



# נציב תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 6 - תשס"א 2000

# דוח שנתי מס' 9 - תש"ס-תשס"א

# 2000-2005

# נציב תלונות הציבור

מאת יואל רם  
נציב תלונות הציבור  
ברשות המשפט לטלזיזה ולרדיו

דוח זה מוגש לשר התקשורות, מר ראובן ריבליין  
המונה על ביצוע חוק הרשות השנייה,  
על פי סעיף 124א' פרק ט' סימן ג', נציב תלונות הציבור,  
לחוק הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו התשנ"ז 1990.



## תוכן העניינים

3

ראשית דבר

9

פרק א' אוכף הטיפול בתלונות

15

פרק ב' תלונות בענין הנדסה

17

תלונות בנושאי קליטה ודוגמאות אופייניות

17

תלונות בנושאי שמע ודוגמאות אופייניות

19

פרק ג' תלונות בענין תכניות

22

תלונות בענין חוסר התאמה ודוגמאות אופייניות

תלונות בענין חוסר התאמה ואי דיווקים בלוח המשדרים

28

ודוגמאות אופייניות

תלונות בענין שעות שידור לא מתאימות

30

לקהיל היעד שנקבע להן ודוגמאות אופייניות

33

פרק ד' תלונות בענין תשדירי פרסום

35

תלונות בנושא תוכן פרסומות ודוגמאות אופייניות

40

תלונות בנושא ריבוי פרסומות

תלונות בנושא קטיעת תכניות וסרטים

40

על-ידי מקבציו פרסומות ודוגמאות אופייניות

43

פרק ה' תלונות בענין שידור קידומונים

45

דוגמאות אופייניות

49	תלונות בעניין פגיעה בהרגלי צפיה	דוגמאות אופייניות	פרק ז'
51	תלונות כלליות	דוגמאות אופייניות	פרק י'
53			
59	תלונות על תחנות הרדיו האזוריות	דוגמאות אופייניות	פרק ח'
64			
67		סוף דבר	
71		נספחים	
73	חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו התשנ"ז - 1990		
79	פרק ט' סימן ג' - נציב תלונות הציבור		
80	תרשימים: שיטת הפקת שידורי הטלוויזיה סמלים הזכינים של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו		
7	השוואת מספר התלונות שהתקבלו בשנים 1996 עד 2000		
8	השוואת התפלגות התלונות לפי זכינים בשנים 1998 עד 2000		
13	השוואת התפלגות התלונות לפי קטגוריות בשנים 1998 עד 2000		
14	התפלגות התלונות לפי הכרעה		
21	התפלגות התלונות לפי זכינים בקטgorיה תוכן תוכניות		
61	התפלגות התלונות בתחום הרדיו לפי זכינים		
61	התפלגות התלונות בתחום הרדיו לפי הכרעה		
65	ഫצת שידורי תחנות הרדיו האזוריות		

ראשית רבר



## ראשית דבר

ציב תלונות הציבור ברשות השנייה הוא הכתובת, אליה יכול הציבור לפנות באופן ישיר בדבר תלונות, הנוגעות לשידורי ערוץ 2 ותחנות הרדיו האזריות. על פי החוק, מוסד נציב תלונות הציבור הוא גוף עצמאי ובלתי תלוי, שאינו כפוף לרשויות השנייה, אלא למרותו של הדין בלבד.

בבוחנה של כל תלונה לגופה, מבקש נציב התלונות להשיג מטרה כפולה: ראשית, להביא לפתרון הבעיה הספציפית שהעלתה תלונה מסוימת, ושנית, לאחר עזרת התלונות, בעיות וחירוגות, שהשלכותיהן רחבות יותר מהתלונה הבודדת וניתן לעתים לגלוות בהן מגמה מסוימת.

כבר בשנת 1999 חלה עלייה הדרגתית בכמות התלונות המגיעות לשכת הנציב; 392 תלונות לעומת 369 בשנת 1998. מגמה זו נמשכה גם בשנת 2000 והגיעה לשיא באוגוסט 2000, אז עלה לשידור תשדרת נציב התלונות. תשדרת נציב התלונות שודר הן בערוץ 2 והן בתחנות הרדיו האזריות ומטרתו הייתה ליצור מודעות בקרב הצופים והמאזינים לקיומו של מוסד נציב התלונות ברשות השנייה. וכן, בשל השפעת התשדרת עלה מספר התלונות בשנת הדוח הנוכחי במאזין אוחזים, כדלקמן:

בשבועים הראשונים לשידור התשדרת בטלוייה (בתאריכים 10.8.2000 – 29.8.2000) התקבלו כ- 100 תלונות, לעומת 20 תלונות, לעומת המקבילה אשתקך שבה עמד מספר התלונות על 20. סה"כ התלונות, אשר הגיעו לשכת הנציב בשנת 2000 עמד על **703** תלונות (מספר שהוא גדול כמעט פי שניים ממספר התלונות שהתקבלו בשנה החולפת).

העלייה במספר פניות הציבור לנציב התלונות, מעידה על האפקטיביות של תשדרת הנציב מחד, ומצדך, מעיד הדבר גם על טיפולו העקבי בתלונות. נראה, כי את ריבוי התלונות שנה זו ניתן לזקוף בין היתר, לזכות התחששה שנוצרה הציבור כי קיים טיפול מסור ועקבי של לשכת הנציב, והטיפול בתלונות שהוגשו עד כה, אכן זוכה לאמון הציבור.

עקב פעילות סדירה ועקבית של לשכת נציב התלונות בקרב הזכינים והרשויות, נוצרה במשך 5 שנים בעודתי, מסורת של שיתוף פעולה, עבודה נאותה ונוהלי דיווח אמינים של הזכינים. כל אלה אפשרו את שכלול הטיפול בתלונות הציבור ושיפורו במידה ניכרת את תוצאותיו. מסורת העבודה זו ושיתופו, הביאו, כאמור, ליתר מודעות של הציבור, כי אכן קיימים ברשות השנייה, בערוץ 2 ובתחנות

הרדיו האזריות, עין ואוזן ציבוריים הקשורים לרוחשי ליבו של הציבור ומגנים עליו, בשעת הצורך מפני שרירות לב, חוסר רגשות ופגעים אחרים הקשורים בשידורים, נושאים שבהם מטפל נציג התלונות.

בהקשר זה ניתן לציין, כי תשדר הנציג לא נשא חן (בלשון המועטה) לפחות בעניין זכין אחד מזכיני ערוץ 2 והוא התלונן, כי התשדר מיותר "ומזמן תלונות". אני סבור, לעומת זאת, כי עצם הנוכחות של המערכת לחשוף את עצמה לביקורת במידה ולהזמין את הציבור להתייחס לכל הנעשה על מפרק ערוץ 2 ובתנוחות הרדיו האזריות, שגם בהן משודר התשדר, מעידה על בריאותה ובగורלה של המערכת, שבע שנים בסה"כ חלפו מאזן הקמתה ואשר, כאמור, כמדיניות, רואה בתלונות את המدد לעמדות הציבור ורוחשי ליבו ומבינה שיש להתחשב בהן.

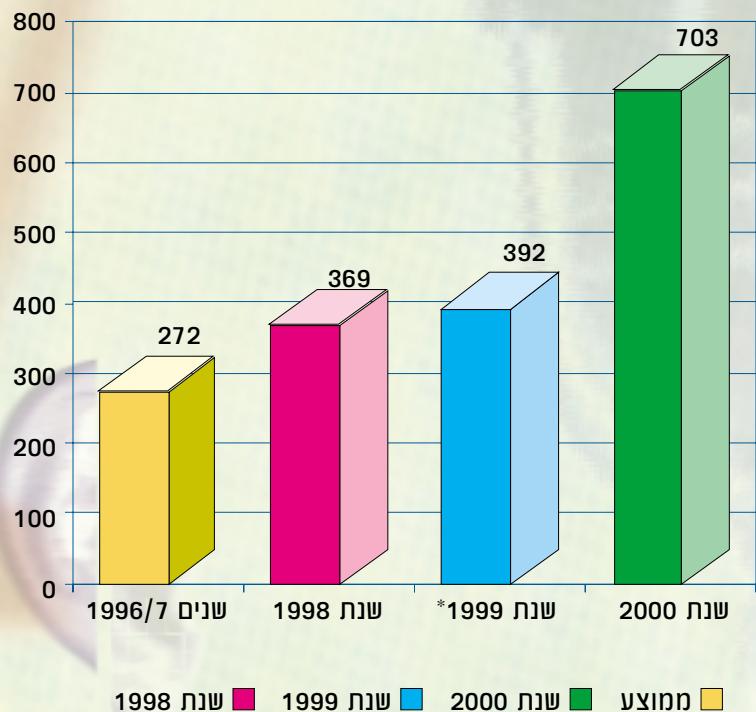
עם סיום ההכנה של דוח זה באה לשימחה גם תקופת מינויו לציבת תלונות הציבור ברשות השנייה. בהזמנות זו אני מרשה לעצמי להזמין לכל הגורמים אשר עמדו ומולם פעulti במשר חמש שנות עבודה; זכיני ערוץ 2 ותנוחות הרדיו האזריות - כולם ולכל אנשיהם נתונה תודות על שיתוף הפעולה הטוב והפורה, שאפשר לי למלא את תפקידי. תודה לכל אנשי הרשות השנייה, המנהלים והעובדים ובמיוחד ליוצת הלשון, גב' ראומה יצחקי על הסיעור הרב שהגישה בתהיל הפקת הדוחות השנתיים ובهم דוח זה. כמו כן, ברצוני להזמין לכל חברי מועצת הרשות היוצאת, שעם לבנו בעיות רבות ועקרונות ולאחל הצלחה לנציג התלונות החדש, מר גיורא רוזן.

ולבסוף, תודה מיוחדת לעוזרת הנציג, מיכל סטריזובר-שאַר, על תרומתה הרבה והיחודית במשר העבודה לצד!

ברכה,  
יעאל וקם  
נציג תלונות הציבור

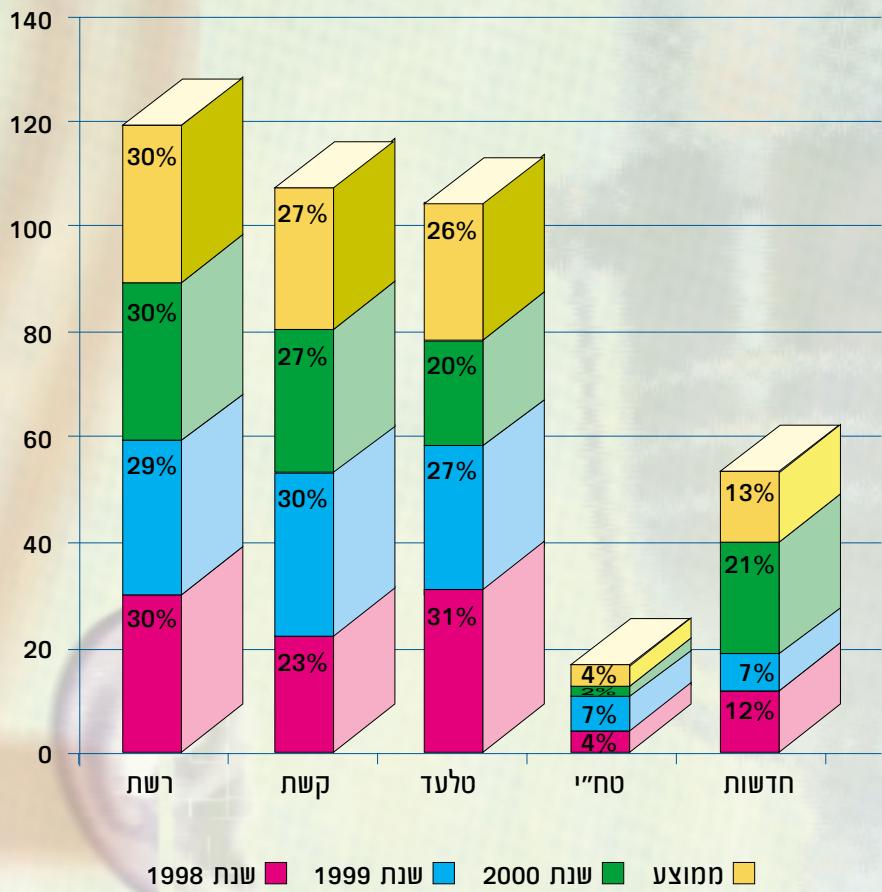
31.12.2000

# השווות מס' חלונות שהתקבלו בשנים 1996 ו/או 1998, 1999, 1998, 1999 ו/או 2000



\* מספר זה לא כולל כ-1,100 חלונות שהתקבלו באמצעות האינטרנט  
בנוגע ליום הזיכרון לרצח רבין ז"ל

# השווות ההפלאות כתלוויות לפיזיון וכיינים בשנים 1998 עד 2000 (באותו)<sup>1</sup>



הערות: 1) השידור בימי שבעת עוגר ברוטציה בין הוכיינים, כך שני זכיני מושדרים יומיים בשבוע ווכיין אחד מושדר שלושה ימים בשבוע.

מספטמבר 1995 ועד אוגוסט 1996 "טלעד" שידרו 3 ימים בשבוע ספטמבר 1996 ועד אוגוסט 1998 "רשות" שידרו 3 ימים בשבוע

מאי 1998 ועד דצמבר 1998 "טלעד" שידרו 3 ימים בשבוע

טינואר 1999 ועד יולי 2000 "שידורי קשת" שידרו 3 ימים בשבוע

אוגוסט 2000 ועד דצמבר 2000 "רשת" שידרו 3 ימים בשבוע

2) חכמת החדשנות וחינוך 2 מושדרות מספר שעות מוצומם יותר מאשר שאר הוכיינים.

פרק א'

# אופן הסיפול בתלונות

## אופן הטייפול בתלונות

נוהל הגשת תלונה:

**תלונה תוגש בכתב במישרין לנציג התלונות, תחתם ביד המתלוון וცוינו בה שם המתלוון ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסובה התלונה, לרבות המועד בו ארע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסיע לבירור על של התלונה;**  
**(חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו התשין - 5090, פרק ט' סימן ג' 116).**

תלונות הציבור ופניותיו מגיעות אל נציג התלונות בדרךים רבות ומגוונות: בדואר, בפקסים ובאינטרנט\* (על פי הנוהל, תלונות טלפוניות אין מטופלות, והמתקשרים מקבלים הנחיות ברורות בעניין נוהל הגשת תלונה לנציג). תלונות שמקבלים משרות אחרים, כגון: משרד מבחן המדינה, אגודות ועמותות ציבוריות, לשכות שרים ובעלי תפקידים אחרים, עובדות לשכת הנציג ברשות השנייה לטלוויזיה ולטיפולו אם נושא התלונה הוא בתחום אחוריו. כל תלונה נבדקת לגופה, בהתאם לחוק הרשות השנייה ועל פי הכללים שקבעה המועצה הציבורית שלו.

פניות הציבור כוללות לעיתים גם הערות, בקשות, משאלות, הערות, ביקורות ואף שבחים על התכניות השונות בטלוויזיה ובתחנות הרדיו האזרחיות. במקרים אלה מעביר הנציג את המידע לאחררים בכל תחום וمبיא זאת לידיעת הפונים. מן הראו לציין, כי מרבית התלונות מגיעות לחכיני הרשות, חלkan להנהלת הרשות ומיעוטן מגיע ושירות אל נציג התלונות. בעבר הוגש דוח ביןיהם למועצת הרשות בגין זה של אופן ההגעה של התלונות וההשלכות שיש לבעה זו על איכות הטיפול בתלונות הציבור. אף כי מועצת הרשות החלה לבדוק שאלה זו בזמן מבקרת הרשות אף הקדישה פרק מיוחד לנושא בדוח שהגשה, גם בשנת 2000 לא נמצא פתרון לבעה ולא חל שינוי בדרכי ההגעה של התלונות.

