

2

# נכיב תלונות הציבור



הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו



דוח שנתי מס' 8 תשס"ב-תשס"ג



## **נציב תלונות הציבור**

**דו"ח שנתי מס' 8 תשס"ב-תשס"ג 2002**

Ombudsman  
The Second Television & Radio Authority  
The 8th Annual Report 2002

ג'ורא רוזן נציב תלונות הציבור

עשוי בהפקה:  
הדס וגמן, עלי זלצמן כתיבה ועריכה  
שלומית אביאסף עריכה מקצועית  
ראומה יצחקי ייעוץ לשוני

עיצוב: סטודיו דינה שם

© 2003 כל הזכויות שמורות  
לרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו



## תודות

אני מבקש להודות לכל מי שסייעו בהכנת  
הדווח על שיתוף הפעולה ומידת המחויבות  
שגילו.

לחברי ברשות השניה: מ"מ וו"ר היוצא  
מוסקו אלקלעי, אמן אציג-רווח המחויב לתרבות  
ולחברה, מנשה סמירנה, הייר' החדש של מועצת  
הרשות, ומוטי שקלאר, מנכ"ל הרשות; עמית  
הסמכ"לים אילית מצור, נואה בת-צור,  
נחמה לאור ויעל בובליק.  
לדורון אבני, הייעץ המשפטי,IRON REG, מתאם  
פעולות המועצה, ראומה יצחקי על העוזה  
בעריכת הדוח ולנועה לפדר-אלפנט, ראש  
מחלקת מידע, תודעה על העיון בטיוות הדוח  
ועל החברות הטובה.

אני מודה למנהל החברות הוכיניות והוסקים  
בתלונות הציבור: עוזי פולד ואורלי שושן (טלעד)  
יוחנן צנגן וגל מоро (רשת), אבי ניר, מيري נאור  
ושורי הררי (שידורי קשת), עמוס נוימן ונורית  
פלטוני (ישראל 10), אורן פז וכרמית מסעד  
(חברת החדשנות), רם לנדר ושיילה דה-בר  
(חדשנות 10) ודפנה וייס (הטלזיה החינוכית).  
תודה לעובדי לשכת נציג התלונות שלעדייהם  
לא היה מתקיים הקשר המיחודה אל הציבור,  
وترומותם ראויים לציון מיוחד: חדס וגמן, על  
תבונתה הרובה ומקצועיותה, ועילי זלצמן, על  
מחובתו וגישתו העירנית.

תודה מיוחדת לפרופ' קמייל פוקס, ראש בית  
הספר למתמטיקה באוניברסיטת תל-אביב  
על העורתו לנתונים, ועל תרומתו לבדיקות  
שביעות רצון שאנו עורכים לפנים עליינו. תבוא  
על הברכה גם דינה שם על העיצוב הגראפי.

## תוכן העניינים

מבוא לדוח הנציג	7	
אופן הטיפול בתלונה	21	
סיכום הנתונים	23	
תלונות מייצגות	47	
תמצית דוחות הדיניים	63	



**מבוא לדוח הנציג**

**גירא רוזן**

**נציג תלונות הציבור**

## מבוא לדוח נציב ה תלונות<sup>1</sup>

המבוא מועד להגדיר את הבעיות היסודיות במרחב הציבורי שבתוכו פועל נציב תלונות הציבור, כפי שהוא נצפה בערכוי הטלויזיה המסתחרים ונשמע ברדיו האורי. נדייש בכך את חשיבות מעמדו העצמאי של נציב תלונות הציבור, המיציג הישיר של הציבור. הוא מתריע על העדרם של חוקים המגנים על האזרחים כצופים וכמאזינים, ומעלה את הצורך לגונן על נשואיו התקשורתיים, הללו הם העיתונאים. נבער על חשיבות חקיקתו של חוק האזרוח והמדידה, וכן יוצג החשש כי הצעת החוק להקמת הרשות החדשנית מפיקה את מעמדו העצמאי של נציב תלונות ובכך מפרקיה את הציבור לשורה מגנונית.

## מספר התלונות עליה

מספר התלונות שהגיעו מהצופים בערכוי הטלויזיה 2 ורשות וממאזיני הרדיו האורי הוכפל בשנתיים האחרונים: ב- 200 היה מספן 972 ובשנת 2002 עלה מספן 1805. באופןבולט גדול גם מספר התלונות בעניין תוכן הפרסומות: בשנת 2001 היה מספן 210 ובשנת 2002- 300 תלונות. אנחנו אויל בשיא, בהשוואה לכל קנה מידה בין-לאומי. האם המסקנה היא שהטלוויזיה שלנו פורצת גדר, או אויל גורעה מן האחרות, מתירנית מן האחרות? או שnitן לסטם ולומר, שלקוחות התקשורות מגלים עניין בצרכניות תקשורת טובה, ועל כן מගיבים? האם ניתן לצפות כי השנה יקטן מספר התלונות? לפי הערכתנו, מספר התלונות עשוי לגדול חרף העובדה שהשנה החולפת נמנענו, מטעמי תקציב, לשוק את פעילות נציב תלונות הציבור.

