



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Antal ärenden äldre direkt och förskola 2013

Månad	Innevarande år				
	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad
Januari	17 275	94,5%	5,3%	0,2%	70,8%
Februari	14 427	94,8%	4,9%	0,4%	70,2%
Mars	13 505	95,3%	4,4%	0,3%	69,3%
April	13 896	94,9%	4,4%	0,4%	71,5%
Maj					
Juni					
Juli					
Augusti					
September					
Oktober					
November					
December					
Totalt antal	59 103				
Snitt	14 776	94,8%	4,8%	0,3%	70,5%

Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad
14 044	94,9%	4,6%	0,5%	69,5%
16 782	96,0%	3,7%	0,3%	72,3%
15 661	95,5%	4,1%	0,4%	67,3%
12 881	95,1%	4,6%	0,3%	68,1%
13 507	98,0%	5,3%	0,2%	69,9%
12 408	95,0%	4,8%	0,2%	69,0%
11 702	97,3%	2,9%	0,3%	69,3%
13 574	95,9%	3,9%	0,2%	71,3%
11 945	94,6%	5,0%	0,4%	71,0%
14 271	94,9%	4,7%	0,3%	70,5%
13 207	95,2%	4,7%	0,2%	70,9%
9 407	94,9%	4,7%	0,4%	70,1%
159 389				
13 282	95,6%	4,4%	0,3%	69,7%

Nämndens årsmål **80,0%**
Avvikelse från årsmål **-9,5%**

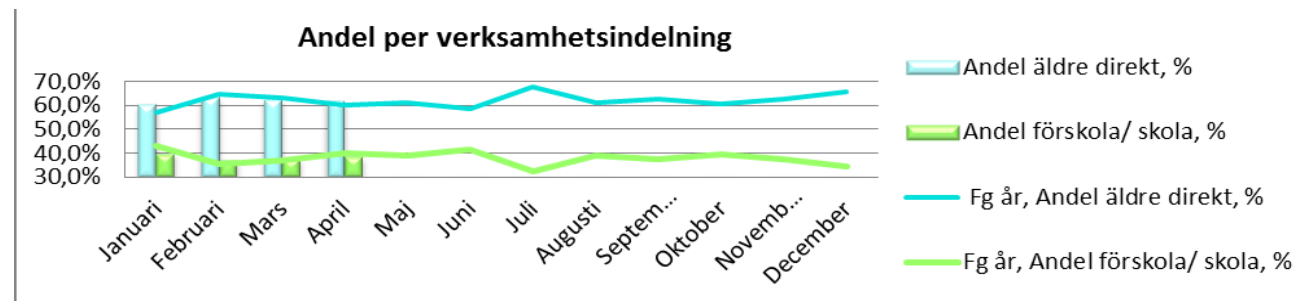
80,0%
-10,3%

Serviceförvaltningen

* 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.



Från månad 1
Tom månad 4



Antal ärenden per verksamhetsindelning 2012

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	Andel äldre direkt, %	Andel förskola/ skola, %
Januari	17 275	60,3%	39,7%
Februari	14 427	63,2%	36,8%
Mars	13 505	62,4%	37,6%
April	13 896	61,7%	38,3%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt	59 103		
Snitt	14 776	61,8%	38,2%

Föregående år

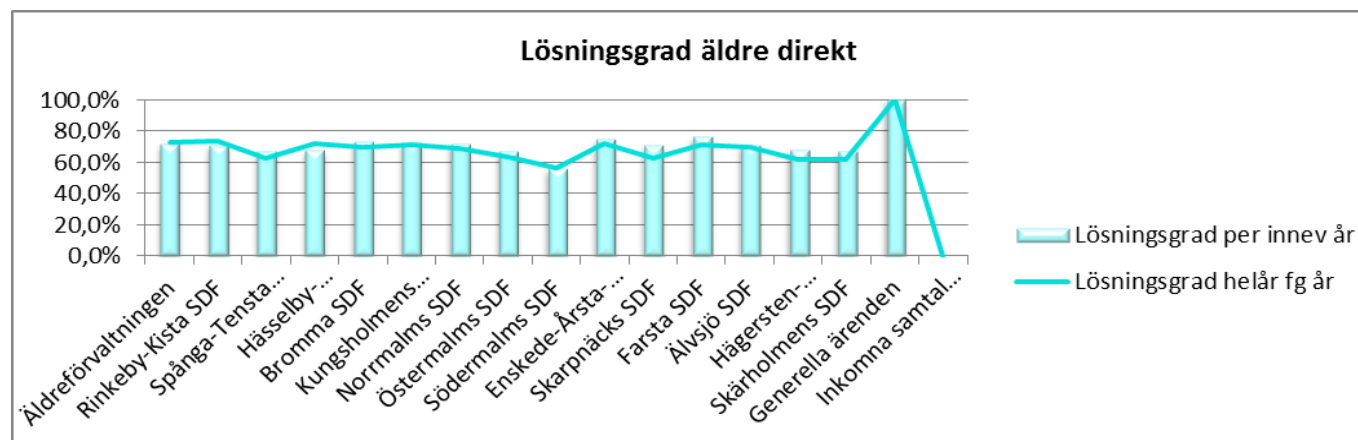
Antal ärenden fg år	Fg år, Andel äldre direkt, %	Fg år, Andel förskola/ skola, %
14 044	56,9%	43,1%
16 782	64,5%	35,5%
15 661	63,3%	36,7%
12 881	60,2%	39,8%
13 507	61,2%	38,8%
12 408	58,3%	41,7%
11 702	67,8%	32,2%
13 574	60,9%	39,1%
11 945	62,5%	37,5%
14 271	60,6%	39,4%
13 207	62,5%	37,5%
9 407	65,5%	34,5%
159 389		
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 4



