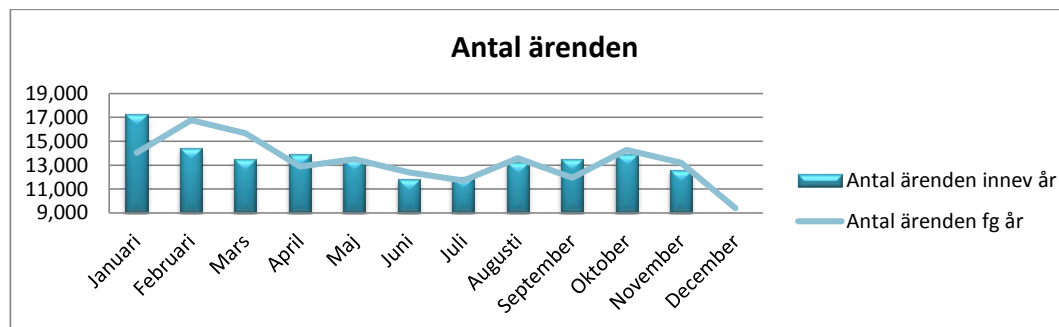


## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 11

### Antal ärenden äldre direkt och förskola 2013



| Månad               | Innevarande år         |               |              |             |              |
|---------------------|------------------------|---------------|--------------|-------------|--------------|
|                     | Antal ärenden innev år | 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                | 11,797                 | 95.3%         | 4.0%         | 0.5%        | 69.8%        |
| Juli                | 11,975                 | 96.6%         | 3.2%         | 0.3%        | 69.6%        |
| Augusti             | 13,234                 | 95.0%         | 4.3%         | 0.6%        | 69.9%        |
| September           | 13,537                 | 94.7%         | 4.6%         | 0.8%        | 68.2%        |
| Oktober             | 13,947                 | 95.2%         | 4.1%         | 0.7%        | 66.9%        |
| November            | 12,602                 | 95.2%         | 4.1%         | 0.6%        | 68.7%        |
| December            |                        |               |              |             |              |
| <b>Totalt antal</b> | <b>149,670</b>         |               |              |             |              |
| <b>Snitt</b>        | <b>13,606</b>          | <b>95.1%</b>  | <b>4.5%</b>  | <b>0.5%</b> | <b>69.5%</b> |

| Månad               | Föregående år       |               |              |             |              |
|---------------------|---------------------|---------------|--------------|-------------|--------------|
|                     | Antal ärenden fg år | varav telefon | varav e-post | varav brev  | Lösningsgrad |
| Januari             | 14,044              | 94.9%         | 4.6%         | 0.5%        | 69.5%        |
| Februari            | 16,782              | 96.0%         | 3.7%         | 0.3%        | 72.3%        |
| 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%        | 69.9%        |
| Juni                | 12,408              | 95.0%         | 4.8%         | 0.2%        | 69.0%        |
| Juli                | 11,702              | 97.3%         | 2.9%         | 0.3%        | 69.3%        |
| 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%        |
| <b>Totalt antal</b> | <b>159,389</b>      |               |              |             |              |
| <b>Snitt</b>        | <b>13,282</b>       | <b>95.6%</b>  | <b>4.4%</b>  | <b>0.3%</b> | <b>69.7%</b> |

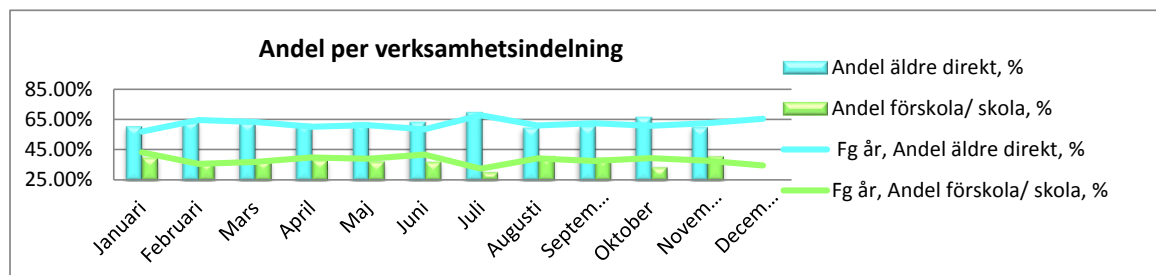
Nämndens årsmål **80.0%**  
Avvikelse från årsmål **-10.5%**

