

## Serviceförvaltningen

|            |   |
|------------|---|
| Från månad | 1 |
| Tom månad  | 5 |

### 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                 | 13 475         | 94,8%         | 4,8%         | 0,5%        | 69,9%        |
| Juni                |                |               |              |             |              |
| Juli                |                |               |              |             |              |
| Augusti             |                |               |              |             |              |
| September           |                |               |              |             |              |
| Oktober             |                |               |              |             |              |
| November            |                |               |              |             |              |
| December            |                |               |              |             |              |
| <b>Totalt antal</b> | <b>72 578</b>  |               |              |             |              |
| <b>Snitt</b>        | <b>14 516</b>  | <b>94,8%</b>  | <b>4,8%</b>  | <b>0,3%</b> | <b>70,4%</b> |

| <i>Antal ärenden</i> | <i>varav telefon</i> | <i>varav e-post</i> | <i>varav brev</i> | <i>Lösningsgrad</i> |
|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| 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%               |
| <b>159 389</b>       |                      |                     |                   |                     |
| <b>13 282</b>        | <b>95,6%</b>         | <b>4,4%</b>         | <b>0,3%</b>       | <b>69,7%</b>        |

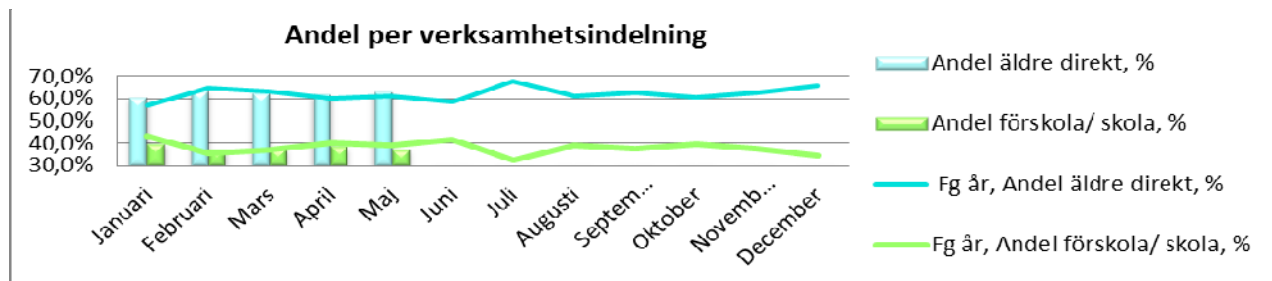
Nämndens årsmål **80,0%**  
 Avvikelse från årsmål **-9,6%**

**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 5



### Antal ärenden per verksamhetsindelning 2012

#### Innevarande år

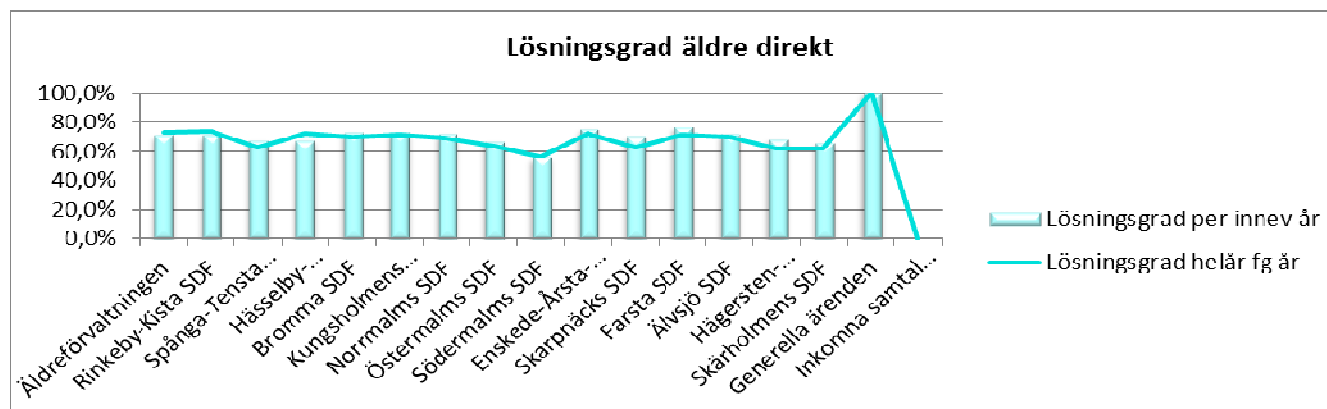
| Månad         | Antal ärenden | Andel äldre direkt, % | Andel förskola/ skola, % |
|---------------|---------------|-----------------------|--------------------------|
| Januari       | 17 275        | 60,3%                 | 39,7%                    |
| Februari      | 14 427        | 63,2%                 | 36,8%                    |
| Mars          | 13 505        | 62,4%                 | 37,6%                    |
| April         | 13 896        | 61,7%                 | 38,3%                    |
| Maj           | 13 475        | 62,8%                 | 37,2%                    |
| Juni          |               |                       |                          |
| Juli          |               |                       |                          |
| Augusti       |               |                       |                          |
| September     |               |                       |                          |
| Oktober       |               |                       |                          |
| November      |               |                       |                          |
| December      |               |                       |                          |
| <b>Totalt</b> | <b>72 578</b> |                       |                          |
| <b>Snitt</b>  | <b>14 516</b> | <b>62,0%</b>          | <b>38,0%</b>             |

