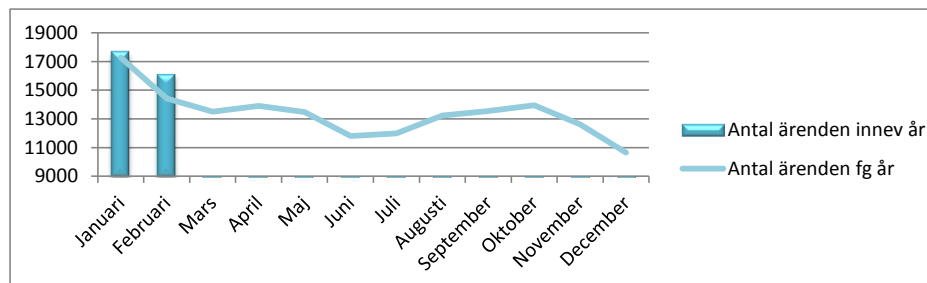


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 2

Antal ärenden äldre direkt, funktionshinder* och förskola 2014

* funktionshinder redovisas från år 2014



Månad	Innevarande år					Antal ärenden fg år	varav telefon	varav e-post	varav brev	Löslningsgrad
	Antal ärenden innev år	varav telefon	varav e-post	varav brev	Löslningsgrad					
Januari	17,699	95.8%	3.7%	0.6%	69.2%	17,275	94.5%	5.3%	0.2%	70.8%
Februari	16,116	95.8%	3.7%	0.5%	69.2%	14,427	94.8%	4.9%	0.4%	70.2%
Mars						13,505	95.3%	4.4%	0.3%	69.3%
April						13,896	94.9%	4.6%	0.4%	71.5%
Maj						13,475	94.8%	4.8%	0.5%	69.9%
Juni						11,797	95.3%	4.2%	0.5%	69.8%
Juli						11,975	96.6%	3.2%	0.3%	69.3%
Augusti						13,234	95.0%	4.3%	0.6%	69.9%
September						13,537	94.7%	4.6%	0.8%	68.2%
Oktober						13,947	95.2%	4.1%	0.7%	66.9%
November						12,602	95.2%	4.1%	0.6%	68.7%
December						10,654	95.4%	3.9%	0.8%	69.7%
Totalt antal	33,815					160,324				
Snitt	16,908	86.5%	3.6%	0.6%	69.2%	13,360	95.1%	4.4%	0.3%	69.5%

Nämndens årsmål för kontaktcenter	80.0%	80.0%
Avvikelse från årsmål	-10.8%	-10.5%

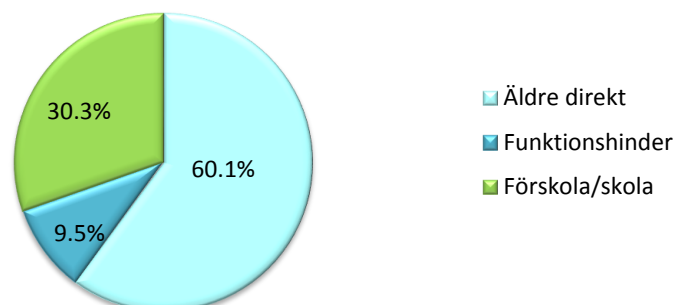
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 2

Antal ärenden och fördelning per verksamhetsindelning

Innevarande år				
Månad	Antal ärenden	Äldre direkt	Funktionshinder	Förskola/skola
Januari	17,699	60.0%	9.3%	30.7%
Februari	16,116	60.3%	9.8%	29.9%
Mars				
April				
Maj				
Juni				
Juli				
Augusti				
September				
Oktober				
November				
December				
Totalt	33,815			
Snitt	16,908	60.1%	9.5%	30.3%

