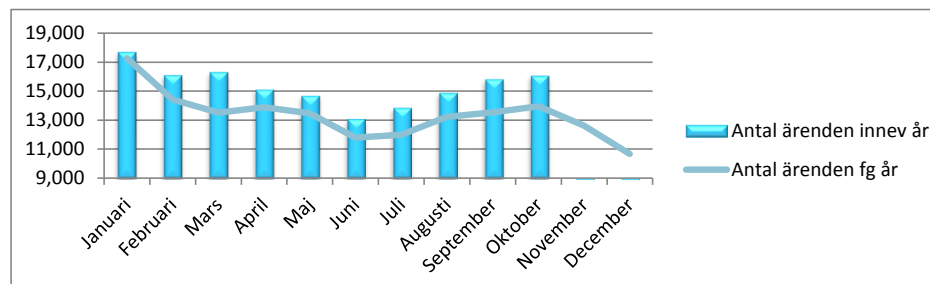


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 10

Antal ärenden äldre direkt, funktionshinder* och förskola 2014

* funktionshinder redovisas från år 2014



Månad	Innevarande år					Antal ärenden fg 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	14,695	93.2%	4.8%	1.9%	70.7%	13,475	94.8%	4.8%	0.5%	69.9%
Juni	13,099	93.8%	5.0%	1.2%	70.5%	11,797	95.3%	4.2%	0.5%	69.8%
Juli	13,856	95.5%	3.2%	1.3%	68.4%	11,975	96.6%	3.2%	0.3%	69.3%
Augusti	14,881	94.3%	4.2%	1.5%	71.7%	13,234	95.0%	4.3%	0.6%	69.9%
September	15,828	93.4%	4.6%	2.0%	70.4%	13,537	94.7%	4.6%	0.8%	68.2%
Oktober	16,080	93.0%	5.0%	2.0%	73.0%	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	153,694					160,324				
Snitt	15,369	94.1%	4.7%	1.2%	70.3%	13,360	95.1%	4.4%	0.3%	69.5%

