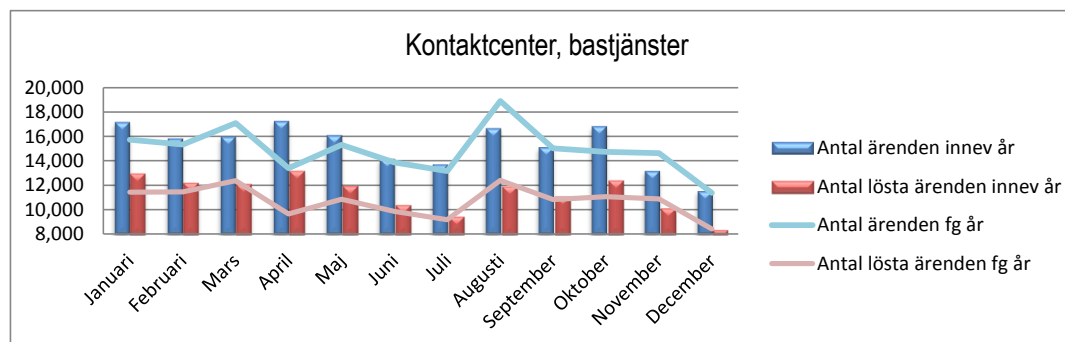


## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 12

### Antal ärenden äldre direkt, funktionsnedsättning och förskola 2018



Månad	Innevarande år		Lösningsgrad
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	
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	16,104	11,977	74.4%
Juni	14,176	10,433	73.6%
Juli	13,732	9,476	69.0%
Augusti	16,669	11,940	71.6%
September	15,142	11,116	73.4%
Oktober	16,827	12,414	73.8%
November	13,196	10,144	76.9%
December	11,567	8,379	72.4%
<b>Totalt antal</b>	<b>183,654</b>	<b>136,417</b>	
<b>Snitt</b>	<b>15,305</b>	<b>11,368</b>	<b>74.3%</b>

Månad	Föregående år		Lösningsgrad
	Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	
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%
<b>Totalt antal</b>	<b>178,562</b>	<b>128,257</b>	
<b>Snitt</b>	<b>14,880</b>	<b>10,688</b>	<b>71.8%</b>

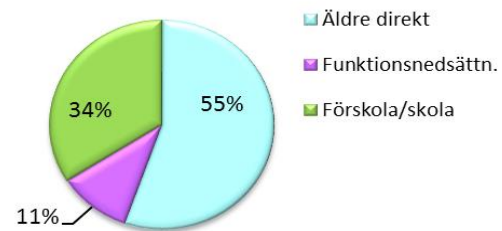
Nämndens årsmål för kontaktcenter	<b>80.0%</b>	<b>80.0%</b>
Avvikelse från årsmål KC, redov. omr.	<b>-5.7%</b>	<b>-8.2%</b>

## Serviceförvaltningen

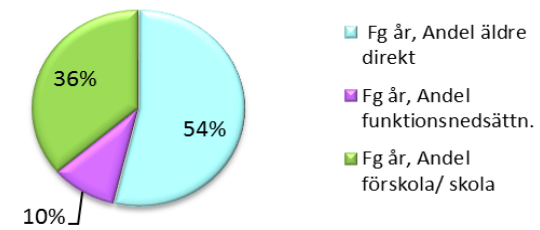
Från månad  
Tom månad

1  
12

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning  
innevarande år

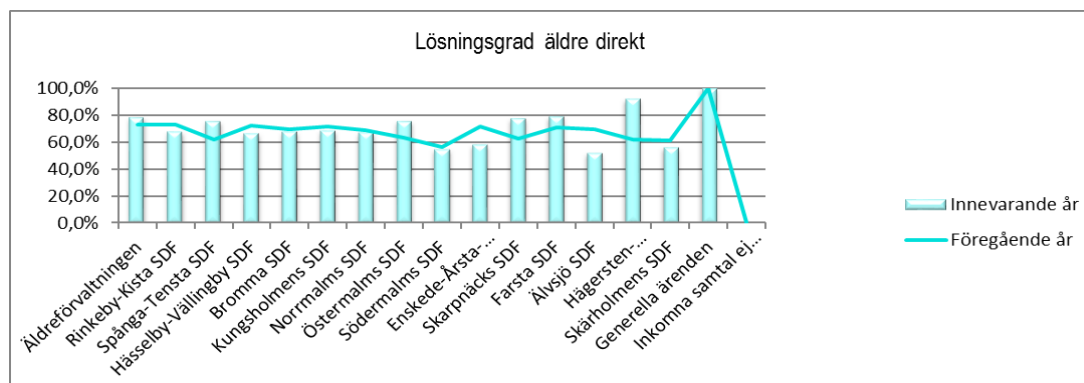


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning  
fg år



## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 12



## 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	8,540	4,968	58.2%	7,489	4,702	62.8%
Juni	7,979	4,746	59.5%	7,984	5,168	64.7%
Juli	8,488	4,786	56.4%	7,972	5,143	64.5%
Augusti	9,288	5,191	55.9%	9,705	5,646	58.2%
September	8,282	4,798	57.9%	7,942	5,024	63.3%
Oktober	9,369	5,517	58.9%	8,269	5,162	62.4%
November	7,085	4,506	63.6%	8,416	5,105	60.7%
December	6,464	3,706	57.3%	6,619	3,984	60.2%
<b>Totalt antal</b>	<b>101,788</b>	<b>60,904</b>		<b>95,988</b>	<b>59,581</b>	
<b>Snitt</b>	<b>8,482</b>	<b>5,075</b>	<b>59.8%</b>	<b>7,999</b>	<b>4,965</b>	<b>62.1%</b>

\* 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.

