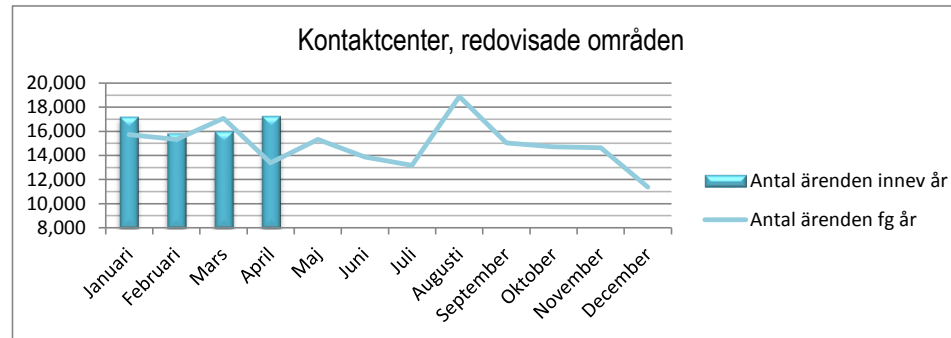


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Antal ärenden äldre direkt, funktionsnedsättning och förskola 2018



Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	17,178	12,983	75.6%
Februari	15,827	12,240	77.3%
Mars	15,989	12,121	75.8%
April	17,247	13,194	76.5%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	66,241	50,538	
Snitt	16,560	12,635	76.3%

Månad	Föregående år		
	Antal ärenden fg 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	15,324	10,840	70.7%
Juni	13,864	9,851	71.1%
Juli	13,171	9,154	69.5%
Augusti	18,897	12,396	65.6%
September	15,035	10,812	71.9%
Oktober	14,724	11,056	75.1%
November	14,628	10,869	74.3%
December	11,378	8,402	73.8%
Totalt antal	178,562	128,257	
Snitt	14,880	10,688	71.8%

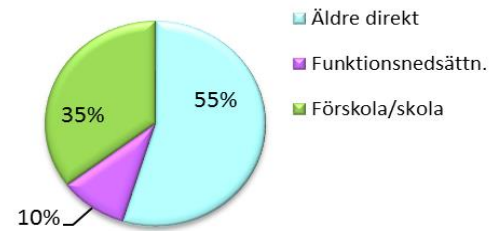
Nämndens årsmål för kontaktcenter	80.0%	80.0%
Avvikelse från årsmål KC, redov. omr.	-3.7%	-8.2%

* 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.

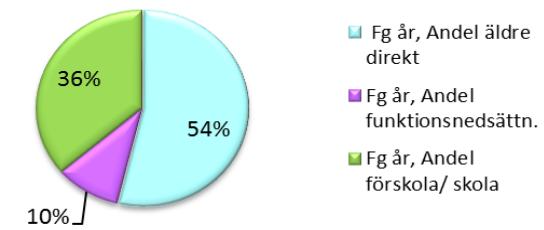
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning
innevarande år

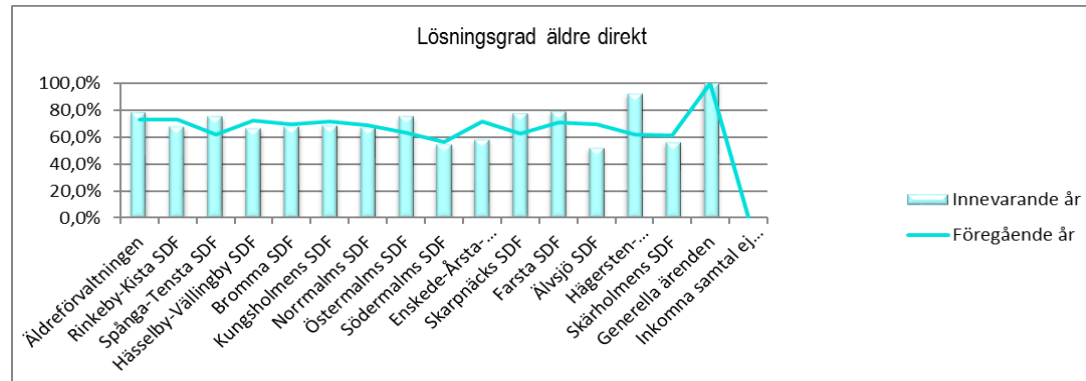


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning
fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 4



