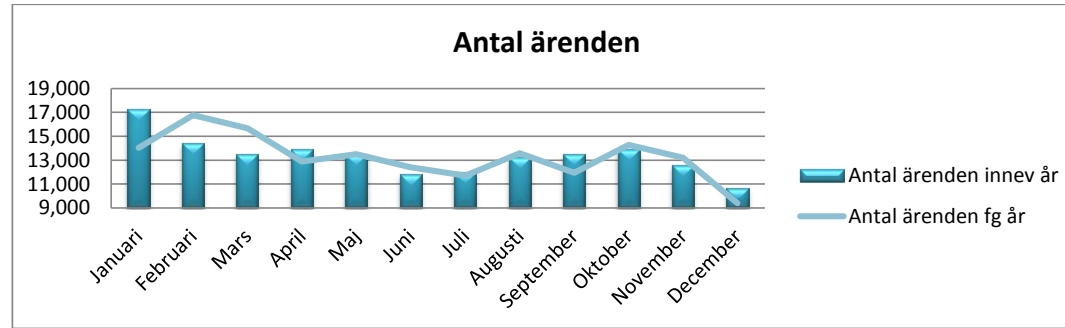


Serviceförvaltningen

 Från månad 1
 Tom månad 12

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	10,654	95.4%	3.9%	0.8%	69.7%
Totalt antal	160,324				
Snitt	13,360	95.1%	4.4%	0.5%	69.5%

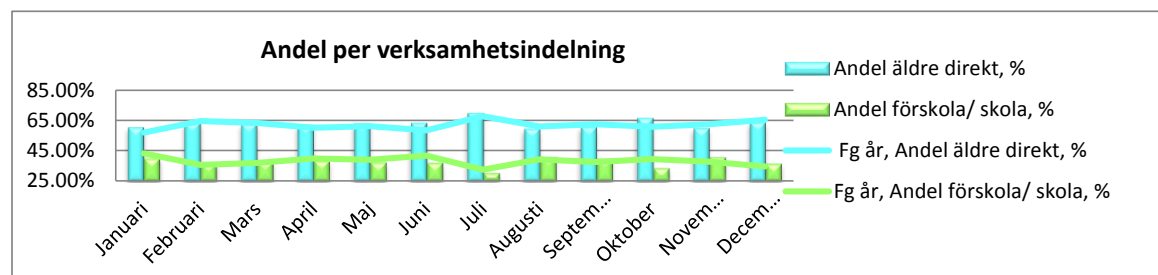
Månad	Föregående år				
	Antal ärenden fg år	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad
Januari	14,044	94.9%	4.6%	0.5%	69.5%
Februari	16,782	96.0%	3.7%	0.3%	72.3%
Mars	15,661	95.5%	4.1%	0.4%	67.3%
April	12,881	95.1%	4.6%	0.3%	68.1%
Maj	13,507	98.0%	5.3%	0.2%	69.9%
Juni	12,408	95.0%	4.8%	0.2%	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%
Totalt antal	159,389				
Snitt	13,282	95.6%	4.4%	0.3%	69.7%

 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 12



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	10,654	63.5%	36.5%
Totalt	160,324		
Snitt	13,360	62.6%	37.4%

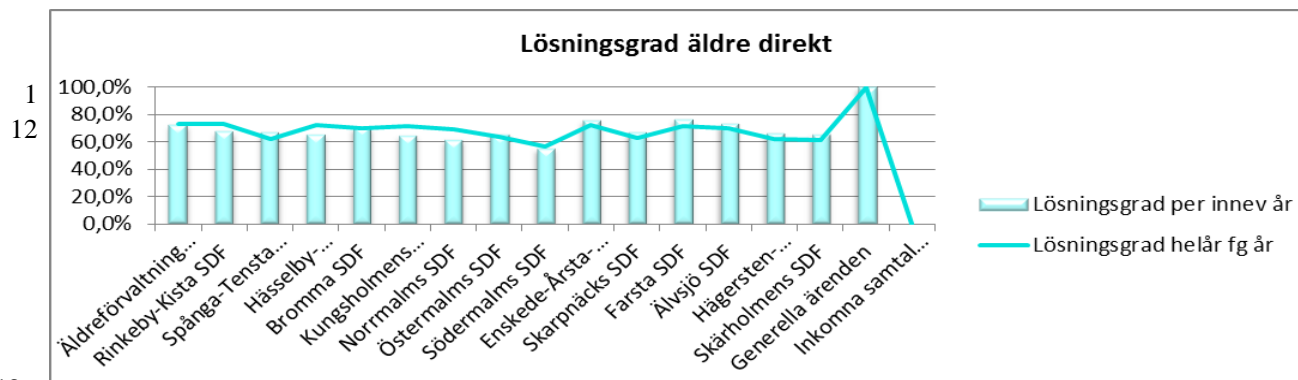
Föregående år

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
Tom månad



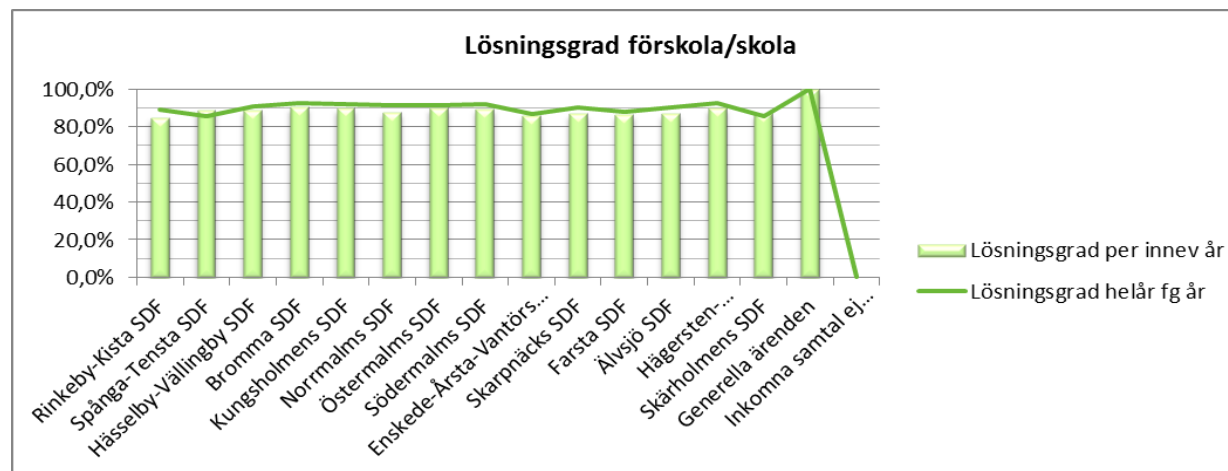
Antal ärenden Äldre direkt 2013

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	8,461	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	6,766	99.2%	0.8%	0.0%	3,962	58.6%	6,160	99.0%	1.0%	0.0%	3,990	64.8%
Totalt antal	100,323				60,783		98,686				60,505	
Snitt	8,360	99.1%	0.9%	0.0%	5,065	60.6%	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
Tom månad

 1
12

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	3,888	88.6%	9.3%	2.1%	3,463	89.1%
Totalt antal	60,001				50,702	
Snitt	5,000	88.4%	10.3%	1.3%	4,225	84.5%

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.