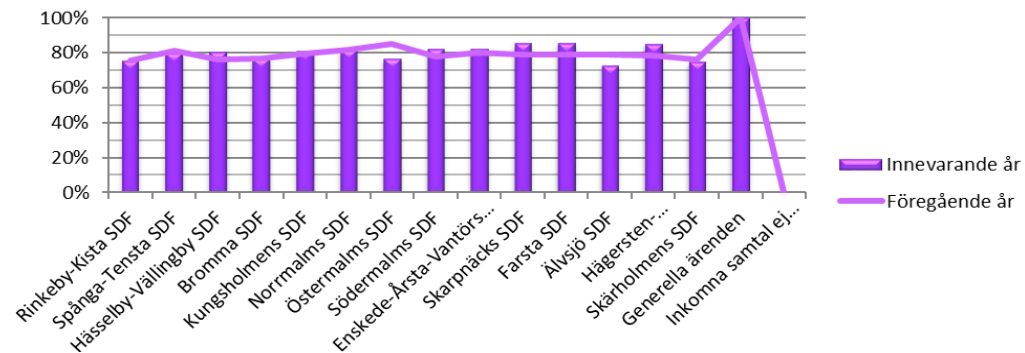
## Serviceförvaltningen

Från månad 1  
Tom månad 12

## 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	1,586	1,193	75.2%
Juni	1,414	1,021	72.2%
Juli	1,488	1,023	68.8%
Augusti	1,857	1,343	72.3%
September	1,689	1,276	75.5%
Oktober	1,886	1,463	77.6%
November	1,525	1,173	76.9%
December	1,347	1,029	76.4%
<b>Totalt antal</b>	<b>19,391</b>	<b>14,713</b>	
<b>Snitt</b>	<b>1,616</b>	<b>1,226</b>	<b>75.9%</b>

Lösningsgrad funktionsnedsättning



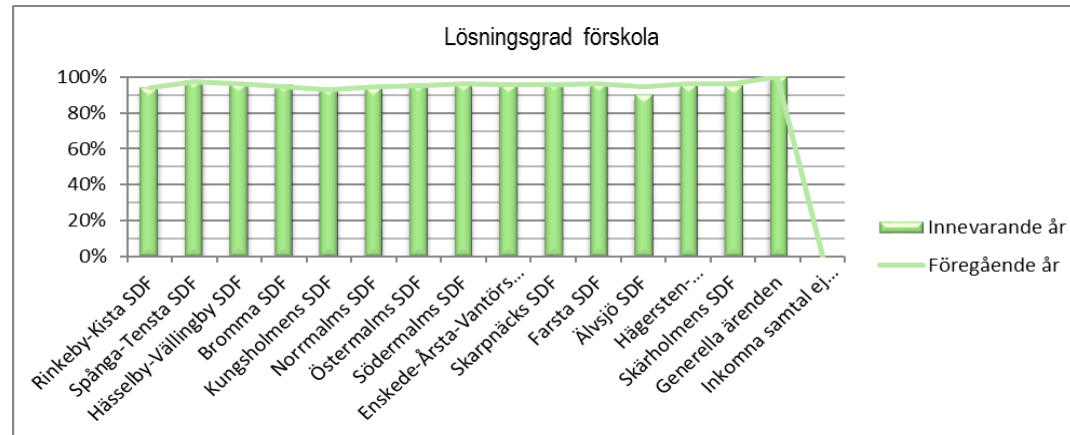
## Föregående år

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%
<b>19,085</b>	<b>15,194</b>	
<b>1,590</b>	<b>1,266</b>	<b>79.6%</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 1  
Tom månad 12



## 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	5,978	5,816	97.3%	6,374	4,969	78.0%
Juni	4,783	4,666	97.6%	4,394	3,504	79.7%
Juli	3,756	3,667	97.6%	3,666	2,812	76.7%
Augusti	5,524	5,406	97.9%	7,489	5,404	72.2%
September	5,171	5,042	97.5%	5,416	4,465	82.4%
Oktober	5,572	5,434	97.5%	4,798	4,660	97.1%
November	4,586	4,465	97.4%	4,582	4,453	97.2%
December	3,756	3,644	97.0%	3,343	3,247	97.1%
<b>Totalt antal</b>	<b>62,475</b>	<b>60,800</b>		<b>63,489</b>	<b>53,482</b>	
<b>Snitt</b>	<b>5,206</b>	<b>5,067</b>	<b>97.3%</b>	<b>5,291</b>	<b>4,457</b>	<b>84.2%</b>

\* Den totala lösningsgraden 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.