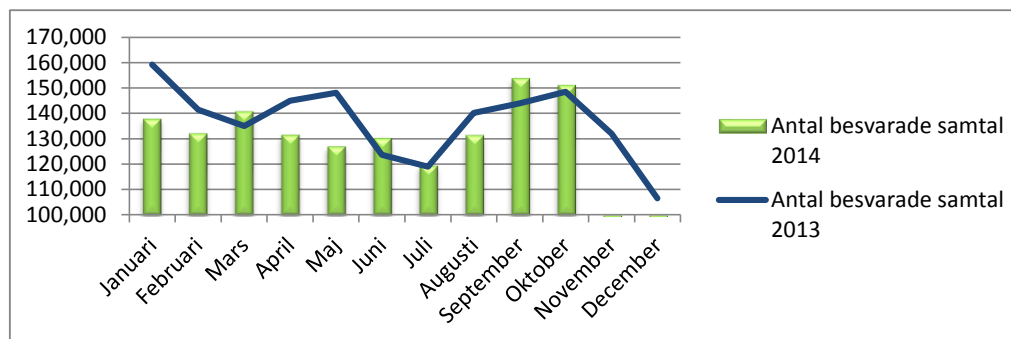


Serviceförvaltningen

 Från månad 1
 Tom månad 10

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

OBS! From juni är antalet växelnummer 45


Månad	Antal inkomna samtal 2014	Antal besvarade samtal 2014	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	147,285	138,001	93.7%	80.2%	32
Februari	141,464	132,212	93.5%	80.5%	32
Mars	151,568	140,811	92.9%	77.9%	32
April	141,714	131,658	92.9%	77.6%	33
Maj	137,855	127,067	92.2%	75.1%	32
Juni	140,524	130,400	92.8%	76.3%	31
Juli	127,075	119,527	94.1%	79.9%	30
Augusti	140,862	131,515	93.4%	78.6%	31
September	165,129	153,855	93.2%	79.7%	29
Oktober	166,248	151,211	91.0%	78.9%	29
November					
December					
Totalt antal	1,459,724	1,356,257			
Snitt	145,972	135,626	92.9%	78.5%	31

Månad	Antal inkomna samtal 2013	Antal besvarade samtal 2013	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	170,765	159,313	93.3%	80.3%	30
Februari	151,002	141,406	93.6%	81.8%	31
Mars	144,964	135,039	93.2%	79.5%	32
April	154,996	144,973	93.5%	80.5%	31
Maj	159,030	148,189	93.2%	80.1%	31
Juni	133,598	123,649	92.6%	75.4%	31
Juli	125,828	118,890	94.5%	81.0%	33
Augusti	148,958	140,227	94.1%	82.0%	31
September	153,867	144,011	93.6%	79.7%	31
Oktober	158,994	148,584	93.5%	80.4%	31
November	141,263	132,006	93.4%	80.8%	31
December	113,728	106,459	93.6%	81.3%	31
Totalt antal	1,756,993	1,642,746			
Snitt	146,416	136,896	93.5%	80.2%	31

 Stadens krav enligt avtal
 Avvikelse

80.0%
-1.5%
80.0%
0.2%