



### Sammanställning samtalsstatistik KC Avfall Januari - December 2010

	Totalt inkommande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent	Besvarade inom 10 sek	Besvarade inom 20 sek	Besvarade inom 30 sek	Servicenivå (besvarade inom 60 sek)
Januari	5 853	5 458	395	93,25%	36,25%	43,53%	47,05%	54,37%
Februari	13 922	9 356	4 566	67,20%	15,40%	20,31%	22,92%	27,91%
Mars	7 322	5 861	1 461	80,05%	-	-	-	57,48%
April	6 661	6 176	485	92,72%	-	-	-	67,88%
Maj	6 178	5 530	648	89,51%	-	-	-	59,00%
Juni								
Juli								
Augusti								
September								
Oktober								
November								
December								
<b>Summa totalt</b>	<b>39 936</b>	<b>32 381</b>	<b>7 555</b>	<b>81,08%</b>	<b>25,83%</b>	<b>31,92%</b>	<b>34,99%</b>	
Jämf. 2009	41 479	40 007	1 472	96,45%	60,33%	70,23%	73,36%	
Jämf. 2008	49 642	45 337	4 305	91,33%				
Jämf. 2007	52 619	49 347	3 272	93,78%				
Jämf. 2006	61 964	57 349	4 615	92,55%				

### Sammanställning reklamationer/avvikelser/ärenden Januari - December 2010

	Totalt inkommande reklamationer	Totalt åtgärdade reklamationer	Totalt ej åtgärdade reklamationer	Totalt inkomna avvikelser	Totalt inlagda arbetsmiljö ärenden
Januari	2 668	2 614	54	3 280	0
Februari	10 777	7 062	3 715	21 706	2 974
Mars	3 101	2 759	342	2 754	41
April	2 856	2 774	82	1 611	199
Maj	2 045	1 958	87		
Juni					
Juli					
Augusti					
September					
Oktober					
November					
December					
<b>Summa totalt</b>	<b>21 447</b>	<b>17 167</b>	<b>4 280</b>	<b>29 351</b>	<b>3 214</b>
Jämf 2009	10 380	9 973	407		
Jämf. 2008	11 629	11 211	418		
Jämf. 2007	14 779	14 466	313		
Jämf. 2006	25 918	23 478	2 440		

Kommentar: Saknar vissa uppgifter för mars och april då dessa inte har gått att från Serviceförvaltningen