**80.0%**  
**-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  | 11 |



## 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          | 11,797         | 63.0%                 | 37.0%                    |
| Juli          | 11,975         | 69.5%                 | 30.5%                    |
| Augusti       | 13,234         | 59.3%                 | 40.7%                    |
| September     | 13,537         | 60.4%                 | 39.6%                    |
| Oktober       | 13,947         | 66.4%                 | 33.6%                    |
| November      | 12,602         | 59.6%                 | 40.4%                    |
| December      |                |                       |                          |
| <b>Totalt</b> | <b>149,670</b> |                       |                          |
| <b>Snitt</b>  | <b>13,606</b>  | <b>62.5%</b>          | <b>37.5%</b>             |

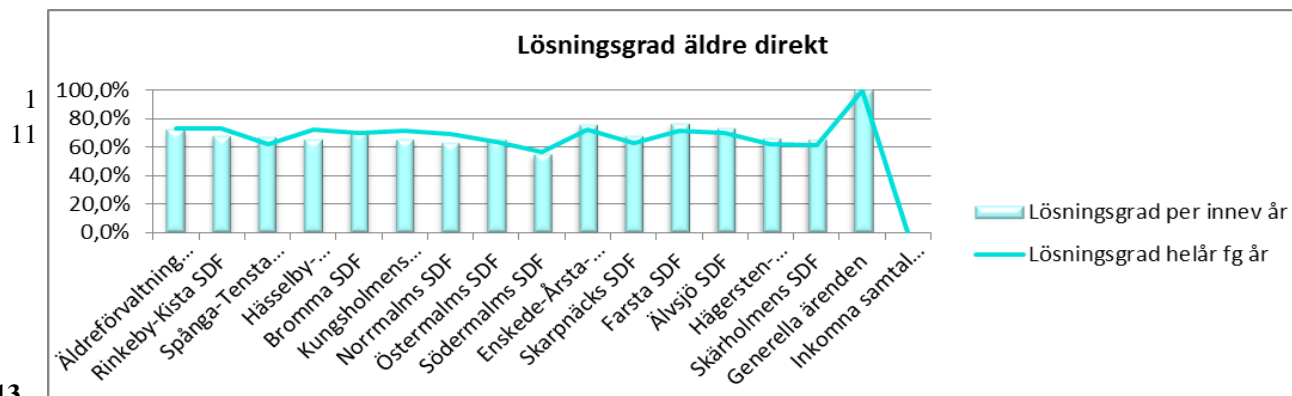
### Föregående år

| 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  
Tom månad



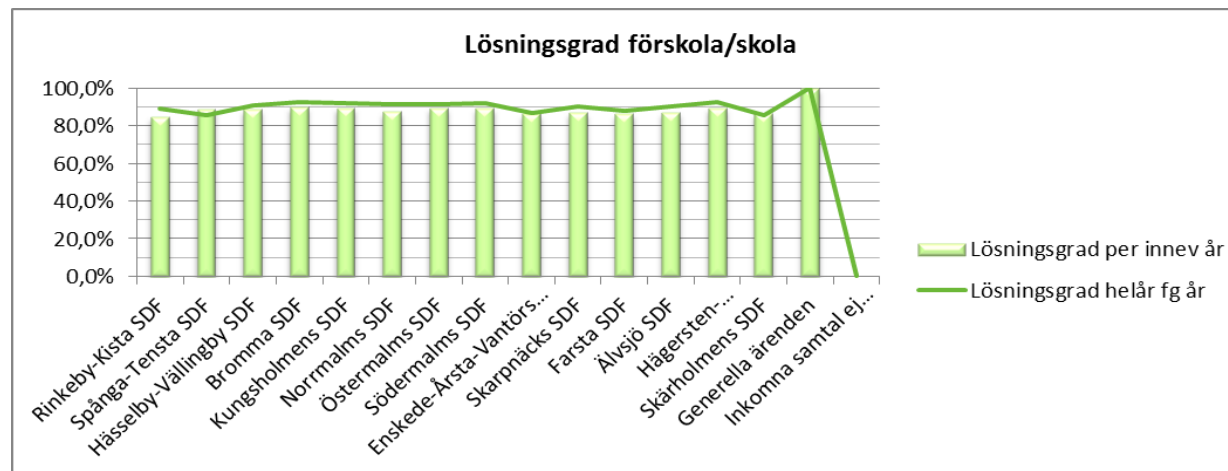
## Antal ärenden Äldre direkt 2013

| 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  | 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                 | 8,461          | 99.1%         | 0.9%         | 0.0%        | 5,064               | 59.9%         | 8,262         | 98.9%         | 1.1%         | 0.0%        | 4,996               | 60.5%        |
| Juni                | 7,437          | 99.1%         | 0.6%         | 0.0%        | 4,548               | 61.2%         | 7,237         | 98.5%         | 1.5%         | 0.0%        | 4,255               | 58.8%        |
| Juli                | 8,323          | 99.4%         | 0.6%         | 0.0%        | 5,253               | 63.1%         | 7,929         | 99.3%         | 0.7%         | 0.0%        | 4,765               | 60.1%        |
| Augusti             | 7,854          | 99.3%         | 0.7%         | 0.0%        | 4,704               | 59.9%         | 8,263         | 99.2%         | 0.8%         | 0.0%        | 4,872               | 59.0%        |