לשכת הנציג מאשרת בכתב קבלה של כל תלונה או פניה וממיינת את התלונות לקטגוריות אלה: בעיות קליטה או שמע, תלונות בעניין שידור קידומים (פרומואים) ופרסומות, תלונות בעניין התכניות (תוכנן או שעות שידור), תלונות על שידורי הרדיו האזרחי וכן תלונות בנושאים כלליים. עם הגיען מועברות התלונות לידיעתם של האחראים ברשויות או בחברות הזכיניות כדי לקבל את תגובתם.

\* 22% מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2000 הגיעו באמצעות האינטרנט.

לאחר שהנציב מסיים את הבירור ואת הטיפול, מקבל המתלוון תשובה מנוונקת, מלאה וענינית ובה ממצאי הבדיקה והכרעתו הסופית של הנציב: מצדקה, מצדקה, או לא מצדקה. במקרים שלא במצבה היפה של כלים מכללי הרשות, אך הנציב מצא פתרון לנושא התלונה, נסגר תיק התלונה ומצוין, כי התלונהטופלה לגופו של עניין.

במקרים שבהם נמצא שהתלונה מצדקה בחלוקת או בשלמותה, מצביע הנציב בפניו האחראי על הצורך בתיקון הליקוי. הנציב עוקב אחר התקיונים שהרשות או הזכין מבצעים.

גם במקרים שהتلונה נמצא בחלוקת מצדקה מוסר הנציב את תוצאות בדיקתו בכתב לדעת המתלוון, ובמהירות לו, כי תלונתוטופלה, וכי ממצאי הבדיקה מתאימים להוראות חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

יש מקרים, שבשל מרכיבות הטיפול בתלונה, שלוח הנציב תשובה בגין למתלוונים והטיפול מתבצע במספר שלבים. במקרים קשים במיוחד, מוצע הנציב תהליך גישור ופישור בין הצדדים, אשר מטרתו להביא לשימוש הטיפול בתלונה ולמציאת פתרון הולם לשביות רצון הצדדים.

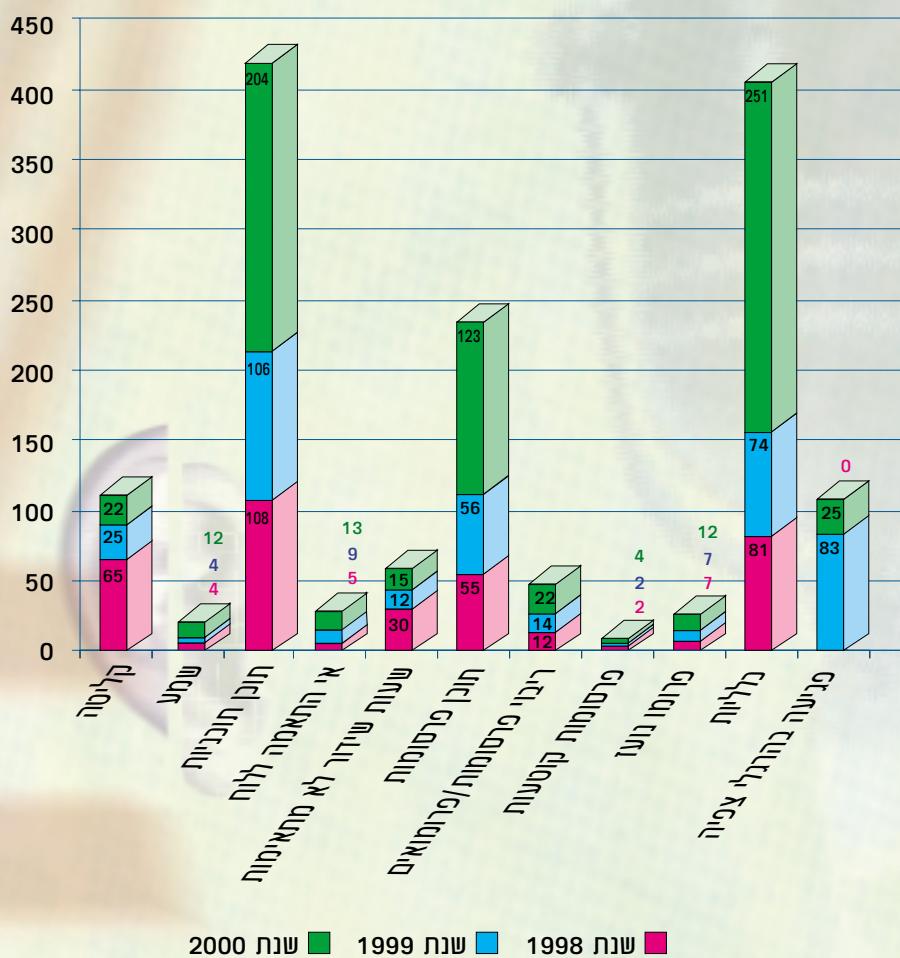
밀וי תפקידו של הנציב אינו מתמקד רק בבירור התלונה הבודדת והחכבה על הצורך בתיקון הליקוי, כשהיא נמצא מצדקה. במסגרת תפקידו, נותן הנציב את דעתו גם לשאלת האם נובעת התלונה מליקוי יסודי יותר, שיש לו השלכות שאין נובעות רק מהتلונה הבודדת ושיש לתקןו למען הסרת העילה לתלונות נוספות באותו נושא בעtid.

## תלונות אונימיות

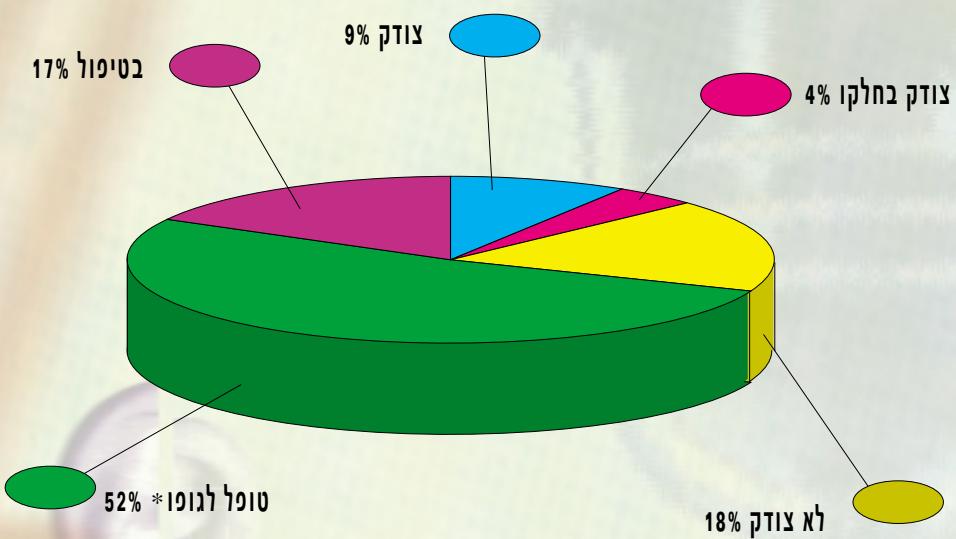
תלונות אונימיות הן כאלה שמדוברות לנציב ללא פרטים מזוהים. לעיתים יש בתלונות אלה דברי בלע אוים וכנים גסויות. תלונות אלו נרשומות ומתויקות בתיק מיוחד, אך אין זכות לבירור בשל אי קיום ניהול הגשת תלונה, כפי שנקבע בחוק. במקרים שיש בתלונה אים ישר או משתמע, מעביר הנציב את התלונה לידיות המשטרה ולטיפולה.

**הערה:** תלונות אונימיות אין נספרות בדוח זה, כמו תלונות אחרות שמדוברות לשכת הנציב ואין קשרות בתחום פעילותה של הרשות השנייה, אלא לרשות תקשורת אחרות: משרד ממשלה שונות ומערכות ציבוריות נוספות, שאין בתחום אחריותם של הרשות ושל הנציב. במקרים אלה מועברת התלונה למשרד האחראי לטיפול או לחילופין מסבירה לשכת הנציב למתלוון למי עליו לפנות וכך, כדי שתלונתו תפול.

# הטווואת התפלגות התחלוות לשנת 1998 עד 2000



# התפלגות התלונות לפי הרצה (באחוויים)



\* הקטגוריה "טופל לגופו" מתייחסת לתלונות שלא נמצאה בהן עילה להפרה כלשניה של כלל מחייב הרשות וכל זאת הוציאנו בדיקה וטיפול

פרק ג'י

# תלויות בואה ה (ר)ה כה



## תלונות בנושא הגדרה

תלונות בנושאי הנדסה נחלקות לשתי קטגוריות:

- \* **קליטה**
- \* **שמע**

### קליטה

בשנת 2000 התקבלו עשרים ושתיים תלונות בנושאי קליטה. למעלה מ- 30% מהتلונות התקבלו בעקבות פרויקט שניי התדרים שביצעה הרשות השנייה באזרז הצפוני בהוראת משרד התקשורת. מטרתו של פרויקט זה הייתה לצמצם את התדרים שבהם משדר ערוץ 2 לקרටה הקטנה של העזרן השלישי. הודיעות על השינוי המועד פרסום הרשות בעיתונות הכתובה, על מרקע ערוץ 2 ובשירורי הרדי אוזורי באזרז הצפוני.

אולם נראה, כי צמצום התדרים יצר אצל חלק מן הצופים שיבושים בקליטת ערוץ 2 בבתיהם - שיבושים שלא היו לפני כן. הפניות נבדקו כולן עם סמנכ"ל ההנדסה ברשות ומענה נשלח למתלוננים. כן יש לציין, כי הרשות העמידה לרשות הצופים מוקד טלפוני (חינם) שבו נמסרו לפונים הנחיהות ברורות כיצד יש לפעול בעקבות השינוי.

### שמע

בלבד מבעיות קליטה, הגיעו בשנת 2000 אחת-עשרה תלונות בנושאי שמע. תלונות בקטgorיה זו מתיחסות לבעיות בעוצמת השמע וברוב המקרים - לתחשזה של הצופים, כי בעת שידור פרסומות וקידמוניים, גוברת עצמת הקול, דבר שמאלי את הצופים להנמייר את הקול בזמנן מחייב פרסום ולהגברתו מחדש בסיוםו.

גם השנה, כמו בעבר, הועברו התלונות לעיון מחלוקת ההנדסה ברשות השנייה, שמסרה לנציג, כי הבדיקות השגרתיות שעורכת מחלוקת ההנדסה ברשות מעידות, כי לא חלה התגברות של עצמת השמע במהלך פרסום. ברשות קיים מכשיר ("LIMITER COMPRESSOR") אשר תפקידו לוודא, כי עצמת השידור איננה חריגה מן התקנים הבינלאומיים המקובלים. עצמות השידור של התכניות ושל הפרסומות כפפות לתקן המקביל, ומטרת המדידות השגרתיות של מחלוקת ההנדסה ברשות היא לאשר, כי לא מתבצעות חריגות מתקן זה.

גם המחלקות הטכניות של הזרים טענו דומה. המנהל הטכני של "רשות" אף הציע הסבר אחר לתופעה שנדמה לצופים כאלו עצמת הקול מתגברת בזמן הפרסומות. להלן הסברו המעניין:

"כאשר הצופה מАЗין לתכנית, שבה שני אנשים מדברים ביניהם בשקט, או לדוגמה שבו מנוגנת מוסיקה בעוצמה נמוכה, או לסרט טبع בקטע שבו נשמעים רק קולות הרוח והציפורים, עצמה זו היא נמוכה בהרבה מהעצמתה המקסימלית המותרת. כאשר נכנס לשידור מקבץ פרטומות, אךطبع כי הוא ישמע חזק בהשוואה למה שהוא לפני כן ובמיוחד אם מעלים את עצמת הקול במקלט בזמן הקטוע השקט. לכן נוצרת הרגשה סובייקטיבית שימושה מעלה את עצמת הקול של הפרסומות".

הסבירים ברוח זו העברו לכל המתלוננים.

## דוגמאות לתלונות בנושא שמע

דוגמא לפניה מסוג קצת שונה נתקבלה מן המועצה המקומית מעלה אפרים. המתلون- מזכיר היישוב טען, כי קיימת ביישוב "מעלה אפרים" בעיה בעוצמת הקול וכי ישנים הפרושים בעוצמת הקול בין העroz הראשון לעroz 2 וכי עצמת הקול של עroz 2 נמוכה במיוחד.

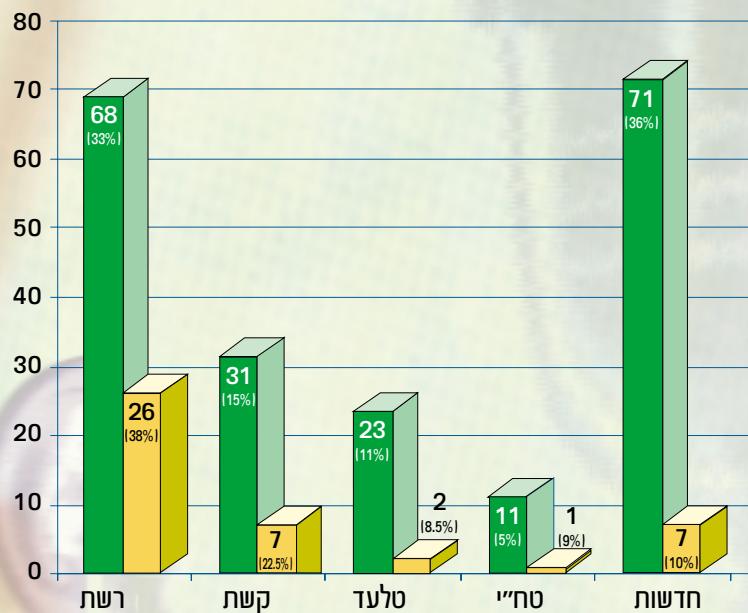
התלונה נבדקה מול סמכ"ל ההנדסה בראשות השניה ומן הבדיקה עולה, כי אכן אותרה בעיה מסווג זה באזור והוא טופלה ותוקנה.  
תשובה זו נמסרה למתلون והתלונה נמצאה מוצדקת.

פרק ג'

# תולדות ציון תוכנית



# התפלגות התלונות לפי זכויות בקטגוריה תוכן תוכניות



סח"כ זכויות בקטgorיה  
מתוכן תלונות צודקות/צדוקות בחלוקת

# תלונות בעניין תכניות

התלונות בענין תכניות נחלקות לשלוש קטגוריות:

- \* **תוקן תכניות**
- \* **שעות שידור לא מתאימות לקהל היעד שנקבעו להן**
- \* **חוסר התאמה ואי דיקרים בלוח השידורים כפי שפורסם**

## תוקן תכניות

בשנת 2000 התקבלו בלשכת הנציב מעתים ושלוש תלונות בקטgorית "תוקן תכניות" שהן כ- 29% מכלל התלונות שהתקבלו במהלך השנה. כמו בשנים קודמות, התלונות נגעו במגוון רחב של נושאים וככלו את כל סוג התכניות, מבידור קל ועד אקטואליה וחדשות.

