

## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 2

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



Månad	Antal inkomna samtal 2014	Antal besvarade samtal 2014	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek	Antal inkomna samtal 2013	Antal besvarade samtal 2013	Andel, besvarade samtal, %	Andel besvarade samtal inom 25 sek	Genomsnittlig samtalstid, sek
Januari	147,285	138,001	93.7%	80.2%	32	170,765	159,313	93.3%	80.3%	30
Februari	141,464	132,212	93.5%	80.5%	32	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						113,728	106,459	93.6%	81.3%	31
<b>Totalt antal</b>	<b>288,749</b>	<b>270,213</b>				<b>1,756,993</b>	<b>1,642,746</b>			
<b>Snitt</b>	<b>144,375</b>	<b>135,107</b>	<b>93.6%</b>	<b>80.3%</b>	<b>32</b>	<b>146,416</b>	<b>136,896</b>	<b>93.5%</b>	<b>80.2%</b>	<b>31</b>

Stadens krav enligt avtal

80.0%

80.0%

Avvikelse

0.3%

0.2%