#### 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%                           |
| <b>159 389</b>      |                              |                                 |
| <b>13 282</b>       | <b>61,9%</b>                 | <b>38,1%</b>                    |

\* 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 5


## Antal ärenden Äldre direkt 2013

### Innevarande år

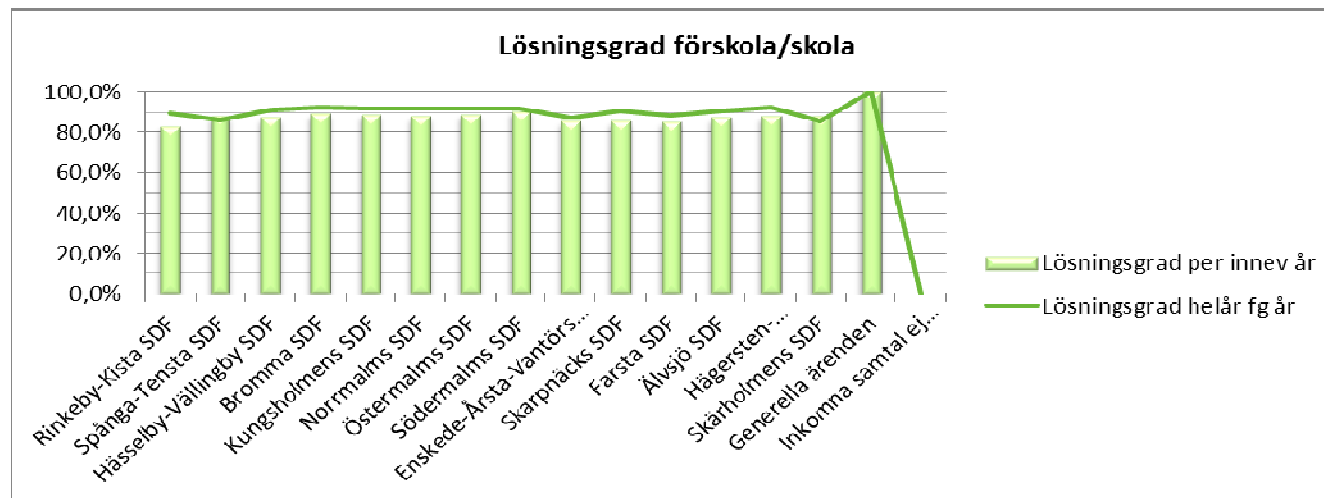
### Föregående år

| Månad               | Innevarande år |               |              |             |                     | Lösningsgrad* | Föregående år |               |              |             |                    |              |
|---------------------|----------------|---------------|--------------|-------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------------------|--------------|
|                     | Antal ärenden  | varav telefon | varav e-post | varav brev  | Antal lösta ärenden |               | Antal ärenden | varav telefon | varav e-post | varav brev  | Anta 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                 | 8 461          | 99,1%         | 0,9%         | 0,0%        | 5 064               | 59,9%         | 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%        |
| <b>Totalt antal</b> | <b>44 989</b>  |               |              |             | <b>27 959</b>       |               | <b>98 686</b> |               |              |             | <b>60 505</b>      |              |
| <b>Snitt</b>        | <b>8 998</b>   | <b>98,8%</b>  | <b>1,1%</b>  | <b>0,0%</b> | <b>5 592</b>        | <b>62,1%</b>  | <b>8 224</b>  | <b>99,0%</b>  | <b>1,0%</b>  | <b>0,0%</b> | <b>5 042</b>       | <b>61,3%</b> |

\* 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 5



## Ärenden förskola/skola 2013

### Innevarande år

| Månad               | Antal ärenden | varav telefon | varav e-post | varav brev  | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* |
|---------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|---------------------|---------------|
| 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                 | 5 014         | 87,5%         | 11,3%        | 1,2%        | 4 354               | 86,8%         |
| Juni                |               |               |              |             |                     |               |
| Juli                |               |               |              |             |                     |               |
| Augusti             |               |               |              |             |                     |               |
| September           |               |               |              |             |                     |               |
| Oktober             |               |               |              |             |                     |               |
| November            |               |               |              |             |                     |               |
| December            |               |               |              |             |                     |               |
| <b>Totalt antal</b> | <b>27 589</b> |               |              |             | <b>23 103</b>       |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>5 518</b>  | <b>88,3%</b>  | <b>10,8%</b> | <b>0,9%</b> | <b>4 621</b>        | <b>83,7%</b>  |

### 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%        |
| <b>60 703</b> |               |              |             |              |
| <b>5 059</b>  | <b>89,4%</b>  | <b>9,8%</b>  | <b>0,8%</b> | <b>83,3%</b> |

\* 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.