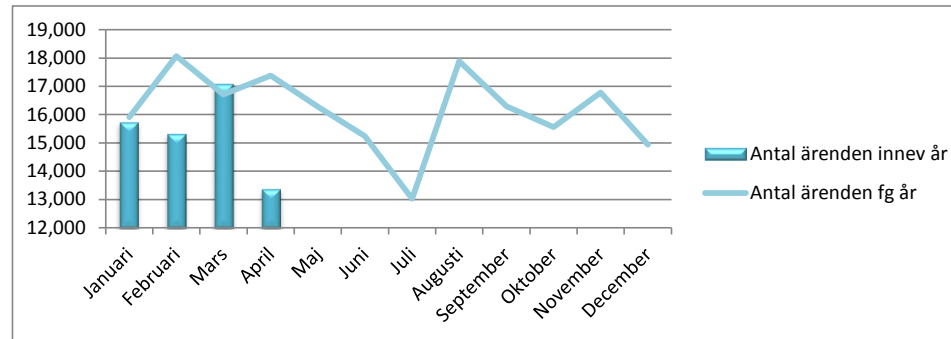


Serviceförvaltningen

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	15,738	11,421	72.6%
Februari	15,326	11,463	74.8%
Mars	17,085	12,360	72.3%
April	13,392	9,633	71.9%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	61,541	44,877	
Snitt	15,385	11,219	72.9%

Månad	Föregående år		
	Antal ärenden fg 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	16,282	12,090	74.3%
Juni	15,240	11,337	74.4%
Juli	13,027	9,773	75.0%
Augusti	17,882	13,403	75.0%
September	16,296	11,864	72.8%
Oktober	15,557	11,353	73.0%
November	16,774	12,727	75.9%
December	14,935	11,053	74.0%
Totalt antal	194,065	144,911	
Snitt	16,172	12,076	74.7%

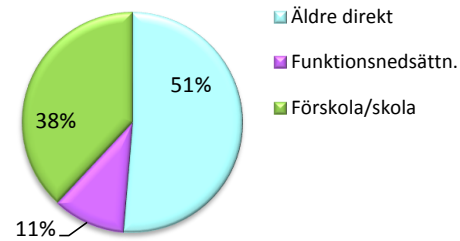
Nämndens årsmål för kontaktcenter	80.0%	80.0%
Avvikelse från årsmål KC, redov. omr.	-7.1%	-5.3%

* 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.

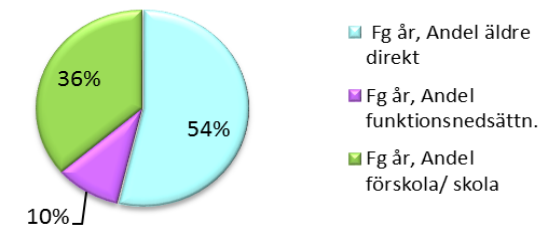
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning innevarande år



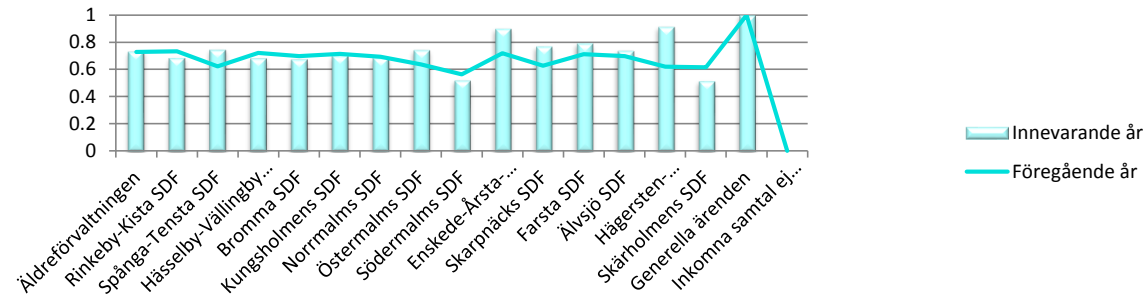
Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Lösningsgrad äldre direkt



