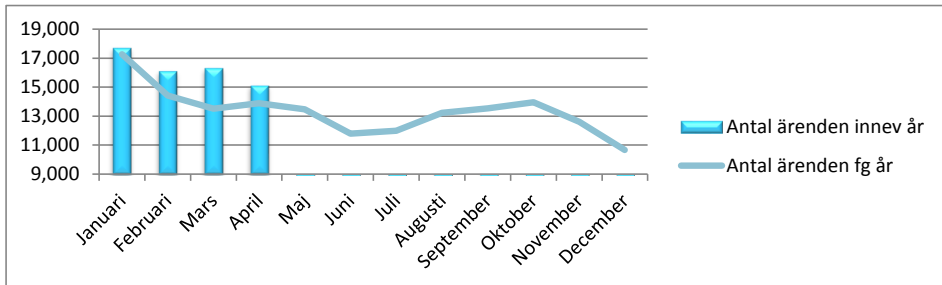


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Antal ärenden äldre direkt, funktionshinder* och förskola 2014

* funktionshinder redovisas från år 2014



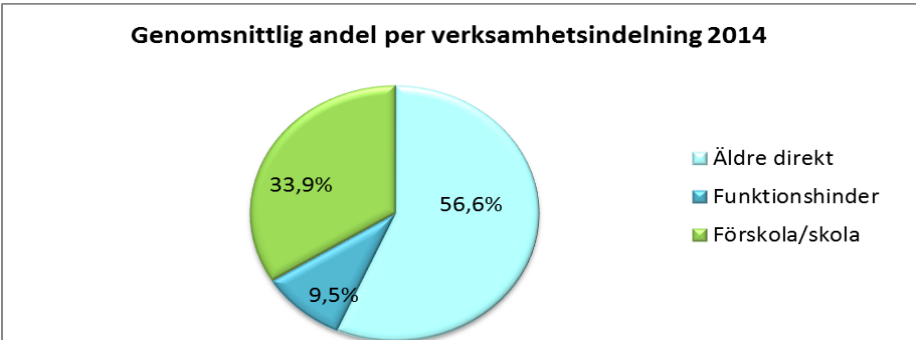
Månad	Innevarande år					Föregående år				
	Antal ärenden innev år	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad	Antal ärenden fg år	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad
Januari	17,699	95.8%	3.7%	0.6%	69.2%	17,275	94.5%	5.3%	0.2%	70.8%
Februari	16,116	95.8%	3.7%	0.5%	69.2%	14,427	94.8%	4.9%	0.4%	70.2%
Mars	16,315	92.4%	6.5%	1.1%	72.5%	13,505	95.3%	4.4%	0.3%	69.3%
April	15,125	92.3%	5.8%	1.9%	73.4%	13,896	94.9%	4.6%	0.4%	71.5%
Maj						13,475	94.8%	4.8%	0.5%	69.9%
Juni						11,797	95.3%	4.2%	0.5%	69.8%
Juli						11,975	96.6%	3.2%	0.3%	69.3%
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	65,255					160,324				
Snitt	16,314	94.1%	4.9%	1.0%	71.0%	13,360	95.1%	4.4%	0.3%	69.5%

Nämndens årsmål för kontaktcenter **80.0%**
 Avvikelse från årsmål **-9.0%** **80.0%**
-10.5%

* 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 och fördelning per verksamhetsindelning

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	Äldre direkt	Funktionshinder	Förskola/skola
Januari	17,699	60.0%	9.3%	30.7%
Februari	16,116	60.3%	9.8%	29.9%
Mars	16,315	51.5%	9.4%	39.1%
April	15,125	54.3%	9.6%	36.1%
Maj				
Juni				
Juli				
Augusti				
September				
Oktober				
November				
December				
Totalt	65,255			
Snitt	16,314	56.6%	9.5%	33.9%

