



### 3. Bilaga Prestationer KC bastjänster - Verksamhetsberättelse 2019.xlsx

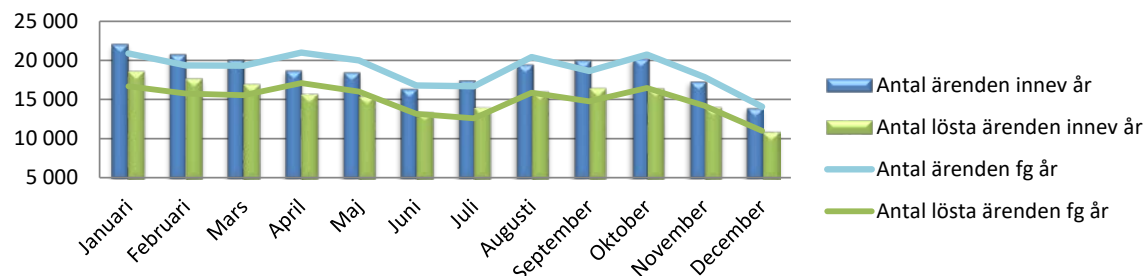
SID 1 (7)  
2020-02-04

## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 12

**Antal ärenden 2019 Bastjänster,**  
Kontaktcentertjänst Äldre direkt,  
Funktionsnedsättning, Förskola samt e-  
tjänstsupport och Stockholm direkt

Kontaktcenter, bastjänster



| Månad               | Innevarande år         |                     |              |
|---------------------|------------------------|---------------------|--------------|
|                     | Antal ärenden innev år | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad |
| Januari             | 22 063                 | 18 531              | 84,0%        |
| Februari            | 20 788                 | 17 612              | 84,7%        |
| Mars                | 20 071                 | 16 908              | 84,2%        |
| April               | 18 712                 | 15 656              | 83,7%        |
| Maj                 | 18 500                 | 15 399              | 83,2%        |
| Juni                | 16 421                 | 13 385              | 81,5%        |
| Juli                | 17 460                 | 13 990              | 80,1%        |
| Augusti             | 19 507                 | 15 985              | 81,9%        |
| September           | 20 030                 | 16 394              | 81,8%        |
| Oktober             | 20 261                 | 16 384              | 80,9%        |
| November            | 17 341                 | 14 016              | 80,8%        |
| December            | 13 976                 | 10 895              | 78,0%        |
| <b>Totalt antal</b> | <b>225 130</b>         | <b>185 155</b>      |              |
| <b>Snitt</b>        | <b>18 761</b>          | <b>15 430</b>       | <b>82,2%</b> |

| Föregående år       |                     |              |
|---------------------|---------------------|--------------|
| Antal ärenden fg år | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad |
| 20 887              | 16 692              | 79,9%        |
| 19 352              | 15 765              | 81,5%        |
| 19 311              | 15 558              | 80,6%        |
| 21 002              | 17 102              | 81,4%        |
| 20 002              | 16 025              | 80,1%        |
| 16 794              | 13 175              | 78,5%        |
| 16 676              | 12 582              | 75,4%        |
| 20 438              | 15 872              | 77,7%        |
| 18 648              | 14 775              | 79,2%        |
| 20 756              | 16 490              | 79,4%        |
| 17 880              | 14 200              | 79,4%        |
| 14 074              | 10 990              | 78,1%        |
| <b>225 820</b>      | <b>179 226</b>      |              |
| <b>18 818</b>       | <b>14 936</b>       | <b>79,4%</b> |

|                                              |              |              |
|----------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Verksamhetens årsmål, KC totalt</b>       | <b>80,0%</b> | <b>80,0%</b> |
| <b>Avvikelse från årsmål KC, redov. omr.</b> | <b>2,2%</b>  | <b>-0,6%</b> |

\* 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.



### 3. Bilaga Prestationer KC bastjänster - Verksamhetsberättelse 2019.xlsx

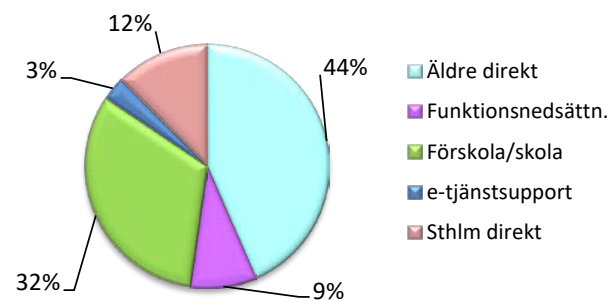
SID 2 (7)

