

עיריית ערד
Arad Municipality



לשכת הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2015

אפריל 2016

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015**

לכבוד

עו"ד ניסן בן חמו – ראש עיריית ערד

מועצת עיריית ערד

הריני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה לשנת 2015.

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 2015.

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 2015

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 2015.
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 2015

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 2015

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 2015**

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 2015

- (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 2015

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 2015**

10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2015

בשנת 2015 טופלו על ידי הממונה לתלונות הציבור 47 תלונות (בשנת 2014 טופלו 39 תלונות).

מתוך 47 התלונות שטופלו על ידי הממונה, נמצאו 13 תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית (בשנת 2014 נמצאו 13 תלונות מוצדקות), מכאן שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מכלל התלונות לשנת 2015 עומד על 27.66% (בשנת 2014 33.3%).

כל 47 התלונות לשנת 2015 נענו על ידי הממונה על תלונות הציבור נכון לתאריך סיום דוח זה.

זמן הטיפול והמענה הממוצע לכל תלונה עמד כ- 19 ימים קלנדריים (בשנת 2014 זמן המענה עמד על כ- 24 ימים), החוק מאפשר לענות עד שנה מיום התלונה.

מקור התלונות לשנת 2015, כללו בין השאר:

1. פניות ישירות למבקר העירייה כממונה על תלונות הציבור (בדואר/בפקס/בפגישה פנים מול פנים/או בדואר אלקטרוני).
2. פניות שהועברו ללשכת ראשת העירייה והתבקשתי לענות עליהן, במידה ונמצא כי התלונה רלוונטית בהתאם לחוק ממונה על תלונות הציבור.
3. פניות שהועברו מנציבות תלונות הציבור ממבקר המדינה בבקשה כי יטופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

חלוקת התלונות לפי נושאים:

נושא התלונה	סך התלונות שנמצאו מוצדקות	סך התלונות שנמצאו לא מוצדקות	סה"כ התלונות לנושא
מחלקת אחזקה	-	1	1
מחלקת אירועים	2	0	2
מחלקת ביטחון	0	1	1
מחלקת גביה	1	9	10
מחלקת גינון	1	3	4
מחלקת הנדסה	-	7	7
ועדת תמיכות	-	1	1
מחלקת חינוך	1	-	1
יועץ משפטי	2	2	4
לשכת ראשת העירייה	2	1	3
מוקד 106	2	-	2
מחלקת מחשוב	-	1	1
מחלקת משאבי אנוש	-	1	1
מחלקת רווחה	-	1	2
מחלקת תברואה	2	6	8
סה"כ	13	34	47

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח

עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

מעבר לתלונות אלה, טופלו במהלך שנת 2015 על ידי הממונה על פניות הציבור והממונה על חופש המידע עוד עשרות תלונות שלא עומדות בקריטריונים של תלונה על פי החוק, 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 הוגדרו מסכי תוכנה מיוחדים לניהול ומעקב אחר הפניות של הציבור. ראה הרחבה בדוח מבקר העירייה לשנת 2014 בנושא מוקד 106.

נכון לתאריך סיום כתיבת דוח זה (אפריל 2016), טרם יושמה ההחלטה.

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015**

11. פירוט התלונות שנמצאו מוצדקות בשנת 2015

1. תלונה מספר 3303 – מחלקת אירועים – סירוב לאשר חשבונית לתשלום עבור פעילות לילדים בפורים.

בעל עסק התלונן כי החשבונית שהגיש בגין פעילות לילדים בפורים במוסדות חינוך עירוניים, לא אושרה מעילת איכות ירודה של פעילויות, זאת כאשר השירות שסופק לשיטתו כלל אומנים מנוסים ומוערכים.

נמצא כי ההסכם אותו חתמה העירייה מול האומן, לא כלל סעיף שהתנה את התשלום באיכות השירות, מכאן לא נמצאה עילה לאי אישור התשלום על פי ההסכם, העירייה אישרה את התשלום לספק ללא ויתור על בקשת פיצוי בתביעה משפטית.

2. תלונה מספר 3337 – מחלקת אירועים – תלונה על ניבולי פה של אומן במופע במסגרת פסטיבל ערד.

