

עיריית ערד
Arad Municipality



לשכת מבקר העירייה

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2014

אפריל 2015

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013**

לכבוד

מר משה קווס – מ"מ ראש עיריית ערד

מועצת עיריית ערד

הממונה על תלונות הציבור פועל על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור),
התשס"ח-2008 (להלן "החוק").

בין שאר המטלות המוגדרות בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור בעירייה :

- א. יברר תלונות על העירייה ומוסדותיה.
- ב. יברר תלונות על עובדי העירייה.
- ג. יברר תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
- ד. יברר תלונות על גוף עירוני מבוקר על עובדיו ונושאי המשרה בו.

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.

בכל שנה על הממונה על תלונות הציבור להעביר דין וחשבון מסכם לראש העירייה ומועצת העירייה על פעולותיו, להלן הדוח לשנת 2014.

בכבוד רב,

שי אהרונוף – רו"ח, מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

תוכן העניינים

עמוד	נושא
4	1. המקור החוקי לקיום וטיפול בדין והחשבון.
4	2. הממונה על תלונות הציבור.
5	3. מי רשאי להגיש תלונה.
5	4. דרך הגשת התלונה.
6-7	5. הליך ברור התלונות.
7	6. סוגי התלונות שלא יבוררו.
8	7. זכויות או סעדים.
8	8. חומר שאינו ראיה.
8	9. פרסום.
9-10	10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2014.
11-14	11. פרוט התלונות שנמצאו מוצדקות.

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

1. המקור החוקי לקיום וטיפול בדין והחשבון.

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן "החוק"), נקבע כי:

1. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.
2. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
3. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

2. הממונה על תלונות הציבור

בעיריית ערד, מינתה מועצת העירייה את מבקר העירייה לממונה על תלונות הציבור.

בהתאם לחוק על העירייה להעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת העירייה בלבד.

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

3. מי רשאי להגיש תלונה

(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע, במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיע תלונה בעניינו.
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

4. דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה:

- א. שם המתלונן.
- ב. מענו.
- ג. תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה.
- ד. המועד שבו אירע העניין שעליו נסבה התלונה.
- ה. כל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

5. הליך ברור התלונות

1. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר אם ראה בכך תועלת.
(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור -
 - (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
 - (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים העירוניים המבוקרים להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
 - (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
 - (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
 - (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.
2. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
3. ממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.
4. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
 - (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
 - (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).
5. בהודעה לפי סעיף 4(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -
- (1) משהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני ;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן ;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
6. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

6. סוגי התלונות שלא יבוררו

- (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה :
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי [חוק מבקר המדינה](#), התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :
- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם ;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 3 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

7. זכויות או סעדים

- (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה -
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן.
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

8. חומר שאינו ראיה

- (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

9. פרסום

- הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה -
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013**

10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2014

בשנת 2014 טופלו על ידי הממונה לתלונות הציבור 39 תלונות (בשנת 2013 טופלו 49 תלונות).

מתוך 39 התלונות שטופלו על ידי הממונה, נמצאו 13 תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית (בשנת 2013 נמצאו 14 תלונות מוצדקות), מכאן שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מכלל התלונות לשנת 2014 עומד על 33.3% (בשנת 2013 28.6%).

כל 39 התלונות לשנת 2014 נענו על ידי הממונה על תלונות הציבור נכון לתאריך סיום דוח זה.

זמן הטיפול והמענה הממוצע לכל תלונה עמד כ- 24 ימים קלנדריים (בשנת 2013 זמן המענה עמד על כ- 21 ימים), החוק מאפשר לענות עד שנה מיום התלונה.

מקור התלונות לשנת 2014, כללו בין השאר:

1. פניות ישירות למבקר העירייה כממונה על תלונות הציבור (בדואר/בפקס/בפגישה פנים מול פנים/או בדואר אלקטרוני).
2. פניות באמצעות קישור אתר האינטרנט של העירייה לפניות הציבור.
3. פניות שהועברו ללשכת ראשת העירייה והתבקשתי לענות עליהן, במידה ונמצא כי התלונה רלוונטית בהתאם לחוק ממונה על תלונות הציבור.

