



**לוח י"ד/11 - תלונות שהוגשו למורשה לטיפול בתלונות  
הציבור בעיריית ירושלים, לפי סוג התלונה, 2016-1991**  
Table XIV/11 - Complaints to the Jerusalem Ombudsman,  
by Type of Complaint, 1991-2016

מעקבים	Complaints and queries					שנה	
	תלונות לא מוצדקות <sup>3</sup>		תלונות מוצדקות <sup>2,3</sup>		מזה:		
	Non-justified complaints <sup>3</sup>	מספרים מוחלטים Absolute numbers	Justified complaints <sup>2,3</sup>	מספרים מוחלטים Absolute numbers	סה"כ תלונות <sup>1</sup>		
Follow-ups	%	%	%	סה"כ	Total	Year	
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	<sup>4</sup> 2011
-	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
-	88	760	12	100	895	1,352	2016

1 Until the year 2011 - not including follow-ups. Following changes made by the Ombudsman's Office, the total number of complaints since 2011 includes follow-ups; for details see the chapter introduction

2 Relevant justified complaints and complaints that are justified because they were not answered in time.

3 Calculated out of the total complaints (without follow-up) excepting the complaints that were not yet fully resolved and those that were classified as "undetermined"

4 Data for 2011 refers to the months August-December only; for details see the chapter introduction

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 לחודשים אוגוסט-דצמבר בלבד; לפירוט ראו במבוא לפרק