,4%	71,0%
Oktober	14 271	94,9%	4,7%	0,3%	70,5%
November	13 207	95,2%	4,7%	0,2%	70,9%
December	9 407	94,9%	4,7%	0,4%	70,1%
Totalt antal	159 389				
Snitt	13 282	95,6%	4,4%	0,3%	69,7%

Nämndens årsmål **80,0%**
Avvikelse från årsmål **-10,3%**

* Den totala lösningsgraden är lägre än lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.



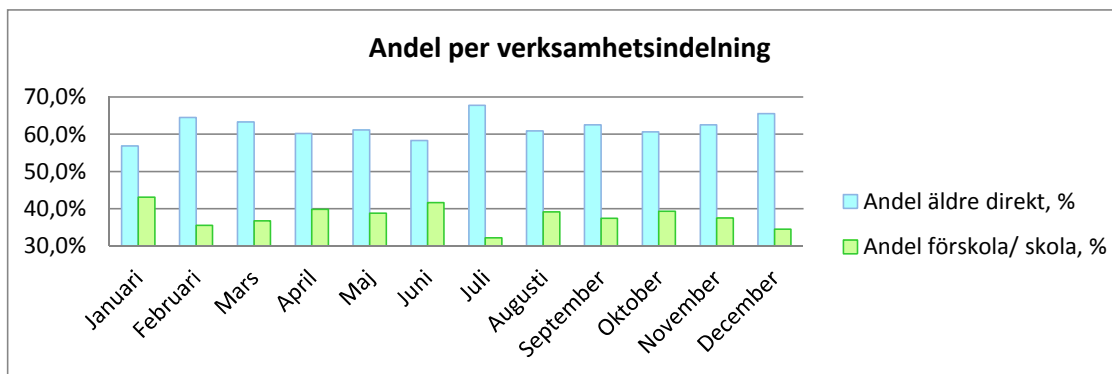
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

Antal ärenden per verksamhetsindelning 2012

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	Andel äldre direkt, %	Andel förskola/ skola, %
Januari	14 044	56,9%	43,1%
Februari	16 782	64,5%	35,5%
Mars	15 661	63,3%	36,7%
April	12 881	60,2%	39,8%
Maj	13 507	61,2%	38,8%
Juni	12 408	58,3%	41,7%
Juli	11 702	67,8%	32,2%
Augusti	13 574	60,9%	39,1%
September	11 945	62,5%	37,5%
Oktober	14 271	60,6%	39,4%
November	13 207	62,5%	37,5%
December	9 407	65,5%	34,5%
Totalt	159 389		
Snitt	13 282	61,9%	38,1%

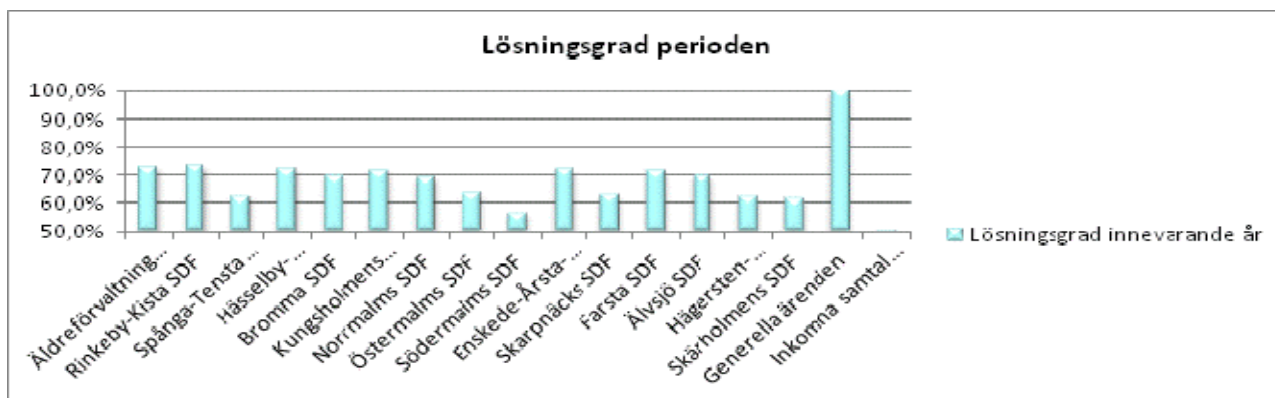


* Den totala lösningsgraden är lägre än lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12



