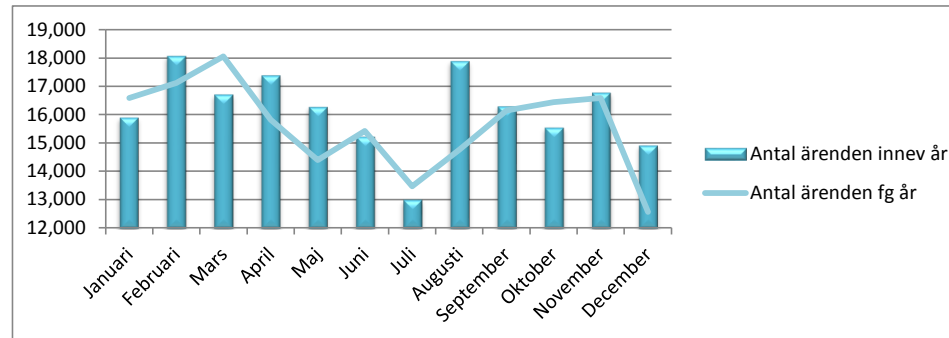


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

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	15,557	11,353	73.0%
November	16,774	12,727	75.9%
December	14,935	11,053	74.0%
Totalt antal	194,065	144,911	
Snitt	16,172	12,076	74.7%

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%

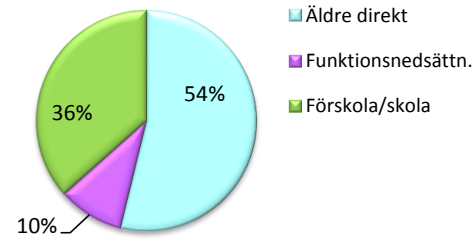
Nämndens årsmål för kontaktcenter **80.0%**
Avvikelse från årsmål KC, redov. omr. **-5.3%**

80.0%
-5.9%

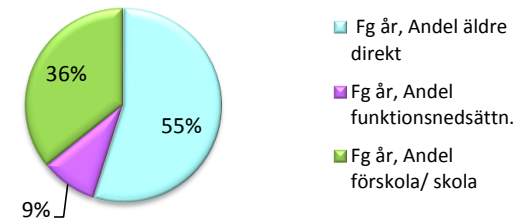
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning innevarande år