תלונות ציבור הוכרו וזה מכבר כמשמעותי חשוב לאיתור של עדמות הציבור הэн בתחומי האזרחי והן בתחום העסקי. ארגונים רבים מפעילים רשות לתלונות הציבור שמטורטה להבהיר את התלונה הבודדת היישר מהפונה אל העומד בראש הארגון, תוך כדי עקיפה מודעת של המבנה המערכי. באופן זה נוצר מיום ליום מידע ישר ואוותנטי, שאינו מסונן ומצונז. במשרדי ממשלה אחדים קיימת ייחידה

1. הדוח מדבר בלשון זכר לשם נוחיות בלבד. הכוונה תמיד לנשים וגברים כאחד.

הווסקת בתלונות ציבור, ותפקידה לשפר את רמת השירות של המשרד<sup>2</sup> על פי חוק הרשות השנייה, מעמדו של נציב תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי. באופן זה מוצעת לאזרח המתלוון סמכות בירור קבואה ובלתי תלוי במבנה הארגוני או הפוליטי. המדינה גם היא מבוקרת על פי חוק, באמצעות מבחן המדינה, וכך מתאפשרת לאזרח הפונה לתاريخיות עניינית ונטולת פניות, דבר המתקיים בצוותה כאשר הממונה על יחידת התלונות הוא פקיד הCPF למבנה המערכת בענייני ממשעה, קידום מקצועי ושכר.

הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו היא רשות ציבורית המפקחת על השידורים המשחררים בישראל מכוח חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, התש"ן 1990, ומונוהלת על ידי מועצה ציבורית. מעצם תפקידה כרגולטור של חזבינים, היא נתבעת לעצמאות בניהול מדיניותה כלפיهم. תפקיד הרשות הוא אסטרטגי במהותו, וכן להעניק זיכיונות במכרז, לקבוע קритריונים לשידור, לאשר תוכניות שידור ולפקח על ביצוען, לנדרש על פי חוק הרשות השנייה. ואולם, לאחר שהטלוויזיה והרדיו הם אמצעים מרכזיים לעיצובה של תקשורת ההמוני, העוצמתם רבה וכן גם השפעתם; לכן מובל בכל הדמוקרטיות המערביות, ובישראל, כי לצד הרגולטור פועל נציג תלונות עצמאי.

נציב תלונות הציבור הוא גורם עצמאי ברשות השנייה. הוא אינו תלוי בהנהלתה או במועצתה. עצמותו מאפשרת לו לפעול כבא-כוח של האורחים צרכני התקשרות, ובאמצעותם לשורת האינטראס הציבור. "אין על נציג התלונות מרוח בענייני مليוי תפקידו זה זלוט מרותו של הדין".<sup>3</sup> נציג התלונות מפגיש בין האזרח שהוא צופה של הטלוויזיה ומأזין להרדיו האזרחי לבין הרשות השנייה וזכיניה. נציג התלונות מגיב באופן ישיר לאזרח ל��וח התקשרות, ותמיד בדיעבד. כלומר, עניינו הוא רק תלונות בגין שידורי תוכן או פרסומות ששורדו, ואשר אזרח או ארגן (חברתי או עסק) מצאו עצם נגעים מהם באופן ישיר או עקיף. מכאן, **שתפקידו המרכזי של נציג התלונות הוא ליעץ את הציבור הלקוחות ולהיאבק למעןו.**

2. נוסף כאמור לעיל, פועל מבחן המדינה גם כנציג תלונות הציבור של המדינה.

3. ראו סעיף 125 לחוק הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, התש"ן 1990, שכורתו: "אית-תלוון של נציג התלונות".

בידי הנציב שמורות חקירה (על פי חוק ועדות חקירה) וسمכויות ענישה. ביום, על פי החקפתו, עדיף לנוקט אמצעים שונים כדי לקרב בין המתלון לזכין. אני נוקט עמדה, עמדתי מועברת בדרך כלל לזכינים ובאמצעותם לעורכי התכניות, למגישים ולעתונאיםמושאי התלונות, כדי לקבל את תגובתם לתלונה. את שיקול הדעת באשר לענישה אני מעביר למועצה הרשות.

ענינו של הנציב הוא לראות בתלונה הפרטיה את היבט הציבורי והיחס הכללי, ואף רבים מן המתלוננים חשים שבפניהם הם מייצגים אחרים. אכן, לעיתים יכולה תלונה אחת להיות שקרה בצד אלף תלונות. מכאן, שהעניין שהتلונה מייצגת הוא הקובלע, ולא בהכרח במקרים התלונות המגיעות אלינו באותו עניין.

כמעט בכל מדינות המערב קיימת פונקציה בלתי תלולה המטפלת בתלונות הציבור (ארצות-הברית, צרפת, קנדה, בריטניה, גרמניה, דרום-אפריקה ועוד). במדינות שב欣 הרגולציה ופה (למשל בגרמניה) נשמרת בקפידה ההגנה על האזרח, צרכן התקשורות, באמצעות גוף מיוחד הפעיל מתוך מוסד הרגולציה, שמעמדו עצמאי ומעוגן בחוק, או באמצעות נציג תלונות שבידיו סמכויות ודרבי פעולה נרחבות.