צופה בפסטיבל ערד התלוננה כי האומן ניבל פה במופע, זאת כאשר בהופעה נכחה כל משפחתה כולל ילדים, לדעתה תוכן ניבולי הפה לא ראוי לאירוע משפחתי הכולל ילדים. נמצא כי התלונה מוצדקת, אך לא היה ניתן לדעת מראש את תוכן הדברים של האומן במהלך ההופעה.

המסקנה לעתיד : העירייה תשקול לפרסם המלצה על הגבלת גילאי צופים בשעות הלילה המאוחרות במופעי הפסטיבל בעתיד.

3. תלונה מספר 3343 – מחלקת גביה – תלונה על אי קבלת הסבר לשלילת הנחת ארנונה לזכאי להנחה בדין.

תושב התלונן כי לא קיבל כל הסבר לשלילת הנחת ארנונה לה הוא זכאי בדין. נמצא כי אכן הועבר מכתב לקוני לגבי שלילת ההנחה ללא כל הסבר, באופן זה נפגעת יכולתו של התושב לערער על קביעת העירייה לשלילת ההנחה.

בהתאם לכך נשלח מכתב הסבר לשלילת ההנחה מלשכת גזברית העירייה, התושב לא הלין על ההסבר שסופק לו.

סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

4. **תלונה מספר 3295 – גינון – אי גיזום עץ באי תנועה המהווה סכנה לרכב.**
התלונה עוסקת במפגע תחבורתי.
נמצא כי אכן קיים מפגע תחבורתי, כמו כן נמצא כי הנושא טופל על ידי מחלקת הגינון כשנתיים לפני התלונה הנוכחית.
המסקנה לעתיד : ככל שהטיפול אינו מוחלט מן הראוי כי מחלקת הגינון תעקוב אחר התפתחות העץ ותטפל במפגע באופן שוטף.
5. **תלונה מספר 3324 – מחלקת חינוך – עיכוב בהחזר הוצאות נסיעה מהעירייה להורים זכאים שממנים נסיעות ילדיהם למוסדות חינוך.**
תושב התלונן כי החזר הוצאות הנסיעה בגין נסיעות ילדים למוסדות חינוך, מתעכבת מעבר למועד הנוהל הרגיל בו מעבירה העירייה את הכספים.
נמצא כי אכן התקיים עיכוב בתשלום בניגוד לרגיל ולמובטח, מן הראוי כי מחלקות העירייה ימצאו את הדרך המיטבית לפעולה, כזו שלא תביא לעיכוב בתשלומים לתושבים זכאים. בפועל התקיים מקרה דומה לאחר מספר חודשים, מכאן ההליך עדיין אינו מיטבי , כאשר את המחיר הכלכלי (המהותי לעיתים), עדיין משלמים התושבים.
6. **תלונה מספר 3317 – לשכת היועץ משפטי – תלונה על התנהלות העירייה בבחירת חבר ועדת ערער לענייני ארנונה.**
התלונה עסקה במספר נושאים בניהול ועדת הערער בעירייה, החלק שנמצא מוצדק מתייחס לאי העברת תשובה רשמית מהעירייה לגבי בחירת/אי בחירתו של המתלונן שהציע מועמדותו לשמש כחבר בוועדת ערער לענייני ארנונה.
התשובה לא הועברה עקב חוסר הבהירות לגבי האחריות בנושא, לאור עיסוק של מספר מחלקות בעירייה בהליך, המחלקות הרלוונטיות התבקשו להסדיר את הנושא ולשלוח תשובה לתושב.
7. **תלונה מספר 3338 – לשכת היועץ משפטי – תלונה בהמשך לתלונה הקודמת (3317).**
המתלונן מציין כי טרם קיבל תשובה רשמית מהעירייה גם לאחר מעל 3 חודשים מהתלונה הקודמת לממונה על תלונות הציבור (תלונה 3317).
נמצא כי התלונה מוצדקת , הנהלת העירייה החליטה כי התשובה תועבר למתלונן באמצעות לשכת היועץ המשפטי.

