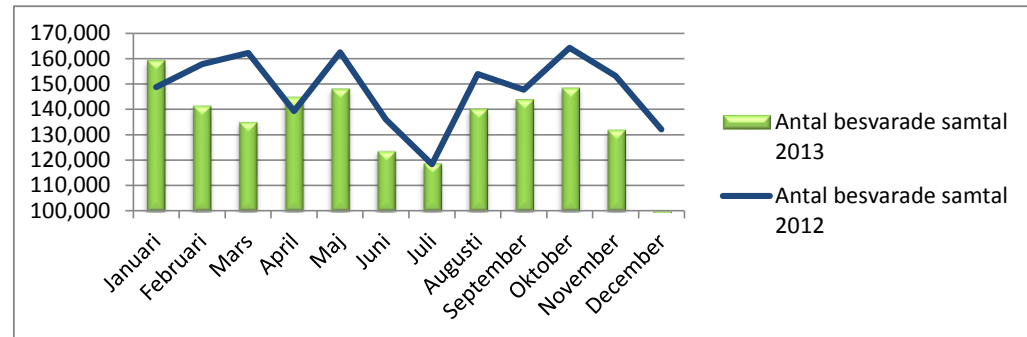


Serviceförvaltningen

 Från månad 1
 Tom månad 11

**Antal inkommande samtal till stadens samtliga
 43 växeltelefonnummer kl 08.00 - 17.00 må- fre**


Månad	Antal inkomna samtal 2013	Antal besvarade samtal 2013	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	170,765	159,313	93.3%	80.3%	30
Februari	151,002	141,406	93.6%	81.8%	31
Mars	144,964	135,039	93.2%	79.5%	32
April	154,996	144,973	93.5%	80.5%	31
Maj	159,030	148,189	93.2%	80.1%	31
Juni	133,598	123,649	92.6%	75.4%	31
Juli	125,828	118,890	94.5%	81.0%	33
Augusti	148,958	140,227	94.1%	82.0%	31
September	153,867	144,011	93.6%	79.7%	31
Oktober	158,994	148,584	93.5%	80.4%	31
November	141,263	132,006	93.4%	80.8%	31
December					
Totalt antal	1,643,265	1,536,287			
Snitt	149,388	139,662	93.5%	80.2%	31

Antal inkomna samtal 2012	Antal besvarade samtal 2012	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
158,692	148,833	93.8%	81.3%	31
168,944	157,854	93.4%	80.9%	31
175,056	162,300	92.7%	78.7%	31
149,179	139,355	93.4%	80.2%	32
174,417	162,580	93.2%	80.7%	32
146,537	136,025	92.8%	77.9%	34
125,364	118,306	94.4%	81.8%	35
164,487	153,920	93.6%	81.6%	33
158,089	147,731	93.4%	81.1%	32
176,831	164,393	93.0%	81.1%	32
163,719	153,205	93.6%	81.3%	31
140,992	132,070	93.7%	81.7%	31
1,902,307	1,776,572			
158,526	148,048	93.4%	80.7%	32

 Stadens krav enligt avtal
 Avvikelse

80.0%
0.2%
80.0%
0.7%