

Time of Call MONTH	2009									2010									2011									2012									
	NORMAL BUS HOURS			AFTER HOURS			WEEKEND & HOLIDAY			NORMAL BUS HOURS			AFTER HOURS			WEEKEND/HOLIDAY HOURS			NORMAL BUS HOURS			AFTER HOURS			WEEKEND/HOLIDAY HOURS			NORMAL BUS HOURS			AFTER HOURS			WEEKEND/HOLIDAY HOURS			
	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	GOAL	ACTUAL	DIFF.	
January	Plus 60 Min	83	4	-19	24	1	Y	19	3	Y	34	0	Y	10	1	Y	24	6	Y	66	2	Y	38	1	Y	32	1	Y	60	3	Y	16	0	Y	10	0	Y
	60 Minutes	77	12	-17	22	7	Y	17	3	Y	32	2	Y	9	5	Y	22	8	-3	81	7	Y	34	7	Y	20	13	Y	56	7	Y	15	3	Y	9	3	Y
	45 Minutes	71	48	-23	20	16	-4	15	14	-1	29	33	Y	8	4	-4	20	11	-9	55	59	Y	32	32	Y	26	20	-6	51	51	Y	14	14	Y	8	8	-1
	30 Minutes	86			25			20	131		35			10			26			71			40			34			62			17			11		
	Sub total																																				
February	Plus 60 Min	0			1	Y		0			0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	49	0	Y	21	0	Y	14	2	Y	40	0	Y	14	1		15	2	Y	73	0	Y	36	2	Y	31	4	-1	39	3	Y	12	0	Y	11	1	Y
	45 Minutes	46	6	Y	10	5	Y	13	5	Y	37	3	Y	13	4		13	5	Y	68	9	Y	33	9	Y	28	12	-2	36	3	Y	11	2	Y	10	4	Y
	30 Minutes	42	45	Y	18	16	-2	11	6	-3	34	38	Y	12	10	-2	12.2	0	-4	62	66	Y	30	27	-3	25	14	-11	33	34	Y	10	11	Y	9	7	-3
	Sub total		51		22			15	88		41			15			16			72			38			33			40			13			12		
March	Plus 60 Min	1			0			1	Y		0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	59	0	Y	22	2	Y	19	3	Y	50	1	Y	10	4	Y	9	1	Y	67	0	Y	18	0	Y	12	3	Y	33	1	Y	15	0	Y	17	0	Y
	45 Minutes	54	9	Y	20	4	Y	17	5	-1	47	1	Y	17	4	-2	8	6	Y	62	5	Y	16	1	Y	11	5	-1	31	4	Y	14	3	Y	15	10	Y
	30 Minutes	49	50	Y	18	17	-1	15	11	-4	43	50	Y	16	12	-4	8	3	-5	57	64	Y	15	18	Y	10	5	-5	28	29	Y	13	13	Y	14	8	-6
	Sub total		60		23			20	103		52			22			10			82			19			13			34			16			18		
April	Plus 60 Min	0			0			1	Y		0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	33	1	Y	11	0	Y	7	1	-1	50	0	Y	21	1	Y	18	4	Y	55	1	Y	19	2	Y	13	1		0			0			0		
	45 Minutes	31	5	Y	10	7	Y	6	1	-1	47	6	Y	19	3	Y	16	6	-4	51	3	Y	17	3	Y	12	6		0			0			0		
	30 Minutes	28	28	Y	10	5	-5	5	4	-1	43	46	Y	18	18	Y	14	9	-5	47	53	Y	16	15	-1	11	7	-4	0			0			0		
	Sub total		34		12			7	53		52			22			19			93			20			14			91			0			0		
May	Plus 60 Min	0			0			1	Y		0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	49	0	Y	23	0	Y	13	1	Y	28	1	Y	14	0	Y	13	4	Y	35	0	Y	17	0	Y	11	0	Y	0			0			0		
	45 Minutes	45	4	Y	21	3	Y	12	6	Y	26	4	Y	13	5	Y	12	3	-2	32	5	Y	15	2	Y	10	5	Y	0			0			0		
	30 Minutes	41	46	Y	19	21	Y	11	6	-5	24	24	Y	12	10	-2	11	7	-4	30	31	Y	14	16	Y	9.1	7	-3	0			0			0		
	Sub total		50		24			14	88		29			15			14			58			18			12			66			0			0		
June	Plus 60 Min	0			0			0			0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	55	0	Y	12	0	Y	10	3	Y	49	0	Y	15	0	Y	8	0	Y	55	0	Y	25	1	Y	13	2	Y	0			0			0		
	45 Minutes	51	6	Y	11	3	Y	9	1	-1	45	2	Y	14	4	Y	8	5	-3	51	3	Y	22	3	Y	12	4	Y	0			0			0		
	30 Minutes	47	51	Y	10	10	Y	8	7	-1	41	48	Y	13	12	-1	7	4	-3	47	54	Y	21	22	Y	11	8	-3	0			0			0		
	Sub total		57		13			11	81		80			16			9			75			26			14			97			0			0		
July	Plus 60 Min	0			0			0			0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	49	0	Y	16	1	Y	6	3	Y	40	0	Y	14	2	Y	9.4	4	-1	50	1	Y	15	0	Y	8.5	3	-1	0			0			0		
	45 Minutes	45	9	Y	15	4	Y	5	3	-2	37	1	Y	13	1	Y	8.4	3	-4	47	3	Y	14	4	Y	8	2	-3	0			0			0		
	30 Minutes	41	47	Y	14	12	-2	5	0	-5	34	40	Y	12	12	Y	7.8	2	-6	43	48	Y	13	12	-1	7	3	-4	0			0			0		
	Sub total		50		17			6	73		41			15			10			88			16			9			77			0			0		
August	Plus 60 Min	0			0			0			0			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	23	1	Y	11	1	Y	7	0	Y	56	1	Y	15	0	Y	8	5	Y	50	0	Y	16	0	Y	13	2		0			0			0		
	45 Minutes	22	2	Y	10	2	Y	6	3	Y	52	4	Y	14	3	Y	7	2	-4	47	3	Y	15	5	Y	12	3		0			0			0		
	30 Minutes	20	21	Y	10	9	-1	5	4	-1	48	53	Y	13	13	Y	6	1	-5	43	49	Y	14	12	-2	11	9	-2	0			0			0		
	Sub total		24		12			7	43		58			16			8			82			17			14			83			0			0		
September	Plus 60 Min	0			1	Y		0			1			0			0			0			0			0			0			0			0		
	60 Minutes	46	1	Y	21	1	Y	25	4	Y	56	1	Y	13	1	Y	11	1	Y	63	4	Y	20	1	Y	18	3	Y	0			0			0		
	45 Minutes	42	4	Y	19	7	Y	23	8	Y	51	9	Y	12	2	Y	10	3	Y	59	12	Y	18	5	Y	16	6	Y	0			0			0		
	30 Minutes	39	42	Y	18	13	-5	21	15	-8	47	46	-1	11	11	-1	9	8	-1	53	49	-4	17	15	-2	14	10	-4	0			0			0		
	Sub total		47		22			27	96		57			14			12			83			21			19			105			0			0		
October	Plus 60 Min	0			1	Y		0			2			0			0																				