את הביעות המאפיינות כל שידור היא חוסר האונים של צרך שמא עצמו נפגע. האורה שנפגע מעוניין בתגובה מיידית. מתלוננים רבים כתובים מתוך בעס אישי ומעורבות חברותית. במקרים רבים, כך מUID ניתוח מכתבי המתלוננים, נכתבת התלונה זמן קצר לאחר העפיה. לדידו של צופה שנפגע מהשידור, לא קיימת ברירת המחדל לעבור לשידור אחר, ודרישתו המיידית היא לעשות札.

במקרים רבים נמצאת התלונה מוצדקת, והזכין מבין זאת ומתנצל. ברם, לא אחת הזכין לא רואה צורך להתנצל. דודו טופז למשל (ראו עמ' 49), לאחר שנגה בסות בשחקנית נטליה אוריארו, הגיב כלפי מתלוננים, כפי שדוח, באמירות כגון: "... במוות הטמטום וחוסר הפרגון ... מה שדחף את כל הקנאים והטיפשים האלה

לכתב ... ניסיון מוטמם להביע דעתו נגד משחו חביב, משעשע ...<sup>4</sup> תגבות הנציג  
למקורה דוודו טופז הייתה מהירה וחדר-משמעותית, והמליצה על הענשת הוציאן.  
תגבות ועדת הטלויזיה של מועצת הרשות השנייה לא אישרה לבוא. מאחר  
שמדובר בעניין שבדיעבד, זהירה הרשות השנייה את הוציאן, כי אם ישנה  
מקרה דומה בתכניתו היא תמנע ממנו לקיים אותה בשידור ישיר ותדרוש מהוציאן  
לערוך את החומר לפני השידור.

זמן-מה לאחר מכן, נדרשו להגביל פרסום הבוטה של מסבי CTV (ראו עמ' 50),  
שבה נראה אישה כפופה לכיסא, בשל המסך מופיעה הכתובת: "חלומו הרטוב  
של כל מפרסם". גם במקרה זה סירב בתחילת הפוסטומאי להסיר את הפוסטומת,  
ואיים בפניה לרג'ז.

תגבות הוציאנים לקביעת נזיב התלונות אינה, אם כן, מיקשה אחת, וכן גם תגבות  
הפרסומאים. יש בהם המתנגדים להמלצת נזיב תלונות הציבור עד כדי איום  
בפניה לעורכאות משפטיות.

לא פעם הטעים היועץ המשפטי של אחד הוציאנים בפני הנציג, כי שידור מסויים או  
פרסומת שנמצאו לקרים בעיניו קבילים על פי חוק, "זעמדו בכל מבחן בג'ץ";  
או טען, שם אורה או ארגן חברתי ("ארגוני סינגורי") חשים "כל כך נפגעים" הם  
רשאים לפנות לערכאות. כאשר מדובר בנושאים בעלי חשיבות ערכית,อาทית,  
מוסרית, או נושאיהם שעניינים יווערת עיתונאית, כמו אובייקטיביות, איזון בשידור,  
או מסירת מידע כובע, **גישה זאת אינה הוגנת**. המיציאות מלמדת, כי "נשים  
אין נוטים לעשות שימוש בחוק... מושום שנדרשים להם זמן, כסף ומומחיות כדי  
לעסק בהידיניות המשפטית".<sup>5</sup> יותר מזה, **במקרים רבים אין אولي עילה לתביעה  
משפטית, אבל קיימת עילה למחאה ציבורית**.

בית המשפט הגובה לצדק קבע בשנים האחרונות כמה פסיקות חשובות שענין

---

.18.12.2002, *Tnet* .4

Pritchard, David, "*The Future of Media Accountability*" In idem, (ed.), *Holding the Media Accountable: Citizens, Ethics and Law*, (Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press, 2000), p. 190.

חופש הביטוי – למשל, פסק הדין בעניין התשדריר למשקה "תפוזינה", ולאחרונה בעניין "ג'ין ג'ין". בפסק הדין האחרון קבעה השופטת דליה דורנו: "... משמעתו של חופש הביטוי היא כי אסור לשפטון להגביל את האפשרות להশמיע ולשמוע דעתו בפומבי. עצם היותו של ביטוי פוגע, גם או צורם אינה עילה להסרת ההגנה ממשנו".<sup>6</sup> כאמור, לא אחת נ탈ים יוצאים משפטים בתחום התקשורת והפרסום בפסק דין אלה לנוכח תלונות בגין תקשורת ארגנטינית ופרסום בויטה, אשר בעניינים ממליין הנציג בפני הרשות השנייה לנקט עמדה חד-משמעות או פסילה. מثار גישה יבשה או אוטומת לרחשו לב הציבור, מוכנים אותם יוצאים משפטים להתעמת עם תביעת הציבור, שהנציג מצאה צורקת, בהסתמכו על העדר הגבולות, לבארה, של חופש הביטוי.