## דוגמאות לטלונות בענין תוקן תכניות

### gas "זכות הציבור לדעת" בכל סקרבי!

בעקבות שידור הריאון עם רוחץ ראש הממשלה יצחק רבין ז"ל בחודשות, הגיע מספר לא מבוטל של תלונות נזעומות. המתלוננים סברו, שלא היה מקום לשדר את הריאון עם יגאל עמרם ולאחריו לו ביטוי נרחב של דעתות. כן נטען, שהחלטה שקיבלה מערכת החדשות לשדר את הריאון מבוססת הייתה באופן כללי על שיקולי ריטיניג בלבד, ולכן לא הייתה ראויה.

התלונות הועברו לתגובה מערכת חברת החדשנות, שהסבירה כי על פי תפיסתה המוסרית והמקצועית, חלה עלייה החובה להביא את דבריו של הרוחץ יגאל עמרם ולא להסתירם מהציבור (זכות הציבור לדעת).

החשיבות בפרסום הייתה, לפי חברת החדשנות, כי באמצעות ניסיון זה ניתן להבין סוף סוף את הרציון הפוליטי-חברתי העיקרי של הרוחץ. בהקשר זה ציטטה חברת החדשנות את הכרעת נשיא בית המשפט העליון מר אהרון ברק בבג"ץ מאיר כהנא נגד רשות השידור (1986) שבו נאמר בין היתר, כי "חברה שלעיתים שוקת על השמורים ואינה צופה את פני הרעה המתפרצת מהמסתו, מכינה

עצמה לרקען הבאות בהיותה מודעת לסכנות שחופש הביתי חושפן בגלוי, שידור משנתו (זו של כהנא- דוגמא זו של עמי- יר.) מסלידה ככל שתהייה, אפשר לציבור ולרשויות להתגונן מפני מי שמאיימים על שלומנו". הכרעה זו הייתה בסיס לרגען, כי "זכות הציבור לדעת" היא גם כלי מגן לחברה וערכיה. בהתבססה על נימוקיו בג"ץ, דחתה חברת החדשנות כל טיעון, כי החלטת השידור

"געה בשיקול ריטינג" וסימנה, כי דוקא הנושאים, אשר אינם מקובלים על כולם ו"מחניפים לקהל", הם חפים מכל שיקול פופוליסטי. אך גם הראיון המדובר, ששורר בדיעה ברורה, כי ייצור ציבורן אנטוגזים בראיא, כאשר עמת את החבורה עם הדעות המעוותות הללו של מי שרואו להיות מוקע מתוכה בהיותו רצחו של ראש הממשלה.

הנציב קיבל את עדמת חברות החדשנות והסכימים עם החלטתה. התלונות נמצאו אפוא בלתי מוצדקות והסבירים והשיקולים שעמדו מאחורי ההחלטה העברנו לידיות המתلونנים.

## טרגדיות על הבוקר

4 תלונות התקבלו בלשכת הנציב בעקבות ריאיון שערך בן כספית עם גב' יהודית חדד מיפו יומם אחד לאחר טרגדיה שפקדה אותה, שבה טבע למוות בנה הקטן בשיטפונות שהציפו את ביתם. במהלך הריאיון שנערך בתכנית הבוקר של "רשות", נראה כי האם איבדה את עשתונותיה וכונסה להיסטריה שהחלה לצעק: "הבן שלי הלך לתבאי לי את הבן שלו!", כשיחד איתה בוכה גם בתה הקטנה שליוותה אותה והיתה נוכחת באולפן בעת השידור.

המתلونנים כתבו לנציג, שהם הודיעו עמוקות מחוסר הרגשות שגילו עורכי תכנית הבוקר של "רשות", בהחליטם לראיין את האם יומם אחד בלבד לאחר שבנה טבע. החלטה זו, אף לפי המתلونנים, הייתה "לא אנושית" ונראה שנבעה משיקולי ריטינג וחיפוש סנסציות בלבד ללא כל התחשבות במצבה הנפשי של המראינת בשעת הריאיון: "האם ערוץ 2 איבד את התחשבות האנושית לאור כל האסונות והמתחרים הפוקדים את עמנו בשבועות האחרונים?! האם התחרויות בין העורכים ערפה את כושר שיפוטו?!" כתוב אחד המתلونנים והוסיף: "כדי בהחלט לעשות חשבון נפש אם היה נחוץ להביא אישת שעברה טראומה שכזאת בעוד קבר תינוקה חם, ללא שום התחשבות ברגשות המשפחה שבוקשי הספיקה להבין את מהות הטראומה שעבירה עליה?!"

הנציב ביקש את תגובת הזכין לטענות שהעלו המתلونנים. תשובה הזכין הייתה, כי ההחלטה להביא את האם לתכנית הבוקר הייתה נconaה על פי קритריונים עיתונאים - ובמיוחד לאור העובדה שהיא רואיינה קודם לכן באמצעות תקורת אחרים. בשיחה לקרהת התכנית, טענו ב"רשות", הייתה התנהוגותה של האם מאופקת ואילו במהלך השידור החי נוצרו פרצי רגשות אשר חרגו מן הצפוי.

לאחר צפיה בראיון מצא הנציג את התלונות מוצדקות וסביר, כי הסביר הזכין לא שכנעו דיים כדי להצדיק את אשר התרחש במהלך השידור. הנציג העלה שתי שאלות שלא נמצא להן תשובות בהסבירו הזכין: א. מה היה הטעם מלכתחילה

להביאו לשידור את האם השcolsה שعبارة חוויה מחרידה ולנסות לשחזר עימה אל מול המצלמות את שעברה?! האם לא ניתן היה לספר על המקירה בצורה אחרת לבן מדרך חסרת רגש זו?! ב. מה היה הצורך להכנס לשידור גם את הילדים, לאחר טראומה אiomה שמילא עברו. הריאון, כך נראה על המסר, שיחזור בתוכם את אותה חוויה נוראית ויצור אצלם שוב תגובה חריפה ומיתורת לא ספק. מסקנותיו של הנציג הועברו לידיעת המתלוננים וכן לתשומת לב הזכין והנהלת הרשות, מתוך תקווה שעורכי התכנית ומגישייה יפיקו בעתיד לקוחות ויסיקו את המסקנות הנדרשות והמתוחייבות.

### **משמעותה בשוד מ"שדה פוחד"**

בתכנית "שוקן טlude" שודר פרק מתוך "קספר- השד היידיוטי". פרק נעשה שימוש בדמותו של דוד בן גוריון כshed מ"שדה פוחד" שבנגב. הוא ממוקמי הארץ "ידיוט". במהלך הפרק נראה "קספר" (הshed הנבחר לגלם את דמותו של בן גוריון בהצגה) האומר: "...אני דוד בן גוריון השד הקודר והאכזר מפזר אימה בכל אשר אפנה".

שתי תלונות הגיעו בנושא זה ובןיהם מתחאה על השימוש המבזה וחסר הטעם שנעשה בשם של האיש בן גוריון ומורשתנו.

לאחר צפייה בקטע המתויר הגיע גם הנציג לאוותה המסקנה וקבע, כי התלונות אכן מוצדקות. התלונות הועברו ל"טlude" לתגובה. "טlude", במידה רבה של כנות, התנצלה והודיעה, כי אכן שיקול הדעת בתרגום התכנית ובשידורה היה שגוי. כן ציינה "טlude", כי בעקבות המקרה הוחמר נוהל בדיקת התכניות והוחלט כי נסף על נוהל הצפיה בנסיבות הנהוג אצלם כיום, צפה בתכניות אלה בעתיד גם מנהלת תכניות הילדים והנער, בטרם שידורן.

הנציג קיבל את התנצלות הזכין וצין לחיב את הפיקת הלקחים שנתקט והעביר למתלוננים הן את התנצלות הזכין והן את הכרעתו, כי התלונה נמצאה מוצדקת.

### **ראיון, שיר וקטע איכרובייזציה.**

בעקבות הופעתה של צייצ'ולינה בתכנית "הריאון בבידור", הגיעו תלונות שטענו, כי הופעתה הייתה וולגרית, פרובוקטיבית וכל לא מתאימה לשעת השידור ולהגדرتה של התכנית גם ע"י המנחה עצמה, כ"תכנית לכל המשפחה". התלונות הועברו לתגובה הזכין "שידורי קשת". בתגובה נכתב, כי במשך ההכנות לתכנית תודרכה צייצ'ולינה ונאמר לה, כי עליה להנוג במצוות ומתינות עקב שעת

## **מציר המושלה נגד ציילינה**

“זוד יאחים הרוצוג פווה על הוועטה של כוכבת הפורנו  
בתובנינו של חוויו טופו – ראשון בקידור”

#### **ПОДСЫПКА ПОДОЛКА**

דיעות אחרונות 29.3.2000

תגובה הzcין הועברה אל המתלוננים. הנציב מצא את התלונות צודקות.

## "משמעות" נדיב מדי

עליה לאויר של התכנית "המחשב", גוראה אחרת מספר לא מבוטל של תлонות ותגבות כמעט לכל תכנית ותוכנית. מהבולטות שבهن, הייתה התכנית

### **מנוחי המחשורי יתנוצלו**

- על קורעת דגלי ישראל והרשות הפלשטיינית

הסוכנות הראשית בפראג פולין

הברון ר' שטן, והכיניות שפירירת את ותונטז'ר' פֿרְנָסֶקּ, הילדה של דוד או החביבה בשפט קורנות, ולשדר במקומם לך של חביבות יונתן, ו'הו הולם', כי בטהילת הלקם עיל' לשידור ביא פרדו רוזי לבן, מני ו'הו הולם', וחוויל' בז'ן' היזבצ'ן על קריית רוג'ל' ישראל הרשות הפלשטיינית, מונען מהר' ר' שטן לשוב לארץ ישראל.

הארץ, אשר בחלקם רואו את הגליל כמי אסורה למן גזות וטלות.  
על אף שלן התייחסו אליו כמי אסורה, האמונת אסורה לתוכה פטרותם  
וחושנותם ב-1907 בirl, הוכח בטענה של שמי'ויי עטפת, לסתוריה ובעות  
המוחת לרשותם. בטעפת הוליטם לאפער מטעם תלולב להוסר מהתפקידים  
וביצוע מיזמותם של פון זונטן אל נגרה שטחכני תחומי פולחנה העת.

ידיעות אחרונות

התקנית וקהל הידע שלו. כמו כן התבקשה כאמנית להופיע לראיון ולבצע שיר ולא דבר מעבר לכך. הציגין ציין, כי התוצאה הסופית הייתה הפתעה גמורה לכלות וכי התנהגותה של צייזלונה חרגה מכל מה שטוכם עימה בתחילת, ואכן לא היה ספק, כי התנהגותה הייתה פרובוקטיבית יתר על המידה והדבר ניכר אף בדברו טופע עצמו, אשר הופתע אף הוא ומבוכתו ניכרה בפניה.

ניכרה בפניו.

**"מחטוף" נדיב כ**  
עליתה לאויר של התכנית  
תלונות ותגובהם כמעט לכל  
שבה רואינה אביטל דיקר  
כאשר היא ניצבת "בעירום"  
מלא" ואיבוריה מוצנעים  
באמצעים טכניים בלבד.

הപניות הועברו לתגובה  
הזכין "שידורי קשת", ציון  
בתשובה, כי התכנית  
מוגדרת כ"לייט נייט" והוא  
מיועדת לצפיפות מבוגרים  
 בלבד. על רקע מעידה השעה  
המאוד מאוחרת שמשודרת  
בה התכנית. למרות זאת  
ציון הזכין, כי השחקנית לא

הופעה בעירום מלא, אלא ב开端 גוף המדמה עירום, וכי איבריה בכל מקרה הוצנעו באמצעות טכנאים. לאחר צפיה בתכנית האמורה, קיבל הנציב את עדמת הזכין והחליטתו ותגובה הזכין המצוורפת אליה העברו אל המתлонנים. פרשה נוספת שהייתה קשורה בתכנית והסירה את הצופים, הייתה התכנית שבאה קראעו המנהחים דגל ישראל בשידור ח'.

התלונות שהגיעו בנושא, העברו לידיית "שידורי קשת" ביום למחרת השידור כבר הביע הזכין התנצלות בתכנית "חמש עם גדי סוקניק". הרשות השנייה החלה בבדיקה מקיפה של התכנית, ובסיומה הוחלט, כי "שידורי קשת" אכן הפרה את כלוי הרשות. הנציב ערך את המתلونנים במשך כל שלבי הטיפול ותגובה הזכין ועדמת הרשות השנייה העבירה אף הן לידיתם.

## **אורלי זילברשץ - בגין מפגיעה כישורי רטוריים מול אריק שרון**

בריאון שערק יאיר לפיד עם הגב' אורלי זילברשץ - בגין, הביעה זילברשץ - בגין את דעתה הפוליטיות וביקר דברה על המראין שקדם לה, מר אריאל שרון. תלונה שנשלחה בנושא האשימה את המראיין, כי נטל חלק פעיל בהתקטאויותיה ואף ציד בה ותוך קר לעג, כביכול, לאריאל שרון. כמו כן נאמר בתלונה, כי באמורה "שלא ירצחו אותנו עוד" הדיבקה את תוכית "הרוצה" לכל ציבור תומכי הימין בארץ. התלונה נשלה לתגובה "רשות".

במכתב התגובה של "רשות" נמסר, כי זהה אופיו של שידור ח' - עצם היוותו בלתי צפוי ומשתנה, כאשר התוצאה הסופית שונה לעיתים מזו שאליה כיוון המנחה. הזכין הביע התנצלות אם טוון הדברים פגע במתלוננת, וכי תגובתה נלקחה בכובד ראש וברצינות הרואה, אף כי אין כל שחר לדעת "רשות", לטענה כי יאיר לפיד ציד בדבריה של המראיינת וכמראיין, הפגין לפיד לדעתה עדינות והשתדל להימנע מלפגוע בכל צד שהוא.

הnsicיב העביר תגובה זו למתלוננת.

## **פירוט בczęcie ט' באב**

בתכנית "חמש עם גדי סוקניק" ששודרה ביום ט' באב (שבו כידוע, גם חלק נרחב מן הציבור בארץ), שודרה כתבה על שוק הכרמל וחלק מהתפואра, הובאו לאולפן פירות מן השוק. בסיום התכנית לקח מגיש התכנית באותו היום אהרון ברנע פריי מן הפירות, נגס בו ובתנוועת מחווה הזמן את הצופים בבית להצטרכן אליו. בתלונה שהגיעה בנושא זה נאמר, כי מעשה מסווג זה ביום התענית פגע ברגשות הציבור הצטצט, אותו ציבור שאין אפשרות להצטרכן ל"סעודה". טענה זו

הועברה לחברת החדשות לTAGOVA. חברת החדשות נשלחה התנצלות בשם המערכת ושמו של אהרון ברנע, ובה נאמר, כי הדברים נעשו מחוסר ידיעה ובתום לב.

אם כי נציג התלונות קיבל את הסביר חברת החדשות, בכל זאת קבע, כי התלונה מוצדקת וכי בשידור נגרמה פגיעה ברגשותיהם של הצופים אשר נהגים לצום בט' באב.

## **חוסר התאמה ואי דיקויים בלוח השידורים**

בשנת 2000 התקבלו שלוש-עשרה תלונות בנושא של אי דיקויים בלוח השידורים, כפי שפורסם על ידי הרשות, בעיתונות. לקטgorיה זו שייכות תלונות על חוסר התאמה ופערם בין מועד השידור של תכניות, כפי שהתפרנסמו בעיתונות לבין מועד שידורם בפועל. אי דיקויים אלה מקיימים על הציבור לצפות בתכניות אשר מעניינות אותו ושהשוב לו לצפות בהן.