2020-02-04

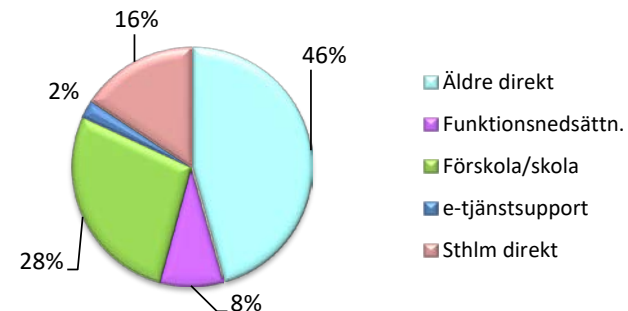
## Serviceförvaltningen

|            |    |
|------------|----|
| Från månad | 1  |
| Tom månad  | 12 |

Genomsnittlig andel per uppdragsområde innevarande år



Genomsnittlig andel per uppdragsområde fg år

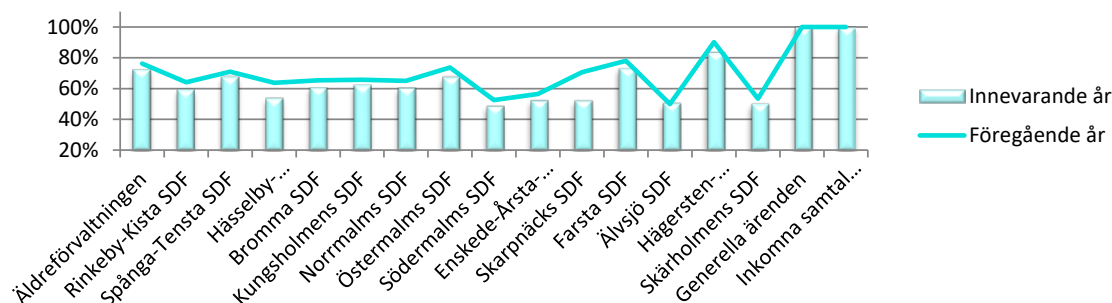


\* Den totala lösningsgraden är lägre än lösningsgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.

## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 12

Äldre direkt, lösningsgrad per förvaltning



## Antal ärenden Äldre direkt

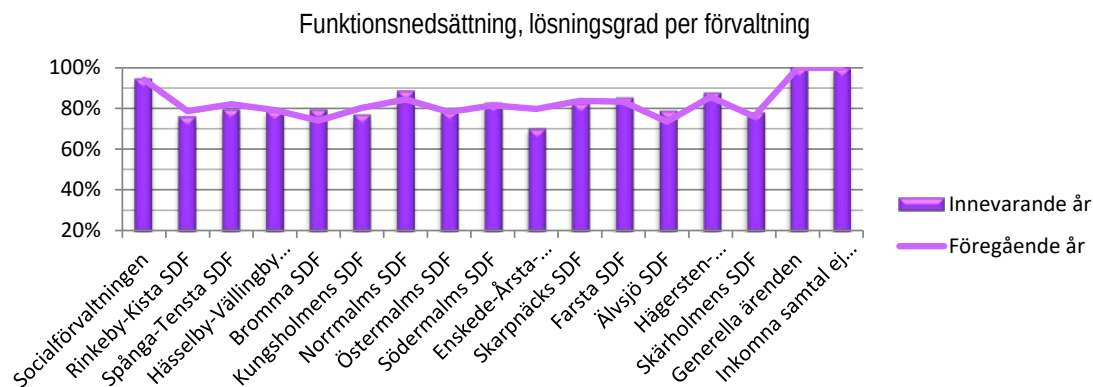
| Månad               | Innevarande år |                     |               |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------|
|                     | Antal ärenden  | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* |
| Januari             | 8 916          | 5 869               | 65,8%         |
| Februari            | 8 146          | 5 421               | 66,5%         |
| Mars                | 8 188          | 5 407               | 66,0%         |
| April               | 6 914          | 4 332               | 62,7%         |
| Maj                 | 7 479          | 4 705               | 62,9%         |
| Juni                | 7 642          | 4 958               | 64,9%         |
| Juli                | 9 177          | 6 037               | 65,8%         |
| Augusti             | 8 456          | 5 358               | 63,4%         |
| September           | 8 960          | 5 823               | 65,0%         |
| Oktober             | 9 053          | 5 600               | 61,9%         |
| November            | 8 056          | 5 089               | 63,2%         |
| December            | 7 002          | 4 510               | 64,4%         |
| <b>Totalt antal</b> | <b>97 989</b>  | <b>63 109</b>       |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>8 166</b>   | <b>5 259</b>        | <b>64,4%</b>  |