נציג תלונות הציבור חייב להיות קשוב לרוח פסיקות בג"ץ, ובאותה מידה להיזכר בחוק הרשות השנייה וככליה, ולຄולות השוניים של השיח הציבורי, האקדמי והתרבותי – ואין אלה קולות אחידים. השונות בשיח זה, דווקא מושם שאינה כפופה רק לשיקול משפטי, מהיבט את "ההකשبة המיווחת" של נציג התלונות, שהיא מהותית וייחודית לו. בין היתר, זהה אחת הסיבות לכך שנציג התלונות אינו משפטן, ושיקוליו נעים בין ההיתר המשפטי של הזכות "להתר לחשמי ולשםו" לבין מגבלות חופש הביטוי, ווליו לפעול על פי שכלי ישר, הגינות וככלים אחרים.

## הצעת חוק הרשות הישראלית לתקשות

לפנינו כבשנה התקבשה במשרד התקשות **הצעת חוק הרשות הישראלית לתקשות**.<sup>7</sup> הצעה זו נדונה במלילה, הוועטה, ונמצאת עתה בידי מלא מקום ראש הממשלה ושר התקשות לעיון חדש. בוחינת ההצעה לפרטיה אינה מענינו של נציג התלונות, אך עניינו הוא הגנה על מעמדו העצמאי, שהצעת חוק זו מבטלת. בכך היא חושפת בעיות עקרוניות הקשורות בהגנה על האזרח, שהחוקק לא נתן עליהם את דעתו. אטעים, כי הצעת החוק לא נותנת תשובה לבעה, האם שוק תקשורת חופשי הוא השדה הפרט שבעל זיכיון השידור או של "טעם

.6. "הארץ", 12.11.2003.

הציבור". מצעי חוק הרשות הלאומית לתקשות טענים, כי חוק זה כבר מכיל את חוק הרשות השנייה ואת החוקים שעוניים שידורי הכללים והלוויין, ובهم חוקי ההגנה על האזוח כלשהו. بطענה זו אין ממש. **בහעת חוק הרשות הלאומית לתקשות לא מוחכר האוזח ולא מוחכר מעמדו של חוק התקשות**, על אף שתכלית החוק היא לשרת גם את האזוח. מאחר שהאוזח הוא החוליה החלשה בשרשרא התקשות, והוא החשוף והפגיע מוכלים, חווינו להסידר את מעמדו המאוזים תדי? העדר מענה לעניין זה מעלה, לעניות דעתך, את הצורך בחקיקת חוק האזוח והמודיה, שיקרים את חוק הרשות הישראלית לתקשות.

על פי ההצעה שאני מציג, חוק האזוח והמודיה נועד להסדיר את ההגנה על האזוח, על צרכן התקשות, ועל נשואו התקשות (עיתונאים, עורךים, צלמים ואחרים) בתקשורת הישראלית בכלל וברשותות הדיגיטליות בפרט. וזאת ממש שם הצלע השלישי (החסירה) במשולש של שדה התקשות: הצלע האחת מייצגת את בעלי התקשות או בעלי המניות שלה, שמריבותם דומיננטיים בכלכלה הישראלית. הצלע השנייה מייצגת את הממשלה המחוקקה בעלות על התזרום, ויש לה סדר يوم פוליטי מסוימת. החוק המוצע נועד לעצב את הצלע השלישי, האמור לה לייצג את האינטלקטים של האזוח ולהגן עליו לצרכן של מידע ותרבות, ושל נשואו התקשות, ש חופש הביטוי והיצירה שלהם, מעמדם וקידומם מותנים ברצונם הטוב של בעלי התקשות.

יעיזובה של הצלע השלישי חיוני במיוחד כדי לאפשר שוק חופשי דינמי ופחות רגולטיבי, מצד אחד, ולהגן מן הצד الآخر על חופש הביטוי והיצירה לכל גוניה. ולמנוע הנגוניות תרבותית למגזר אחד בלבד, במדינה השואפת לאפשר מרחב רב-תרבותי ומגוון רחב של תוכניות (סוגות).

בניגוד לרוחו של חוק הרשות הלאומית לתקשות נאמר, כי התרחבות שדה התקשות הדיגיטלית והכתובה כ"שוק חופשי"<sup>6</sup> אינה מבטיחה יותר מידע, יותר גיוון, יותר

בהגדרה הוא מהותי, שהרי האזוח מוגן באמצעות כוריות שמעניק לו החוק, בעוד שמעמדו של לקוח נקבע על ידי התחרות בשוק. למעשה, קשה מאו להבטיח את מעמדו של לקוח בשוק התקשות מוגבל וביעיתי כדוגמת ישראל.

8. מדובר בעיתונות לסוגיה, מצד אחד, ובפרוסום המוצआ נישות תקשורתית שונות, מהצד الآخر.

