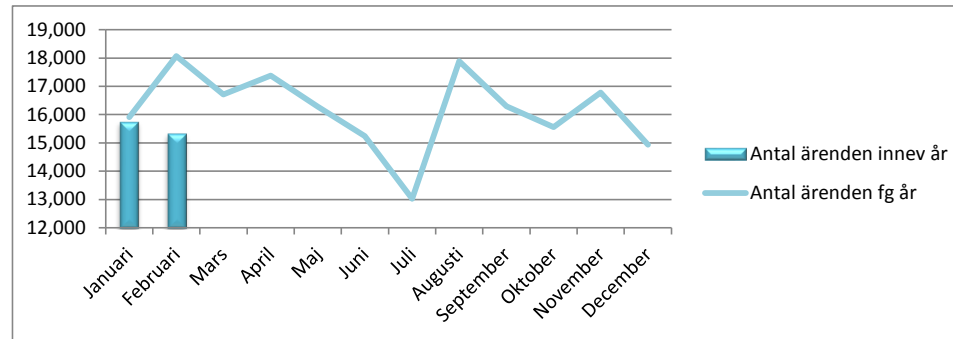


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 2

Antal ärenden äldre direkt,
funktionsnedsättning och förskola 2016



Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	15,738	11,421	72.6%
Februari	15,326	11,463	74.8%
Mars			
April			
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	31,064	22,884	
Snitt	15,532	11,442	73.7%

Föregående år		
Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
15,909	12,024	75.6%
18,066	13,751	76.1%
16,715	12,620	75.5%
17,382	12,916	74.3%
16,282	12,090	74.3%
15,240	11,337	74.4%
13,027	9,773	75.0%
17,882	13,403	75.0%
16,296	11,864	72.8%
15,557	11,353	73.0%
16,774	12,727	75.9%
14,935	11,053	74.0%
194,065	144,911	
16,172	12,076	74.7%

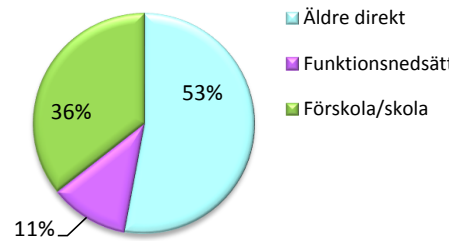
Nämndens årsmål för kontaktcenter 80.0%
Avvikelse från årsmål KC, redov. omr. -6.3%

80.0%
-5.3%

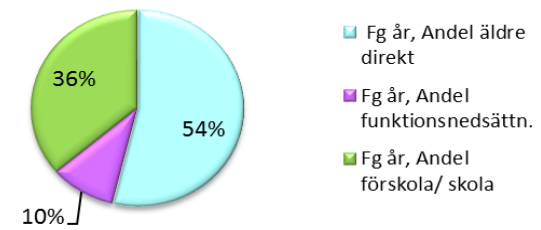
Serviceförvaltningen

Från månad	1
Tom månad	2

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning
innevarande år

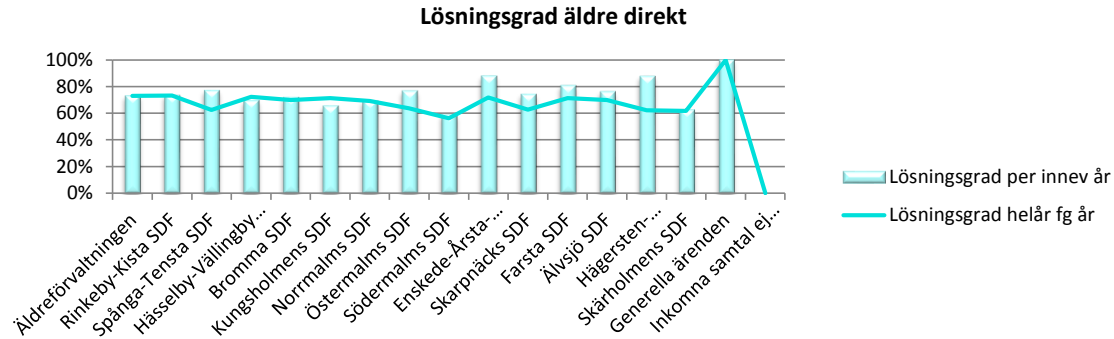


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning
fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 2



Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	8,882	5,243	59.0%
Februari	7,565	4,916	65.0%
Mars			
April			
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	16,447	10,159	
Snitt	8,224	5,080	61.8%

Föregående år		
Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
8,253	5,471	66.3%
10,031	6,865	68.4%
8,676	5,696	65.7%
8,956	5,779	64.5%
8,233	5,329	64.7%
8,553	5,574	65.2%
8,051	5,418	67.3%
9,503	6,318	66.5%
8,845	5,645	63.8%
8,687	5,715	65.8%
8,796	5,767	65.6%
7,795	4,950	63.5%
104,379	68,527	
8,698	5,711	65.7%

* 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.

