



**לוח י"ד/11 - תלונות שהוגשו למורשה לטיפול בתלונות
הציבור בעיריית ירושלים, לפי סוג התלונה, 2015-1991**
**جدول 14.11 - شكاوى تم التقدم بها الى المفوض عن شكاوى الجمهور في بلدية اورشليم- القدس،
حسب نوع الشكاوى، 2015-1991**

| מעקבים | פניות ותלונות | | | | מזה: סה"כ תלונות ¹ מנה: מجموع الشكاوى ¹ | סה"כ المجموع | שנה |
|---------|--|-------|---|-----|--|-----------------|-------------------|
| | תלונות לא מוצדקות ³ شكاوى غير مبصرة ³ | | תלונות מוצדקות ^{2,3} شكاوى مبصرة ^{2,3} | | | | |
| | מספרים מוחלטים ارقام مطلقة | % | מספרים מוחלטים ارقام مطلقة | % | | | |
| מתابعות | % | | % | | | | السنة |
| 411 | .. | .. | .. | .. | 1,082 | 1,493 | 1991 |
| 461 | .. | .. | .. | .. | 1,130 | 1,591 | 1992 |
| 500 | .. | .. | .. | .. | 1,250 | 1,750 | 1993 |
| 643 | .. | .. | .. | .. | 882 | 1,525 | 1995 |
| 964 | .. | .. | .. | .. | 912 | 1,876 | 1997 |
| 1,003 | 42 | 299 | 58 | 412 | 885 | 1,888 | 1999 |
| 720 | 50 | 481 | 50 | 491 | 1,359 | 2,079 | 2000 |
| 727 | 36 | 340 | 64 | 616 | 1,220 | 1,947 | 2001 |
| 775 | 40 | 392 | 60 | 593 | 1,280 | 2,055 | 2002 |
| 940 | 50 | 570 | 50 | 572 | 1,290 | 2,230 | 2003 |
| 993 | 39 | 309 | 61 | 481 | 1,093 | 2,086 | 2004 |
| 816 | 42 | 234 | 58 | 318 | 717 | 1,533 | 2005 |
| 739 | 49 | 229 | 51 | 241 | 558 | 1,297 | 2006 |
| 831 | 50 | 206 | 50 | 204 | 611 | 1,442 | 2007 |
| 725 | 56 | 292 | 44 | 231 | 753 | 1,478 | 2008 |
| 803 | 51 | 301 | 49 | 285 | 731 | 1,534 | 2009 |
| 758 | 60 | 407 | 40 | 276 | 916 | 1,674 | 2010 |
| - | 88 | 784 | 12 | 105 | 889 | 1,735 | 2011 ⁴ |
| - | 94 | 1,668 | 6 | 108 | 1,838 | 1,838 | 2012 |
| - | 84 | 256 | 16 | 47 | 330 | 1,677 | 2013 |
| - | 82 | 216 | 18 | 46 | 269 | 1,587 | 2014 |
| - | 80 | 360 | 20 | 91 | 501 | 1,253 | 2015 |

1 עד שנת 2011 - ללא מעקבים. בעקבות שינויים שנעשו במשרד המורשה לטיפול בתלונות הציבור, סך כל התלונות, החל משנת 2011, כולל מעקבים; לפירוט ראה במבוא לפרק

2 תלונות מוצדקות ענייניות ותלונות מוצדקות מפאת חוסר מענה במועד סביר

3 מחושב מתוך סך כל התלונות (ללא מעקבים). בניכוי תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים ובניכוי תלונות בסיווג "ללא הכרעה"

4 הנתונים לשנת 2011 מתייחסים לחדשים אוגוסט-דצמבר בלבד; לפירוט ראו במבוא לפרק

1 עד שנת 2011 - ללא מעקבים. בעקבות שינויים שנעשו במשרד המורשה לטיפול בתלונות הציבור, סך כל התלונות, החל משנת 2011, כולל מעקבים; לפירוט ראה במבוא לפרק

2 תלונות מוצדקות ענייניות ותלונות מוצדקות מפאת חוסר מענה במועד סביר

3 מחושב מתוך סך כל התלונות (ללא מעקבים). בניכוי תלונות שהטיפול בהן טרם הסתיים ובניכוי תלונות בסיווג "ללא הכרעה"

4 הנתונים לשנת 2011 מתייחסים לחדשים אוגוסט-דצמבר בלבד; לפירוט ראו במבוא לפרק