7. "הציבור הוא החוליה החלשה בשרשרא הטללת את המדינה והשוק, ולכן ישנה סכנה שאינטלקטים הציבוריים יישחקו במהלך התפתחות הוקות והתיאומים בין הכוחות הפוליטיים והכלכליים". ירון אורה, הטלוויזיה הרב ערוצות בישראל: ההייבט הציבורי (נייר עמדה מס' 25), ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה, Mai 2001. נטעים, כי בשוק חופשי כל מאדן להפוך "אזור" ל'ליקוח', השוני

פלורליزم. למשה היא מבטיחה more of the same, וההוכחה לכך היא הירידה הניכרת בשיעור העפיה בערוצים המרכזיים. למציאות זו הסברים רבים והוא מעסיקה את חוקרי התקורת בעולם ובישראל. חוקי "תעשיית התקורת" על פי אדרונו והורקהיימר מחיברים "[את] ההשתנות של מיליוןונים להשתמש בתחליבי העתקה היוצרים הכרח לא יגונה לספק ... מוצרים סטנדרטיים לשם סיפוקם של צרכיהם זהים"<sup>9</sup>, אך הם שונים מן האופן שבו מפותחת תרבותה. העיתונאי מתי גולן האשים לא מכבר את "שידורי קשת" בכך שהיא מייצרת טלוויזיה ירודה, והיא אחראית לכך שרמת הטלוויזיה המסתחררת נמוכה מאוד: "קשת הצלילה מסחרית, אבל המחיר הוא הונת הצופים בחומר נחות המוביל אותם אל סף הדבילים, ואולי כבר מעבר לכך".<sup>10</sup>

בתגובה כתוב אורי שנער, נשיא "שידורי קשת", אמר אורך שבו קבוע: "לא בית המשפט ולא מגיש התכנית מכריע. הציבור הוא הקובל... הצופה הוא ברון, אינטלקטואלי, ויש לו טעם".<sup>11</sup> שנער אינו טועה, אבל הוא יודע שאת עמו של הציבור קובעים אלה שמחלייטים מה ישודר, ולבן השפעתם על טעם הציבור היא קritisית.

החלות אלה אינן של היוצרים אלא של מי שמייצגים את העסקים, והם המארגנים את תוכרי התקורת (תכניות, מוסיקה, אקטואליה, ואףלו חדשנות) על פי חתכי אוכלוסייה ופילוח שללה. כך, "לצרכן לא נותר דבר למיין, שלא מomin מרأس על ידי הסכימטיזם של היוצרן".<sup>12</sup> גישה זו לא מאפשרת לאזרוח הצופה, מאזין או קורא אלא לנצל את ברירת המחדל, לבחור בין רשותות השידור המתחרות על הדומה והסתכימי, לא על השונה. היוגין דומה פועל גם אצל העיתונאי, היוצר, הצלם והעורך, הלכודים באותה מלוכdot, גם בשל תלותם הכלכלית במעסיקיהם. מתחים אלה בין מי שמייצגים את "המרחב העסקי" לבין המייצגים את "המרחב הציבורי" קיימים יומם יום בין נציגי תעשיית התקורת לבין הגופים הציבוריים המפקחים על התקורת.

9. ת' אדרונו ומ' הורקהיימר, אסכולת פרנקפורט, ספריית פעללים, 1993, עמ' 159.

10. מתי גולן, "بعد ערוץ אחר", גלובס, 12.11.2003.

11. דברי אורי שנער כפי שפורסם בגלובס,

17.11.2003

12. ת' אדרונו ומ' הורקהיימר, אסכולת פרנקפורט, עמ' 162.

כבר הזכיר, כי גם עיתונאים, עורכים, שדרנים, שחקנים ואחרים זוקקים להגנה באמצעות חוק תקשורת. הצעת החוק להקמת הרשות הישראלית לתקשורת אינה מסדרה את **היחסים התרבותי-מערכתיים** ב גופים המסדרים. דברים ברוח זו טוענים גדי טאוב, שכותב על חופש התרבות בישראל,<sup>13</sup> והמשפטן משה נגבי, שכותב על חופש העיתונות בישראל.<sup>14</sup> חום זה הוא מרכיבי כדי לשמר על תקשורת חופשית, הוגנת ומקצועית, ועמד לא מכבר במרכזו המשקנות של ה"ניו יורק טיימס", בעקבות שערוריה מערכית שאירעה בתוכו (לקחי המקורה נדונים בהמשן). בכלל נאמר, כי אם ספקי התוכן (העיתונאי, העורך והשחקן) ישארו ללא חיקאה המסדרה את מעמדם יהיה בכר אiom על חופש הביטוי והתקשורת, ובמידה רבה יקשה לשמר על איזון מערכתי, בין אם מדובר בנושאי אקטואליה ובין אם מדובר בנושאי תרבות, בידור וمشחק.

הסעיף היחיד בחוק הרשות הישראלית לתקשורת המציין "ציבור" הוא הסעיף שענינו הפיבת נציג תלונות הציבור לפקיד חסר אוטונומיה, ושוב – יש לתהות על כך.<sup>15</sup> הצעת החוק להקמת הרשות הישראלית לתקשורת קובעת שייהי "נציג פניו ציבור". אולם אין זה נציג, אלא נציג לבארה. חשוב לבחון את הדברים, לפחות שנקבעותעובדות שתפגענה במעמד נציג התלונות, הפועל כהלה על פי חוק הרשות השנייה.