## **דוגמאות לתלונות בנושא חוסר התאמה ואי דיקויים בלוח השידורים**

### **גרון אחרון-אחרון**

בעקבות מהדורות חדשות מורחבת, נדחה שידור הפרק האחרון בסדרה "הדור האחרון" ב- 30 דקות. עקב כך הגיעו מספר תלונות. לטענת המתלוננים נעשה עלול ל"מכוריהם" לדירה, כיוון שהשעה שבה שודרה לבסוף התכנית הייתה מאוחרת מדי, ועל כן אלו אשר כיוונו את מכשירי הוידאו להקלטה, החמיצו את סוף הפרק. מה שהעצים את עצם הייתה העובה, כי היה זה הפרק האחרון בסדרה.

הנציג העביר את התלונות לתגבורת "רשות", הזכין המשדר. ב"רשות" הסבירו, כי עקב שידור מהדורות חדשות מיוחדת, התאחר כל לוח המשדרים של אותו ערוץ. מאחר שמדובר היה באירוע בלתי צפוי גם בעבר הזכיין, החליטה "רשות" לשלווה לכל פונה קלטת עם הפרק שאותו החמיץ. אף כי נמצא הנציג את התלונות מוצדקות בחלוקת, קיבל בסיפוק רב את החלטתו הנדיבת של הזכיין.

### **הכל לזמן אהבת הסדרה**

מתלוננת כתבה לנציג, כי לעיתים קרובות קיימת אי התאמה בין הפרטומים בעיתונות לבין מועד השידור בפועל. במקרה אחד, שידורי של פרק בסדרה "הכל למען אהבתך" החל כמחצית השעה לפני המועד הנקוב בעיתון, והמתלוננת

החמציה, לדבירה, את מחצית השעה הראשונה של אותו פרק. התלונה הועברה לזכין המשדר "שידורי קשת" זהה הסביר, כי השינוי שנעשה לא עודכן בלוח השידורים בגלל טעות אנוש. لكن הצע הזכיר להעיבר למטלונת קלטת של הפרק המסיים שאותו הפסידה. התלונה הועברה גם לדידעת סמנכ"ל טליזיה בפועל ברשות השנייה וזה ציינה, כי לעיתים קיימת אי התאמה בין לוחות השידורים במדריכים השבועיים לבין השידור בפועל וזאת בשל עדכנים של הרגעים האחרון שלא מספיקים להיכנס ללוח השבועי בעיתונות ולהתעדכו. لكن מציעה הרשות, לעקב גם אחרי העיתונות היומית שם ניתן למצוא גם את עדכוני לוחות השידורים.

בעקבות הבדיקה, מצא הנציב את התלונה צודקת מאחר שהזכיר לא עמד "במבחן הפרסום המוקדם" של השינוי כפי שנדרש במרקם כאלה.

## "שירות הדורות" הchallenge מוקדם

מתلون טען, כי הסרט "שירות הדורות", ששורדר במסגרת שידורי הבוקר של "טלעד", החל מספר דקות לפני הזמן הנקוב בעיתון וכי בעיתונות אף פורסם אורך שגוי של הסרט. המטלון תכנת את מכשיר הוויידאו שלו להקלטה, אולם בדיעבד התברר לו, כי "הסרט קטוע בראש ובזנב". פניו הועברה לתגובה הזכיר "טלעד", שמסר, כי שידור הסרט החל בזמן וכי אין בסיס לטענות המטלון. בתשובה שהועברה למטלון, העלה הנציב את הסברה, כי המטלון לאלקח בחשבון את מקבצי הפרסומות המשובצים במשר候 הסרט המאריכים את זמן השידור שלו, דבר שיכל להסביר את טענת המטלון שלפיה סופו של הסרט נקטע אף הוא. המטלון מצא תשובה אלה כ"לא מספקות", ואף התעקש, כי אין ביכולתו להוכיח את צדקתו ודרש שידור חוזר בתור פיצוי.

הנציב ערך בדיקה חוזרת של התלונה וממצא, כי גם על פי רישומי הרשות השנייה הסרט החל בזמן וכי תלונה זו אינה מוצדקת. מטלון נשלחה תשובה נוספת ונוסף אף הוצע לו לפנות ישירות לארכיוון "טלעד" על מנת לרכוש קלטת של הסרט.

## שעות שידור לא מתאימות לקהל היעד שנקבע להן

במשך שנת 2000 התקבלו ארבע-עשרה תלונות על תכניות וסרטים, ששודרו בשעות שאינן מתאימות לקהל היעד הצופה בשעות אלה. קטגוריה זו כוללת תלונות שלפיהן תכנים מסוימים ששודרו במסגרת תכנית או סרט, אינם מתאימים לצפיה של קהל היעד הצופה בטלזיה באותו שעת, למשל סרט המיעוד למבוגרים בלבד ששודר בשעת צפיה המיועדת לילדים או לבני נוער.

## דוגמאות לתלונות בקטgorיה "שעות שידור לא מתאימות"

### כל עבודה סכובצת את עצמה

במסגרת תכניתו של יוסי סייס שודרה בשעה 15:00 אחר הצהרים, נערך ריאון עם בני זוג שהבעל מפיק סרטו פורנו ובעל חנות לאבזרי מין וכן עם בני זוג אחרים, אשר הכירו לאחר שבני זוגם הקודמים בגדי בהםם. מנכ"ל האגודה לזכות הציבור לדעת פנה לנציג התלונות והتلונן, שהנושאים שנחידנו בתכנית, אינם ראויים לשידור בשעות הצהרים – שעיה שבה ילדים נהגים לצפות בטלזיה.

תגובה ה Zukin המשדר "רשות" הייתה, כי תוכניתו של יוסי סייס היא תכנית על אהבה שעסקה הפעם בקשיים של בני זוג. המראיין נמנע ממכוון מעיסוק בפרטיהם על עיסוקו של הבעל, אלא דיבר באופן כללי ביותר. לא היה שימוש במילים גסות ובוטות והראיון, כך לטענת Zukin, עומד בכבוד בבחן השידור של השעה 00:15. לאחר צפיה בתכנית, סבר נציג אחר; בראיון תיאר הבעל את הרקוד' המיני העשיר שלו המאפשר לו להפיק סרטו פורנו. עוד ספר, כי את הפנטזיות המיניות הוא מגשים עם אשתו, וכי הסצינות שהוא מבים לא מגרות אותו. סייס אף ביקש ללמידה על עיסוקו של הבעל כבעל חנות לאבזרי מין והאם המין בין בני הזוג הוא "מרובע, או שיש אביזרים?", שאל סייס.

העתיק מהتلונה נשלח גם אל סמנכ"ל טלוויזיה ברשות השנייה, שסבירה כי לרוב, תוכניתו של יוסי סייס אינה פוגעת באפיון רצעת השידור. במקורה הנדון אכן הייתה חריגה, אך זו אינה מצדיקה פסילה גורפת של התכנית. יחד עם זאת,

הוציאה הרשות הערה ל"רשות" ובקשה מהזcin שיקפיד, כי חריגות כ אלה לא  
חזרו על עצמן.  
התלונה נמצאה מוצדקת, אפוא, והודעה על כך נשלחה למتلון.

## "סאות'פארק"

בעקבות פרסומים על הכוונה של "שידורי קשת" לשדר את הסדרה המציגת  
"סאות'פארק" ברכזעת שידור לילדים ונوعר בשעותacha"צ, פנה מנכ"ל האגודה  
הלאומית לשalom הילד לנציג התלונות בבקשת ליזום דיון במוסדות המוסמכים  
כדי לבטל החלטה זו. מנכ"ל האגודה טען, כי מדובר בתכנית מלאה בדים  
אלימות ובשפה גסה ובלתי נסבלת. לאור התగבורות האלימות בחברה בכלל  
ובקרבת ילדים ונوعר בפרט, ההחלטה ליעד את התוכנית לקלול של ילדים ונوعר  
נראית תמהוה ביתר. המתلون התיחס גם לטענה, שלפייה ילדים ממילא  
נחשפים לאלימות ולשפה גסה במקומות אחרים וטען, כי הוספת רעה אחת על  
רעה שנייה, איננה הופכת רעה לטובה אלא רק מגבירת את שכיחותה ועוצמתה.  
תלונתו נבדקה עם הזcin ועם מחלוקת טלויזיה ברשות השניה. מהסבירי הזcin  
וכן מהסבירי סמנכ"ל טלויזיה ברשות השניה. מהסבירי השליישית בסדרה  
"סאות'פארק" הייתה מתוכננת לעלות לשידור במסגרת רצועת הנוער בשעה  
20:18. אולם בכל מקרה לא התכוונה "שידורי קשת" לשדר את כל פרקי העונה  
אל באחרה, לאחר צפיה קפדיית הפעלת ביקורת עצמית, 8 פרקים בלבד מתוך  
52 שתכנם נמצא מתאים, על ידי צוות מקצועני ומiomן, לשעת שידור זו. אולם  
בסיומו של דבר הוחלט ב"שידורי קשת" שלא לשדר פרקים מהסדרה האמורה  
כל בשעות שידור המיעודות לצפיית ילדים ובני נוער.

תגובה הזcin והחליטו הווערו לידיות המתلون.

יש לציין, כי במקביל התקבלו בלשכת הנציג שתי תלונות שביקשו למחות על  
ההחלטה של "שידורי קשת" שלא לשדר את הסדרה "סאות'פארק". המתלוננים  
טענו, כי זהוי סדרה שזוכה להצלחה בארץ ובעולם ועל הזcin שרכש את הזכיות  
לשדרה בישראל, להענות לביקשות מעריצי הסדרה ולשדרה - גם אם בשעות  
מאוחרות.

**פרק שני**

# תלויות בזווין תשעירים פרסומת



# תלונות בעניין תשדרי פרסום

תלונות בנושאי פרסום נחלקות לשלוש קטגוריות:

- \* **תוכן פרסומות**
- \* **ריבוי פרסומות**
- \* **קטיעתה תכניות וסרטים ע"י מקטבי פרסום**

## תוכן פרסומות

בשנת 2000 התקבלו בלשכת הנציב מאה ועשר תלונות בנושא תוכן הפרסומות, שהן כ- 16% מכלל התלונות שהגיעו בשנה זו. כמוות זו גבולה פי שניים ממספר התלונות שהתקבלו בקטgorיה זו בשנת 1999, אולם בהתחשב בעלייה הכללית שחלла במספר התלונות שהתקבלו בשנת 2000, מדובר בגידול יחסית נמוך מאוד (מ- 14% בשנת 1999 ל- 16% בשנת 2000).

כвшנים קודמות, היו התלונות בנושאים שונים כגון:

- \* רמייזות מיניית; הצגת נשים וגברים כאובייקטים מיניים המעבירים מסרים מחרריים.
- \* הפרה של כללי הבטיחות הנהוגים במדינה ועידוד התנהגות מסוכנת מסוימת שונות.
- \* תכניות אלימים שאינן מתאימים לצפייה של ילדים ובני נוער. אולם השנה ניתן לציין אףו שעליה מן התלונות שהגיעו בקטgorיה זו, והוא השימוש שעשו המפרסמים בסיטואציות קיצונית כגון התאבדות, מחלות סופניות ומות (ראה דוגמאות). ניתן להצביע גם על הקצנה בשימוש שנעשה בפרסומות שבהן מראים אנשים המתנהגים באופן גס ודוחה (כגון בפרסומות למשקה "פנטה", "וואלה").

## דוגמאות לתלונות בענין תוכן פרסום

### תפוזינה

**בג"ץ: "הפרסומת  
של תפוזינה  
ולגראית - אַר  
אתרת לשיזוד"**

נאום שמואל מיטלמן  
בנץ' מצל' ואצלן את החלטת הרשות הקומיסיה לפוליטיקה ורשותו לערן  
על און תשייריה הפלטת נאום על יפהויזהו.  
בפזרומת השם פמלתת נאום צעריה בלבוס פטישיל נמלת פדר  
ש, גאנזירה בפערן צעריה, לא פטנזה את וקנטיק להען פטנזה של  
כיד צעריה בדבון וגענזה אוון על פ". שדר ווועך חושט על גאנז  
החוור נעל בבלטעה שיעדר הפתקין ורשות פעלת את התשריך, בטענה  
ויה פעריה ועריטה ווענט ברגשען העטיף.  
השפטים, המשגנה לנויאו למלה, טבנה פטנסטניבט ווילט ווילט  
ער, ווילט את עונתיה של חטבת יאנזאל האונדי ביעון, המשגנה את  
השפט. והווער, טבנה, פטנזה להריעת תלולות והווער להעטט מעד  
תשריך את הווער בפערן דערן.  
לבדות הווער בפערן המאי ערנדייר, קבעה השופטת  
הריבר בעסן דריין, אין החשיך וועט ברגשען הצעיר בזענונג ווועט  
וועט את פערלערן.  
השופטת השופטת כי ריבע פערן צערלערן אוון עליה לא פעלת תשריך פער  
פערן, אם אוון פערן גאנז האומן, צדר כהיריה פטנזה ואוון אלטערן.

14.8.2000 | מעריב

6 תלונות הגיעו בעניין תשדרי הפרסומת למשקה "תפוזינה".  
פרסומת נראית בחורה הבורחת משוטרים הרודפים אחראית בחיפוש אחר בקבוק "תפוזינה". הבחורה מחביאה את בקבוק המשקה בתור מכנסי של בחור הנקרה בדרכה, וכשעורך השוטר חיפוש על גופו הבחור הוא מגלה את ה"בליטה" -  
בקבוק, מהיר אל בחור בהבנה והולך. אז, יכולת הבחורה להוציא את הבקבוק ממכניסי הבחור ולהמשיך בדרכה.

שדולת הנשים בישראל פנתה אף היא לניצב התלונות בטענה, כי הפרסומת "שוברת את השיא" בטעמה הרע ואף גובלת בפורנוגרפיה.

הפרסומת, לטענותם, משווקת מסר מיני אלים שלפיו כשלגבר יש חשך מיני גם המשטרה לא תעוצר אותו! על פי שדולת הנשים, גם ערך דמוקרטי חשוב כחופש הביטוי ידחה חד משמעות. במקרה זה של פגיעה ב齊ורו כלו ובעיקר ב齊ורו הנשים. הרשות השנייה מצאה אף היא טעם לפגם בפרסומת והחליטה לפסל אותה לשידור. אולם החברה המפרסמת לא קיבלה את החלטת הרשות והחליטה לפנות לבג"ץ. על פי פסק הדין שהוצאה בג"ץ בעתריה זו, לדברי השופטת דורנה: "השאלה המתעוררת נוגעת לגבולות חופש הביטוי, כאשר בקידרו של ביטוי געשה

שימוש ביצוג או ברמיזה מינימן על מנת לקדם מטרה מסחרית". ההחלטה של הרשות השנייה לפסול את התשדרי התבבשה על הסמכות הקבועה לה בחוק (סעיף 88(2)) לפסול תשדרי פרסום הפוגעים ברגשות. אולם החלטה זו פוגעת בחופש הביטוי של העוטרת, ועל כן השאלה המתווררת היא, אם החלטה זו מקיימת את האיזון הרاء בין ההגנה על חופש הביטוי המסחרי לבין האינטרס למונע פגיעה ברגשות הציבור ובטעם הטוב. בכלל, צוין בפסק הדין, ניתן יהיה לפסול תשדרי פרסום רק אם הוא פוגע ברגשות הציבור לאור הקונצנזוס הרחב המקובל בחברה בישראל. על רקע זה הסיק בג"ץ שריםוז מינו - להבדיל מיצוג מפורש של יחסינו מינו מהוות לכשלעצמם פגיעה ברגשות הציבור בעוצמה המספקת לפסילתו, אלא הדבר תלוי בנסיבותו של הרימוז. במקורה הנדון, למרות הווולגריות שברימוז המינוי שבתשדרי (כדברי בג"ץ), אין התשדרי פוגע ברגשות הציבור בעוצמה המצדיקה את פסילתו וזאת לאחר השמטה קטע ה"חיפוש במכווני הבוחר".