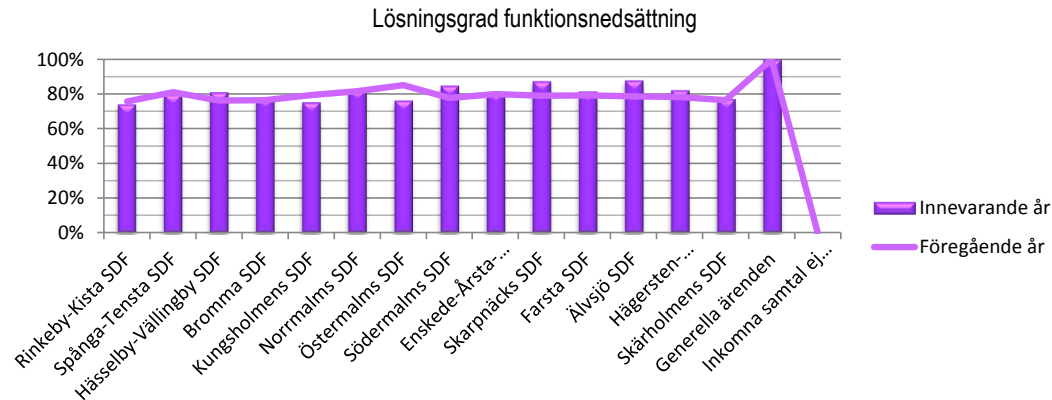
Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	8,882	5,243	59.0%	8,253	5,471	66.3%
Februari	7,565	4,916	65.0%	10,031	6,865	68.4%
Mars	8,551	5,393	63.1%	8,676	5,696	65.7%
April	6,594	4,095	62.1%	8,956	5,779	64.5%
Maj				8,233	5,329	64.7%
Juni				8,553	5,574	65.2%
Juli				8,051	5,418	67.3%
Augusti				9,503	6,318	66.5%
September				8,845	5,645	63.8%
Oktober				8,687	5,715	65.8%
November				8,796	5,767	65.6%
December				7,795	4,950	63.5%
Totalt antal	31,592	19,647		104,379	68,527	
Snitt	7,898	4,912	62.2%	8,698	5,711	65.7%

* Den totala lösningssgraden är lägre en lösningssgrad 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

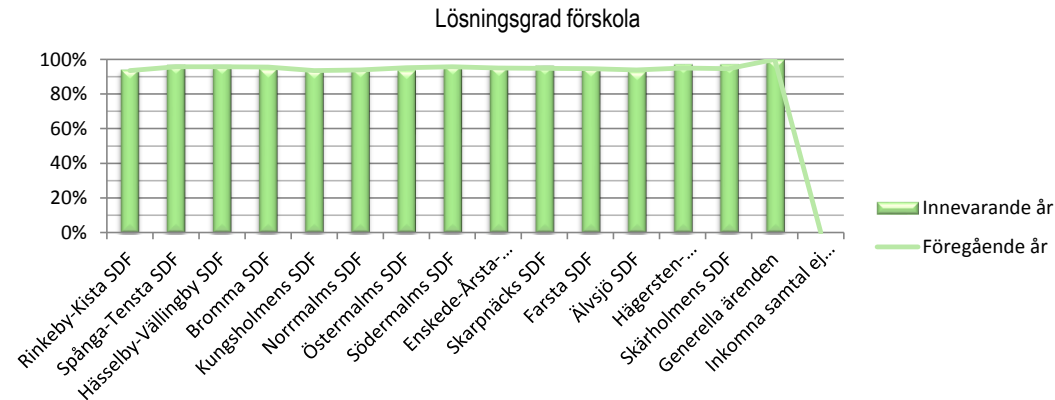
Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,853	1,502	81.1%
Februari	1,694	1,339	79.0%
Mars	1,687	1,352	80.1%
April	1,288	1,069	83.0%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	6,522	5,262	
Snitt	1,631	1,316	80.7%

Föregående år		
Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
1,546	1,272	82.3%
1,544	1,262	81.7%
1,606	1,300	80.9%
1,577	1,275	80.8%
1,436	1,213	84.5%
1,527	1,299	85.1%
1,478	1,175	79.5%
1,857	1,456	78.4%
1,930	1,575	81.6%
1,675	1,291	77.1%
1,690	1,432	84.7%
1,484	1,208	81.4%
19,350	15,758	
1,613	1,313	81.4%

* Den totala lösningensgraden är lägre en lösningensgrad 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 förskola/skola

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	5,003	4,676	93.5%	6,110	5,281	86.4%
Februari	6,067	5,208	85.8%	6,491	5,624	86.6%
Mars	6,847	5,615	82.0%	6,433	5,624	87.4%
April	5,510	4,469	81.1%	6,849	5,862	85.6%
Maj				6,613	5,548	83.9%
Juni				5,160	4,464	86.5%
Juli				3,498	3,180	90.9%
Augusti				6,522	5,629	86.3%
September				5,521	4,644	84.1%
Oktober				5,195	4,347	83.7%
November				6,288	5,528	87.9%
December				5,656	4,895	86.5%
Totalt antal	23,427	19,968		70,336	60,626	
Snitt	5,857	4,992	85.2%	5,861	5,052	86.2%

* Den totala lösningssgraden är lägre än lösningssgrad per förvaltning. Detta beror på att inkomna samtal som ej registrerats i ärendehanteringssystemet inte betraktas som lösta i den totala sammanställningen.