Serviceförvaltningen

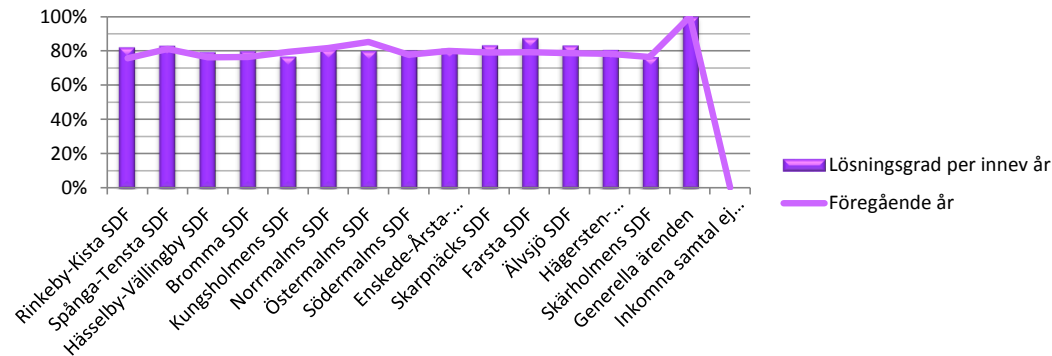
Från månad

Tom månad

1

2

Lösningsgrad funktionsnedsättning



Ärenden funktionsnedsättning

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,853	1,502	81.1%
Februari	1,694	1,339	79.0%
Mars			
April			
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	3,547	2,841	
Snitt	1,774	1,421	80.1%

Föregående år

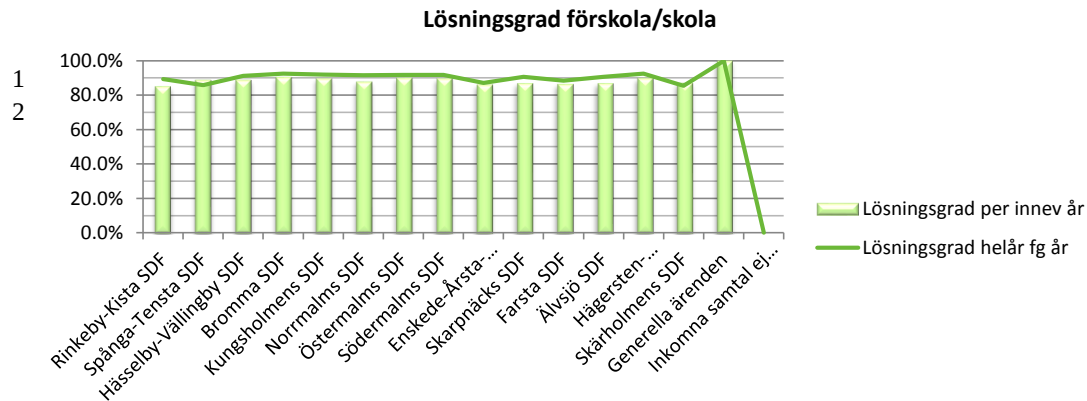
Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
1,546	1,272	82.3%
1,544	1,262	81.7%
1,606	1,300	80.9%
1,577	1,275	80.8%
1,436	1,213	84.5%
1,527	1,299	85.1%
1,478	1,175	79.5%
1,857	1,456	78.4%
1,930	1,575	81.6%
1,675	1,291	77.1%
1,690	1,432	84.7%
1,484	1,208	81.4%
19,350	15,758	
1,613	1,313	81.4%

* 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

Tom månad



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				6,433	5,624	87.4%
April				6,849	5,862	85.6%
Maj				6,613	5,548	83.9%
Juni				5,160	4,464	86.5%
Juli				3,498	3,180	90.9%
Augusti				6,522	5,629	86.3%
September				5,521	4,644	84.1%
Oktober				5,195	4,347	83.7%
November				6,288	5,528	87.9%
December				5,656	4,895	86.5%
Totalt antal	11,070	9,884		70,336	60,626	
Snitt	5,535	4,942	89.3%	5,861	5,052	86.2%

* 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.