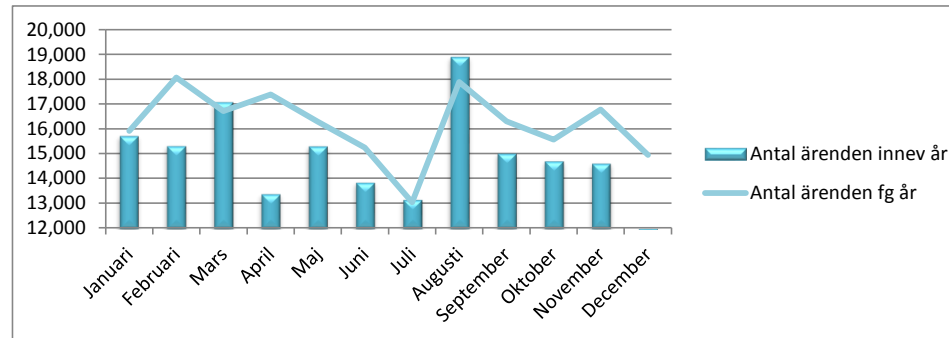


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

Antal ärenden äldre direkt, funktionsnedsättning och förskola 2017



Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad	Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	15,738	11,421	72.6%	15,909	12,024	75.6%
Februari	15,326	11,463	74.8%	18,066	13,751	76.1%
Mars	17,085	12,360	72.3%	16,715	12,620	75.5%
April	13,392	9,633	71.9%	17,382	12,916	74.3%
Maj	15,324	10,840	70.7%	16,282	12,090	74.3%
Juni	13,864	9,851	71.1%	15,240	11,337	74.4%
Juli	13,171	9,154	69.5%	13,027	9,773	75.0%
Augusti	18,897	12,396	65.6%	17,882	13,403	75.0%
September	15,035	10,812	71.9%	16,296	11,864	72.8%
Oktober	14,724	11,056	75.1%	15,557	11,353	73.0%
November	14,628	10,869	74.3%	16,774	12,727	75.9%
December	11,378	8,402	73.8%	14,935	11,053	74.0%
Totalt antal	178,562	128,257		194,065	144,911	
Snitt	14,880	10,688	71.8%	16,172	12,076	74.7%

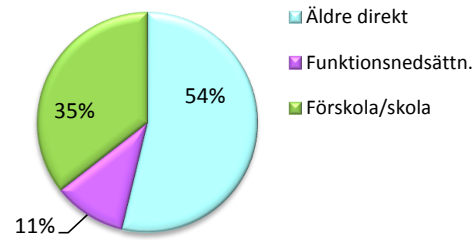
Nämndens årsmål för kontaktcenter	80.0%	80.0%
Avvikelse från årsmål KC, redov. omr.	-8.2%	-5.3%

Serviceförvaltningen

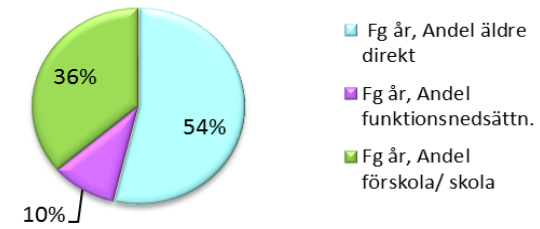
Från månad
Tom månad

1
12

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning
innevarande år

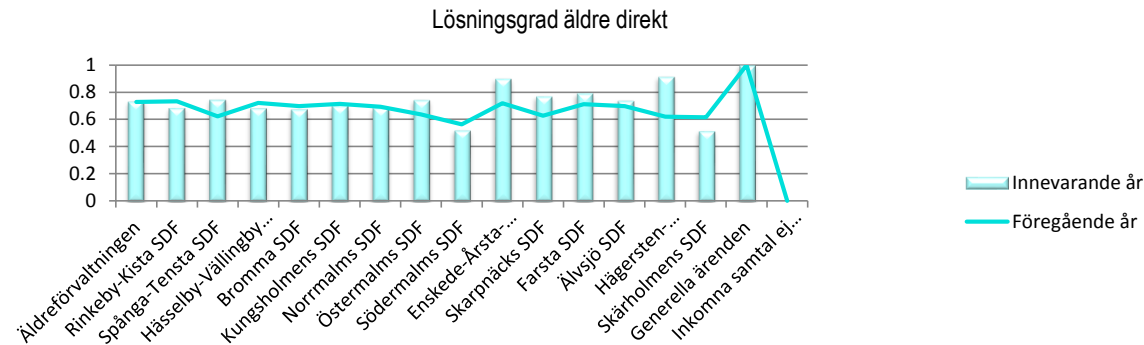


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning
fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12