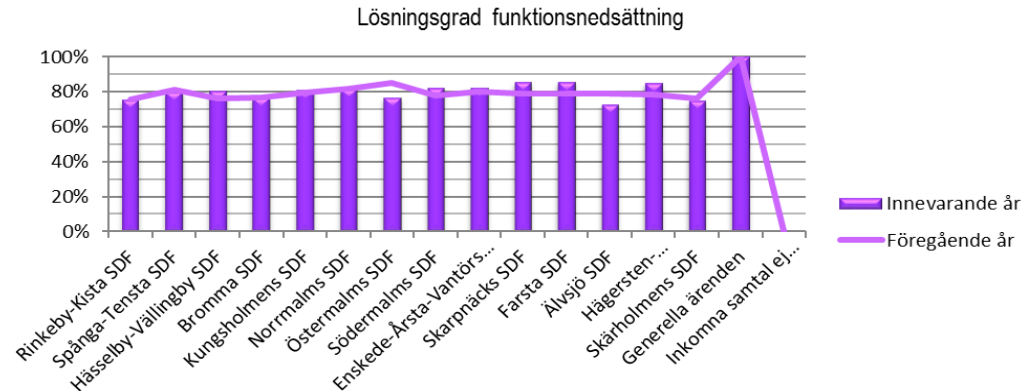
Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	9,824	6,127	62.4%	8,882	5,243	59.0%
Februari	9,169	6,006	65.5%	7,565	4,916	65.0%
Mars	8,649	5,388	62.3%	8,551	5,393	63.1%
April	8,651	5,165	59.7%	6,594	4,095	62.1%
Maj				7,489	4,702	62.8%
Juni				7,984	5,168	64.7%
Juli				7,972	5,143	64.5%
Augusti				9,705	5,646	58.2%
September				7,942	5,024	63.3%
Oktober				8,269	5,162	62.4%
November				8,416	5,105	60.7%
December				6,619	3,984	60.2%
Totalt antal	36,293	22,686		95,988	59,581	
Snitt	9,073	5,672	62.5%	7,999	4,965	62.1%

* 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

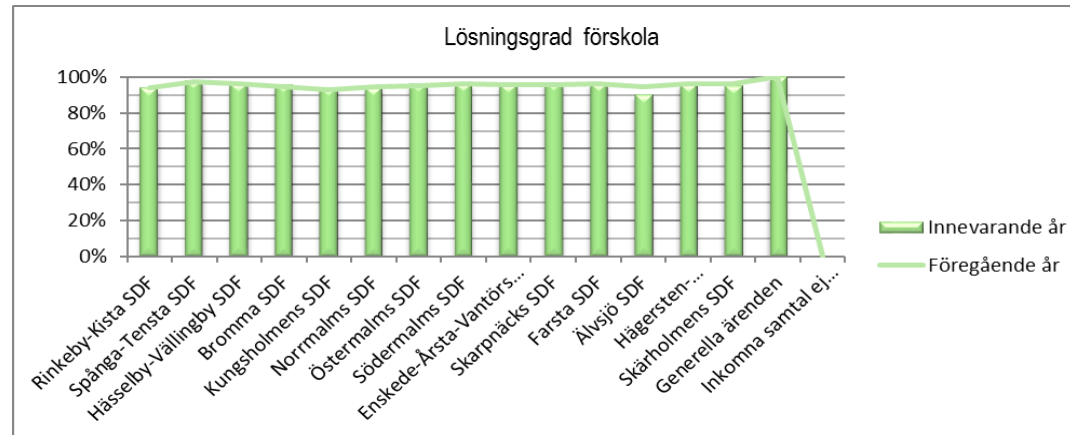
Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	1,766	1,434	81.2%
Februari	1,594	1,341	84.1%
Mars	1,708	1,296	75.9%
April	1,531	1,121	73.2%
Maj			
Juni			
Juli			
Augusti			
September			
Oktober			
November			
December			
Totalt antal	6,599	5,192	
Snitt	1,650	1,298	78.7%

Föregående år		
Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
1,853	1,502	81.1%
1,694	1,339	79.0%
1,687	1,352	80.1%
1,288	1,069	83.0%
1,461	1,169	80.0%
1,486	1,179	79.3%
1,533	1,199	78.2%
1,703	1,346	79.0%
1,677	1,323	78.9%
1,657	1,234	74.5%
1,630	1,311	80.4%
1,416	1,171	82.7%
19,085	15,194	
1,590	1,266	79.6%

* 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 förskola/skola

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	5,588	5,422	97.0%	5,003	4,676	93.5%
Februari	5,064	4,893	96.6%	6,067	5,208	85.8%
Mars	5,632	5,437	96.5%	6,847	5,615	82.0%
April	7,065	6,908	97.8%	5,510	4,469	81.1%
Maj				6,374	4,969	78.0%
Juni				4,394	3,504	79.7%
Juli				3,666	2,812	76.7%
Augusti				7,489	5,404	72.2%
September				5,416	4,465	82.4%
Oktober				4,798	4,660	97.1%
November				4,582	4,453	97.2%
December				3,343	3,247	97.1%
Totalt antal	23,349	22,660		63,489	53,482	
Snitt	5,837	5,665	97.0%	5,291	4,457	84.2%

* 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.