לאור ההחלטה בג"ץ, הוחזר התשדרי המזוכר לשידור.

## סוף של "עכבר העיר"

בפרסומת לעיתון "עכבר העיר" מופיעה אחوت רחמניה המبشرת לחולה שנותר לו שבועיים לחיות, "אבל החדשנות הטובות" אומרת האחوت, "הן שנפלת על אלה שבוע" - וזאת על פי עיתון "עכבר העיר".

מספר תלונות התקבלו בלשכת הנציב בעקבות תשדריר זה. אחת המתלוננות תיארה במכtabה את הפגיעה שחחה מהפרסומת, הייתה שאימה הייתה חוליה סופנית: "כאב לי לראות שישנם אנשים שבשבילם זה עניין מצחיק, בשביל אחרים זהוי מציאות", כתבה המתלוננת. מתלוננת אחרת כתבה, כי בתור אשתו של אדם חוליה, היא נחרדה והזעירה לראות את התשדריר.

התלונות הועברו לזכינים ו לרשות השנייה לקבלת תגובתם. טענת הזכינים והפרסום הייתה, כי לא הייתה כל כוונה לפגוע באנשים חולים אלא שמדובר בהומור שחור וכי בתשדריר לא מתקיימים המבחןים המשפטיים המצדיקים פסילה של התשדריר.

לאחר דיון שערכה בנושא, לא מצאה הרשות השנייה, כי התשדריר עומד בנגדו לכללי הרשות, ואף הוסיפה כי להחלטה זו סיעה הידייה כי התשדריר עמד לרודת משידור ימים ספורים אח"כ. יחד עם זאת צינה הרשות, כי היא ערלה לרגשות הציבור בנושא זה ולכן הנחתה את הזכינים לשוב ולהתיעץ אליה אם יבקשו לשוב ולשדר את התשדריר.

הנציב מצא את התלונות צודקיות בחלוקת והביא לידיעת המתלוננים, כי התשדריר הורד משידור. עמדות הזכינים והרשויות הועברו גם הם לעיון של המתלוננים.

גט

מתולונת פונתה אל הנציג בבקשתה להוציא משידור את התשדרירים של נט"ל שבhem נראות תമונות מפיגועים. התשדריר, כך טענה המתלוננת, מעורר חרדה מיותרת אצל הצופים.

מכתבה העבר לודיעת הזכינים המשדרים. כל הזכינים ביקשו לצין, כי התשדרים משודרים חלק מפעולותם למען ארגונים ועמותות שונים בעלי מסר חברותי ולא תמורה. מטרת התשדרים היא לפרסם את המרכז לטיש נפשי וחברתי לפגיעה טראומה על רקע לאומי מתוך רצון לסייע לנפגעים.

"שידורי קשת" אף העבירו לנכיב מכתב תודה שהעיבר מנכ"ל נט"ל, ובו ציון, כי הקרןת התשדריר סיעה לחلك גודל מאזרחי המדינה להתמודד עם המזוקות והחרdotות שפקדו אותם והביאה למאות פניות מאנשים שהתקשרו לכאן הפתוח של נט"ל.

הנציג קיבל את עדות הזכינים והתגבות העברו לעונה של המתלוננת.

## פלאפון צ'יאט, או גנווער של גיוס

אל גדול של תלונות התקבל בעקבות הפרסומת ל-"פלאפון צ'אט", שבה נראים שני בני נוער המדברים זה אל זה בצורה גסה וובטה. 26 (!) מטלוננים התיחסו במכותיהם לרמתו הנמוכה של התשדריר ולמסרים שהוא מעביר. מטלוננתacha כתבה, כי התשדריר מציג דוגמא להתנהגות לא חינוכית והוסיפה כי דווקא השנה בחר משרד החינוך להתייחס לנושא "הזכות לבבود והחובה לכבד". מטלון אחר טען, כי הפרסומת, המכוננת לבני נוער, מודרגרת את רמת התרבות שלנו ומציפה אותה במסרים גסוי רוח.

בעקבות התלונות ביקש הנציב את חוות דעתה של ראש אגף פרסום, סקרים ומידע בראשות השנהיה.

במלונות לדיינית במפרץ  
ולהוריו משידור. יחד עם זאת, חלק מ מבחנו הציבורי של התשדר, והעברו  
אך על פי שחקון סרות טעם, אין מקום מן הבחינה החוקית, לפטול את התשדר  
אולום את האמירות בתשדרים יש לבחון בהקשר שבו הן נאמרות ובמרקחה זהה,  
כדי לעודן את תכונם ואף הנחתה להשמי קטעי טקסט מסוימים מהתשדרים.  
מן>tag>מן התגובה עליה, כי הרשות השנייה, במסגרת הילך בדיקת התשדרים, פעלת

היות שבבדיקה לא נמצא, כי התרשיד עבר על כלל כלשהו מכללי האתיקה בפרשנויות טופלו התלונות לגוף והטיפול בהן הסתעימ.

## שוקולד פורה

3 תלונות התקבלו בלשכת הנציב בעניין הפרסומת לשוקולד של "עלית", המתארת אדם העומד לקפוץ מבניין ולהתאבד כשלפתע מגיח אדם נוספת מן הבניין לשכunu שלא לקפוץ באמצעות שוקולד. אולם בסוף התשדריר הוא נופל מן הבניין בטעות, כשהוא רודף אחרי קביה השוקולד. תשדריר זה, טענו המתלוננים, מביע לזלול בערך חי אדם. אחת המתלוננות הוסיפה: "אם לבת צערה שהتابדה לפני שנים ספורות, איןני מסוגלת להבין איך אפשר להשתמש ברעיון זהה לצורה פרסום". מתلون אחר, אשר פנה גם לחברת "עלית" המפרסמת, סבר, כי המפרסם לא חשב כנראה עליו ועל רבים אחרים המשתייכים למשפחה השכל, אשר יקירותם החליטו לשים קץ לחייהם. הפרסומת זו פוגעת וגורמת צער לרבים, וمسע פרסום להגדלת מכירות של שוקולד לא צריך לבוא על חשבון השקט הנפשי והשלווה של ציבור גדור זה.

תלונות אלה נבדקו עם הזכינים ועם מחלקה הפיקוח על הפרסומות של הרשות השנייה. מן התשובות עולה, כי למורות הרגשות הציבורית הקיימת, לא נמצא במקורה הנדוון הצדקה לפגיעה בחופש הביטוי המ��חרי על ידי פסילתו של התשדריר. הרשות השנייה צינה, כי עוד כשההפרסם הגיש את התשדריר לאישור, היא הביעה דעתה, כי יש לנקט זהירות רבה באופן הצגת הנושא על מנת להימנע מפגיעה ברגשות הציבור. אולם מן הבדיקה החוקית ולאחר עמדת בג"ץ שלפיה התערבות של רשות מפקחת מוצדקת רק אם יש פגיעה חמורה וקשה ביותר ברוב הצופים, לא מצאה הרשות, כי יש מקום להתערב. יחד עם זאת, התלונות הועברו גם לידיות המפרסם והרשות המליצה בפני המתלוננים, לפנות ישירות לחברת "עלית" ולהביא לידיותה את עמדתם. להמלצה זו ה策רף גם הנציג.

## ריבוי פרסומות

עשרים ושתיים תלונות התקבלו בשנת 2000 על ריבוי פרסומות, שהן כ- 3% מכלל התלונות (בהתוואה ל- 14 תלונות שהתקבלו בשנת 1999 שהו 4% מכלל התלונות).

לקטגוריה זו שייכות תלונות על כמות הפרסומות המשודרות במשך התכניות. רוב המתלוננים טוענו, כי הכמות הגדולה של הפרסומות המשודרות בערוץ 2 פוגמת בהנאתם.

הנציב כתב למתלוננים, כי חוק הרשות השנייה קובע את המכסות המקסימליות של הפרסומות שמורות לשדר, והרשויות אכן מפקחת על זכייני ערוץ 2 ומקפidea על עמידתם במכסה זו. עוד ציין הנציב לפני המתלוננים, כי יש לזכור שציבור הצופים אינם נדרש לשלם אגרה או כל תשלום אחר בעבר צפיה בערוץ 2 והפרסומות, הן מאפשרות זאת וממננות את הפיקת התכניות השונות.

## קטיעת תוכניות וסרטים על ידי מקבץ פרסומת

בשנה זו הגיעו 4 תלונות שמהו על שיבוץ מקבץ פרסום בתזמון הקוטעים את רצף התכנית או הסרט. יש לציין, כי בתשובות למתלוננים הודיע הנציב על כוונת הרשות לעורר שינויים בכללי שיבוץ הפרסומות, שינויים שאמורים להקל על הצופים.

## דוגמאות לתלונות בנושא קטיעת תוכניות וסרטים על ידי מקבץ פרסומות

### פנום

מתلون טען, כי במהלך הקרנת הסרט "פנום" ביום שישי הערב, קטע מקבץ פרסומות "חצוף במילוי" את הרגע המרגש ביותר הסרט ובכך "הרס" את החוויה שבחפיה. עוד, טוענתו, שובצו מקבץ הפרסומת במרוחך זמן קצרים מדי.

פניטו הועברה הן לtgtובות הזכין המשדר "טלעד" והן למחלקת הפיקוח על הפרסומות ברשות השניה. מן התtgtובות עלה, כי במשר הסרט לא נמצא כל חריגות במרוחים ובמכסות של מקבצי הפרסומות והשידור געשה על פי כללי שיבוץ הפרסומות.

יחד עם זאת, בבקשת הרשות לצ"נ, כי קיימת מודעות לכך ששידור פרסומות במשר סרטי קולנוע עלול להפריע לצפייה, ולכן עומדת הרשות לבצע שינויים בכללי השיבוץ בתקווה, כי הללו יקלו את הצפייה. התלונה אמונה נמצאה בلتוי מוצדקת, אך הכוונה לבצע שינויים בכללי שיבוץ הפרסומות הועברה לידיעת המתلون.

**פָרָה הַיִם**

# תְּלֻוֹוֹת בָּזְעֵי שִׁירָוֹן גְּרִימָנוֹיִם



# תלונות בעניין שידור קדימונים

בשנת 2000 הגיעו שתיים-עשרה תלונות, שעניין קדימונים (פרומואים), שהן כ-2% מכלל התלונות.

לקטגוריה זו שייכות תלונות המופנות נגד תוכנים של קדימונים (ובهم גסויות, אלומות או אינפורמציה מטעה בעניין ה恬כית שאותה הם מקדמים) וכן נגד שידורים של קדימונים לתכניות המיועדות למבוגרים בלבד בשעות שבן צופים בטלוויזיה ילדים ובני נוער.

## דוגמאות לתלונות בנושא קדימונים

### זינזאנה

בעקבות שידורי קדימון לסדרה "זינזאנה", התקבלה פניה של פסיכולוג קליני, שטען לפני הנציב, כי שידור קדימונים בעלי תוכן אלים או מיini במשמעות תכניות לילדים או לכל המשפחה, מעוררת בילד פחדים מיוחדים או לעיתים סקרנות להסביר מהם המראות שלהם היו עדים בקדימון ואף רצון לצפות בתכניות המיועדות למבוגרים. ילדים, כך טען המתalonן, אינם צריכים להיחשף לתכנים מזעדיים בקדימונים המשודרים בשעות צפיה המיועדות לילדים.

تلונתו הועברה לעיון ולתגובהו של מנכ"ל הרשות השנייה. בمقתו למנכ"ל ציין הנציב, כי תופעה זו של חSHIPת ילדים לתוכנים אלימים באמצעות "התגנבות" קדימונים לשעות צפיה המיועדות לילדים, אינה תופעה חדשה והיא הוגדרה והובאה לידיעת הרשות השנייה ומוועצתה על ידי הנציב מספר פעמים בעבר – אם באמצעות מסמכים שונים ואם באמצעות דוחות שנתיים. הנציב סבר, כי על הרשות להבהיר לאכינאים את הצורך והחובה להימנע מטופעה זו ולהפסיקה ככל. בעקבות החלטה של מוועצת הרשות השנייה בנושא, שלחה הרשות הנחיה לכל הזכינים הקבועת, כי "לא ישובצו קדימונים לתוכניות למבוגרים (המודרניות בכללים כתכניות המתאימות בעיקר למי שגילו למעלה מ- 16 שנים) בשעות שידור אשר עפ"י הכללים מיועדות גם, ובין היתר, לצפיה של ילדים. כמו כן לא ישובצו קדימונים כאלה בעת שידורי הטלוויזיה החינוכית". הרשות הביעה את

תקוותה, כי הנחיות אלה ישיגו את מטרתן כך שקדימונים בעלי תוכן מיני ו/או אלים לא יוצגו שוב על מסך ערוץ 2 בשעות המיעודות לצפיית ילדים. במקורה זה נמצאה התלונה צודקת והעתיקים של החלטה זו יחד עם תגובתו של מנכ"ל הרשות נשלחו אל המתلون.

פָּרָה וְ  
תַּלְוֹוֹת בָּצְוִיּוֹן  
פְּלוֹזָה בְּגַגְגָלָה מְצֻפִּים



## תלונות בעניין פגיעה בהרגלי הציפיה של הצופים

לקטגוריה של פגעה בהרגלי צפיה שייכות תלונות הנוגעות לשינוי או חזה של מועד שידור של תוכניות באופן שפוגע בהרגלים שסיגלו לעצם הצופים לאחר זמן.

זויה קטgorיה חדשה שIOSמה ביוזמת הנציב בפעם הראשונה בשנת 1999 בעקבות העליה במספרן של התלונות בנושא זה (שהודם لكن סוגו בקטgorיה של תלונות כלליות).

אולם השנה התקבלו עשרים וארבע תלונות השייכות לקטgorיה זו שהן כ- 4% מכלל התלונות. זוהי ירידה גבוהה במספר התלונות יחסית לשנה שUberה שבה 21% מכלל התלונות שהתקבלו עניין היה פגעה בהרגלי הצפיה (מדובר בשמוניים ושלוש תלונות).

הבדל נוסף הוא שלא כמו בשנה שUberה, לא הורגשו 'גlim' בהגעת התלונות, ככלומר לא ניתן לאפיין את התלונות על פי נושאים כמו שניתן היה לעשותות בשנת הדוח שUberה. ניתן אולי להסביר זאת בכך, שבמשך שנות 2000 לא החליפו הזכינים את ימי השידור, כך שלא היו שינוים דרמטיים במועד שידור של סדרות אהובות (למעט העברה של יומם שבת מ"שידורי קשת" ל"רשת").

## דוגמאות לתלונות בעניין פגיעה בהרגלי הציפיה של הצופים

### "ראשון בגידור" בימי טיש'

בעקבות הפרטומים שלפיהם עתידה תוכניתו של דודו טופז להיות משודרת בערבי שבת, פנו מספר מתלוננים בבקשת להתחשב בזכופים שומריו המסורת, שלא יוכל עוד ליהנות מתוכניתו.

אחת המ תלונות ספרה, כי היא צופה קבועה בתכנית זו, וכי היא רוצה להמשיך ולהינות מצפיה בה, אולם ההחלטה להעביר את התוכניות ליום שלישי פוגעת בה ובצבע נרחב שאוהב את התוכנית ומעוניין לצפות בה - אולם מטעמי ذات אינן יכול.

