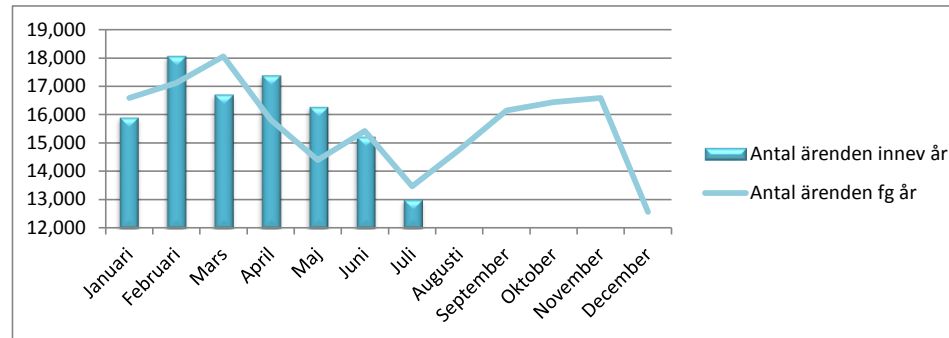


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 7

Antal ärenden äldre direkt,
funktionsnedsättning och förskola 2016



Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	15,909	12,024	75.6%
Februari	18,066	13,751	76.1%
Mars	16,715	12,620	75.5%
April	17,382	12,916	74.3%
Maj	16,282	12,090	74.3%
Juni	15,240	11,337	74.4%
Juli	13,027	9,773	75.0%
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	112,621	84,511	
Snitt	16,089	12,073	75.0%

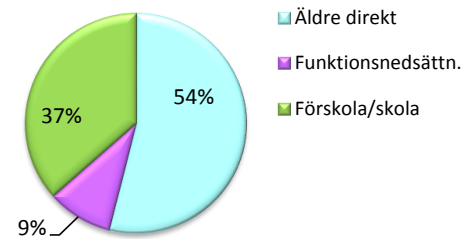
Föregående år		
Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
16,583	11,766	71.0%
17,115	12,410	72.5%
18,060	13,448	74.5%
15,817	11,723	74.1%
14,388	10,765	74.8%
15,418	11,276	73.1%
13,463	9,734	72.3%
14,753	11,093	75.2%
16,146	12,305	76.2%
16,441	12,991	79.0%
16,583	11,766	71.0%
12,558	9,577	76.3%
187,325	138,854	
15,610	11,571	74.1%

Nämndens årsmål för kontaktcenter	80.0%	80.0%
Avvikelse från årsmål, redov. omr.	-5.0%	-5.9%

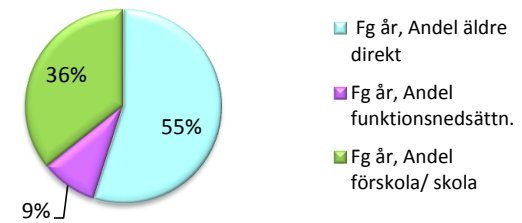
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 7

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning innevarande år

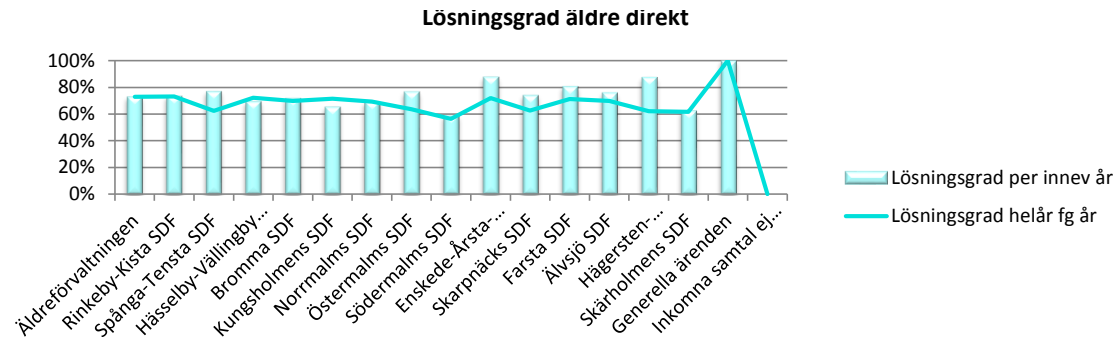


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 7



Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	8,253	5,471	66.3%
Februari	10,031	6,865	68.4%
Mars	8,676	5,696	65.7%
April	8,956	5,779	64.5%
Maj	8,233	5,329	64.7%
Juni	8,553	5,574	65.2%
Juli	8,051	5,418	67.3%
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	60,753	40,132	
Snitt	8,679	5,733	66.1%