Nämndens årsmål för kontaktcenter
Avvikelse från årsmål, redovisade områden

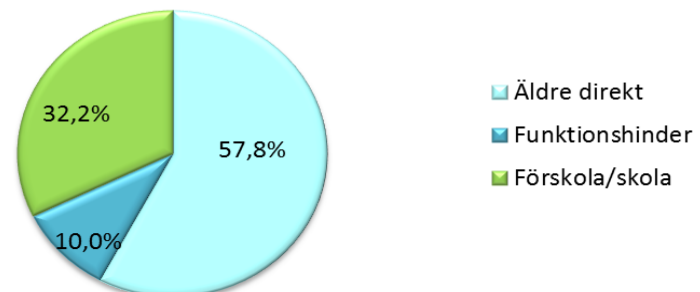
80.0%
-9.7%

80.0%
-10.5%

Serviceförvaltningen

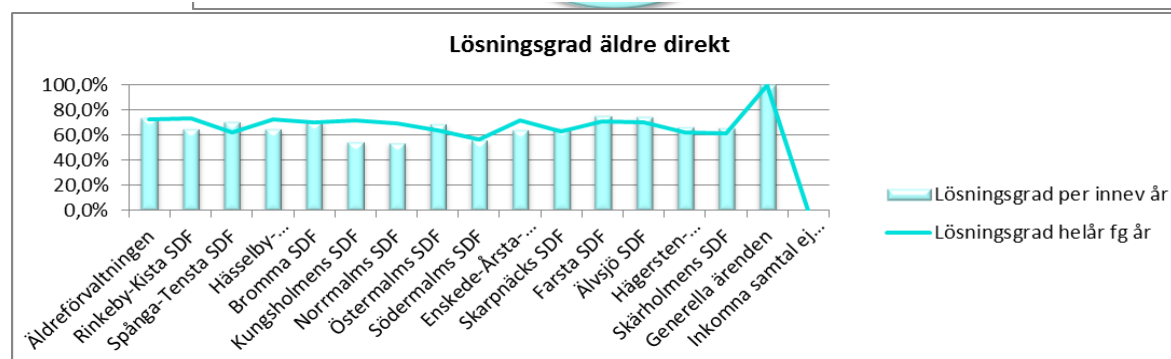
Från månad 1
Tom månad 10

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning 2014



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 10



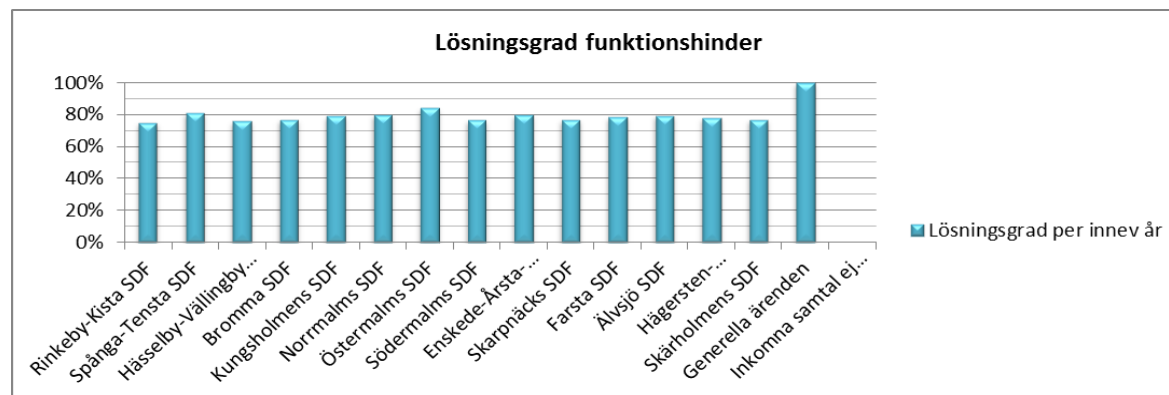
Antal ärenden Äldre direkt 2014

Månad	Innevarande år						Föregående år					
	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningegrad*	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningegrad
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	8,267	99.2%	0.8%	0.0%	4,886	59.1%	8,461	99.1%	0.9%	0.0%	5,064	59.9%
Juni	7,217	99.1%	0.9%	0.0%	4,226	58.6%	7,437	99.1%	0.9%	0.0%	4,548	61.2%
Juli	9,240	99.2%	0.8%	0.0%	5,404	58.5%	8,323	99.4%	0.6%	0.0%	5,253	63.1%
Augusti	8,745	99.5%	0.5%	0.0%	5,072	58.0%	7,854	99.3%	0.7%	0.0%	4,704	59.9%
September	9,216	99.1%	0.9%	0.0%	5,437	59.0%	8,183	99.4%	0.6%	0.0%	4,629	56.6%
Oktober	9,204	98.9%	1.1%	0.0%	5,525	60.0%	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	88,837				52,486		100,323				60,783	
Snitt	8,884	99.2%	0.8%	0.0%	5,249	59.1%	8,360	99.1%	0.9%	0.0%	5,065	60.6%

* Den totala lösningegraden är lägre än lösningegrad 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 10



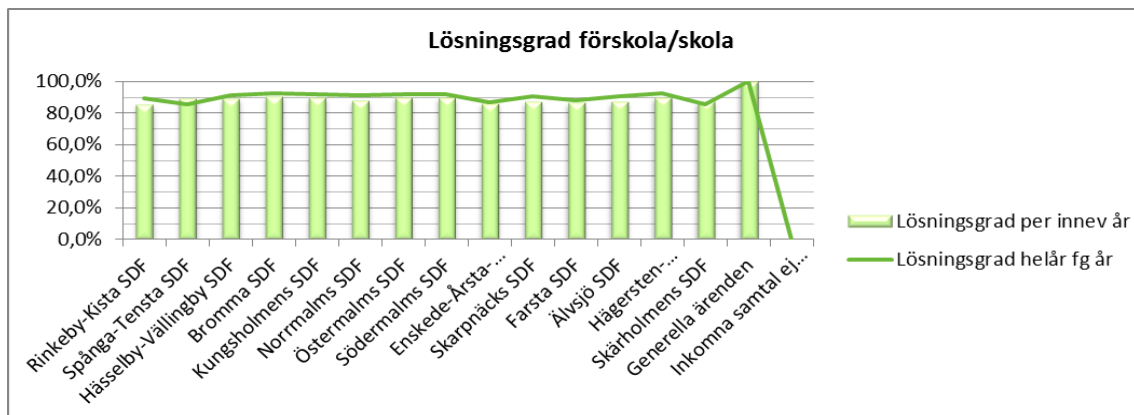
Ärenden funktionshinder 2014

Månad	Antal ärenden	varav telefon	Innevarande år			Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Föregående år				
			varav e-post	varav brev				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	1,425	97.8%	2.2%	0.0%	1,061	74.5%						
Juni	1,347	96.9%	3.1%	0.0%	1,049	77.9%						
Juli	1,399	97.6%	2.4%	0.0%	1,070	76.5%						
Augusti	1,490	98.0%	2.0%	0.0%	1,253	84.1%						
September	1,755	96.8%	3.2%	0.0%	1,426	81.3%						
Oktober	1,745	97.2%	3.3%	0.0%	1,396	80.0%						
November												
December												
Totalt antal	15,370				11,630							
Snitt	1,537	97.5%	2.6%	0.0%	1,163	75.7%						

* Den totala lösningssgraden är lägre än 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 10



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	5,003	82.1%	12.2%	5.7%	4,442	88.8%	5,014	87.5%	11.3%	1.2%	86.8%
Juni	4,535	84.3%	12.2%	3.5%	3,961	87.3%	4,360	88.9%	9.8%	1.3%	84.6%
Juli	3,217	84.0%	10.4%	5.6%	3,001	93.3%	3,652	90.1%	8.9%	1.0%	83.3%
Augusti	4,646	83.4%	11.8%	4.8%	4,351	93.7%	5,380	88.8%	9.6%	1.6%	84.4%
September	4,857	81.3%	12.3%	6.4%	4,275	88.0%	5,354	87.4%	10.6%	1.9%	86.0%
Oktober	5,131	81.0%	12.6%	6.4%	4,825	94.0%	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	49,487				44,871		60,001				
Snitt	4,949	83.5%	12.2%	4.3%	4,487	90.7%	5,000	88.4%	10.2%	1.3%	84.5%

* 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.