הנושא נבדק עם הזכיין המשדר "שידורי קשת", שציין בתשובתו, כי בנית לוח שידורים מבוססת על ידע מוקצועי של צוות מנוסה מתחומים שונים וمتוחשבת, בין היתר, בנעמה בעולם בתחום הטלוויזיה, בסקרים וברגלי צפיה של קהלי עד שונים. יחד עם זאת, קיימים אילוצים רבים ובמקרה זה - העובדה, כי מינואר 2001 תshedר "שידורי קשת" ביום שלישי בלבד וכל התכניות של "שידורי קשת" יישודרו רק ביום אללה. "שידורי קשת" הוסיף, כי גם צופים שאינם שומרי שבת יכולים להנוט מתכניות טובות ואיtocיות, וכי אפשר "לשמר" את התכניות ה טובות לימי חול - יומי שלישי בלבד.

ההסברים הללו הועברו לידיעת המתלוננת, שככבה לניציב שוב וטענה, כי אין היא מקבלת את תשובה "שידורי קשת". לטענתה, אפשר היה להתחשב יותר במצבם שומרי השבת ולא לשדר את תכניתו של דודו טופז דוקא ביום שלישי או אולי לפחות לשדר את התכנית בשידור חוזר ביום חול.

המתלוננת סיימה את מכתבה באומרה כי "אין דבר העומד בפניו רצון!" הניציב השיב למצלוננת, כי ההסבירים שהמציאו הזכיין מקובלים עליו, לאור המגבילות והאלוצים שכופה חלוקתימי השידור בין שלושה זכינאים. יחד עם זאת, העורותיה הנוספות של המתלוננת הועברו לתשומת לבו של הזכיין.

## אוז

שלושה מתלוננים כתבו לניציב ומחו על הורדת הסדרה "אורן" מן המrukע. בתלונותיהם התייחסו הפונים לפרטומים, שלפייהם הזכיין "רשת" אינו מתכוון לחזור ולשדר את הסדרה. המתלוננים טענו, שמדובר בזלזול בצויפים ובשיוך הרגלי צפיה שלהם בסדרה איקוטית ומשובחת. אחד המתלוננים, שסביר, כי הסדרה "אורן" היא הסדרה הטובה ביותר ששודרה בעבר, אף חתם בשם "ראיין אוריליל" - אחת הדמויות בסדרה.

התלונות נבדקו עם הזכיין המשדר "רשת" ומן הבדיקה עלה, כי הפרטומים שלפייהם "רשת" לא תshedר יותר את הסדרה אינם מדויקים. "רשת" שידרה את כל העונות של הסדרה "אורן" עד תוםן. העונה הראשונה אף שודרה בשידור חוזר ולאור בקשות הצופים - הם מתכוונים לשדר בשידור חוזר גם את העונות השנייה והשלישית. "רשת" אף הוסיף, כי בארה"ב מצולמת העונה הרביעית של הסדרה ובכונתה לרכוש את הפרקים החדשניים ולשדרם משך שנת 2002. תשובה "רשת" הועברה לצופים - לש machtam.

**פרק ז'**

# תלויות כללות



# تلונות כלליות

تلונות כלליות הן תלונות שלא ניתן לסתורן לאחת מהקטגוריות הקיימות, או משומש שטרם הוגדרה קטgorיה מתאימה לסוג זה של תלונות, או משומש שמדובר בתלונות, שעניןינו אינו נושא מוגדר אחד. בשנת 2000 הגיעו מעתים שישיים ושתיים (!) תלונות כלליות, שהן כ- 35% מכלל התלונות שהתקבלו בשנה זו. זהה עלייה חדה במיוחד לעומת תלונות שנותר שנותר שהתקבלו בשנת 1999. גם בשנה זו נכללו בקטgorיה הזאת בקשות יהודיות של צופים בעלי מגבלות בעיות שבהן נתקלו צופים לאו דווקא על גבי מסך הטלויזיה ועוד.

## דוגמאות לתלונות כלליות

### **להקת גאגיה**

לקראת סיור ה"לביתרים" ששירד הציגו "טלעד" בערוץ 2 בשיתוף עם אולפני גל"צ, פנו לחברת ההפקה להקת "גאגיה" בבקשתה שהלהקה תתנדב להופיע במשדר. חברי הלהקה הסכימו להתנדב למען ליבי' ללא כל תמורת כספית וב换取ם היחידה, כפי שציינה מנהלת הלהקה, הייתה התהווות מצד ההפקה לשמר על הופעה מכובדת של הלהקה. כשהגיעו חברי הלהקה לאולפן השידור, נאמר להם כי השיר שלהם, יחתום את המשדר והבטיחו להם שהשיר יושמע עד סוףו, וכי כתוביות הסיום לא ישודרו בזמן שירם. אולם לא כך היה בפועל. מספר דקות לפני תום המשדר, הציג המנחה את להקת "גאגיה" תוך ציון שם שיר לא נכון, אולם עוד לפני שהתחילה לשיר, הקריאה המנחה השניה רישימת תודות לכל הגורמים שהשתתפו במשדר - חוץ מללהקת "גאגיה". למרות זאת, הסכימה הלהקה לעלות ולשיר - אולם תוך מספר שניות הקטינו את גודל התמונה של הלהקה ועל המספר הקריאו תമונות של חיילים מוסרים ד"שים. מנהלת הלהקה טענה במכבתה, כי חברי להקת "גאגיה" עברו חוויה קשה ביותר עת באו עם כל הרצון הטוב לתת מעצם ולהתנדב וקיבלו בתמורה יחס מזולז ומשפיל וכי נגרם להקה נזק גדול.

חברת "טלעד" טענה בתשובתה, כי אכן הובטח להקת "גאגיה" ע"י מפיקי המשדר שהשיר שיושר לא יקטע וهم התכוונו למלא את הבטחתם. אולם בעקבות טעות

אנוש של איש הקול בಗלאץ, קرتה תקללה בשידור החי, שבגללה נאלצו המפיקים לקבל החלטה לסייע באחת את השידור, לפני הזמן המתוכנן. לא הייתה זו כמובן החלטה שנעשתה מזיד או מתוך כוונה רעה. בכל מקרה, התנצלה "טעלעד" בפני הלהקה.

אולם הלהקה לא קיבלה את הסבירי הצעין וטענה, כי לא הייתה בהם התייחסות לאירועים נוספים שקרו במהלך המשדר, שהפכו אף הם את ההבטחה אשר קיבלו, וכי ההתנצלות לא הקלה על עוגמת הנפש.

הנציב מצא את התלונה מוצדקת וצין, כי אין חולק על כך, כי הבטחות הניטנות לאמינים בטרם שידור יש לקיים וכי הוא רוצה לפחות שahnוגעים בדבר אכן יפנימו את המסקנות המתבקשות מן המקירה למען לא תתבצע בעתיד כל פגיעה בלהקות ואמניהם אשר הסכימו להתנדב מכל הלב ולנדב מזמן וממרצם למען מטרות חשובות.

## זוכלים

בתכנית "סוגרים מיליוןום" ששודרה ב- 31.12.99, הזמין המנחה אמנון לוי את כל ילדי 1 בינוואר להגיע לאולפן ולהשתתף בהגרלת פרסים. מתלון כתב לנציב, כי מיד כששמע את הזמנה הוא יצא לפיוון האולפן של התכנית, אולם כשהגיע גילה כי עשרות אנשים, ילדי 1 בינוואר, ממתיינים מחוץ לבניין כשאנשי אבטחה מונעים את כניסה לבניין. גם עם התקרב ממועד ההגרלה, לא נמצא אף אדם מטעם התכנית יצאת לקהל ולהסביר מה מתרחש. רק מאוחר יותר הוצגו להם מספרי הcreditsים הזוכים - דבר שלא היה רלוונטי לקהל שעמד בחוץ כל הזמן. המתلون הוסיף, כי המנחה לא אמר, כי רק מספר מסויים של אנשים שיגיעו ראשונים יתקבלו ולא הציג מגבלות מסווג זה - אלא בהזמנה נאמר שיתקבל כל מי שיגיע עד חצota. האירוע שהתרחש, כך לטענת המתلون, היה מבזה, משפיל וمبיש וגרם אכזבה ומורת רוח רבה לכל אותם האנשים, שהגיעו לאולפן מכל רחבי הארץ במיוחד מיוחד זה.

תלונתו נבדקה עם הצעין המשדר "טעלעד" וכן עם חברת ההפקה ומנהלה התכנית. מערכת התכנית שלחה למצלון (כמו גם למספר פונים נוספים לטעלעד) מכתב אישי בכתב שי כספי וכן הזמנה להשתתף באחת מהתכניות הבאות בקהל. במכتب התנצל אמנון לוי לפני המתلون על עוגמת הנפש שנגרמה לו והסביר, כי היענות להזמנה הייתה מעלה ומעבר למצופה ובהתאם לדרישת המשטרה הם נאלצו לעצור את ההרשמה לפני המועד שנקבע לכך. הנציב מצא את התלונה מוצדקת.

## תשדר נציג תלונות

תשדר נציג התלונות שעה לשידור באוגוסט 2000 גירר אחורי גל גדול של תלונות, בנושאים שונים. אולם מספר פונים התייחסו לעובדה, כי בכתובות הסיום מופיעים הפרטים המסבירים כיצד לפנות לנציג, באוטיות קטנות מדי ולמשך זמן קצר מדי. אחד המתלוננים אף טען, כי עליה החשש כאילו הדבר נעשה בכוונה תחילה, כדי שהצופים לא יוכלו לקרוא-caretוי ולהגשים תלונות והצעות.

הנציג סבר אף הוא, כי האוטיות קטנות מדי וארוך החשיפה של הפרטים אינם ארוך די ואני לאפשר לרבים מן הצופים שהות מספקת לקליטת המידע.

התלונות נבדקו עם דוברת הרשות השנייה, האחראית על הפיקת התשדר שצינה, כי נושא חשיפת כתובות הרשות עליה לדין בעת הפיקת התשדר. הנחיה הרשות הייתה, כי יש להוכיח את הכתובת במשך זמן ארוך ככל שניתן, בנסיבות העניין. מכח הנחיה זו נקבע אורך החשיפה ל- 5 דקות, זמן שהיה לאחר יחסית למדיום הטלוויזיוני. יחד עם זאת, כדי לענות על צרכי הצופים המעניים שבכל זאת התקשו בקהלית הפרטים בזמן זה - הוחלט לשדר את התשדר בתדרות גבוהה ולמשך זמן שהוא ארוך בהרבה מהנהוג, זאת כדי לחשוף את הצופים לתשדר ולמידע הרלוונטי.

הנציג פנה להנהלת הרשות בבקשת שתבחן את האפשרות להאריך את זמן הקורת שקופה הסיום של התשדר, אולם קיבל את עמדת הרשות שלפיה תפקידו העיקרי של התשדר הוא ליצור מודעות בקרב ציבור הצופים לעצם קיומו של מוסד נציג תלונות הציבור ברשות השנייה - בכר אכן הצליח התשדר!

## AIRIS KOL - רק בישראל

מתלוננת מתחה לפני הנציג על כך, שבתקנית "רק בישראל" הראו קטע בששתתפותה מתוך התקנית של AIRIS Kol, שבה התארחה תוך שם לועגים לה. לטענתה, היא הסכימה להשתתף בתקנית של AIRIS Kol מתוך תקווה זהה עוזר לה לפתור את הבעיה שיש לה בבית, אולם בעקבות שידור הקטע ב"רק בישראל" ולעגם של המנהים, מצבאה הידדר והבעיות שהיו לה החמירו בשל השידור.

מכتبת הועבר לאכין המשדר "שידורי קשת" וממנו למערכת התקנית "רק בישראל". מתגובה מערכת התקנית עלה, כי בתקנית "רק בישראל" משודרים

קטעים ששודרו בתכניות טלוויזיה שונות. כל הקטעים משודרים רק לאחר קבלת אישור מהגוף המחזיק בזכויות. במקורה האמור, "רשות" נתנה את האישור לשידור הקטע מתוך תכניתה של אריס קול ללא עריכה והקטע שודר, כפי ששודר בתכנית המקורית. נושא זה נבדק גם על בסיס "יעוץ משפטי", אולם לא נמצא, כי במקרה זה חריג הזכין והפר כל כלשהו מחייב הרשות השנייה. תגבות הזכין הועבירה למతלוננט בצוירף התנצלות ממערך התכניות.

## מי רוצה להיות מיליארדר

מתלון טען, כי באחת התכניות של "מי רוצה להיות מיליונר", הוצגה לצופים בבית השאלת: "מייהי הדמות האדומה בתכנית הטלטאביז?" היה שואן ידע את התשובה, הוא ניסה להתקשר למערכת הטלمسר של התכנית. אולם להפתעתו לא ניתנה לו אפשרות לענות את תשובתו והשיחה נזנחה. כך קרה גם לאחיו שניסה לענות על אותה שאלת. לפיכך, ביקש המתלון להשעות את חלוקת הפרס על שאלה זו ולבדוק את הבעה, כיוון שיכל להיות שהוא הפותר הראשון.

מכתבו נבדק עם הזכין המשדר "רשות" ומן הבדיקה עלה, כי מערכת הטלمسר לחידת הצופים בבית נסגרת ברגע שמסתיימים זמן שידור הפרסומות וaina מאפשרת הקלהת תשובה מרגע זה. יתרון כי כך קרה למתלון. בכל מקרה, מאחר ששחק הבית אינו כורע בתשלום כלשהו, אין אפשרות לבדוק מה קרה בכל שיחה וזאת בגין מערכת הממוחשבת הבודנת מתודות לתכניות בתשלום.

עדמת הזכין הועבירה לידיות המתלון ומכוון שהיתה מקובלת על הנציג, נסגר תיק התלונה.

## הקלות לחירשים

3 מתלוננים פנו לנציג בעקבות שידור הסדרה "דינוזאורים" בבקשת להוספה כתוביות לטובת ציבור כבדי השמייה והחרישים. התכנית שודרה על ידי "שידורי קשת" בלוי דיבוב לעברית, כך שחרישים וכבדי שמייה לא יכולו ליהנות ממנה. אחת המתלוננות סיפרה במכtabה, שכלי התקשרות העיקריים של ציבור גדול זה הם ויזואלים, ולכן הטלוויזיה היא מכשיר בעל ערך עבורם. لكن החלטה לדרב את התכנית "דינוזאורים" במקום להוסיף כתוביות או תרגום הייתה מאכזבתם בעברם.

התלונות הועברו לתגובה הצעין, במקתבו הסביר הצעין, כי על פי כתוב הצעין עומדות לפניי שתי אפשרויות לתרגום תכניות שאין בעברית: תרגום באמצעות כתוביות - שהיא האפשרות השכיחה יותר, או דיבוב על ידי קרייניות - שהיא אפשרות נדירה יותר.

לכל אחת מהאפשרויות יתרונות וחסרונות ובמקרה זה מצאו "שידורי קשת", כי קריינות בעברית תוכל לקרב את התכנית לצופים דוברי עברית, בלבד לאו העובדה, כי מדובר בתכנית דוקומנטרית מתחום הטבע/מדע, שנחשבתקשה לעובדה ל"עיכול". קריינות היא גם אפשרות עדיפה מבחריתם של ציבורים אחרים יותר בקריה (ילדים, קשישים, עולים חדשים). יחד עם זאת ולאור הפניות, הנמסר משידורי קשת, כי הבקשה לתוספת כתוביות לדירה תישקל לבקשת השידור החוזה. הודעה זו הועברה למתלוננים.