א. הצעת החוק קובעת, כי "הנציג" הוא פקיד מדינה.<sup>16</sup> ממנים אותו ראשי המערכת והוא כפוף להם. אין לו כל סמכות כלפי הרשות החדש אלא רק תלות בה, ובינו בין המערכות הציבוריות הנבחורות (מוסעות) לא קיימת כל זיקה. מכאן עליה, כי מעמדו של הנציג החדש עמוק ואין לו כל מעמד כלפי מערכות התקשורת (טלוויזיה ורדיו) בתחום התוכן והשירותים לאזרחים (צופים ומאזינים). גישה זו עומדת בנגד מוחלט לגישות אזרחיות עדכניות.<sup>17</sup>

ב. מדיניות רבת במערב נהוג כיהם להציג נציג תלונות עצמאי במערכות התקשורת השונות (טלוויזיה, רדיו ועיתונות). **זאת כדי להבטיח איזון מערכתי** בתוך כל גוף

13. גדי טאוב, המדר השפוי: על התרבות העיירה

בישראל, הקיבוץ המאוחד, 1997, ע' 43-42.

14. משה נגבי, חופש העיתונות בישראל, מחקרי מרכז ירושלים לחקר ישראל, מס' 189, 1995, עמ' 66.

15. הצעת חוק להקמת הרשות הישראלית

לתקשורת, התשס"ג-2003, סימן ג', סעיפים 39-38.

16. יש לשים לבך, שבוחן הבניינים של ועדת

דינור לביקורת הרפורמות ברשות השידור ייאסר על

משדר, כדי לאפשר למגנון קולות וدعות להשתתף בשיח התקשורתי, לרבות צדדיו הקוליים (מוסיקה למשל) והחוותיים. השמירה על איזון היא תחום חשוב בעבודת נציב ה תלונות של הרשות השנייה, הנקרה להסביר מדוע אין די איזון בשאלות פוליטיות, כלכליות וחברתיות. מנגד, הוא נדרש להגן על המعتمد העצמאי וחופש הביטוי של עיתונאים, שדרים, מגישים ועורכים המותקפים לעיתים בבוטות, עד כדי דרישת סטימת פיות; וגם להגן על דברי עיתונאי ששורדו בניגוד לדעת העורך שלו, וזה האחרון התנצל בפני מתלונן לא צורך.

החוק החדש מציע, כי נציב תלונות הציבור יהיה נתול מעמד וסמכויות כלפי האזוחים ("המרחיב הציבורי"), מצד אחד, ובינו לבין הטלוויזיה והרדיו ("המרחיב העסקי") וגופי התקשורות השונים, מן הצד الآخر. העצה זו באה עם החרפיה הצפוייה ברגולציה, והוא מחייב יותר את הגורם המפקח והאפקט. כאמור, מוקובל ביום בעולם כי דוקא במקום של רגולציה רפואי, מעמדו של הנציב מרכזי וסמכויותיו נרחבות. הגישה המועצת בחוק מחזקת את המعتمد הריבוצי של גופי הנהילו ברשות הלאומית לתקשות, ומחייבת את מעמדם של ה צופים, ובכך מענערת את עקרון האיזון המתבקש.

### **לקחי ה"ניו יורק טיים"**

בעקבות פרישת הכתבות המזוהיפות של ג'יסון בליר ב"ניו יורק טיימס" החליטה ועדת חקירה פניתה בעיתון (שהוא, כאמור, ידוע עיתון בעלות פרטית) למנוט שתי פונקציות מרכזיות: האחת, "עורך לנושאי אמות מידת ונורמות של העבודה העיתונאית" (קרי, אומברודסמן), והשנייה, "עורך שיפח על תנאי הקבלה, ההעסקה והקידום של כתבים ועורכים בעיתון". תפקידו של האומברודסמן בעיתון יהיה "לודא שה תלונות מטופלות, ימליץ על תיקוני הטעות, ישלח הערות לעורכים ולכתבים וינקט אמצעי פיקוח והתראה נוספים בעת הצורך". כמו כן, יכול האומברודסמן בעיתון לפרסם "הערות עצמאיות ובלתי מצונזרות" לפגמים שימצא בעבודת המערכת.<sup>18</sup>

.3.08.2003, 18 "הארץ",

ההחלטה ה"ניו יורק טיימס" לבעז את השינוי האמור לא הייתה יוצאת דופן, שכן במערכות רבות של תקשורת המונחים קיימת פונקציה כזו. בישראל הפונקציה זו קיימת בצורה מוגבלת בחוק הרשות השנייה, ונדרת לחולטין מהצעת חוק הרשות הלאומית לתקשורת. על כן חוק תקשורת צריך לחייבת בתנאי מוקדם לכל חוק אחר.

תקשורות הישראלית נמצאת במלבד של שליטה ותוקן, והזופה נקלע לבריותה מחדל קשות בעליל, המכיבות בחינה אסטרטגית של מפת התקשורות השלמה, הכוללת את כל ערוצי הטלוויזיה, הרדיו והאינטרנט. לעניין זה נכון יהיה לבחון הרחבות פועלתה של הוועדה בראשותו של רענן דינור, אשר מדווח הבינים שלה עולה, כי היא מגלה הינה עמוקה בקריאת המצביע של התקשורות הישראלית.<sup>19</sup>

