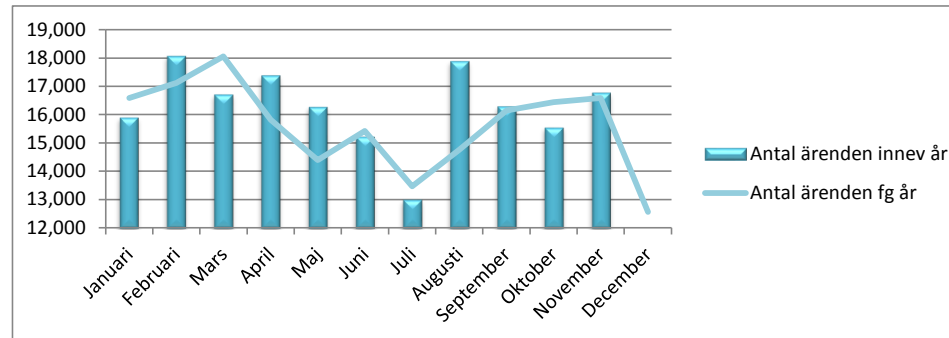


## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 11

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



Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad	Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	15,909	12,024	75.6%	16,583	11,766	71.0%
Februari	18,066	13,751	76.1%	17,115	12,410	72.5%
Mars	16,715	12,620	75.5%	18,060	13,448	74.5%
April	17,382	12,916	74.3%	15,817	11,723	74.1%
Maj	16,282	12,090	74.3%	14,388	10,765	74.8%
Juni	15,240	11,337	74.4%	15,418	11,276	73.1%
Juli	13,027	9,773	75.0%	13,463	9,734	72.3%
Augusti	17,882	13,403	75.0%	14,753	11,093	75.2%
September	16,296	11,864	72.8%	16,146	12,305	76.2%
Oktober	15,557	11,353	73.0%	16,441	12,991	79.0%
November	16,774	12,727	75.9%	16,583	11,766	71.0%
December	16,774	12,727	75.9%	12,558	9,577	76.3%
<b>Totalt antal</b>	<b>179,130</b>	<b>133,858</b>		<b>187,325</b>	<b>138,854</b>	
<b>Snitt</b>	<b>16,285</b>	<b>12,169</b>	<b>74.7%</b>	<b>15,610</b>	<b>11,571</b>	<b>74.1%</b>

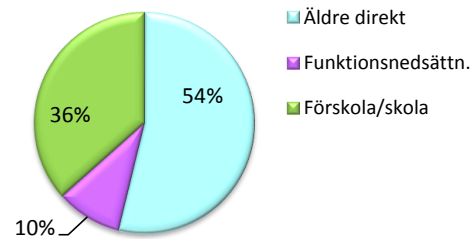
Nämndens årsmål för kontaktcenter **80.0%**  
 Avvikelse från årsmål KC, redov. omr. **-5.3%**

**80.0%**  
**-5.9%**

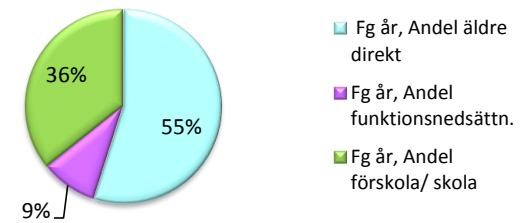
## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 11

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning innevarande år



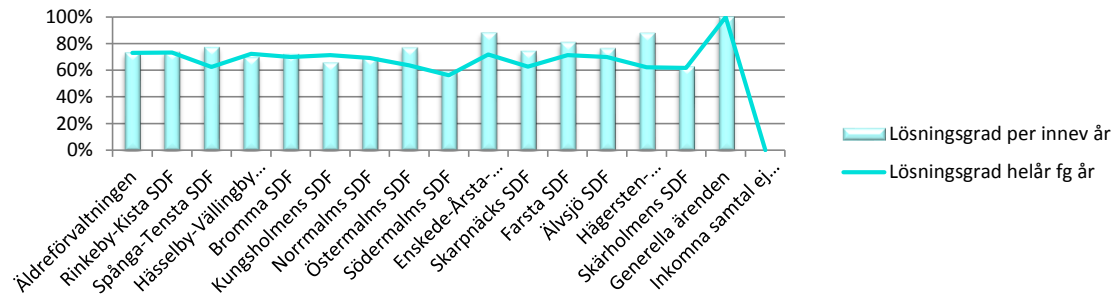
Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 11

