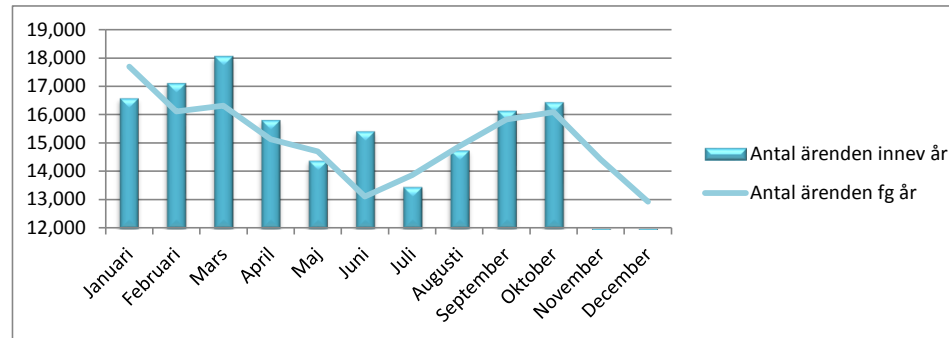


## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 10

### Antal ärenden äldre direkt, funktionsnedsättning och förskola 2015



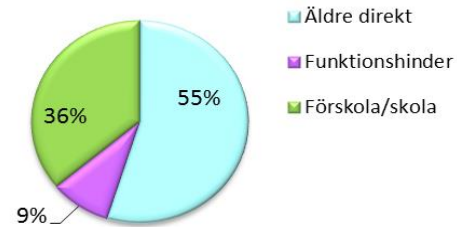
Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad	Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	16,583	11,766	71.0%	17,699	12,252	69.2%
Februari	17,115	12,410	72.5%	16,116	11,147	69.2%
Mars	18,060	13,448	74.5%	16,315	11,826	72.5%
April	15,817	11,723	74.1%	15,125	11,102	73.4%
Maj	14,388	10,765	74.8%	14,695	10,389	70.7%
Juni	15,418	11,276	73.1%	13,099	9,236	70.5%
Juli	13,463	9,734	72.3%	13,856	9,475	68.4%
Augusti	14,753	11,093	75.2%	14,881	10,676	71.7%
September	16,146	11,394	70.6%	15,828	11,138	70.4%
Oktober	16,441	12,991	79.0%	16,088	11,746	73.0%
November				14,418	10,623	73.7%
December				12,925	9,419	72.9%
<b>Totalt antal</b>	<b>158,184</b>	<b>116,600</b>		<b>181,045</b>	<b>129,029</b>	
<b>Snitt</b>	<b>15,818</b>	<b>11,660</b>	<b>74.3%</b>	<b>15,087</b>	<b>10,752</b>	<b>71.3%</b>

Nämndens årsmål för kontaktcenter	<b>80.0%</b>	<b>80.0%</b>
Avvikelse från årsmål, redov. omr.	<b>-5.7%</b>	<b>-8.7%</b>

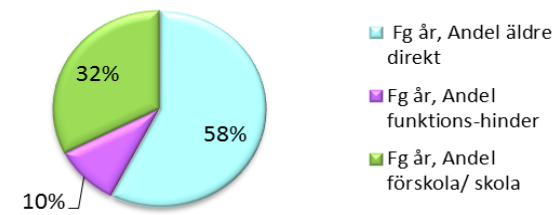
## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 10

