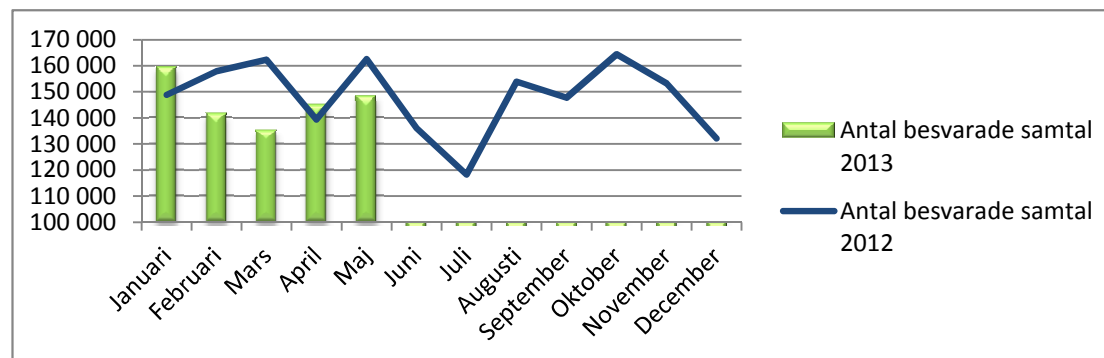


Serviceförvaltningen

 Från månad 1
 Tom månad 5

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


Månad	Antal inkomna samtal 2013	Antal besvarade samtal 2013	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek	Antal inkomna samtal 2012	Antal besvarade samtal 2012	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	170 765	159 313	93,3%	80,3%	30	158 692	148 833	93,8%	81,3%	31
Februari	151 002	141 406	93,6%	81,8%	31	168 944	157 854	93,4%	80,9%	31
Mars	144 964	135 039	93,2%	79,5%	32	175 056	162 300	92,7%	78,7%	31
April	154 996	144 973	93,5%	80,5%	31	149 179	139 355	93,4%	80,2%	32
Maj	159 030	148 189	93,2%	80,1%	31	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						163 719	153 205	93,6%	81,3%	31
December						140 992	132 070	93,7%	81,7%	31
Totalt antal	780 757	728 920				1 902 307	1 776 572			
Snitt	156 151	145 784	93,4%	80,4%	31	158 526	148 048	93,4%	80,7%	32

 Stadens krav enligt avtal
 Avvikelse

 80,0%
 0,4%

 80,0%
 0,7%