Antal ärenden Äldre direkt 2013

Månad	Innevarande år					Föregående år						
	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	10 411	98,5%	1,5%	0,0%	6 656	63,9%	7 987	99,0%	1,0%	0,0%	4 688	58,7%
Februari	9 114	98,8%	1,2%	0,0%	5 709	62,6%	10 816	99,1%	0,9%	0,0%	7 333	67,8%
Mars	8 424	98,9%	1,1%	0,0%	5 169	61,4%	9 910	99,0%	1,0%	0,0%	5 883	59,4%
April	8 579	99,0%	0,7%	0,0%	5 361	62,5%	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	99,0%	1,0%	0,0%	3 990	64,8%
Totalt antal	36 528				22 895		98 686				60 505	
Snitt	9 132	98,8%	1,1%	0,0%	5 724	62,7%	8 224	99,0%	1,0%	0,0%	5 042	61,3%

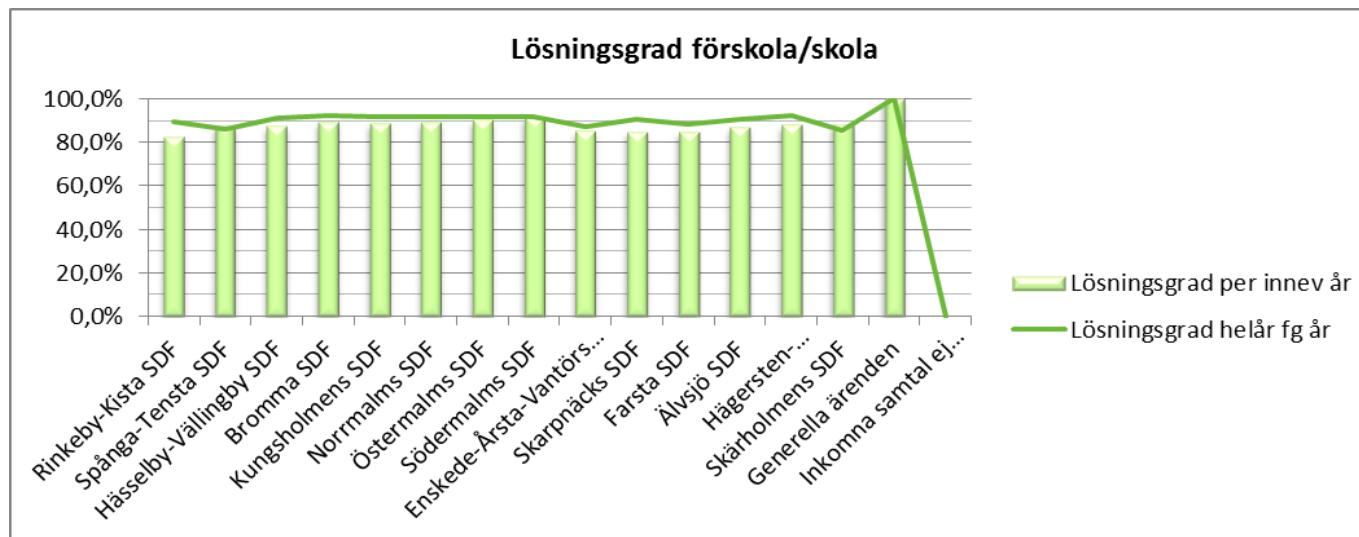
* Den totala lösningsgraden är lägre än lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Ärenden förskola/skola 2013



Månad	Innevarande år				Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev		
Januari	6 864	88,4%	11,1%	0,5%	5 571	81,2%
Februari	5 313	87,9%	11,2%	1,0%	4 417	83,1%
Mars	5 081	89,4%	9,9%	0,8%	4 184	82,3%
April	5 317	88,4%	10,5%	1,2%	4 577	86,1%
Maj						
Juni						
Juli						
Augusti						
September						
Oktober						
November						
December						
Totalt antal	22 575				18 749	
Snitt	5 644	88,5%	10,7%	0,8%	4 687	83,1%

Föregående år				
Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad
6 057	89,4%	9,4%	1,2%	83,8%
5 966	90,5%	8,7%	0,8%	80,6%
5 751	89,4%	9,4%	1,1%	81,0%
5 131	89,7%	9,5%	0,8%	80,9%
5 245	96,7%	11,9%	0,6%	84,9%
5 171	90,2%	9,3%	0,5%	83,2%
3 773	91,7%	7,4%	0,9%	87,3%
5 311	90,7%	8,7%	0,6%	90,4%
4 478	87,2%	11,8%	1,0%	86,9%
5 617	88,4%	10,8%	0,8%	86,2%
4 956	88,8%	10,7%	0,5%	82,0%
3 247	87,2%	11,7%	1,1%	80,3%
60 703				
5 059	89,4%	9,8%	0,8%	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.