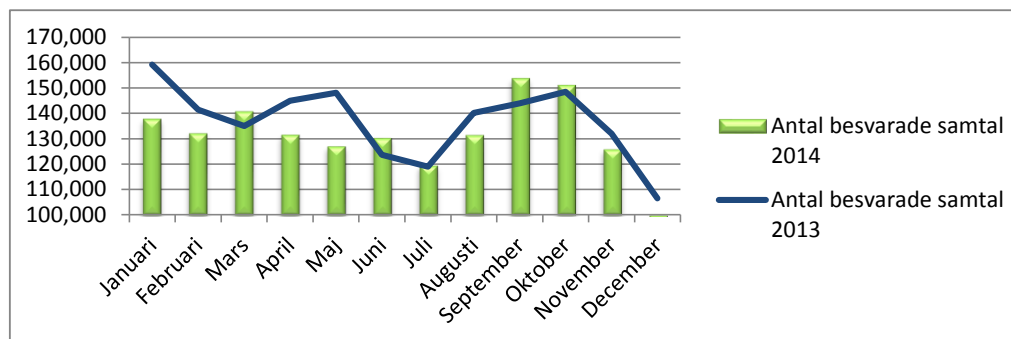


**Serviceförvaltningen**

 Från månad 1  
 Tom månad 11

**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	161,298	151,211	93.7%	81.4%	29
November	134,526	125,945	93.6%	81.6%	30
December					
<b>Totalt antal</b>	<b>1,589,300</b>	<b>1,482,202</b>			
<b>Snitt</b>	<b>144,482</b>	<b>134,746</b>	<b>93.3%</b>	<b>79.0%</b>	<b>31</b>

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
<b>Totalt antal</b>	<b>1,756,993</b>	<b>1,642,746</b>			
<b>Snitt</b>	<b>146,416</b>	<b>136,896</b>	<b>93.5%</b>	<b>80.2%</b>	<b>31</b>

 Stadens krav enligt avtal  
 Avvikelse

**80.0%**  
**-1.0%**
**80.0%**  
**0.2%**