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning 2014

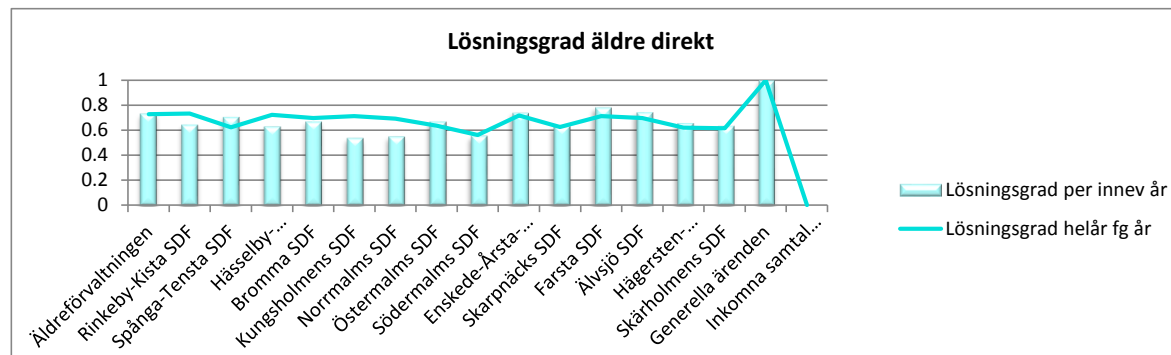


Föregående år

Antal ärenden fg år	Fg år, Andel äldre direkt, %	Fg år, Andel funktionshinder, %	Fg år, Andel förskola/skola, %
17,275	60.3%		39.7%
14,427	63.2%		36.8%
13,505	62.4%		37.6%
13,896	61.7%		38.3%
13,475	62.8%		37.2%
11,797	63.0%		37.0%
11,975	69.5%		30.5%
13,234	59.3%		40.7%
13,537	60.4%		39.6%
13,947	66.4%		33.6%
12,602	59.6%		40.4%
10,654	63.5%		36.5%
160,324			
13,360	62.6%		37.4%

Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 2



Antal ärenden Äldre direkt 2014

Månad	Innevarande år						Föregående år					
	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	10,614	99.2%	0.8%	0.0%	6,235	58.7%	10,411	98.5%	1.5%	0.0%	6,656	63.9%
Februari	9,717	99.4%	0.6%	0.0%	5,867	60.4%	9,114	98.8%	1.2%	0.0%	5,709	62.6%
Mars							8,424	98.9%	1.1%	0.0%	5,169	61.4%
April							8,579	99.0%	1.0%	0.0%	5,361	62.5%
Maj							8,461	99.1%	0.9%	0.0%	5,064	59.9%
Juni							7,437	99.1%	0.9%	0.0%	4,548	61.2%
Juli							8,323	99.4%	0.6%	0.0%	5,253	63.1%
Augusti							7,854	99.3%	0.7%	0.0%	4,704	59.9%
September							8,183	99.4%	0.6%	0.0%	4,629	56.6%
Oktober							9,256	99.2%	0.8%	0.0%	5,203	56.2%
November							7,515	99.4%	0.6%	0.0%	4,525	60.2%
December							6,766	99.2%	0.8%	0.0%	3,962	58.6%
Totalt antal	20,331				12,102		100,323				60,783	
Snitt	10,166	99.3%	0.7%	0.0%	6,051	59.5%	8,360	99.1%	0.9%	0.0%	5,065	60.6%

* 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.