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning 2015

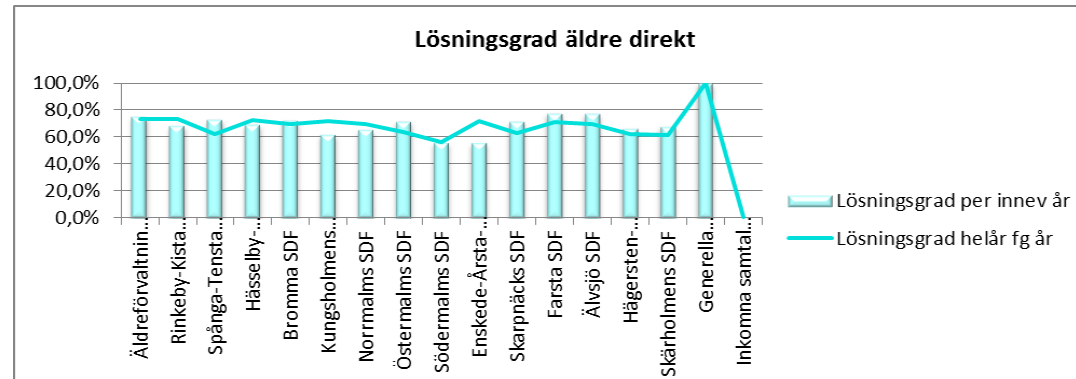


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 10



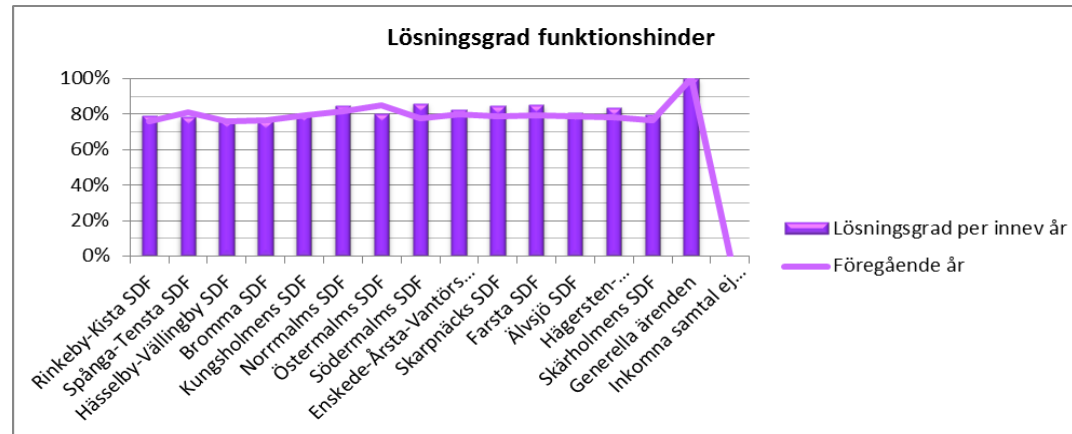
## Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	9,341	5,414	58.0%	10,614	6,235	58.7%
Februari	9,797	6,054	61.8%	9,717	5,867	60.4%
Mars	9,329	5,678	60.9%	8,399	4,872	58.0%
April	8,618	5,318	61.7%	8,218	4,962	60.4%
Maj	7,485	4,698	62.8%	8,267	4,886	59.1%
Juni	8,527	5,215	61.2%	7,217	4,226	58.6%
Juli	8,298	5,098	61.4%	9,240	5,404	58.5%
Augusti	7,529	4,574	60.8%	8,745	5,072	58.0%
September	8,771	5,644	64.3%	9,216	5,437	59.0%
Oktober	9,036	6,146	68.0%	9,204	5,525	60.0%
November				7,934	4,785	60.3%
December				7,437	4,461	60.0%
<b>Totalt antal</b>	<b>86,731</b>	<b>53,839</b>		<b>104,208</b>	<b>61,732</b>	
<b>Snitt</b>	<b>8,673</b>	<b>5,384</b>	<b>61.4%</b>	<b>8,684</b>	<b>5,144</b>	<b>59.2%</b>

\* 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 10



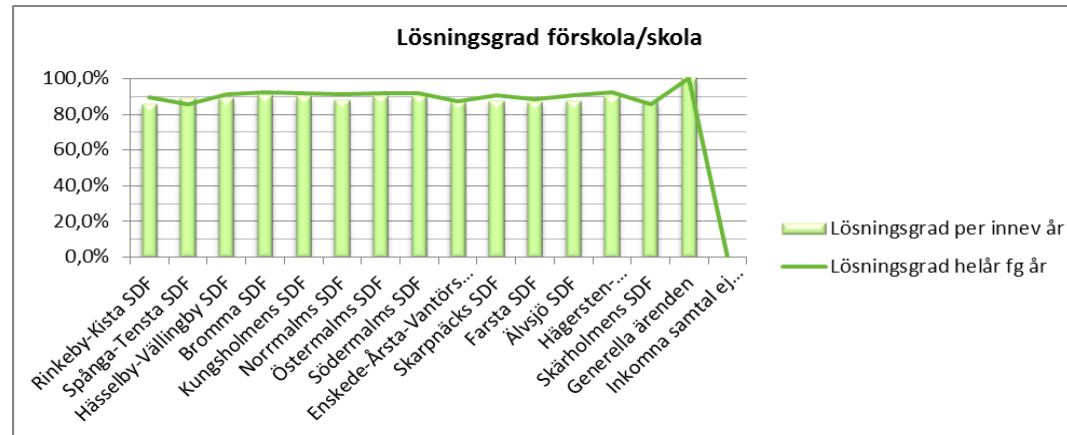
## Ärenden funktionsnedsättning

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	1,498	1,155	77.1%	1,649	1,142	69.3%
Februari	1,499	1,229	82.0%	1,573	1,093	69.5%
Mars	1,517	1,316	86.8%	1,533	1,092	71.2%
April	1,363	1,128	82.8%	1,454	1,048	72.1%
Maj	1,249	1,054	84.4%	1,425	1,061	74.5%
Juni	1,504	1,210	80.5%	1,347	1,049	77.9%
Juli	1,346	1,119	83.1%	1,399	1,070	76.5%
Augusti	1,398	1,052	75.3%	1,490	1,253	84.1%
September	1,618	1,303	80.5%	1,755	1,426	81.3%
Oktober	1,694	1,462	86.3%	1,753	1,396	79.6%
November				1,450	1,146	79.0%
December				1,176	922	78.4%
<b>Totalt antal</b>	<b>14,686</b>	<b>12,028</b>		<b>18,004</b>	<b>13,698</b>	
<b>Snitt</b>	<b>1,469</b>	<b>1,203</b>	<b>81.9%</b>	<b>97.4%</b>	<b>1,142</b>	<b>76.1%</b>

\* 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 10



## Ärenden förskola/skola

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	5,744	5,197	90.5%	5,436	4,875	89.7%
Februari	5,819	5,127	88.1%	4,826	4,187	86.8%
Mars	7,214	6,454	89.5%	6,383	5,862	91.8%
April	5,836	5,277	90.4%	5,453	5,092	93.4%
Maj	5,654	5,013	88.7%	5,003	4,442	88.8%
Juni	5,387	4,851	90.1%	4,535	3,961	87.3%
Juli	3,819	3,517	92.1%	3,217	3,001	93.3%
Augusti	5,826	5,467	93.8%	4,646	4,351	93.7%
September	5,757	5,358	93.1%	4,857	4,275	88.0%
Oktober	5,711	5,383	94.3%	5,131	4,825	94.0%
November				5,034	4,692	93.2%
December				4,312	4,036	93.6%
<b>Totalt antal</b>	<b>56,767</b>	<b>51,644</b>		<b>58,833</b>	<b>53,599</b>	
<b>Snitt</b>	<b>5,677</b>	<b>5,164</b>	<b>91.0%</b>	<b>4,903</b>	<b>4,467</b>	<b>91.1%</b>

\* 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.