Lösningsgrad äldre direkt



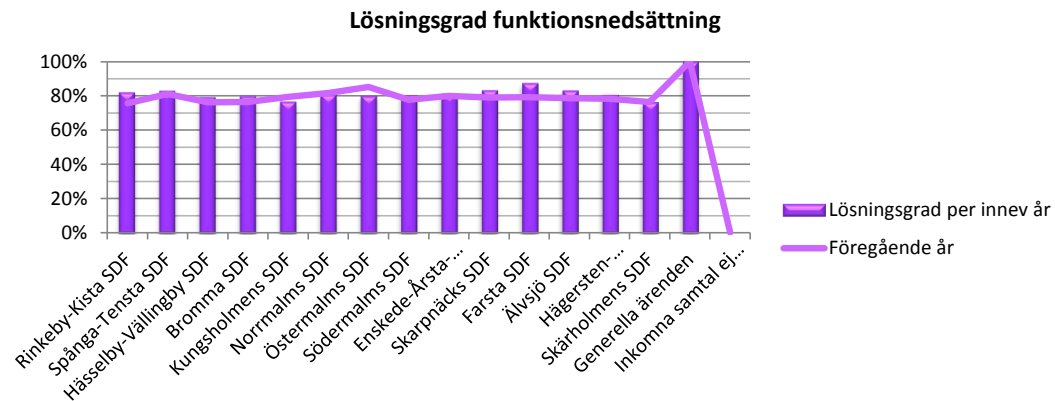
## Antal ärenden Äldre direkt

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	8,233	5,329	64.7%	7,485	4,698	62.8%
Juni	8,553	5,574	65.2%	8,527	5,215	61.2%
Juli	8,051	5,418	67.3%	8,298	5,098	61.4%
Augusti	9,503	6,318	66.5%	7,529	4,574	60.8%
September	8,845	5,645	63.8%	8,771	5,644	64.3%
Oktober	8,687	5,715	65.8%	9,036	6,146	68.0%
November	8,796	5,767	65.6%	9,341	5,414	58.0%
December				6,853	4,655	67.9%
<b>Totalt antal</b>	<b>96,584</b>	<b>63,577</b>		<b>102,925</b>	<b>63,908</b>	
<b>Snitt</b>	<b>8,780</b>	<b>5,780</b>	<b>65.8%</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 11



## 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	1,436	1,213	84.5%
Juni	1,527	1,299	85.1%
Juli	1,478	1,175	79.5%
Augusti	1,857	1,456	78.4%
September	1,930	1,575	81.6%
Oktober	1,675	1,291	77.1%
November	1,690	1,432	84.7%
December			
<b>Totalt antal</b>	<b>17,866</b>	<b>14,550</b>	
<b>Snitt</b>	<b>1,624</b>	<b>1,323</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>1,453</b>	<b>1,185</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.

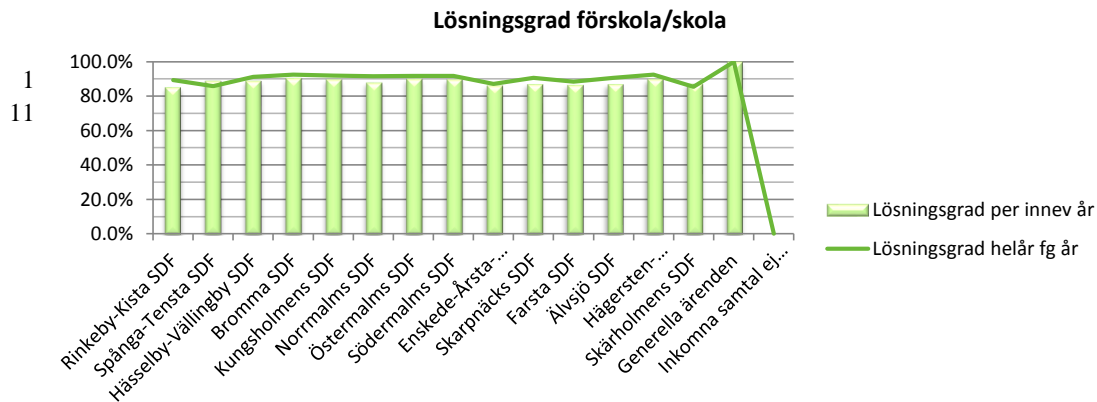
## Serviceförvaltningen

Från månad

Tom månad

1

11



## 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	6,613	5,548	83.9%	5,654	5,013	88.7%
Juni	5,160	4,464	86.5%	5,387	4,851	90.1%
Juli	3,498	3,180	90.9%	3,819	3,517	92.1%
Augusti	6,522	5,629	86.3%	5,826	5,467	93.8%
September	5,521	4,644	84.1%	5,757	5,358	93.1%
Oktober	5,195	4,347	83.7%	5,711	5,383	94.3%
November	6,288	5,528	87.9%	5,744	5,197	90.5%
December				4,448	3,889	87.4%
<b>Totalt antal</b>	<b>64,680</b>	<b>55,731</b>		<b>66,959</b>	<b>60,730</b>	
<b>Snitt</b>	<b>5,880</b>	<b>5,066</b>	<b>86.2%</b>	<b>5,580</b>	<b>5,061</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.