| Föregående år  |                    |              |
|----------------|--------------------|--------------|
| Antal ärenden  | Anta lösta ärenden | Lösningsgrad |
| 9 824          | 6 127              | 62,4%        |
| 9 169          | 6 006              | 65,5%        |
| 8 649          | 5 388              | 62,3%        |
| 8 651          | 5 165              | 59,7%        |
| 8 540          | 4 968              | 58,2%        |
| 7 979          | 4 746              | 59,5%        |
| 8 488          | 4 786              | 56,4%        |
| 9 288          | 5 191              | 55,9%        |
| 8 282          | 4 798              | 57,9%        |
| 9 369          | 5 517              | 58,9%        |
| 8 416          | 5 105              | 60,7%        |
| 6 464          | 3 706              | 57,3%        |
| <b>103 119</b> | <b>61 503</b>      |              |
| <b>8 593</b>   | <b>5 125</b>       | <b>59,6%</b> |

\* 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 funktionsnedsättning

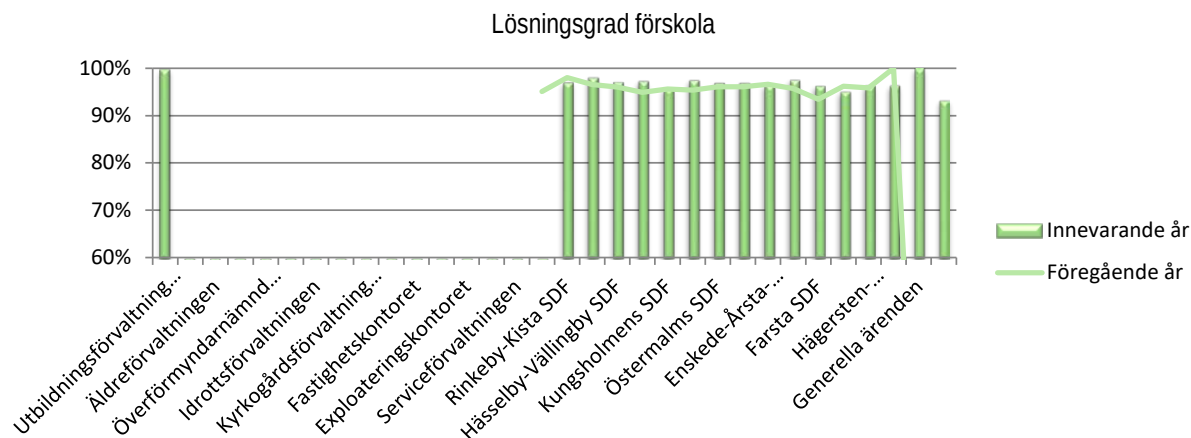
| Månad               | Innevarande år |                     |               |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------|
|                     | Antal ärenden  | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* |
| Januari             | 1 974          | 1 656               | 83,9%         |
| Februari            | 1 705          | 1 406               | 82,5%         |
| Mars                | 1 622          | 1 389               | 85,6%         |
| April               | 1 597          | 1 402               | 87,8%         |
| Maj                 | 1 581          | 1 364               | 86,3%         |
| Juni                | 1 473          | 1 248               | 84,7%         |
| Juli                | 1 465          | 1 198               | 81,8%         |
| Augusti             | 1 730          | 1 440               | 83,2%         |
| September           | 1 718          | 1 323               | 77,0%         |
| Oktober             | 1 834          | 1 520               | 82,9%         |
| November            | 1 559          | 1 273               | 81,7%         |
| December            | 1 354          | 1 125               | 83,1%         |
| <b>Totalt antal</b> | <b>19 612</b>  | <b>16 344</b>       |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>1 634</b>   | <b>1 362</b>        | <b>83,3%</b>  |

| Föregående år |                     |              |
|---------------|---------------------|--------------|
| Antal ärenden | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad |
| 1 766         | 1 434               | 81,2%        |
| 1 594         | 1 341               | 84,1%        |
| 1 708         | 1 411               | 82,6%        |
| 1 531         | 1 274               | 83,2%        |
| 1 586         | 1 343               | 84,7%        |
| 1 414         | 1 145               | 81,0%        |
| 1 488         | 1 185               | 79,6%        |
| 1 857         | 1 506               | 81,1%        |
| 1 689         | 1 429               | 84,6%        |
| 1 886         | 1 610               | 85,4%        |
| 1 525         | 1 277               | 83,7%        |
| 1 347         | 1 133               | 84,1%        |
| <b>19 391</b> | <b>16 088</b>       |              |
| <b>1 616</b>  | <b>1 341</b>        | <b>83,0%</b> |

