

לוח ב'-1

סיכום פעילותה של היחידה לפניית הציבור, 2013 בהשוואה ל-2012

2013	2012	
26,517	22,459	מספר הפניות והתלונות שטופלו בפקוח
		מזה:
21,450	16,045	מספר הפניות והתלונות הטלפוניות
5,067	6,095	מספר הפניות והתלונות בכתב
1,549	1,253	מספר התלונות בכתב
1,131	898	מספר התלונות בכתב שגובשה לגביהן עמדה
22.2%	21.5%	שיעור התלונות המוצדקות מתוך אלה שגובשה לגביהן עמדה