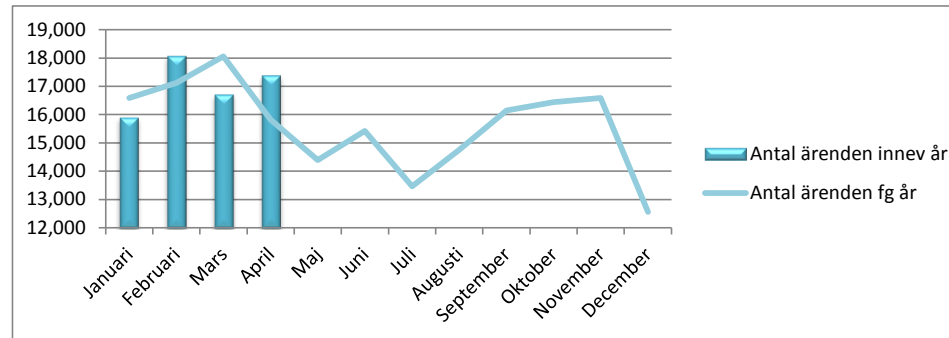


## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 4

### Antal ärenden äldre direkt, funktionsnedsättning och förskola 2016



Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	15,909	12,024	75.6%
Februari	18,066	13,751	76.1%
Mars	16,715	12,620	75.5%
April	17,382	12,916	74.3%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
<b>Totalt antal</b>	<b>68,072</b>	<b>51,311</b>	
<b>Snitt</b>	<b>17,018</b>	<b>12,828</b>	<b>75.4%</b>

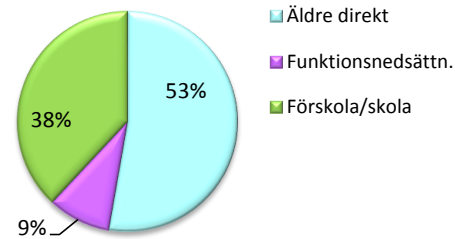
Månad	Föregående år		
	Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	16,583	11,766	71.0%
Februari	17,115	12,410	72.5%
Mars	18,060	13,448	74.5%
April	15,817	11,723	74.1%
Maj	14,388	10,765	74.8%
Juni	15,418	11,276	73.1%
Juli	13,463	9,734	72.3%
Augusti	14,753	11,093	75.2%
September	16,146	12,305	76.2%
Oktober	16,441	12,991	79.0%
November	16,583	11,766	71.0%
December	12,558	9,577	76.3%
<b>Totalt antal</b>	<b>187,325</b>	<b>138,854</b>	
<b>Snitt</b>	<b>15,610</b>	<b>11,571</b>	<b>74.1%</b>

Nämndens årsmål för kontaktcenter	80.0%	80.0%
Avvikelse från årsmål, redov. omr.	-4.6%	-5.9%

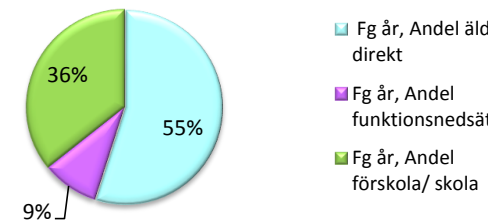
## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 4