Antal ärenden Äldre direkt 2012

Innevarande år

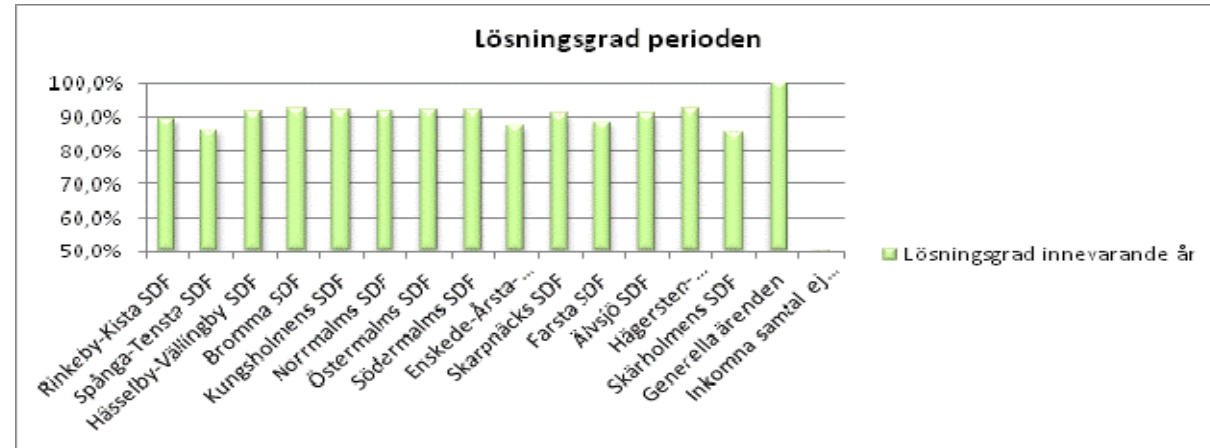
Månad	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	7 987	99,0%	1,0%	0,0%	4 688	58,7%
Februari	10 816	99,1%	0,9%	0,0%	7 333	67,8%
Mars	9 910	99,0%	1,0%	0,0%	5 883	59,4%
April	7 750	98,7%	1,3%	0,0%	4 623	59,7%
Maj	8 262	98,9%	1,1%	0,0%	4 996	60,5%
Juni	7 237	98,5%	1,5%	0,0%	4 255	58,8%
Juli	7 929	99,3%	0,7%	0,0%	4 765	60,1%
Augusti	8 263	99,2%	0,8%	0,0%	4 872	59,0%
September	7 467	99,0%	1,0%	0,0%	4 589	61,5%
Oktober	8 654	99,2%	0,8%	0,0%	5 216	60,3%
November	8 251	98,9%	1,1%	0,0%	5 295	64,2%
December	6 160	99%	1%	0%	3 990	64,8%
Totalt antal	98 686				60 505	
Snitt	8 224	99,0%	1,0%	0,0%	5 042	61,3%

* Den totala lösningsgraden är lägre än lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12



Ärenden förskola/skola 2012

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	6 057	89,4%	9,4%	1,2%	5 074	83,8%
Februari	5 966	90,5%	8,7%	0,8%	4 807	80,6%
Mars	5 751	89,4%	9,4%	1,1%	4 656	81,0%
April	5 131	89,7%	9,5%	0,8%	4 153	80,9%
Maj	5 245	96,7%	11,9%	0,6%	4 452	84,9%
Juni	5 171	90,2%	9,3%	0,5%	4 303	83,2%
Juli	3 773	91,6%	7,5%	1,0%	3 341	88,6%
Augusti	5 311	90,7%	8,7%	0,6%	4 803	90,4%
September	4 478	87,2%	11,8%	1,0%	3 892	86,9%
Oktober	5 617	88,4%	10,8%	0,8%	4 840	86,2%
November	4 956	88,8%	10,7%	0,5%	4 065	82,0%
December	3 247	87,2%	11,7%	1,1%	2 606	80,3%
Totalt antal	60 703				50 992	
Snitt	5 059	89,4%	9,8%	0,8%	4 249	83,3%

* Den totala lösningsgraden är lägre än lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.