חלוקת התלונות לפי נושאים:

נושא התלונה	סך התלונות שנמצאו מוצדקות	סך התלונות שנמצאו לא מוצדקות	סה"כ התלונות לנושא
מחלקת אחזקה	1	2	3
מחלקת גביה	3	5	8
מחלקת גינון	1	2	3
מחלקת הנדסה	2	4	6
ועדת רכש	-	1	1
חברי מועצה	-	1	1
מחלקת חינוך	1	-	1
יועץ משפטי	1	-	1
לשכת ראשת העירייה	-	1	1
מועצה דתית	-	1	1
מוקד 106	-	1	1
מחלקת מחשוב	-	1	1
מחלקת משאבי אנוש	-	1	1
ניהול נכסים	1	1	2
מחלקת תברואה	3	5	8
סה"כ	13	26	39

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח

עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

מעבר לתלונות אלה, טופלו במהלך שנת 2014 על ידי הממונה על פניות הציבור והממונה על חופש המידע עוד עשרות תלונות שלא עומדות בקריטריונים של תלונה על פי החוק (לשם כך מינתה ראש העירייה את גברת ויגי אשל כממונה על פניות הציבור, כך שלמבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור נותר לענות על התלונות הרלוונטיות על פי החוק בלבד, כמתואר בדוח זה. כן מונה מר יהושע אשכנזי דובר העירייה לממונה על חופש המידע בהתאם לנדרש בדין), התלונות שטופלו על ידי הממונה על פניות הציבור והממונה על חופש המידע כללו בין השאר תלונות ושאליות בנושאים הבאים:

1. בקשת מידע.
2. בקשה להפניה לגורם המקצועי לעזרה בעירייה.
3. תלונות שלא קשורות לעירייה (משטרת ישראל, תקלות לדיווח לתאגיד המים, נושאים שיש להפנות למועצה דתית וכד').
4. הודעות ודיווחים שונים.

בשנת 2014 הוחלט לאחד את ניהול כל התלונות של העירייה תחת מוקד 106 של העירייה, לשם כך הוגדו מסכי תוכנה מיוחדים לניהול ומעקב אחר הפניות של הציבור. ראה הרחבה בדוח המבקר לשנת 2014 בנושא מוקד 106.

נכון לתאריך סיום כתיבת דוח זה (אפריל 2015), טרם יושמה ההחלטה.

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013**

11. פירוט התלונות שנמצאו מוצדקות בשנת 2014

1. **תלונה מספר 3242 – מחלקת תברואה – חיוב באגרת שילוט על שלט שנמחק בו הכיתוב**
בעל עסק התלונן כי חויב באגרת שילוט על שלט שהכיתוב בו נמחק, נמצא כי התלונה מוצדקת והחיוב בוטל לתקופה בה היה הכיתוב בשלט מחוק.

2. **תלונה מספר 3243 – מחלקת הנדסה – תלונה על מטרד הפעלת גן ילדים בבית מגורים.**
שכן התלונן על הפעלת גן ילדים בבית מגורים, בניגוד לשימוש המותר בנכס.
נמצא על ידי פיקוח המחלקת ההנדסה כי אכן נוהל שם גן ילדים בניגוד למותר, גן הילדים נסגר.

3. **תלונה מספר 3245 – מחלקת תברואה – מטרד עקב דבורים הנמשכות לערימות פחיות/בקבוקי שתייה שאוחסנו על ובשני רכבים בסמוך לבתים פרטיים.**
תושב התלונן כי ברכבים החונים בסמוך לביתו מאחסנים שקיות עם בקבוקים לשתיה המזכים בהחזר פיקדון. אחסון הבקבוקים באופן זה גרם למטרד הן בהיבט החזותי והן בהיבט של משיכת דבורים למקום. פניות לעירייה הביאו לפתרון זמני בלבד והמפגע חזר לאחר תקופה קצרה.
נמצא כי אכן אופן הטיפולים הקודמים של העירייה לא הביאו לפתרון הנושא, נמצא פתרון קבוע לנושא.

4. **תלונה מספר 3252 – לשכת היועץ המשפטי – אי מענה לערעור על הטלת קנס חניה.**
התלונה עוסקת בערעור על קנס חניה שהועבר ללשכת היועץ המשפטי ונמצאה צודקת בחלקה, התלונה עסקה בשלושה נושאים הנושא הרלוונטי, אי חזרה למערער בתגובה/אישור כי הערעור התקבל/מטופל וזאת לפני תאריך הנקוב בדוח לתשלום.
נמצא כי אכן אין כל קריטריון או נוהל המגדיר את אופן התנהלות הלשכה המשפטית בקבלת ערעור על דוחות (החוק אינו מחייב את העירייה בלוח זמנים למתן תשובה), במובן זה התלונה מוצדקת בחלקה, לשיטתי מן הראוי כי יתקיים נוהל כאמור על מנת להניח דעת המתלונן כי טענתו התקבלה והיא בטיפול, לפני התאריך האחרון לתשלום הדוח.

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

5. תלונה מספר 3256 – גזברות מחלקת גביה – התושב התבקש בטעות לחתום על הסדר תשלומים שאינו קשור אליו.

תושב התלונן כי התבקש לחתום על מסמך להסדר חוב שאינו קשור אליו. נמצא כי אכן היתה טעות במסמכים שהתושב התבקש לחתום עליהם, טעות בתום לב אשר תוקנה עם זיהויה. בעקבות המקרה הוסקו מסקנות והוגדר אופן פעולה עתידי אשר מטרתו למנוע הישנות מקרים דומים.