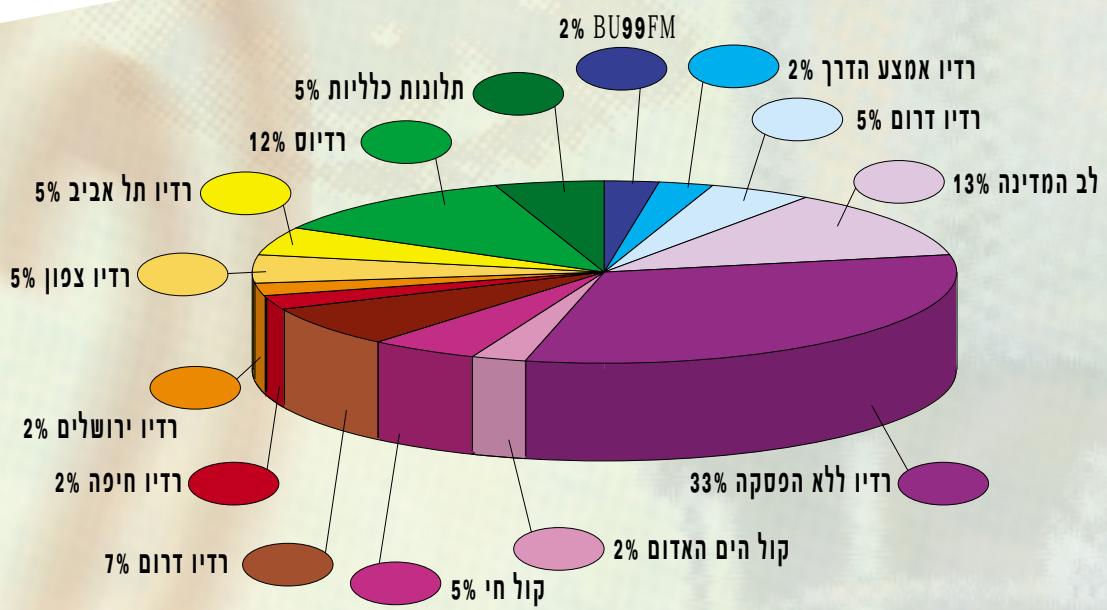
הנציב ביקש לציין לפניי המתלוננים, כי הוא פועל הרבה כדי לאפשר לציבור כבדי השמיעה בישראל להנות משידורי ערוץ 2 ובכלל זה תכניות כגון "דינוזאורים" כמו גם מהדורות חדשות ותכניות אקטואליה.

פרק ח' 

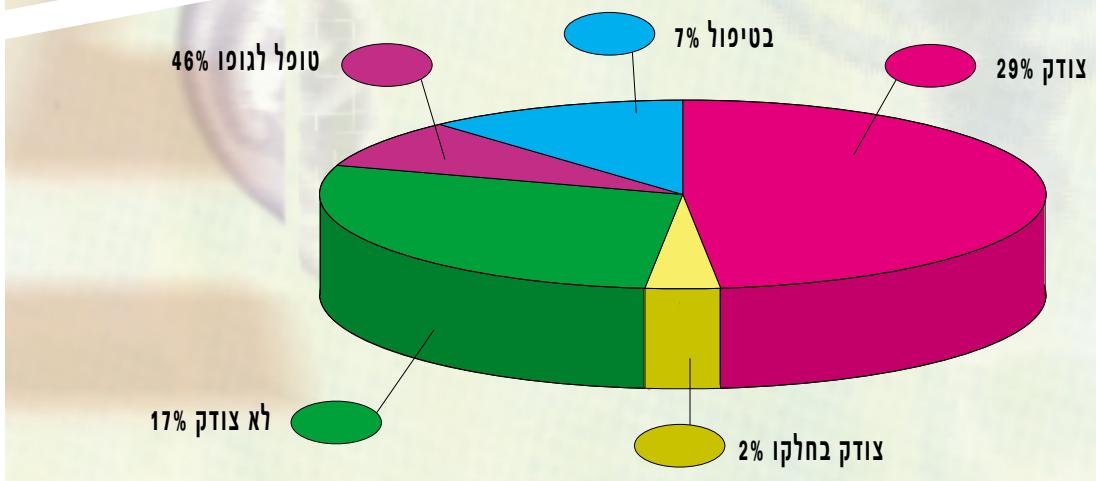
# הלוויות אל תחנות גרזין גזיזות



התפלגות הتلונות בתחום הרדיו ליפוי זכיריים (באהזויים)



התפלגות גתלוות בתחום הרדי לוי הכרעה (באותו איזו)



---

# תלונות על תחנות הרדיו האזוריות

בשנת 2000 התקבלו בלשכת הנציב ארבעים ואחת תלונות נגד תחנות הרדיו האזוריות.

למרות הعليיה המתוונה השנה, כבשנים קודמות, מספר זה נמוך מאוד בהשוואה למספר התלונות שהתקבלו בתחום הטלוויזיה, ובבדיקות הקודמים ציינו הסיבות לכך. אחת הסיבות, היא שהציבור מתיחס לרדיו האזורי כרדיו קהילתי, אולי אף משפחתי, ולכן יש למאזינים נגישות גבוהה, המאפשרת לו להפנות תלונות באופן ישיר לתחנת הרדיו. סיבה נוספת עשויה להיות, פרסום מוגבל של תדרי הנציב, שעדין לא הצליח לצור אצל המאזינים מודעות מספקת לקשר שבין תחנות הרדיו האזוריות לבין נציג תחנות הציבור ברשות השנייה (באוגוסט השנה השקיעה הנהלת הרשות, בהמלצת המועצה, משאבים והפיקה תשדים לרדיו ולטלוויזיה וקידמה על ידי כך את פרסום הנושא ויצרה מודעות אלו).

בדומה לשנים קודמות, תלונות רבות התייחסו לשפת רדיו ירושה, גסה, בוטה, ופוגעת בטעם הטוב. השיא היה השימוש ב"רדיויס", ששידר קיום ייחסי בין בני זוג בשידור חי. אף הנציב, כבשנים קודמות, סבר כי אמונם תחנות הרדיו האזוריות מעידות על שינוי במצבות התקשורתיות החדשה, הנונטנת חופש ביטוי מרבי לשדרים ולמאזינים, המדברים בשפת רדיו ישרה ובלתי מעונבת. יחד עם זאת, הוא חש, כי במקרים אחדים חרגו התחנות מגבולות הטעם הטוב, והשתמשו בשידור, בשפה ירושה שאינה ראוי לשידור. בתחום זה, כדי להסביר את תשומת לבן של הרשות השנייה ומוסצתה ושל תחנות הרדיו לסוגיה זו - פעל הנציב רבות במשך שנתיים 2000. ועדת הרדיו של המועצה והנהלת הרשות נתנו דעתם השנה לסוג זה של תכניות וחילקו, אף ירדו משידור.

## דוגמאות לTELONOT על תחנות הרדיי האזריות

### שיטות כחלחולות

מספר תלונות התקבלו בשנת 2000 בנוגע לתקניות הסקס ששודרו הן ב"רדיו ללא הפסקה" והן ב"רדיוס".

את המ תלונות, כתבה לנכיב כי התקנית "השעה הכהחללה" המשודרת ב"רדיו ללא הפסקה", אינה עומדת בשום מועד של שידור לגיטימי, פוגעת במאזינים מכל שכבת גיל ומעבירה بصورة חוטאת את כל הרע, המכער והדוחה שתכנית רדיו בישראל רק יכולה. במצ�ה פירטה המתלוננת ותיארה את הנושאים שנידונו באחת התקניות של "השעה הכהחללה": החל מנשים צעירות המחפשות בני זוג ולשם כך נדרשות לתאר את משקלן, מבנה גופן, צורת האף, הפה, צבע השער וגודל החזה, דרך אישה שביקשה לרجل יומם הולדתו של בעליה למצוא בחורה שתסתכם לעשות מין אנאלי עם בעליה, וכליה בשידור רחשים של בני זוג, המקיים יחסין מין על חוף הים, לאוזני מאזינים נדהמים....

התלונה העבירה אל מנהל התחינה, שטען, כי התקנית משודרת במתוכנותה כבר לעללה משנה וזוכה להצלחה רבה. אולם הנכיב סבר, כי תשובה זו אינה מקובלת ואף בלתי רלוונטית ודוחה אותה.

הוא העביר את הנושא לטיפול מועצת הרשות אשר קיבלה החלטה באמצעות ועדת הרדיו שלה, כדלקמן:

"הועודה מבעה דאגתה והסתייגותה העמוקה, לאור התקנים המינניים הבוטים וחחריגים ששודרו במסגרת התקנית "השעה הכהחללה". בהמשך لكن הוועדה ממליצה כי תחום הרדיו יעקב אחר התקנית בשלושת החודשים הקרובים ובמקביל יבחן אופי התקנית בצוותא על ידי מנכ"ל התחינה וסמכ"ל רדיו. הנהלת הרשות תגשים המלצותיה למועדזה בסיום תקופה זו".

הנכיב העביר החלטה זו לידיית המתלוננת והוסיף, כי הוא מאמין ומקווה, שהחלטה זו אכן תביא לשינוי עמדת התחינה באשר לתקנים הבלתי הולמים המשודרים במסגרת התקנית.  
יש לציין, כי נכון להיום, התקנית אינה משודרת עוד.

## טומי לפיד כנגד "רדיו קול חי"

ח"כ יוסוף (טומי) לפיד פנה בתלונה אל הנציב, שלפיה במסגרת התכנית "על הבוקר" המשודרת ב"רדיו קול חי", הتبטאה אחת המاذנות שעלתה לשידור באורח מחפיר הרואין לכל גינוי בנוגע למגש התלונה וכן נאמר: "עכשווי אתה שמעת פוליטיקה עם טומי לפיד, עם כולן. מהiac; מטומי לפיד, הלוואי הוא נשאר באושוויז" ואילו המנחה אמר בתגובה: "או, זו כן" בלי שהתייחס באופן ראוי לדברי הנאה. מר לפיד ציין, כי בהתבטאות זו יש ממש פגיעה קשה וכוכבת ברגשותיו.

התלונה נבדקה עם תחנת "רדיו קול חי", שהודתה בתגובה, כי דברי הנאה אכן ראויים לכל גינוי, אף שנאמרו על ידי מאזינה שהיא עצמה ניצולות שואה, ואף אישרה כי לא ניתנה תגובה הולמת מצד השדרן ועל כן הוא ננזף ונקנס "למען יראו ויראו". בתשובה צורף מכתב התנצלות של השדר למתلون.

הנציב ביקש לבדוק את התלונה גם אצל סמנכ"ל לענייני רדיו ברשות השנייה, שלאחר בחינה של העניין, מסרה לנציב, כי מלכתחילה היה ראוי לטפל בנושא בהליך הפרות המוסור בידייה של הרשות. אולם לאחר שתגובה התחנה והמגיש מעידים, כי הופקו הלקחים בתחנה, על כן בשלב זהה, מצאה הרשות לנכון להסתפק בהליכים שננקטו.

הנציב מצא את התלונה מוצדקת והעביר את ממצאי הבדיקה לידיעת המתalon ולתגובהו, אם ימצא לנכון. במקביל המליץ הנציב לפני התחנה להתנצל בשידור על המקהלה ובימים אלה ממש נמשך הטיפול בדרישת הנציב להתנצלות בשידור.

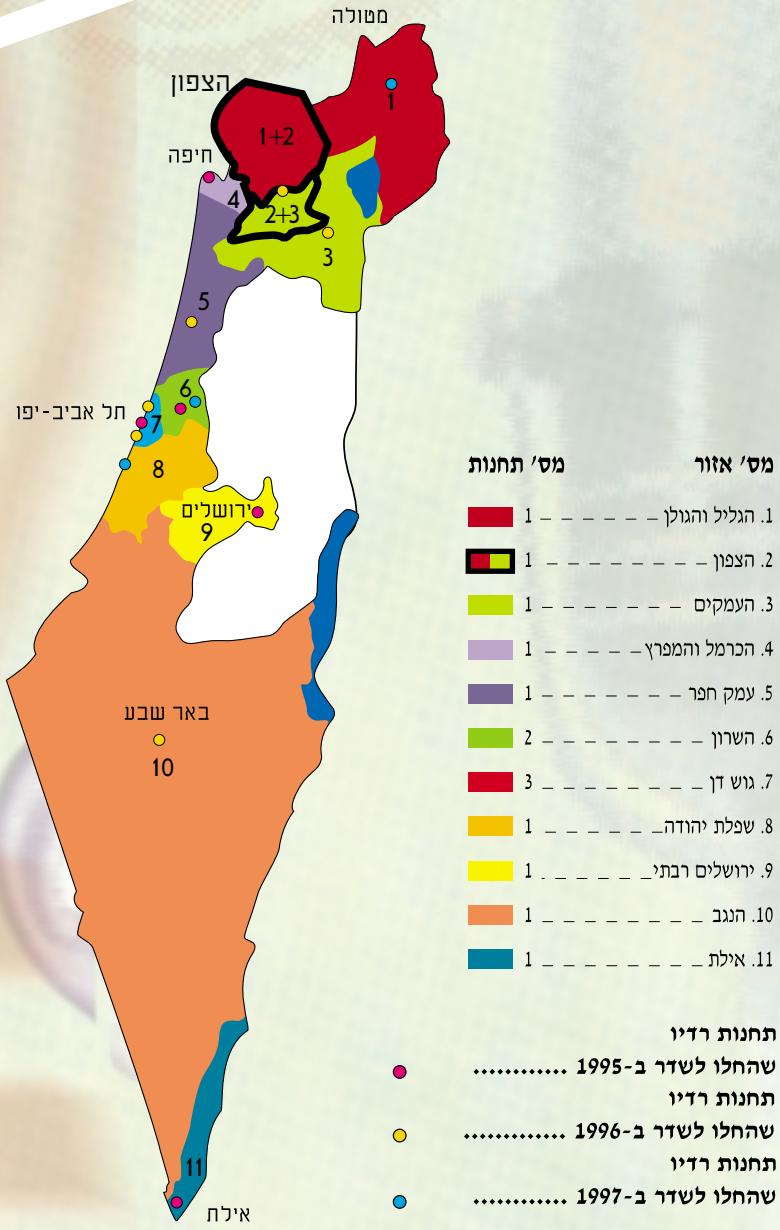
## רדיו אזרוי נספ לתושבי הדרום

מתلون תושב באර שבע ומאזור רדיו מושבע לדברי, הפנה לנציב שאלת: מדוע אין באזורי הדרום זיכיון לתחנת רדיו אזריות נוספת, כשל פי סקרים מאזינים בכל יום כ- 270,000 איש לרדי אזרוי. המתلون טען, כי באזורי המרכז משדרות 5 תחנות רדיו אזריות ואילו באזורי הנגב הגדול, יש רק רדיו אחד "רדיו דרום". דבר המאפשר לו לנהוג כמנופול.

שאלתו נבדקה עם הסמנכ"ל לענייני רדיו ברשות השנייה, שמסרה בתגובה, כי לצורך קביעת אזרוי הזיכיון ומספר התחנות בכל אזור, נעשתה הערכה באשר למספר התחנות שאוthon יכול לקיים כל אזור (זאת בהתחשב בגודל האוכלוסייה באזורי, מצב סוציא-כלכלי של התושבים, אופיים של בתיה העסק ומערכות הכלכלי ויכון). גודל אוכלוסיית אזור הדרום הוערך בכ- 300,000 תושבים, לעומת 2 מיליון תושבים במרכז הארץ. זאת ועוד, על פי משרד התקשורות, קיימים מחסום חמור בתדרי שידור בישראל, כך שלא ניתן להוציא כו�ם מכרים נוספים.

תשובה זו הועברה על דעת הנציב לידיעת המתalon.