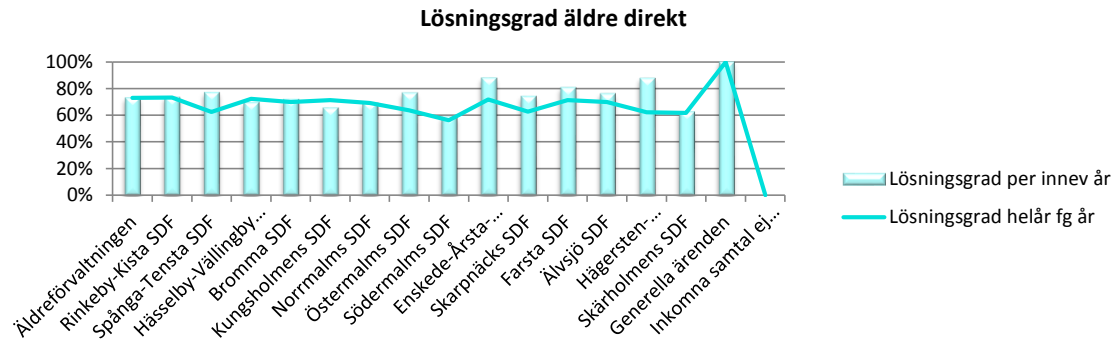


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12



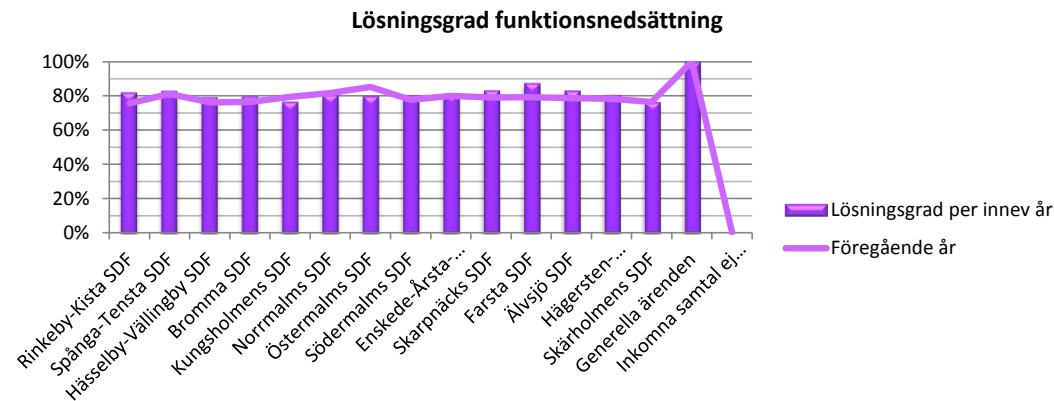
Antal ärenden Äldre direkt

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	8,687	5,715	65.8%	9,036	6,146	68.0%
November	8,796	5,767	65.6%	9,341	5,414	58.0%
December	7,795	4,950	63.5%	6,853	4,655	67.9%
Totalt antal	104,379	68,527		102,925	63,908	
Snitt	8,698	5,711	65.7%	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 1
Tom månad 12



Ärenden funktionsnedsättning

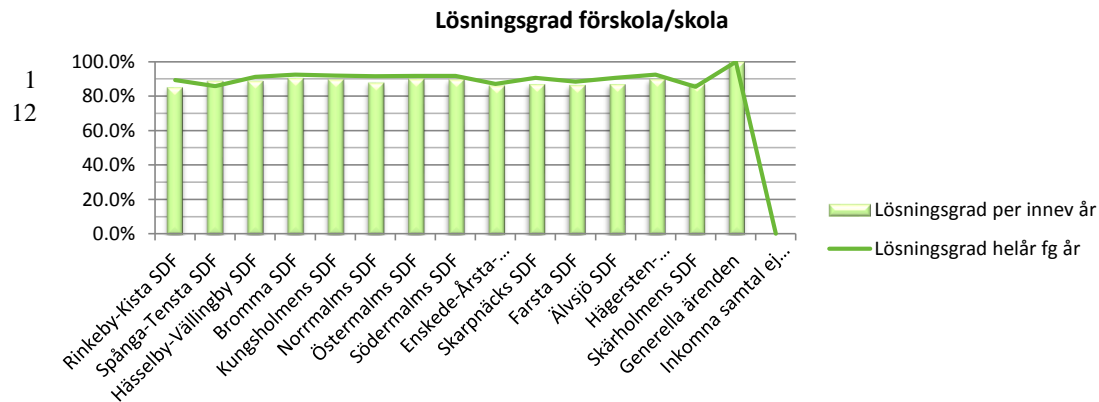
Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,546	1,272	82.3%
Februari	1,544	1,262	81.7%
Mars	1,606	1,300	80.9%
April	1,577	1,275	80.8%
Maj	1,436	1,213	84.5%
Juni	1,527	1,299	85.1%
Juli	1,478	1,175	79.5%
Augusti	1,857	1,456	78.4%
September	1,930	1,575	81.6%
Oktober	1,675	1,291	77.1%
November	1,690	1,432	84.7%
December	1,484	1,208	81.4%
Totalt antal	19,350	15,758	
Snitt	1,613	1,313	81.4%

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 1
Tom månad 12



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	5,195	4,347	83.7%	5,711	5,383	94.3%
November	6,288	5,528	87.9%	5,744	5,197	90.5%
December	5,656	4,895	86.5%	4,448	3,889	87.4%
Totalt antal	70,336	60,626		66,959	60,730	
Snitt	5,861	5,052	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.