



TRAFIKKONTORET

Sammanställning samtalsstatistik KC Avfall Jan - Dec 2011							
	Totalt inkommande samtal	Totalt besvarade samtal	Totalt obesvarade samtal	Totalt besvarade i procent <sup>1)</sup>	Servicenivå (besvarade inom 60 sek)	Servicenivå (besvarade inom 180 sek)	Inkommande mejl
Januari	4 545	4 351	194	96%	74%	92%	1 089
Februari	3 725	3 554	171	95%	82%	95%	842
Mars	4 522	4 305	217	95%	87%		1 043
April							
Maj							
Juni							
Juli							
Augusti							
September							
Oktober							
November							
December							
<b>Summa totalt</b>	<b>12 792</b>	<b>12 210</b>	<b>582</b>	<b>95%</b>	<b>81%</b>	<b>94%</b>	<b>2 974</b>
Jämf. 2010	74 316	64 684	9 632	87%	67%	90%	14 564
Jämf. 2009	41 479	40 007	1 472	96%			7 818
Jämf. 2008	49 642	45 337	4 305	91%			6 184
Jämf. 2007	52 619	49 347	3 272	94%			4 891
Jämf. 2006	61 964	57 349	4 615	93%			

Sammanställning reklamationer/avvikelser/ärenden Jan - Dec 2011					
	Totalt inkomna reklamationer	Totalt åtgärdade reklamationer	Totalt ej åtgärdade reklamationer	Totalt inkomna avvikelser <sup>2)</sup>	Totalt inlagda arbetsmiljö-ärenden
Januari	1 590	1 451	139	4 709	649
Februari	1 423	1 302	121	4 922	715
Mars	977	852	125	2 368	572
April					
Maj					
Juni					
Juli					
Augusti					
September					
Oktober					
November					
December					
<b>Summa totalt</b>	<b>3 990</b>	<b>3 605</b>	<b>385</b>	<b>11 999</b>	<b>1 936</b>
Jämf 2010	32 387	27 851	4 869	50 420	4 972
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		

1) Tillgängligheten ska, enligt avtal mellan Serviceförvaltningen och TK Avfall, ligga på minst 95%.

2) Avvikelser inrapporterade av hämtpersonalen ang. div. problem vid hämtstället

**Kommentar:**

Avvikelsema har sjunkit under mars månad p.g.a. bättre framkomligheten m.a.a. avsaknaden av snö. Detsamma gäller reklamationerna.