\* 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

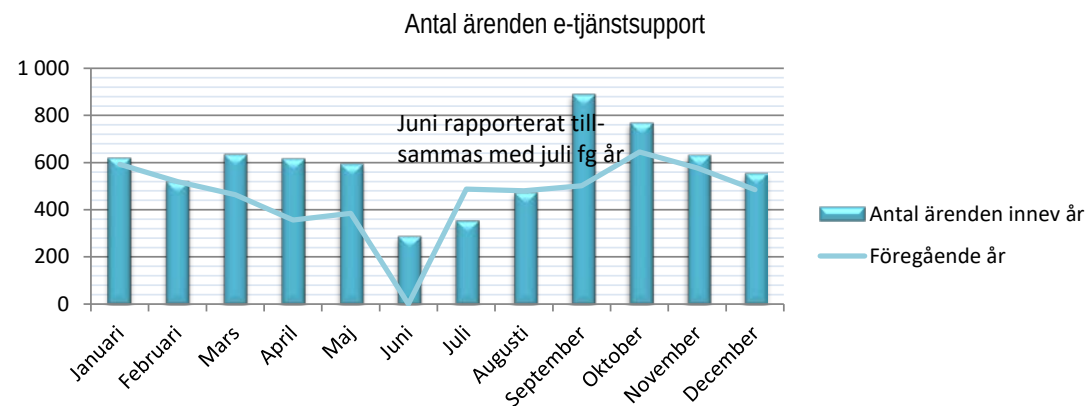


## Ärenden förskola

| Månad               | Innevarande år |                     |               |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------|
|                     | Antal ärenden  | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* |
| Januari             | 7 356          | 7 196               | 97,8%         |
| Februari            | 7 427          | 7 300               | 98,3%         |
| Mars                | 6 823          | 6 684               | 98,0%         |
| April               | 6 165          | 6 029               | 97,8%         |
| Maj                 | 6 528          | 6 427               | 98,5%         |
| Juni                | 4 862          | 4 766               | 98,0%         |
| Juli                | 4 471          | 4 418               | 98,8%         |
| Augusti             | 6 463          | 6 348               | 98,2%         |
| September           | 6 312          | 6 208               | 98,4%         |
| Oktober             | 6 603          | 6 493               | 98,3%         |
| November            | 5 452          | 5 380               | 98,7%         |
| December            | 3 887          | 3 527               | 90,7%         |
| <b>Totalt antal</b> | <b>72 349</b>  | <b>70 776</b>       |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>6 029</b>   | <b>5 898</b>        | <b>97,8%</b>  |

| Föregående år |                     |              |
|---------------|---------------------|--------------|
| Antal ärenden | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad |
| 5 588         | 5 422               | 97,0%        |
| 5 064         | 4 893               | 96,6%        |
| 5 632         | 5 437               | 96,5%        |
| 7 065         | 6 908               | 97,8%        |
| 5 978         | 5 816               | 97,3%        |
| 4 783         | 4 666               | 97,6%        |
| 3 756         | 3 667               | 97,6%        |
| 5 524         | 5 406               | 97,9%        |
| 5 171         | 5 042               | 97,5%        |
| 5 572         | 5 434               | 97,5%        |
| 4 586         | 4 465               | 97,4%        |
| 3 756         | 3 644               | 97,0%        |
| <b>62 475</b> | <b>60 800</b>       |              |
| <b>5 206</b>  | <b>5 067</b>        | <b>97,3%</b> |

\* 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.



#### e-tjänstsupport

| Månad               | Innevarande år |                     |               |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------|
|                     | Antal ärenden  | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* |
| Januari             | 623            | 623                 | 100,0%        |
| Februari            | 523            | 523                 | 100,0%        |
| Mars                | 638            | 638                 | 100,0%        |
| April               | 620            | 620                 | 100,0%        |
| Maj                 | 598            | 598                 | 100,0%        |
| Juni                | 292            | 292                 | 100,0%        |
| Juli                | 358            | 358                 | 100,0%        |
| Augusti             | 478            | 478                 | 100,0%        |
| September           | 890            | 890                 | 100,0%        |
| Oktober             | 771            | 771                 | 100,0%        |
| November            | 634            | 634                 | 100,0%        |
| December            | 557            | 557                 | 100,0%        |
| <b>Totalt antal</b> | <b>6 982</b>   | <b>6 982</b>        |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>582</b>     | <b>582</b>          | <b>100,0%</b> |