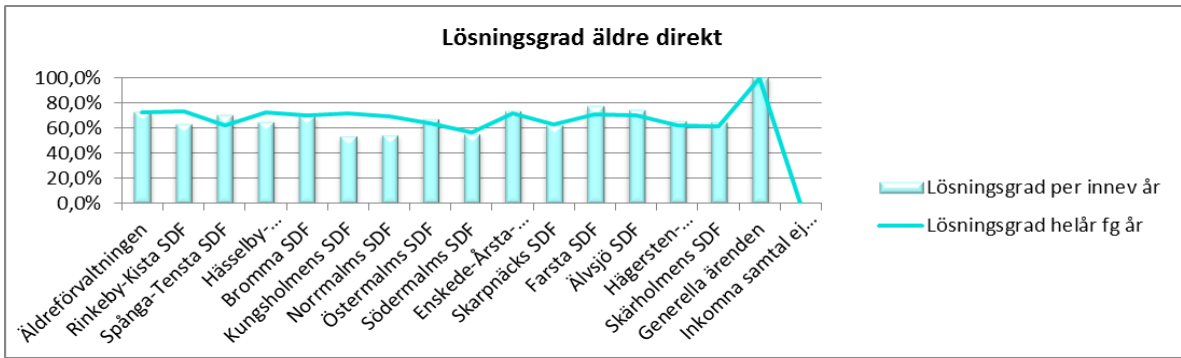
Föregående år

Antal ärenden fg år	Fg år, Andel äldre direkt, %	Fg år, Andel funktionshinder, %	Fg år, Andel förskola/skola, %
17,275	60.3%		39.7%
14,427	63.2%		36.8%
13,505	62.4%		37.6%
13,896	61.7%		38.3%
13,475	62.8%		37.2%
11,797	63.0%		37.0%
11,975	69.5%		30.5%
13,234	59.3%		40.7%
13,537	60.4%		39.6%
13,947	66.4%		33.6%
12,602	59.6%		40.4%
10,654	63.5%		36.5%
160,324	62.6%		37.4%

* Den totala lösningsgraden är lägre en 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



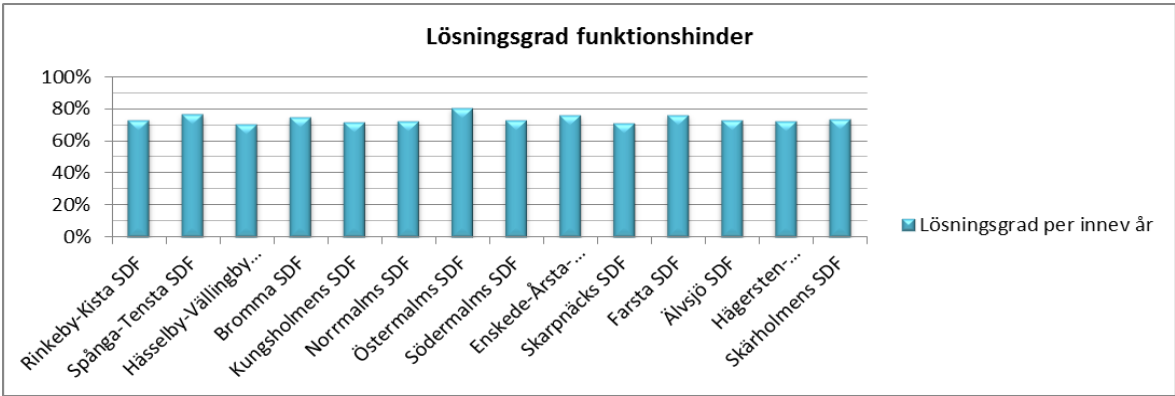
Antal ärenden Äldre direkt 2014

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	10,614	99.2%	0.8%	0.0%	6,235	58.7%	10,411	98.5%	1.5%	0.0%	6,656	63.9%
Februari	9,717	99.4%	0.6%	0.0%	5,867	60.4%	9,114	98.8%	1.2%	0.0%	5,709	62.6%
Mars	8,399	99.1%	0.9%	0.0%	4,872	58.0%	8,424	98.9%	1.1%	0.0%	5,169	61.4%
April	8,218	99.1%	0.9%	0.0%	4,962	60.4%	8,579	99.0%	1.0%	0.0%	5,361	62.5%
Maj							8,461	99.1%	0.9%	0.0%	5,064	59.9%
Juni							7,437	99.1%	0.9%	0.0%	4,548	61.2%
Juli							8,323	99.4%	0.6%	0.0%	5,253	63.1%
Augusti							7,854	99.3%	0.7%	0.0%	4,704	59.9%
September							8,183	99.4%	0.6%	0.0%	4,629	56.6%
Oktober							9,256	99.2%	0.8%	0.0%	5,203	56.2%
November							7,515	99.4%	0.6%	0.0%	4,525	60.2%
December							6,766	99.2%	0.8%	0.0%	3,962	58.6%
Totalt antal	36,948				21,936		100,323				60,783	
Snitt	9,237	99.2%	0.8%	0.0%	5,484	59.4%	8,360	99.1%	0.9%	0.0%	5,065	60.6%