# הപצת שיזורי תחנות רדיו האיזוריות



אלן ריבר



## סוף דבר

בשנת 2000 חלה עלייה משמעותית ביותר במספר התלונות שהתקבלו בלשכת הנציב. העליות החודות ביותר נרשמו בקטgorיה העוסקת בתוכן התכניות (עליה של כ- 100%), בקטgorיה העוסקת בתוכן הפרסומות (עליה של כ- 120%) ובתלונות העוסקות בנושאים כלליים (עליה של כ- 340%). כ- 2/3 מהתלונות הגיעו ברבע האחרון של השנה, לעומת עד סוף דצמבר 2000 התקבלו 251 תלונות, ואילו מחודש אוגוסט ועד סוף דצמבר 2000 התקבלו 452 תלונות. עליה חזה זו ניתן לזקוף בראש ובראשונה, כפי שצוין מבוא לדוח זה, לתשדר נציג התלונות, ששודר במשך החודשים אוגוסט ודצמבר. למורות העלייה המוחלטת במספר התלונות שהתקבלו השנה, דווקא בקטgorיה של פגיעה בהרגלי הצפיה חלה ירידת מספר התלונות שהתקבלו; מ- 83 בשנת 1999 ל- 25 תלונות בשנת 2000. נראה, כי העובדה, שלמעט השידור ביום שבת, לא התחלפו במשך שנת 2000.ימי השידור בין הזכינים, יש בה כדי להסביר חלק מן הירידה במספר התלונות שענין היה פגיעה בהרגלי הצפיה של הצופים. כמו כן יש לזכור, כי כמעט- 30% מהתלונות שהתקבלו בשנת 1999 היו בעניין שינויי שנערכו בשידור הסדרה "היפים והאמיצים".

כאמור, לא כל הנושאים שעמדו במרכז הדוח בשנת 1999 המשיכו להיות נושא ביקורת בתלונות הציבור, אולם חלק מהנושא שעלו בתלונות, שבו ועלו גם בשנת 2000 וגם לסכום, ניתן לומר כדלקמן:

1. המגמה של "התגבותות תכנים למבוגרים" לטור קדימונים המשודרים גם בשעות שידור המיעודות לצפיפות ילדים לבני גוער עדין נמשכת, אף כי מוגמה זו נחלשה בעקבות הערות הנציג ופעולות הרשות אצל הזכינים.
2. בנושא ההקלות לכדי שימוש וחירשים, חל אמן שיפור מסוים (אף כי אינו מספק), אך ניתן לקבוע, כי היום מודיעים יותר הרשות והזכינים לצורך לשפר את התנאים שיסייעו לציבור כדי השימוש וחירשים להונאות משידורי ערוץ 2 ובמיוחד מהחדשנות.
3. בעקבות התלונות הרבות שהגיעו בשנת הדוח הקודמת בעניין ציון יום הזיכרון לרץ יצחק רבין ז"ל, ראוי לציין, כי בשנה זו הייתה התייחסות מלאה ומכובדת לציון יום הזיכרון לר' מ שנרצח- אצל כל הזכינים ששידרו בעבר יום הזיכרון ביום עצמו, והומה, כי אכן הופקו הלקחים הן ברשות והן אצל הזכינים (בדוח לשנת 1999 תואר בהרחבה עניין 1,100 תלונות שהגיעו בשנת 1999 ממכתב שרשות באמצעות האינטרנט).

4. תופעת תכניות הרדיו ה"כחולות" או ה"כחולות" באחדות מתחנות הרדיו האזרחי, התפתחה לקרת סוף שנת 2000, לאחר שננקטו צעדים מעשיים ואף תקיפים יותר הן על ידי מועצת הרשות והן על ידי הנהלת הרשות. צעדים אלה, אפשרו את צמצום התופעה המביבה, לעיתים, בשידורי הרדיו והעלמותו של "הגימיק", שבו נקטו תחנות אחדות כדי למשוך את תשומת לב הציבור לשידוריהם. מתגובהם הרובות של הנציב ושל מועצת הרשות והנהלה ניתן לשדר, כי הפעם, כנראה, הבינו מנהלי התchanנות, כי בכל זאת - לא הכל מותר בשידור ואין תחנות הרדיו האזרחיות משוחררות מן הצורך לנוהג בשידוריהם ריסון מה, כשם שנוהגות התchanנות הארץיות הנטוניות אף הן לפיקוח ציבוררי, והן החלו נוהגות באיפוק כיהה וכנהה לתchanות רדיו הנמצאות בפיקוח ובהשגה ציבוריים.

(ספחו



# חוק הרשות השניה לטלויזיה ולרדיו<sup>התק"נ - 1995</sup>

## פרק ט' – סימן ג': נציב תלונות הציבור

**מינוי נציב תלונות** 114. (א) השר ימנה נציב תלונות שתפקידו לברר תלונות הבאות אליו מקרוב הציבור בנוגע לשידוריים (להלן – נציב התלונות); מינויו של נציב התלונות יהיה לחמש שנים.

(ב) הרשות תשלם לנציב התלונות את משכורתו ואת התשלומים האחרים המגיעים לו לגבי תקופת כהונתו, בשיעור שיקבע השר.

(ג) הודעה על מינויו של נציב התלונות ועל מען משרד תפורסם ברשומות.

**פקיעת כהונה** 115. מינויו של נציב התלונות יפרק לפני תום כהונתו באחת מכללה:

- (1) בהतפטרותו;
- (2) אם החליט השר, לאחר התייעצות עם המועצה, להעבירו מכהונתו.

**הגשת תלונה** 116. תלונה תוגש בכתב במישרין לנציב התלונות, תיחת媚 ביד המתלוון ויצוינו בה שם המתלוון וממע, תיאור מפורט של העניין שעליי נסובה התלונה, לרבות המועד בו ארע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסיע לבירור עיל של התלונה.

**תלונה על מי**

(א) תלונה ניתנת להגשה על הרשות, על בעל זכין, על חברת החדשות וכן על עובד, נושא משרה או מלא תפקיך של הרשות, של בעל זכין או של חברת החדשות.

(ב) נושא התלונה יכול שייהה -

(1) כשהתלונה על בעל זכין או על חברת החדשות תכنم של השירותים ששיודרום נוגד הוראות חוק זה, או תקנות או כלליים שנקבעו לפיו או שיש בהם פסול אחר על פי דין;

(2) כשהתלונה על הרשות - מעשה או מחדל הנוגע לפיקוח על שירותו של בעל זכין ולייעין שירותו - כאמור בפסקה (1).

**תלונות שאין  
לבזר אותן**

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה של בעל זכין על הרשות או על חברת החדשות;

(2) תלונה של בעל זכין על בעל זכין אחר;

(3) תלונה של מי שמוציאק בחברת החדשות, בראשות, או אצל בעל זכין, בעניין הנוגע להעסקתו;

(4) תלונה בעניין התלו依 ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(5) תלונה על פעולה שיפוטית של בית משפט או שופט, של בית דין או חבר בית דין ושל ועדת השופטת על פי חוק או של חבר לחבריה;

(6) תלונה בעניין שנייתה בו החלטה שלילה אפשר, או היה אפשר, להגיש השגה, ערך או ערעור והוא אינו מסוג הענינים שפסקאות  
(1) עד (5) דנוות בהם;

(7) תלונה שהוגשה לאחר שעברו שלושה חודשים מיום שארע העניין שללו היה נסובה;

(8) תלונה שנציג התלונות סבור כי היא קנטרנית או טורדנית;

(9) תלונה על בעל זכין בעניין שלגבי הוגשה כבר תלונה לרשות;

(10) תלונה בעניין שלגביי כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידיו כנציג תלונות הציבור לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה.

(ב) הוגשה תלונה שלפי סעיף קטן (א) אין לביר אותה, יודיע נציג התלונות למתalon בכתב שלא יטפל בתלונה ויצין את הנימוקים לכך.

(א) נציג התלונות רשאי לבדוק את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) נציג התלונות יביא את התלונה לידיעת מי שהتلונה עליון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 117 (א) - גם לידיעת הממונה עליו (להלן - הממונה), ויתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה; נציג התלונות רשאי לדרש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.

## דרכי הבירור 9.19

(ג) נציב ה תלונות רשאי גם לשמע את המטלון, אם מי שהטלונה עליו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי נציב ה תלונות לדרוש מכל אדם להתייצב לפני ולתת לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת נציב ה תלונות לעזרה בbirור ה תלונה; מי שנדרש להתייצב או למסור ידיעה או מסמך כאמור, חייב למלא אחר הדרישה והוראות סעיף 11 לחוק עדות קירה, התשכ"ט - 1968, יחולן, בשינויים המחייבים, על סירוב למלא אחר הדרישה.

(ה) האמור בסעיף קטן (ד) אינו בא לידי מהוראות פרק ג' לפקודת הריאות [נוסח חדש] (להלן - פקודת הריאות).

נציב ה תלונות יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות סימן זה, ורשיי הוא להפסיק אם ראה שענין ה תלונה בא על תיקומו או שהטלון ביטל את תלונתו; נציב ה תלונות יודיע בכתב למטלון ולמי שהטלונה עליו, שהפסיק את הבירור, ויצין את הנימוקים לכך.

(א) מצא נציב ה תלונות שהטלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למטלון ולמי שהטלונה עליו; העלה בירור ה תלונה קיומו של ליקוי, רשאי נציב ה תלונות להצביע לפני מי שהטלונה עליו על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרכו והמועד לכך.

(ב) הודעה של נציב ה תלונות כאמור בסעיף קטן (א) תימסר גם לאלה:

- (1) כשהטלונה על בעל זכין או על החברה - לרשות;

#### **הפסקת הבירור 120.**

#### **توزאת הבירור 121.**

- (2) כשהתלונה על הרשות - לשר;
- (3) כשהתלונה על עובד, נושא משרה או מלא תפקיד כאמור בסעיף 117(א) - למכוננה.
- (ג) הרשות לעניין שידורי רשות, חברת החדשות ובעל זכויות שהוא נושא לתלונה, ישדרו לפי דרישת נציב התלונות, הודעה בדבר תוצאות בירורה של תלונה כאמור שנמצאה מוצדקת, במועד ובנוסח שקבע נציב התלונות בדרישתו.
- (ד) מי שהתלונה עליו או הממונה יודיע לנציב התלונות, תוך המועד האמור בסעיף קטן (א), על האמצעים שנתקטו לתקן הליקוי; לא הניחה ההודעה את דעתו של נציב התלונות או שלא ניתנה כנדרש, רשאי הוא להביא את העניין לידיות השר.
- (ה) מצא נציב התלונות שהتلונה לא הייתה מוצדקת, יודיע על כך למTELION, למי שהתלונה עליו ולמכוננה שקיבל את הודעה לפי סעיף 119(ב), ו רשאי הוא לפרש בהודעתו את תמצית ממצאיו.
- (ו) העלה בירור התלונה חישד שנעבירה עבירה פלילית. יודיע על כך נציב התלונות ליועץ המשפטי לממשלה.
- (א) החלטותיו של נציב התלונות בעניין תלונה - 122. **זכויות וסעדים**
- (1) אין בהן כדי להעניק למTELION או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
  - (2) אין בהן כדי למנוע מהTELION או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם; אולם אם נקבע בחיקוק מועד

לשימוש בזכות או לבקש סעד כאמור לא  
יותר המועד בשל הגשת התלונה או  
בירורה.

(ב) לא יזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד  
החלוטותיו וממצאיו של נציב התלונות.

дин נציב התלונות וכל אדם אחר שבאזורתו מבצע נציב  
התלונות את תפקידיו דין עובד ציבור לעניין חוק  
העונשי.

(א) נציב התלונות יגיש לשר, לפחות אחת לשנה, דוח על  
פעולותיו שיכיל סקירה כללית ותיאור הטיפול  
במבחן של תלונות; משהוגש דוח רשיי נציב  
התלונות לפרסמו.

(ב) דוח או מסמך אחר שפרסם או הcin נציב  
התלונות במילוי תפקידו וכן הודעה שנמסרה לו אגב  
מייליו תפקידו לא ישמשו ראייה בהליך משפטי או  
משמעות.

אין על נציב התלונות מרות בענייני מיילוי תפקידו על  
פי סימן זה, זולת מרותו של דין.

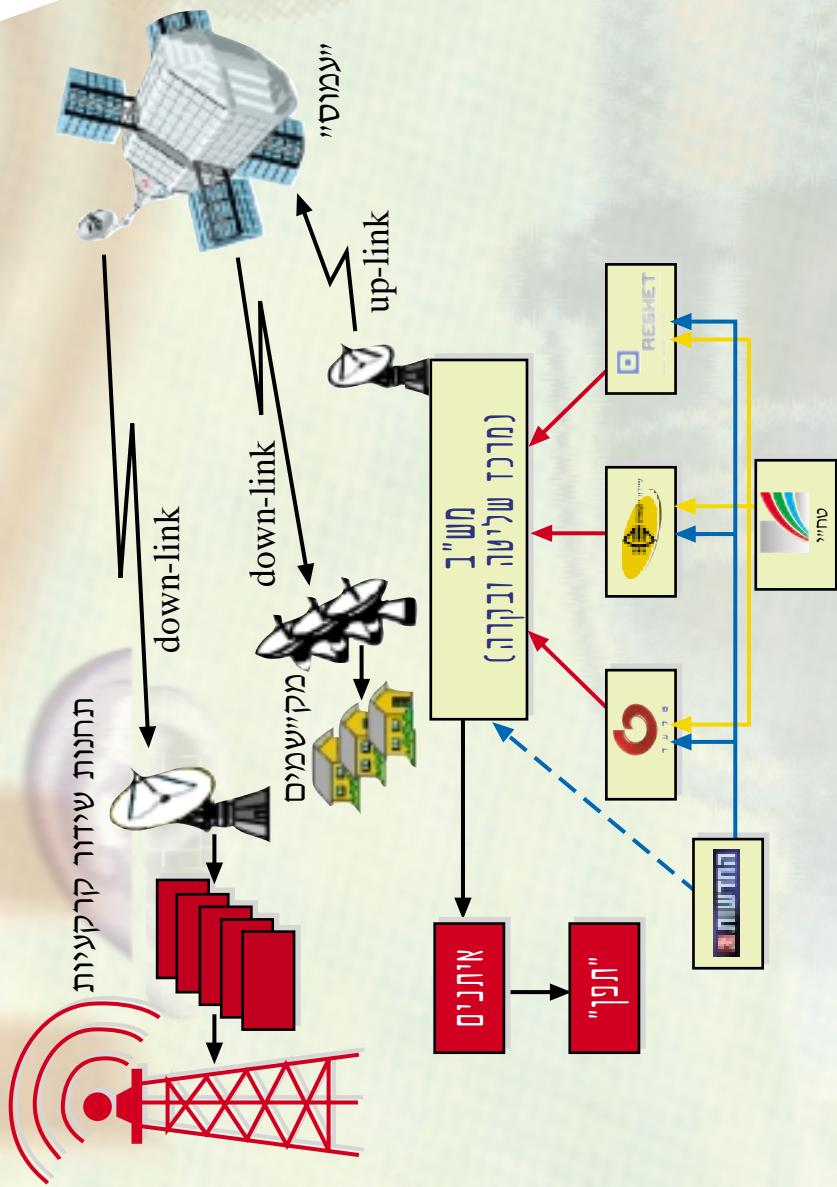
#### **נציב התלונות – 123.**

##### **עובד ציבור**

#### **דין וחשבון**

#### **אי תלותו של נציב התלונות**

# צורך גנט שיזורי וסלהויזי



# הרשות השונית לתרבות וספורט

## 犹太人电视网



הטלוויזיה הלימודית



## תחנות רדיו פזורי





כיב תלונות הציבור  
הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו<sup>ה</sup>  
רחוב כנפי נשרים 5, גבעת שאול, ירושלים, מיקוד 95464  
טלפון: 02-6556229 | דואיל: [natsiv@channel2.co.il](mailto:natsiv@channel2.co.il)