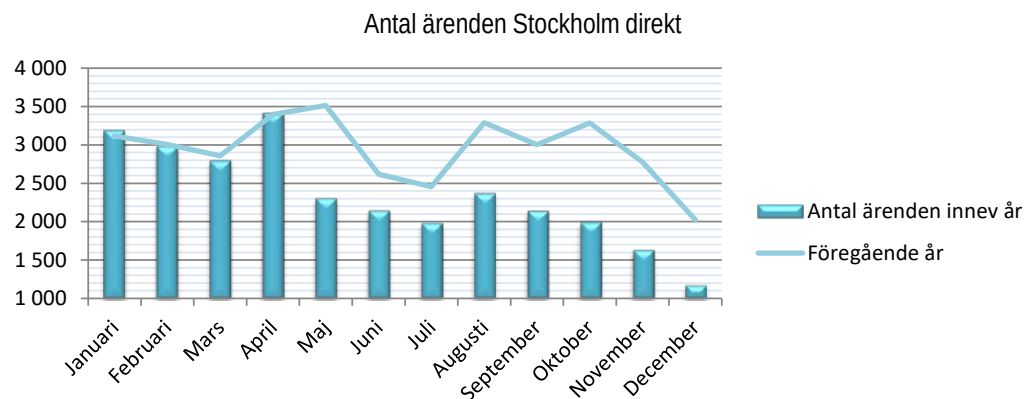
| Föregående år |                     |               |
|---------------|---------------------|---------------|
| Antal ärenden | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad  |
| 593           | 593                 | 100,0%        |
| 519           | 519                 | 100,0%        |
| 464           | 464                 | 100,0%        |
| 357           | 357                 | 100,0%        |
| 385           | 385                 | 100,0%        |
| 0             | 0                   |               |
| 488           | 488                 | 100,0%        |
| 481           | 481                 | 100,0%        |
| 502           | 502                 | 100,0%        |
| 645           | 645                 | 100,0%        |
| 577           | 577                 | 100,0%        |
| 485           | 485                 | 100,0%        |
| <b>5 496</b>  | <b>5 496</b>        |               |
| <b>458</b>    | <b>458</b>          | <b>100,0%</b> |

\* 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.



### 3. Bilaga Prestationer KC bastjänster - Verksamhetsberättelse 2019.xlsx

SID 7 (7)  
2020-02-04



#### Stockholm direkt

| Månad               | Innevarande år |                     |               |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------|
|                     | Antal ärenden  | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad* |
| Januari             | 3 194          | 3 187               | 99,8%         |
| Februari            | 2 987          | 2 962               | 99,2%         |
| Mars                | 2 800          | 2 790               | 99,6%         |
| April               | 3 416          | 3 273               | 95,8%         |
| Maj                 | 2 314          | 2 305               | 99,6%         |
| Juni                | 2 152          | 2 121               | 98,6%         |
| Juli                | 1 989          | 1 979               | 99,5%         |
| Augusti             | 2 380          | 2 361               | 99,2%         |
| September           | 2 150          | 2 150               | 100,0%        |
| Oktober             | 2 000          | 2 000               | 100,0%        |
| November            | 1 640          | 1 640               | 100,0%        |
| December            | 1 176          | 1 176               | 100,0%        |
| <b>Totalt antal</b> | <b>28 198</b>  | <b>27 944</b>       |               |
| <b>Snitt</b>        | <b>2 350</b>   | <b>2 329</b>        | <b>99,1%</b>  |

| Föregående år |                     |               |
|---------------|---------------------|---------------|
| Antal ärenden | Antal lösta ärenden | Lösningsgrad  |
| 3 116         | 3 116               | 100,0%        |
| 3 006         | 3 006               | 100,0%        |
| 2 858         | 2 858               | 100,0%        |
| 3 398         | 3 398               | 100,0%        |
| 3 513         | 3 513               | 100,0%        |
| 2 618         | 2 618               | 100,0%        |
| 2 456         | 2 456               | 100,0%        |
| 3 288         | 3 288               | 100,0%        |
| 3 004         | 3 004               | 100,0%        |
| 3 284         | 3 284               | 100,0%        |
| 2 776         | 2 776               | 100,0%        |
| 2 022         | 2 022               | 100,0%        |
| <b>35 339</b> | <b>35 339</b>       |               |
| <b>2 945</b>  | <b>2 945</b>        | <b>100,0%</b> |

\* 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.