| September           | 8,183          | 99.4%         | 0.6%         | 0.0%        | 4,629               | 56.6%         | 7,467         | 99.0%         | 1.0%         | 0.0%        | 4,589               | 61.5%        |
| Oktober             | 9,256          | 99.2%         | 0.8%         | 0.0%        | 5,203               | 56.2%         | 8,654         | 99.2%         | 0.8%         | 0.0%        | 5,216               | 60.3%        |
| November            | 7,515          | 99.4%         | 0.6%         | 0.0%        | 4,525               | 60.2%         | 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>93,557</b>  |               |              |             | <b>56,821</b>       |               | <b>98,686</b> |               |              |             | <b>60,505</b>       |              |
| <b>Snitt</b>        | <b>8,505</b>   | <b>99.1%</b>  | <b>0.9%</b>  | <b>0.0%</b> | <b>5,166</b>        | <b>60.7%</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  
Tom månad

 1  
11


## Ärenden förskola/skola 2013

**Innevarande år**
**Föregående 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                | 4,360         | 88.9%         | 9.8%         | 1.3%        | 3,689               | 84.6%         |
| Juli                | 3,652         | 90.1%         | 8.9%         | 1.0%        | 3,041               | 83.3%         |
| Augusti             | 5,380         | 88.8%         | 9.6%         | 1.6%        | 4,541               | 84.4%         |
| September           | 5,354         | 87.4%         | 10.6%        | 1.9%        | 4,604               | 86.0%         |
| Oktober             | 4,691         | 87.3%         | 10.6%        | 2.2%        | 4,123               | 87.9%         |
| November            | 5,087         | 89.1%         | 9.3%         | 1.6%        | 4,138               | 81.3%         |
| December            |               |               |              |             |                     |               |
| <b>Totalt antal</b> | <b>56,113</b> |               |              |             | <b>47,239</b>       |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>5,101</b>  | <b>88.4%</b>  | <b>10.3%</b> | <b>1.3%</b> | <b>4,294</b>        | <b>84.2%</b>  |

| 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.