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015**

8. **תלונה מספר 3339 – לשכת ראש העיר – אי העברת פרוטוקול ועדת תמיכות לאישור מועצת העירייה, כחודשיים וחצי לאחר ישיבת ועדת התמיכות.**
תושב התלונן כי פרוטוקול ועדת התמיכות לא הוגש כנדרש לאישור המועצה כחודשיים וחצי לאחר ישיבת ועדת התמיכות.
נמצא כי בניגוד לנוהל התמיכות העירייה לא עמדה בזמנים להעברת אישור פרוטוקול ועדת התמיכות למועצת העירייה, בשל הבחירות שנערכו לראשות העירייה, בפועל התקיים עיכוב באישור כל הפרוטוקולים של ועדות העירייה מתקופה זו (המועצה אישרה את הפרוטוקול יום לפני תאריך מכתב התלונה).
9. **תלונה מספר 3342 – לשכת ראש העיר – אי פרסום פרוטוקולים של ישיבות מועצה, בלוחות הזמנים שהוגדרו בדין.**
תושב התלונן כי העירייה לא מפרסמת באתר האינטרנט העירוני את הפרוטוקולים של ישיבות המועצה בזמנים שהוגדרו בדין.
נמצא כי אכן העירייה לא עמדה בזמני הפרסום המוגדרים בדין, הנושא חודד לעוסקים בנושא בעירייה.
10. **תלונה מספר 3302 – מוקד 106 – תלונה על בזבוז זמן והעלבת מתנדב.**
המתנדב התלונן כי הוזמן להשתלמות, כאשר בשעה היעודה לא היה אף אחד במוקד העירייה בו הייתה ההשתלמות צרכה להיות מועברת. דבר המעיד על זלזול במתנדב ובזמנו.
נמצא כי אכן המוקד לא היה ערוך להתחלת ההשתלמות במועד שפורסם, וכי אף המרצה שאינה עובדת עירייה איחרה להגיע.
11. **תלונה מספר 3310 – מוקד 106 – אי טיפול בתלונה על השלכת פסולת בניין במרחב ציבורי.**
המתלונן קובל על אי תגובה של העירייה לתלונה על השלכת פסולת בניין בשטח ציבורי, כאשר הקבלן עובד בקרבת מקום.
נמצא כי התקיימה אי הבנה של מחלקת הפיקוח, שהבינה מהקבלן כי מדובר בחול בלבד ולא בפסולת בנייה. עם תיקון אי ההבנה הנושא טופל מיידית.

**סודי – אין לפרסם חלקים מדוח זה לפני דיון המועצה בדוח
עיריית ערד – דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015**

12. תלונה מספר 3314 – מחלקת תברואה – הטלת 14 קנסות יומיים רצופים בגין שלט ללא רישיון.

המתלונן קובל על כך שהעירייה הטילה עליו קנסות מדי יום ולמשך 14 ימים רצופים בגין תליית שלט ללא רישיון.

נמצא כי לאור העובדה שאף מקרה אחר בעירייה לא טופל באופן דומה, לכאורה מתקיימת במקרה זה אכיפה בררנית/ נוקשות יתרה.

המתלונן הופנה ליועץ המשפטי שלו יש את הסמכות לשיקול דעת בנושא ביטול קנסות.

13. תלונה מספר 3335 – מחלקת תברואה – תלונה על הפסד כספי בהפעלת דוכן רוכלות מזון באירוע עירוני, ובקשה לפיצוי כספי .

התושב התלונן כי זכה במכרז להצבת דוכן רוכלות באירוע עירוני ביום העצמאות, זאת כאשר העירייה פרסמה כי ישנם 2 מקומות בלבד להקמת דוכני רוכלות מזון.

בפועל במהלך האירוע באישור העירייה הגיע רוכל שלישי ולכן נאלץ לסגור את הדוכן שלו, דבר שגרם לו להפסדים שונים.

התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה, נמצא כי נושא רוכלות המזון באירועי עירייה לא הוסדר באופן מלא, דבר שהביא להתנהלות המתוארת בתלונה. לעניין החזר הכספי

הנושא הועבר לבחינת מנכ"ל העירייה.