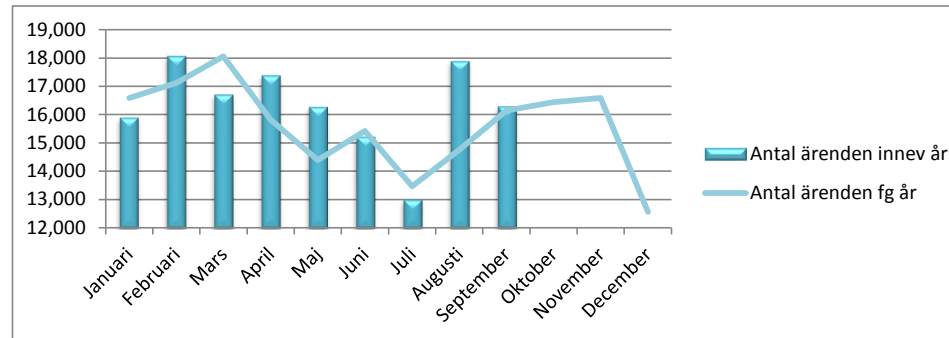


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 9

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 | 17,882 | 13,403 | 75.0% |
| September | 16,296 | 11,864 | 72.8% |
| Oktober | | | |
| November | | | |
| December | | | |
| Totalt antal | 146,799 | 109,778 | |
| Snitt | 16,311 | 12,198 | 74.8% |

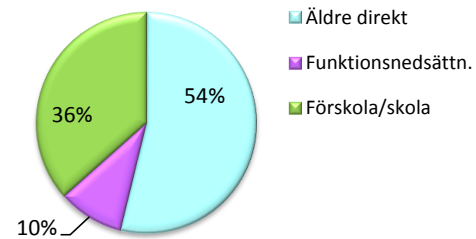
| Månad | Föregående år | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|--------------|
| | Antal ärenden fg år | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad |
| Januari | 16,583 | 11,766 | 71.0% |
| Februari | 17,115 | 12,410 | 72.5% |
| Mars | 18,060 | 13,448 | 74.5% |
| April | 15,817 | 11,723 | 74.1% |
| Maj | 14,388 | 10,765 | 74.8% |
| Juni | 15,418 | 11,276 | 73.1% |
| Juli | 13,463 | 9,734 | 72.3% |
| Augusti | 14,753 | 11,093 | 75.2% |
| September | 16,146 | 12,305 | 76.2% |
| Oktober | 16,441 | 12,991 | 79.0% |
| November | 16,583 | 11,766 | 71.0% |
| December | 12,558 | 9,577 | 76.3% |
| Totalt antal | 187,325 | 138,854 | |
| Snitt | 15,610 | 11,571 | 74.1% |

| | | |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Nämndens årsmål för kontaktcenter | 80.0% | 80.0% |
| Avvikelse från årsmål KC, redov. omr. | -5.2% | -5.9% |

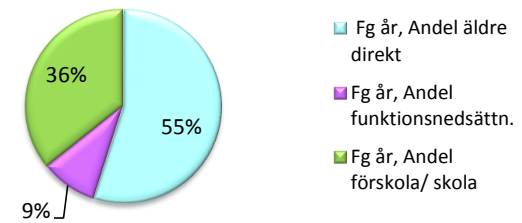
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 9