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning innevarande år

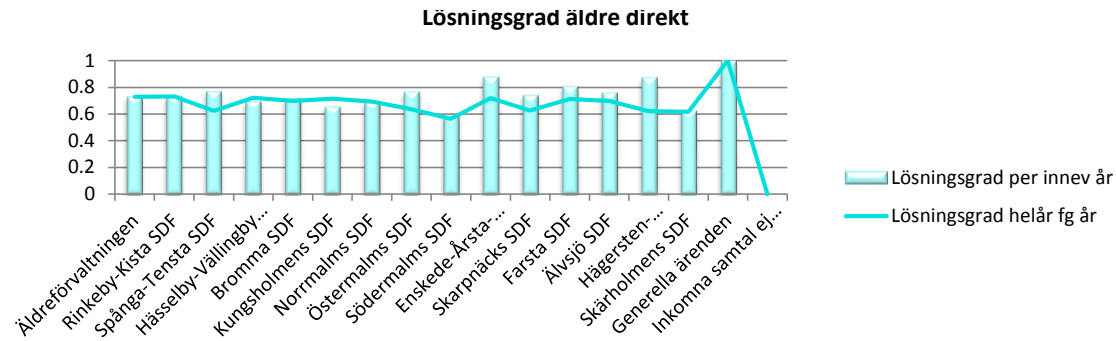


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 4



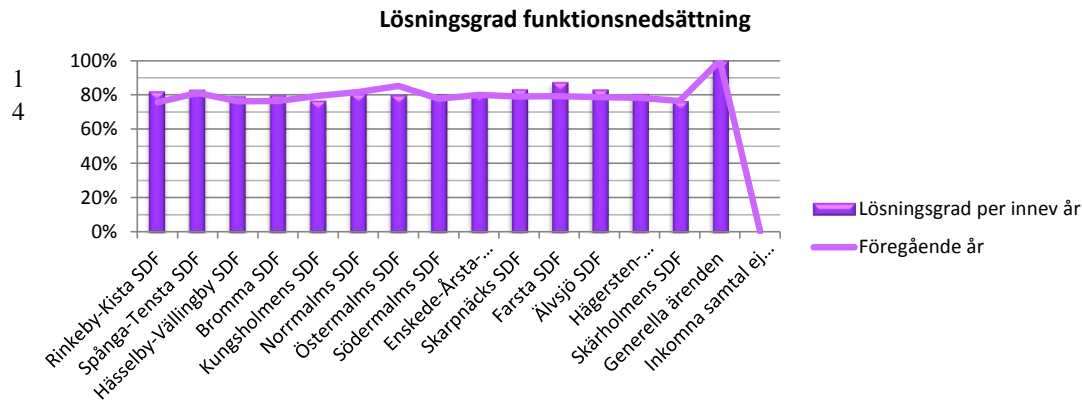
## Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	8,253	5,471	66.3%	9,341	5,414	58.0%
Februari	10,031	6,865	68.4%	9,797	6,054	61.8%
Mars	8,676	5,696	65.7%	9,329	5,678	60.9%
April	8,956	5,779	64.5%	8,618	5,318	61.7%
Maj				7,485	4,698	62.8%
Juni				8,527	5,215	61.2%
Juli				8,298	5,098	61.4%
Augusti				7,529	4,574	60.8%
September				8,771	5,644	64.3%
Oktober				9,036	6,146	68.0%
November				9,341	5,414	58.0%
December				6,853	4,655	67.9%
<b>Totalt antal</b>	<b>35,916</b>	<b>23,811</b>		<b>102,925</b>	<b>63,908</b>	
<b>Snitt</b>	<b>8,979</b>	<b>5,953</b>	<b>66.3%</b>	<b>8,577</b>	<b>5,326</b>	<b>62.1%</b>

\* Den totala lösningsgraden är lägre en 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 4



## Ärenden funktionsnedsättning

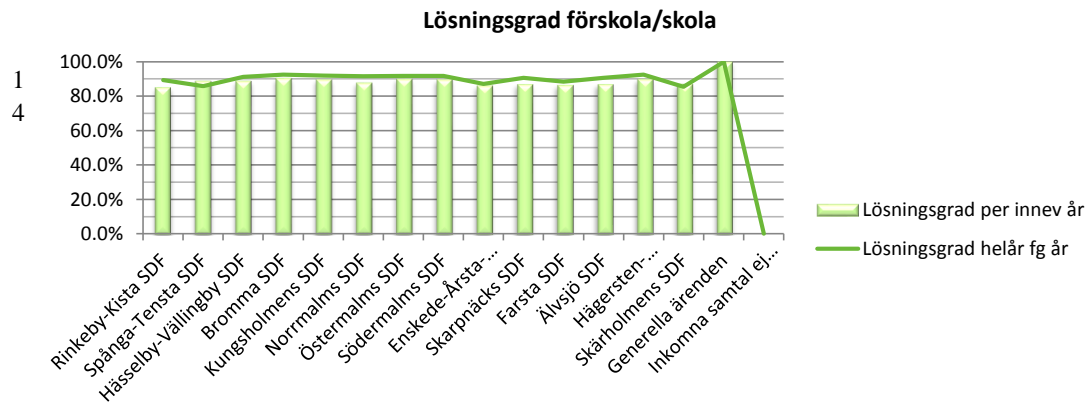
Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,546	1,272	82.3%
Februari	1,544	1,262	81.7%
Mars	1,606	1,300	80.9%
April	1,577	1,275	80.8%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
<b>Totalt antal</b>	<b>6,273</b>	<b>5,109</b>	
<b>Snitt</b>	<b>1,568</b>	<b>1,277</b>	<b>81.4%</b>

Föregående år		
Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
1,498	1,155	77.1%
1,499	1,229	82.0%
1,517	1,316	86.8%
1,363	1,128	82.8%
1,249	1,054	84.4%
1,504	1,210	80.5%
1,346	1,119	83.1%
1,398	1,052	75.3%
1,618	1,303	80.5%
1,694	1,462	86.3%
1,498	1,155	77.1%
1,257	1,033	82.2%
<b>17,441</b>	<b>14,216</b>	
<b>8,721</b>	<b>7,108</b>	<b>81.5%</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  
Tom månad



## Ärenden förskola/skola

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	6,110	5,281	86.4%	5,744	5,197	90.5%
Februari	6,491	5,624	86.6%	5,819	5,127	88.1%
Mars	6,433	5,624	87.4%	7,214	6,454	89.5%
April	6,849	5,862	85.6%	5,836	5,277	90.4%
Maj				5,654	5,013	88.7%
Juni				5,387	4,851	90.1%
Juli				3,819	3,517	92.1%
Augusti				5,826	5,467	93.8%
September				5,757	5,358	93.1%
Oktober				5,711	5,383	94.3%
November				5,744	5,197	90.5%
December				4,448	3,889	87.4%
<b>Totalt antal</b>	<b>25,883</b>	<b>22,391</b>		<b>66,959</b>	<b>60,730</b>	
<b>Snitt</b>	<b>6,471</b>	<b>5,598</b>	<b>86.5%</b>	<b>33,480</b>	<b>30,365</b>	<b>90.7%</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.