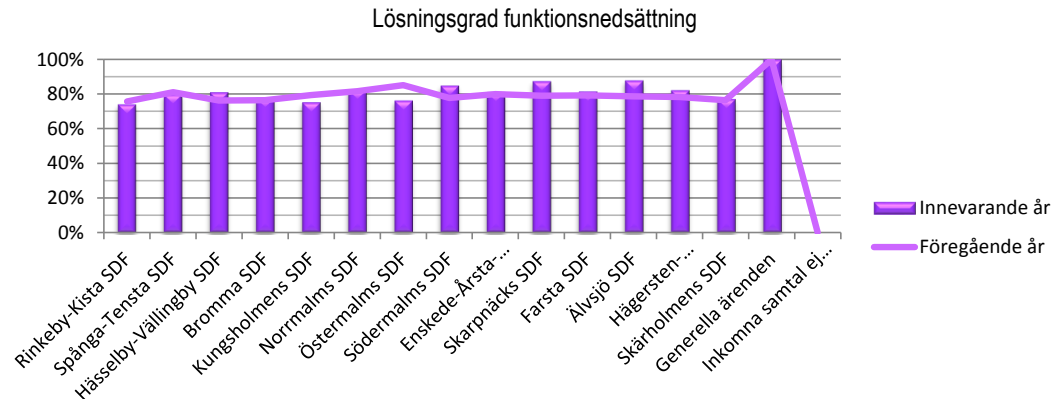
Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	8,882	5,243	59.0%	8,253	5,471	66.3%
Februari	7,565	4,916	65.0%	10,031	6,865	68.4%
Mars	8,551	5,393	63.1%	8,676	5,696	65.7%
April	6,594	4,095	62.1%	8,956	5,779	64.5%
Maj	7,489	4,702	62.8%	8,233	5,329	64.7%
Juni	7,984	5,168	64.7%	8,553	5,574	65.2%
Juli	7,972	5,143	64.5%	8,051	5,418	67.3%
Augusti	9,705	5,646	58.2%	9,503	6,318	66.5%
September	7,942	5,024	63.3%	8,845	5,645	63.8%
Oktober	8,269	5,162	62.4%	8,687	5,715	65.8%
November	8,416	5,105	60.7%	8,796	5,767	65.6%
December	6,619	3,984	60.2%	7,795	4,950	63.5%
Totalt antal	95,988	59,581		104,379	68,527	
Snitt	7,999	4,965	62.1%	8,698	5,711	65.7%

* 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 12



Ärenden funktionsnedsättning

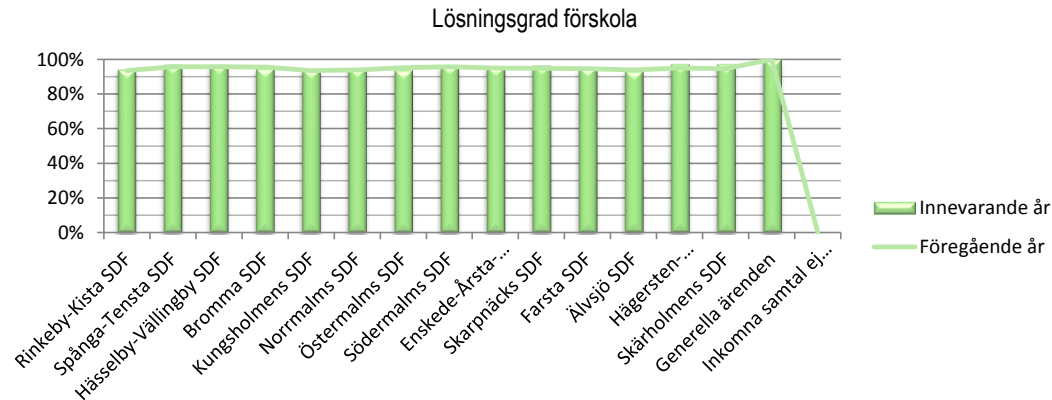
Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,853	1,502	81.1%
Februari	1,694	1,339	79.0%
Mars	1,687	1,352	80.1%
April	1,288	1,069	83.0%
Maj	1,461	1,169	80.0%
Juni	1,486	1,179	79.3%
Juli	1,533	1,199	78.2%
Augusti	1,703	1,346	79.0%
September	1,677	1,323	78.9%
Oktober	1,657	1,234	74.5%
November	1,630	1,311	80.4%
December	1,416	1,171	82.7%
Totalt antal	19,085	15,194	
Snitt	1,590	1,266	79.6%

Föregående år		
Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
1,546	1,272	82.3%
1,544	1,262	81.7%
1,606	1,300	80.9%
1,577	1,275	80.8%
1,436	1,213	84.5%
1,527	1,299	85.1%
1,478	1,175	79.5%
1,857	1,456	78.4%
1,930	1,575	81.6%
1,675	1,291	77.1%
1,690	1,432	84.7%
1,484	1,208	81.4%
19,350	15,758	
1,613	1,313	81.4%

* 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	5,003	4,676	93.5%	6,110	5,281	86.4%
Februari	6,067	5,208	85.8%	6,491	5,624	86.6%
Mars	6,847	5,615	82.0%	6,433	5,624	87.4%
April	5,510	4,469	81.1%	6,849	5,862	85.6%
Maj	6,374	4,969	78.0%	6,613	5,548	83.9%
Juni	4,394	3,504	79.7%	5,160	4,464	86.5%
Juli	3,666	2,812	76.7%	3,498	3,180	90.9%
Augusti	7,489	5,404	72.2%	6,522	5,629	86.3%
September	5,416	4,465	82.4%	5,521	4,644	84.1%
Oktober	4,798	4,660	97.1%	5,195	4,347	83.7%
November	4,582	4,453	97.2%	6,288	5,528	87.9%
December	3,343	3,247	97.1%	5,656	4,895	86.5%
Totalt antal	63,489	53,482		70,336	60,626	
Snitt	5,291	4,457	84.2%	5,861	5,052	86.2%

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