

לוח ב'-1: סיכום פעילותה של היחידה לטיפול בפניות הציבור, 2014 לעומת 2013

2014	2013	
20,346	21,450	מספר הפניות הטלפוניות
5,555	5,067	מספר הפניות והתלונות בכתב מזה:
4,022	1,549	מספר התלונות ¹
1,602	1,131	התלונות שהוכרעו
253	251	מספר התלונות המוצדקות

(1) את העלייה שחלה במספר התלונות מסבירה בעיקר העובדה שבסוף 2013 עברה היחידה לפניות הציבור למערכת חדשה לניהול הפניות, ובעקבות זאת שונתה המתודולוגיה לסיווג התלונות והפניות וההכרעה בהן.