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning innevarande år

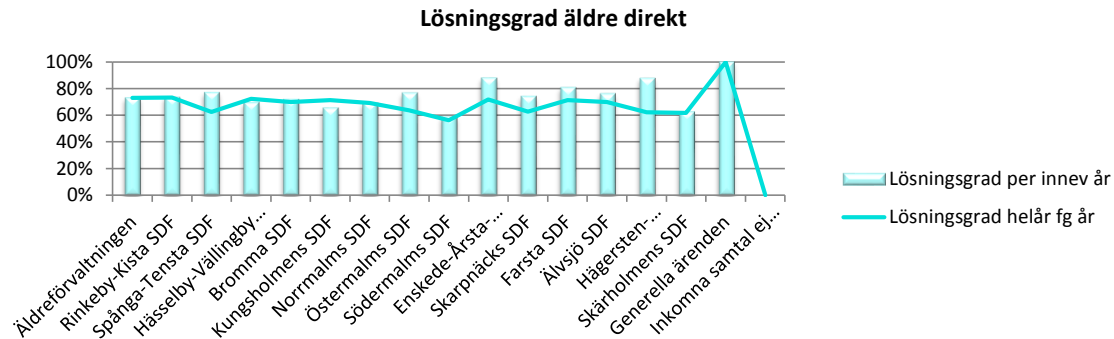


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 9



Antal ärenden Äldre direkt

| Månad | Innevarande år | | | Föregående år | | |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------|----------------|--------------------|--------------|
| | Antal ärenden | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* | Antal ärenden | Anta lösta ärenden | Lösningsgrad |
| Januari | 8,253 | 5,471 | 66.3% | 9,341 | 5,414 | 58.0% |
| Februari | 10,031 | 6,865 | 68.4% | 9,797 | 6,054 | 61.8% |
| Mars | 8,676 | 5,696 | 65.7% | 9,329 | 5,678 | 60.9% |
| April | 8,956 | 5,779 | 64.5% | 8,618 | 5,318 | 61.7% |
| Maj | 8,233 | 5,329 | 64.7% | 7,485 | 4,698 | 62.8% |
| Juni | 8,553 | 5,574 | 65.2% | 8,527 | 5,215 | 61.2% |
| Juli | 8,051 | 5,418 | 67.3% | 8,298 | 5,098 | 61.4% |
| Augusti | 9,503 | 6,318 | 66.5% | 7,529 | 4,574 | 60.8% |
| September | 8,845 | 5,645 | 63.8% | 8,771 | 5,644 | 64.3% |
| Oktober | | | | 9,036 | 6,146 | 68.0% |
| November | | | | 9,341 | 5,414 | 58.0% |
| December | | | | 6,853 | 4,655 | 67.9% |
| Totalt antal | 79,101 | 52,095 | | 102,925 | 63,908 | |
| Snitt | 8,789 | 5,788 | 65.9% | 8,577 | 5,326 | 62.1% |

* Den totala lösningsgraden är lägre en lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.

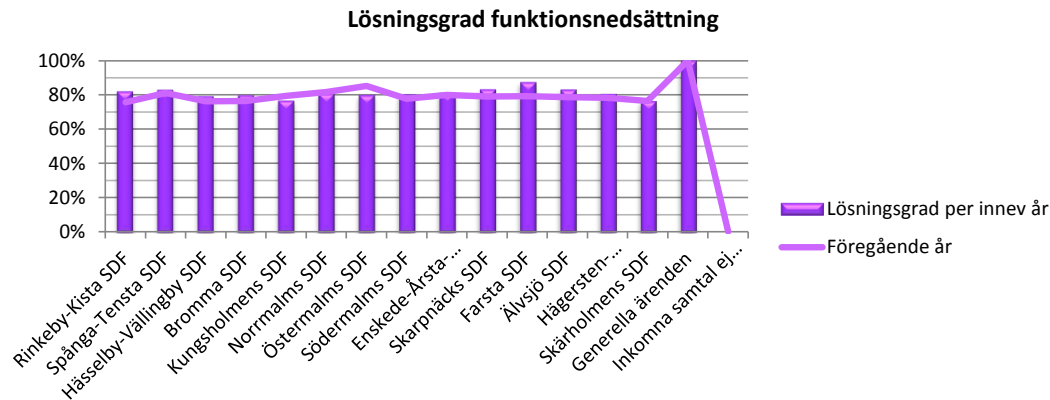
Serviceförvaltningen

Från månad

Tom månad

1

9



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 | 1,857 | 1,456 | 78.4% |
| September | 1,930 | 1,575 | 81.6% |
| Oktober | | | |
| November | | | |
| December | | | |
| Totalt antal | 14,501 | 11,827 | |
| Snitt | 1,611 | 1,314 | 81.6% |

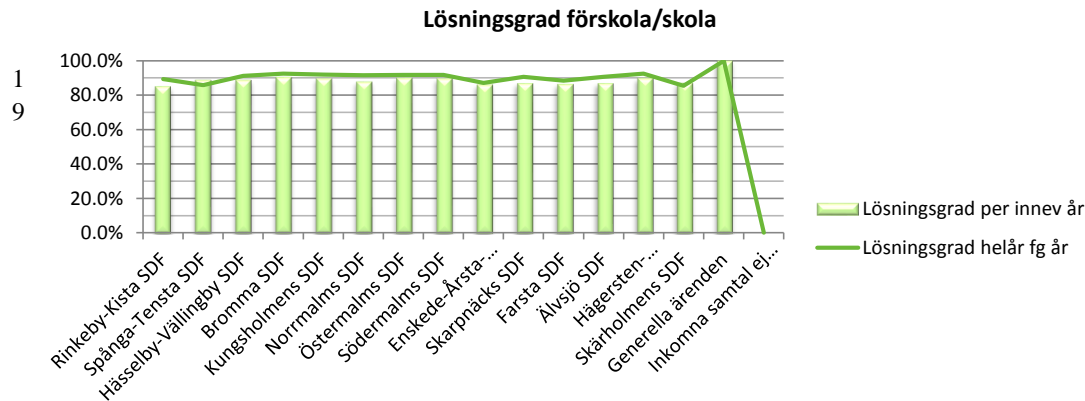
Föregående år

| 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 | |
| 1,453 | 1,185 | 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 | 6,522 | 5,629 | 86.3% | 5,826 | 5,467 | 93.8% |
| September | 5,521 | 4,644 | 84.1% | 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 | 53,197 | 45,856 | | 66,959 | 60,730 | |
| Snitt | 5,911 | 5,095 | 86.2% | 5,580 | 5,061 | 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.