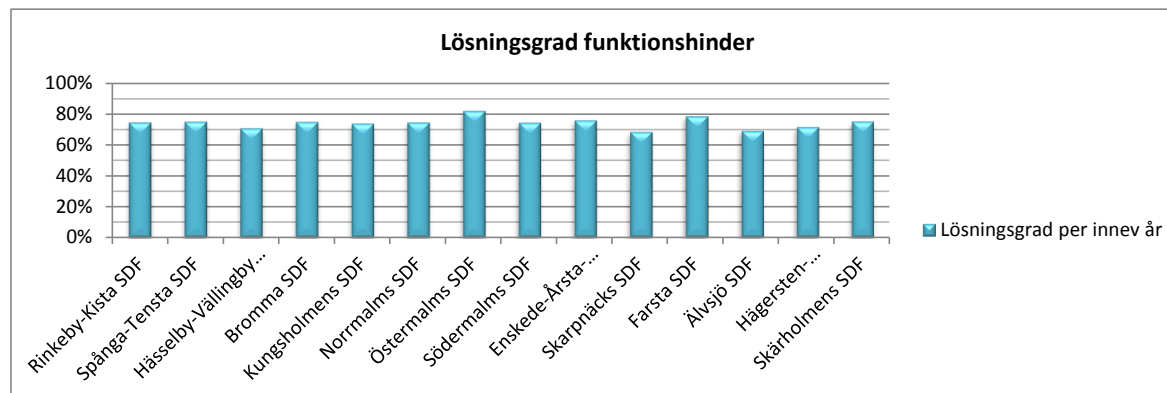
Serviceförvaltningen

Från månad

1

Tom månad

2



Ärenden funktionshinder 2014

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	varav telefon	varav e- post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösnings- grad*
Januari	1,649	99.5%	0.5%	0.0%	1,142	69.3%
Februari	1,573	99.8%	0.3%	0.0%	1,093	69.5%
Mars						
April						
Maj						
Juni						
Juli						
Augusti						
September						
Oktober						
November						
December						
Totalt antal	3,222				2,235	
Snitt	1,611	99.7%	0.4%	0.0%	1,118	69.4%

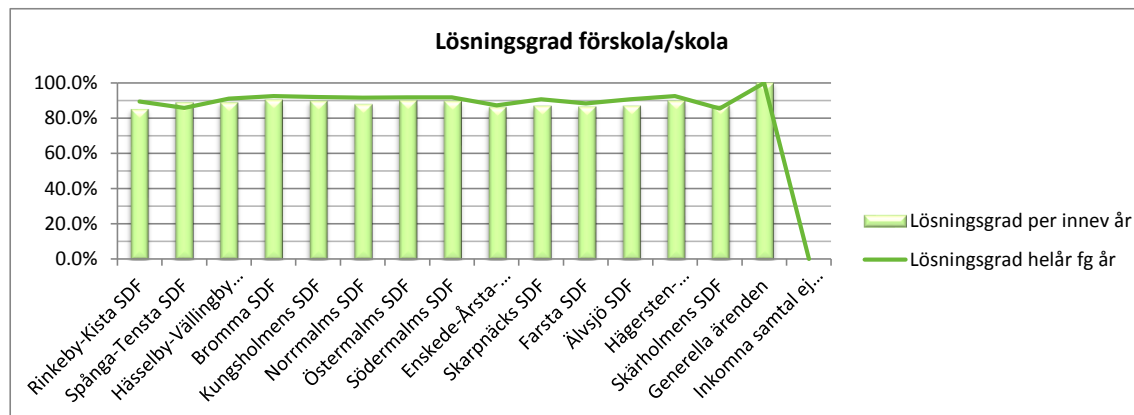
Föregående år

[illegible]

* 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 2



Ärenden förskola/skola 2014

Innevarande år

Månad	Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*
Januari	5,436	88.0%	10.2%	1.8%	4,875	89.7%
Februari	4,826	87.3%	11.1%	1.6%	4,187	86.8%
Mars						
April						
Maj						
Juni						
Juli						
Augusti						
September						
Oktober						
November						
December						
Totalt antal	10,262				9,062	
Snitt	5,131	88.0%	10.2%	1.8%	4,531	89.7%

Föregående år

Antal ärenden	varav telefon	varav e-post	varav brev	Lösningsgrad
6,864	88.4%	11.1%	0.5%	81.2%
5,313	87.9%	11.2%	1.0%	83.1%
5,081	89.4%	9.9%	0.8%	82.3%
5,317	88.4%	10.5%	1.2%	86.1%
5,014	87.5%	11.3%	1.2%	86.8%
4,360	88.9%	9.8%	1.3%	84.6%
3,652	90.1%	8.9%	1.0%	83.3%
5,380	88.8%	9.6%	1.6%	84.4%
5,354	87.4%	10.6%	1.9%	86.0%
4,691	87.3%	10.6%	2.2%	87.9%
5,087	89.1%	9.3%	1.6%	81.3%
3,888	88.6%	9.3%	2.1%	89.1%
60,001				
5,000	88.4%	10.2%	1.3%	84.5%

* 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.