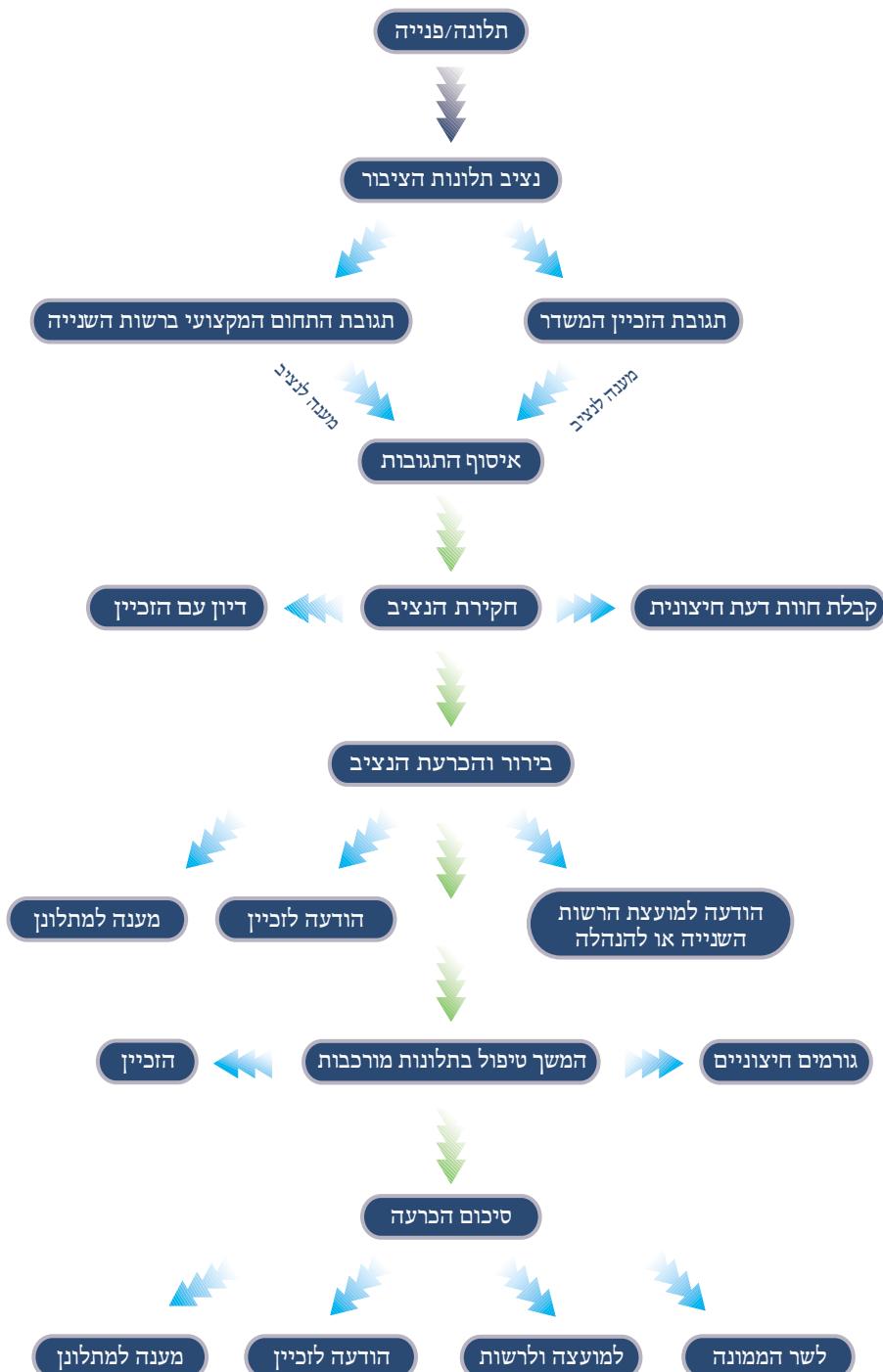
נראה, כי דרך שעשויה לשכלל את מערכת האיזונים והבלמים בתקשורת, היא חקיקה הולמת, שתעצב את מה שכינויו "הצלע השלישי", קרי, חוק האוזור והמודעה שיגן על האוזור לצופה, כמוazon וכקורא (באוזור ולא כלוקח). החוק יגן גם על חופש הייצורה והביטוי של נשואוי התקשורות (באוזרים ובבעלי תפקידים, ולא כמוסקים בלבד): העיתונאי, המגיש, העורך, הצלם, ויקנה לנציג תלונות הציבור עצמאיות וסמכוויות נורחבות יותר.

נזכור ונאמר, בהקשר זה, הצעת החוק להקמת הרשות הישראלית לתקשורת היא לבוארה מבנית בלבד, אבל השפעתה על האינטרסים של האוזור תהיה מהותית. בנסיבות אלה יש מקום לשוף בקבלת החלטות גם ארגונים חברתיים, חוקרי תרבות ומדיניות ציבוריות, עיתונאים ואמנים.

