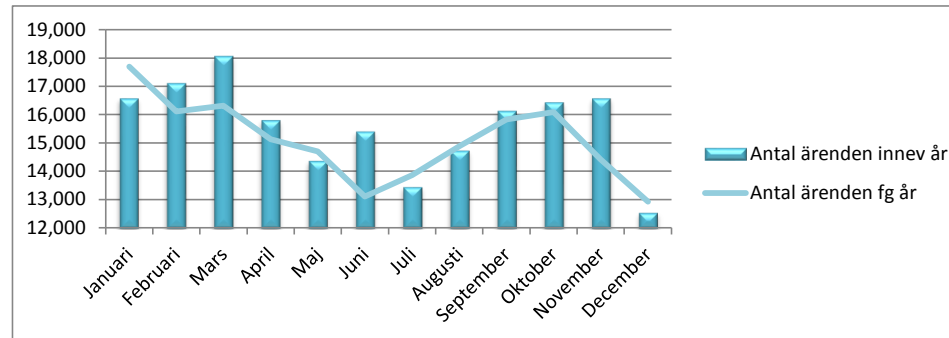


Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

Antal ärenden äldre direkt,
funktionsnedsättning och förskola 2015



Månad	Innevarande år		
	Antal ärenden innev år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	16,583	11,766	71.0%
Februari	17,115	12,410	72.5%
Mars	18,060	13,448	74.5%
April	15,817	11,723	74.1%
Maj	14,388	10,765	74.8%
Juni	15,418	11,276	73.1%
Juli	13,463	9,734	72.3%
Augusti	14,753	11,093	75.2%
September	16,146	12,305	76.2%
Oktober	16,441	12,991	79.0%
November	16,583	11,766	71.0%
December	12,558	9,577	76.3%
Totalt antal	187,325	138,854	
Snitt	15,610	11,571	74.1%

Föregående år		
Antal ärenden fg år	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
17,699	12,252	69.2%
16,116	11,147	69.2%
16,315	11,826	72.5%
15,125	11,102	73.4%
14,695	10,389	70.7%
13,099	9,236	70.5%
13,856	9,475	68.4%
14,881	10,676	71.7%
15,828	11,138	70.4%
16,088	11,746	73.0%
14,418	10,623	73.7%
12,925	9,419	72.9%
181,045	129,029	
15,087	10,752	71.3%

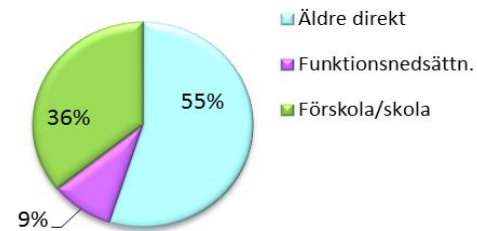
Nämndens årsmål för kontaktcenter 80.0%
Avvikelse från årsmål, redov. omr. -5.9%

80.0%
-8.7%

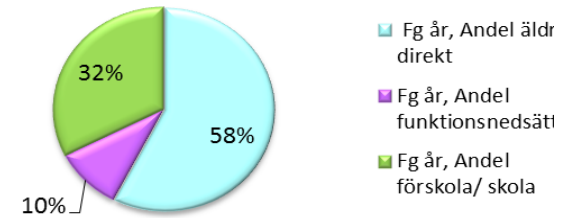
Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12

Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning 2015

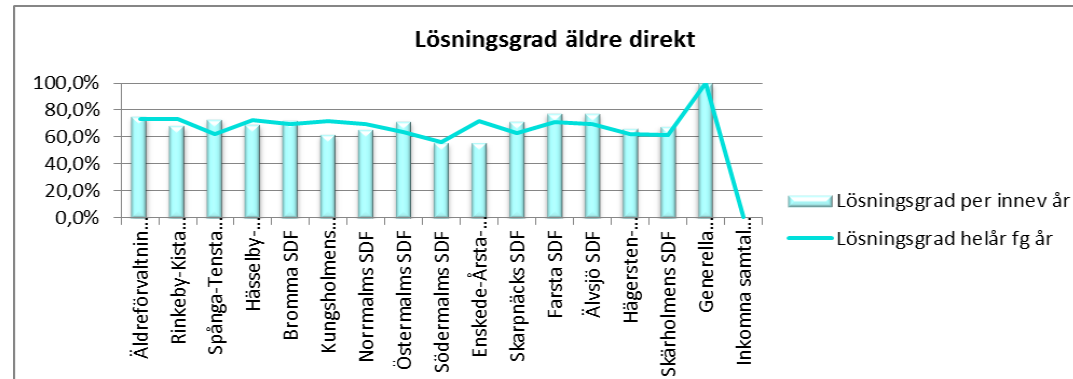


Genomsnittlig andel per verksamhetsindelning fg år



Serviceförvaltningen

Från månad 1
Tom månad 12



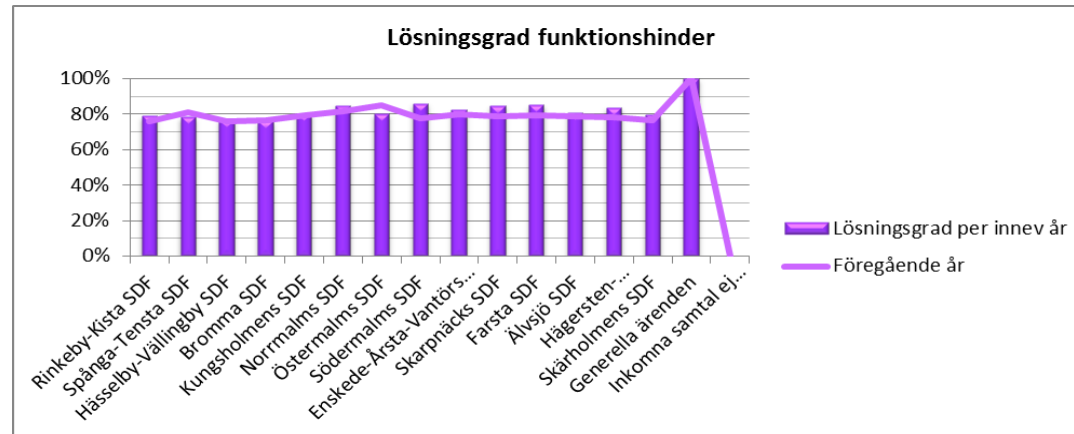
Antal ärenden Äldre direkt

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Anta lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	9,341	5,414	58.0%	10,614	6,235	58.7%
Februari	9,797	6,054	61.8%	9,717	5,867	60.4%
Mars	9,329	5,678	60.9%	8,399	4,872	58.0%
April	8,618	5,318	61.7%	8,218	4,962	60.4%
Maj	7,485	4,698	62.8%	8,267	4,886	59.1%
Juni	8,527	5,215	61.2%	7,217	4,226	58.6%
Juli	8,298	5,098	61.4%	9,240	5,404	58.5%
Augusti	7,529	4,574	60.8%	8,745	5,072	58.0%
September	8,771	5,644	64.3%	9,216	5,437	59.0%
Oktober	9,036	6,146	68.0%	9,204	5,525	60.0%
November	9,341	5,414	58.0%	7,934	4,785	60.3%
December	6,853	4,655	67.9%	7,437	4,461	60.0%
Totalt antal	102,925	63,908		104,208	61,732	
Snitt	8,577	5,326	62.1%	8,684	5,144	59.2%

* 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



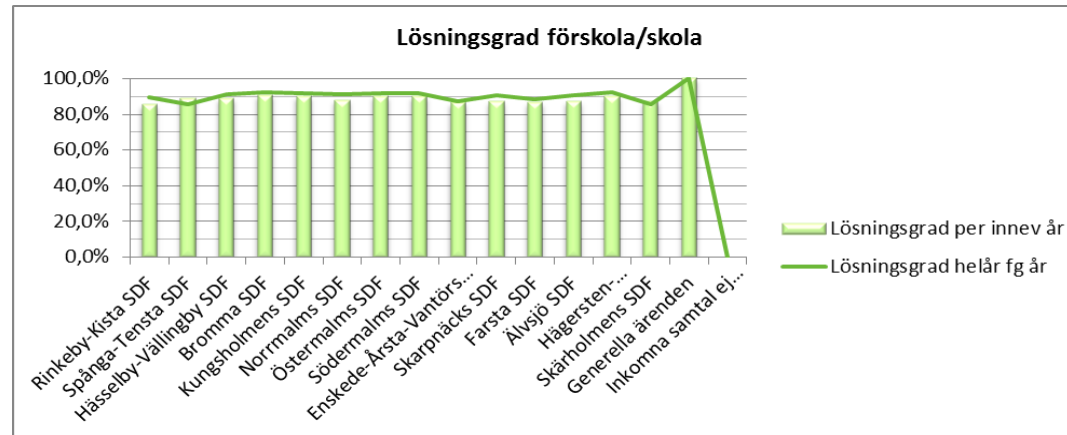
Ärenden funktionsnedsättning

Månad	Innevarande år			Föregående år		
	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad*	Antal ärenden	Antal lösta ärenden	Lösningsgrad
Januari	1,498	1,155	77.1%	1,649	1,142	69.3%
Februari	1,499	1,229	82.0%	1,573	1,093	69.5%
Mars	1,517	1,316	86.8%	1,533	1,092	71.2%
April	1,363	1,128	82.8%	1,454	1,048	72.1%
Maj	1,249	1,054	84.4%	1,425	1,061	74.5%
Juni	1,504	1,210	80.5%	1,347	1,049	77.9%
Juli	1,346	1,119	83.1%	1,399	1,070	76.5%
Augusti	1,398	1,052	75.3%	1,490	1,253	84.1%
September	1,618	1,303	80.5%	1,755	1,426	81.3%
Oktober	1,694	1,462	86.3%	1,753	1,396	79.6%
November	1,498	1,155	77.1%	1,450	1,146	79.0%
December	1,257	1,033	82.2%	1,176	922	78.4%
Totalt antal	17,441	14,216		18,004	13,698	
Snitt	1,453	1,185	81.5%	97.4%	1,142	76.1%

* 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	5,744	5,197	90.5%	5,436	4,875	89.7%
Februari	5,819	5,127	88.1%	4,826	4,187	86.8%
Mars	7,214	6,454	89.5%	6,383	5,862	91.8%
April	5,836	5,277	90.4%	5,453	5,092	93.4%
Maj	5,654	5,013	88.7%	5,003	4,442	88.8%
Juni	5,387	4,851	90.1%	4,535	3,961	87.3%
Juli	3,819	3,517	92.1%	3,217	3,001	93.3%
Augusti	5,826	5,467	93.8%	4,646	4,351	93.7%
September	5,757	5,358	93.1%	4,857	4,275	88.0%
Oktober	5,711	5,383	94.3%	5,131	4,825	94.0%
November	5,744	5,197	90.5%	5,034	4,692	93.2%
December	4,448	3,889	87.4%	4,312	4,036	93.6%
Totalt antal	66,959	60,730		58,833	53,599	
Snitt	5,580	5,061	90.7%	4,903	4,467	91.1%

* 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.