Föregående år		
Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
9,341	5,414	58.0%
9,797	6,054	61.8%
9,329	5,678	60.9%
8,618	5,318	61.7%
7,485	4,698	62.8%
8,527	5,215	61.2%
8,298	5,098	61.4%
7,529	4,574	60.8%
8,771	5,644	64.3%
9,036	6,146	68.0%
9,341	5,414	58.0%
6,853	4,655	67.9%
102,925	63,908	
8,577	5,326	62.1%

* 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

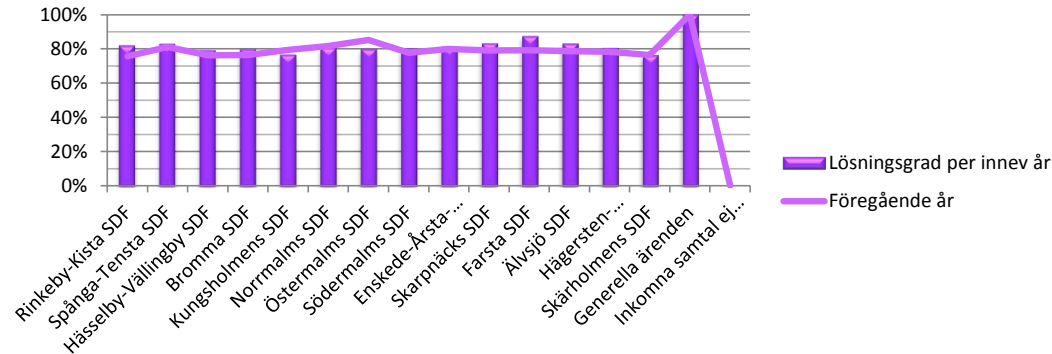
Från månad

Tom månad

1

7

Lösningsgrad funktionsnedsättning



Ärenden funktionsnedsättning

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,546	1,272	82.3%
Februari	1,544	1,262	81.7%
Mars	1,606	1,300	80.9%
April	1,577	1,275	80.8%
Maj	1,436	1,213	84.5%
Juni	1,527	1,299	85.1%
Juli	1,478	1,175	79.5%
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	10,714	8,796	
Snitt	1,531	1,257	82.1%

Föregående år

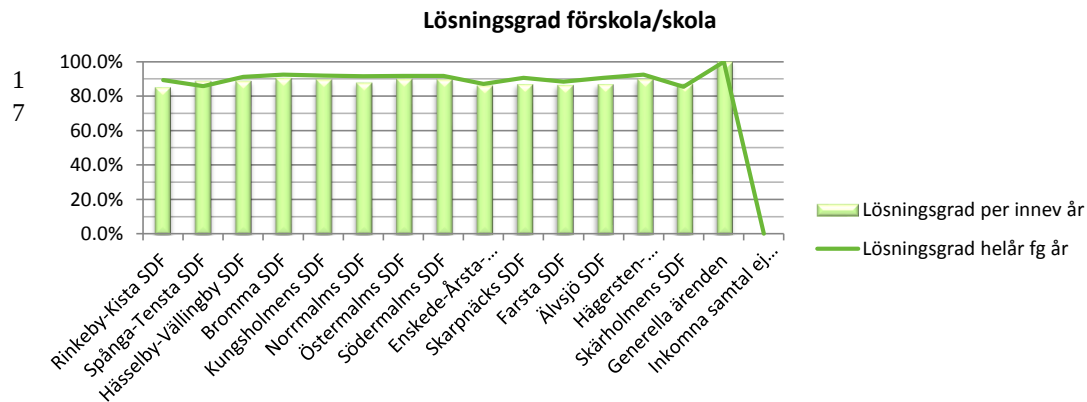
Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
1,498	1,155	77.1%
1,499	1,229	82.0%
1,517	1,316	86.8%
1,363	1,128	82.8%
1,249	1,054	84.4%
1,504	1,210	80.5%
1,346	1,119	83.1%
1,398	1,052	75.3%
1,618	1,303	80.5%
1,694	1,462	86.3%
1,498	1,155	77.1%
1,257	1,033	82.2%
17,441	14,216	
8,721	7,108	81.5%

* 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

Tom månad



Ärenden förskola/skola

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	6,110	5,281	86.4%	5,744	5,197	90.5%
Februari	6,491	5,624	86.6%	5,819	5,127	88.1%
Mars	6,433	5,624	87.4%	7,214	6,454	89.5%
April	6,849	5,862	85.6%	5,836	5,277	90.4%
Maj	6,613	5,548	83.9%	5,654	5,013	88.7%
Juni	5,160	4,464	86.5%	5,387	4,851	90.1%
Juli	3,498	3,180	90.9%	3,819	3,517	92.1%
Augusti				5,826	5,467	93.8%
September				5,757	5,358	93.1%
Oktober				5,711	5,383	94.3%
November				5,744	5,197	90.5%
December				4,448	3,889	87.4%
Totalt antal	41,154	35,583		66,959	60,730	
Snitt	5,879	5,083	86.5%	33,480	30,365	90.7%

* 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.