* 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



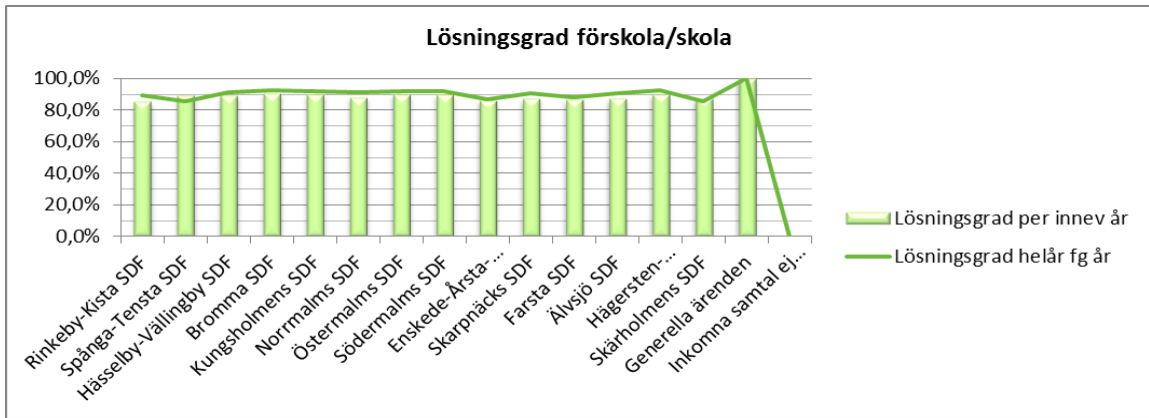
Ärenden funktionshinder 2014

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	Lösningsgrad
Januari	1,649	99.5%	0.5%	0.0%	1,142	69.3%					
Februari	1,573	99.8%	0.3%	0.0%	1,093	69.5%					
Mars	1,533	93.6%	6.4%	0.0%	1,092	71.2%					
April	1,454	97.5%	2.5%	0.0%	1,048	72.1%					
Maj											
Juni											
Juli											
Augusti											
September											
Oktober											
November											
December											
Totalt antal	6,209				4,375						
Snitt	1,552	97.6%	2.4%	0.0%	1,094	70.5%					

* Den totala lösningssgraden är lägre en lösningssgrad 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 2014

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	Lösningsgrad
Januari	5,436	88.0%	10.2%	1.8%	4,875	89.7%	6,864	88.4%	11.1%	0.5%	81.2%
Februari	4,826	87.3%	11.1%	1.6%	4,187	86.8%	5,313	87.9%	11.2%	1.0%	83.1%
Mars	6,383	83.3%	14.0%	2.7%	5,862	91.8%	5,081	89.4%	9.9%	0.8%	82.3%
April	5,453	80.8%	13.9%	5.4%	5,092	93.4%	5,317	88.4%	10.5%	1.2%	86.1%
Maj							5,014	87.5%	11.3%	1.2%	86.8%
Juni							4,360	88.9%	9.8%	1.3%	84.6%
Juli							3,652	90.1%	8.9%	1.0%	83.3%
Augusti							5,380	88.8%	9.6%	1.6%	84.4%
September							5,354	87.4%	10.6%	1.9%	86.0%
Oktober							4,691	87.3%	10.6%	2.2%	87.9%
November							5,087	89.1%	9.3%	1.6%	81.3%
December							3,888	88.6%	9.3%	2.1%	89.1%
Totalt antal	22,098				20,016		60,001				
Snitt	5,525	84.7%	12.4%	2.9%	5,004	90.6%	5,000	88.4%	10.2%	1.3%	84.5%

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