6. תלונה מספר 3257 – מנהלת הנכסים בעירייה – אי העברת נתונים למנהל העיזבון בדבר קיום הוראות צוואה לשימוש בנכס שנמסר לעירייה.

תלונה על אי העברת נתונים לעניין שימוש בנכס למנהל עיזבון המנוחה שהעבירה את הזכויות לשימוש בנכס לעירייה בתנאים מסוימים, וטענות כי הנכס לא משמש ליעוד כפי שהוגדר בצוואת המנוחה. התלונה נמצאה מוצדקת, כיום לאחר שיפוץ הנכס וצידו, מתקיימים ניסיונות לשימוש היעוד בהתאם לצוואה.

7. תלונה מספר 3259 – גזברות מחלקת גביה – אי קבלת התייחסות למכתב לאחר חצי שנה ממסירתו.

תושב התלונן על מספר נושאים במחלקת הגביה התלונה נמצאה צודקת בחלקה, הנושא הרלוונטי מתאר מצב בו מכתב שהעביר למחלקת הגביה לא קיבל התייחסות לאחר חצי שנה.

נמצא כי התלונה מוצדקת מהבחינה שלא ניתן מענה למכתב גם כעבור חצי שנה מהעברתו למחלקה (טעות אנוש).

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

- 8. תלונה מספר 3261 – מחלקת תברואה – אי ריקון עמדת פינוי קרטונים באופן קבוע.**
תושב התלונן כי עמדת קרטונים אינה מרוקנת בקביעות, התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.
נמצא כי אכן הייתה בעיה עם קבלן הפינוי שעבד מול העירייה, העירייה פעלה להחלפתו.
- 9. תלונה מספר 3263 – מחלקת אחזקה – עיכוב לא סביר בטיפול בנוזק שגרמה משאית תברואה של העירייה בנכס פרטי.**
תושב התלונן כי לא מצליח לקבל תשובה מהעירייה לגבי תיקון/פיצוי נזק שנגרם ממשאית תברואה של העירייה.
נמצא כי בעירייה לא הוגדר נוהל לטיפול ודיווח במקרים מעין אלה כן לא הוגדר גורם אחד מרכזי לפתרון הנושא.
הוסקו מסקנות להתנהלות משופרת בעתיד.
- 10. תלונה מספר 3270 – מחלקת הנדסה – אי טיפול בבלוני גז שהותקנו באופן לא מוסדר בבניה רוויה.**
התלונה נמצאה צודקת בחלקה, התושב התלונן כי קיימים בלוני גז בחיבור פיראטי ללא טיפול העירייה.
בביקור פקח המחלקה מספר חודשים לפני התלונה, נמצא כי קיימת תשתית בלבד לבלוני גז ועל כך הגישה העירייה תביעה על הפרת חוק תכנון ובניה. בפועל לא נערכה בדיקת מעקב ולכן לא זוהתה העבירה של התקנת הבלונים בפועל, תלונות התושב בנושא לא טופלו מאחר ובטעות חשבו כי התביעה מתייחסת לבלונים עצמם ולא רק לתשתית.
לאחר אימות קיום בלוני הגז, הוגשה בקשה מיידית לבית המשפט לפירוקם.
- 11. תלונה מספר 3273 – גזברות מחלקת גביה – אי מענה על בקשה למחיקת חוב לאחר חצי שנה.**
המתלונן קובל על אי תגובה של העירייה למכתב בקשה, לאחר כחצי שנה.
נמצא כי לאור העומס הגבוה על המחלקה אכן הדיון בנושא התעכב, בכל מקרה הובהר למחלקה כי לשיטתי מן הראוי כי יתקיים נוהל על מנת להניח דעת המתלונן כי מכתבו התקבל והוא בטיפול.

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013**

12. תלונה מספר 3274 – מחלקת חינוך – אי הנגשת כיתה לילד לקוי שמיעה.
המתלונן קובל על כך שהעירייה לא הנגישה את הכיתה לבנו שהוא לקוי שמיעה, זאת בהתאם לאישור משרד החינוך לביצוע ההנגשה.
נמצא כי התלונה מוצדקת, על העירייה היה לבצע את הנגשת הכיתה זה מכבר (בדוח המבקר לשנת 2014 קיים פרק ביקורת בנושא הנגשה העוסק גם במקרה זה).
עד לתאריך סיום כתיבת דוח זה טרם הוסדרה הנגשת הכיתה, בניגוד להוראות משרד החינוך ובניגוד לדין.

13. תלונה מספר 3280 – מחלקת גינון – אי ניקוי לכלוך וחפצים זרוקים בשטחי גינון.
התושב התלונן על לכלוך וחפצים הנמצאים ברצועת גינון שאינם מפונים חודשים רבים.
נמצא כי אכן ברצועת גינון ספציפית לא בוצע ניקיון כנדרש, הנושא הוסדר לאחר העברת התלונה למחלקה.