---

19. ענת באלנט, "רפורה, ברשותכם"  
הארץ, 27/11/03

## אופן הטיפול בתלונה

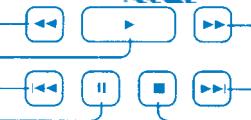
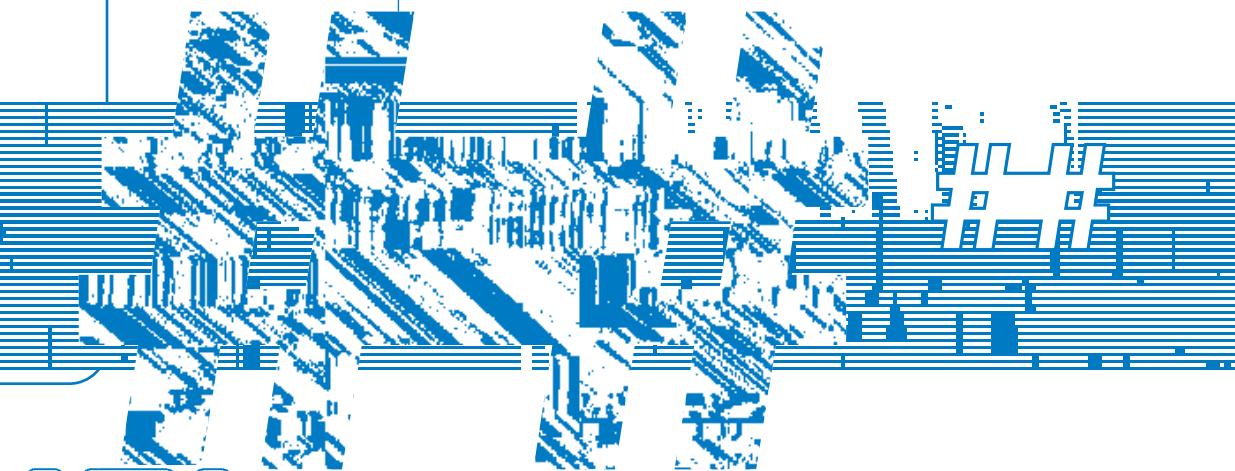


## **הערה**

רוב התלונות מטוכמות בעבר זמן קצר ברמה שבין הנציג, הוציאין והמתלוןן. במקרים אחרים יכול התהיליך להימשך עד שישה שבועות לרבות בירורים שונים, תהליכי שימוש והכרצה. במקרים כאלה אנו נהגים לידע את מועצת הרשות השנייה ולעיטים אף את שר התקשרות.

##

## סיכום הנתונים



## סיכום נתונים

נתוני דוח 2002 הם סיכום מפולח ומנותח של כל התלונות והפניות שהגיעו לנציב התלונות באותה שנה, ונעשתה השוואת הנתונים לשנים 2000-2001.

פרק היסכום הם כדלקמן:

- סיכום כללי של היקף התלונות
- תלונות שעניןן שידורי הטלוויזיה
- תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזורי
- התפלגות התלונות לפי הכרעה

## סיכום כללי של היקף התלונות בשנת 2002

במדינתה המערב מוביל לדוחו לעיבור על כמות התלונות השנתית ואפיוןן, וכך פועל נציב התלונות מאז הוקמה הרשות השנהית. בהקשר זה נקרים ונבחיר, כי מקרה הנתונים אינו בבחינת "סטטיסטיקה" בלבד, אלא עיבוד של נתונים שהגיעו במהלך שנה תಮימה, והם מוגשים לקורא לאחר ניתוחם לפי קני מידע שונים.

השאלה שربים שואלים היא, כיצד יש להתייחס לנתונים אלה. כאמור, כי דוח נציב התלונות אינו סקר שביעות רצון ואין לו כל כוונה כזו. לכן אין זה נכון להשוותו עם סקרי שביעות רצון, או כל סקר אחר, לרבות סקרי האונה או ריאטיביג. לאלה יש מטרות אחרות והנחות יסוד שונות, והם נערכים על פי דיסציפלינות שונות שאינן מאפשרות השוואה, ולכן השוואות כאלה לא תקפות.

דוח נציב התלונות מייצג את המטלונניים בשורה של נושאים עליהם הם התייחסו באותה שנה. הוא מייצג אזרחים שחשו כי נפגעו באופן אישי, ומרביתם ורבים בטענתם האישית את עמדתם של רבים מהם. נציב תלונות העיבור בודק את התלונה וקובע את עמדתו. תפקידו הוא להשיב לאorch המטלון. אורח שנגע בתובע שהצדκ יעשה, ועל נציב התלונות לעשות הכל כדי לבחון את התלונה בהגינות ולרכותו, אם צדק, או להבהיר לו את טעותו, אם טעה. ככל שהדבר נוגע לי, אני רואה בתלונה הזדמנות להזכיר מן המקרה הפרטיו לעניין העיבורי.

נעיין, כי דוח זה הוא אמנים כמוותי, אבל איןני בוחן תלונה בשל איורע כלשהו על פי מספר התלונות שהגיעו בעניינו, אלא בוחן את התלונה לגופה. ערכה של תלונה ציבורית נקבע על פי עניינה ולא על פי כמותה. תלונה צודקת אחת אינה פחות לגיטימית מ"אלף תלונות" צודקות. יחד עם זאת, אי אפשר להתעלם מאיורע שגרר תלונות רבות. נאמר אפוא, כי היסכומים המובאים בדוח זה הם תוצאות של צירופים כמותיים שונים, שיכולים להעיד במידה רבה על רגושים של אזרחים.

מבקרים אחדים מטעימים, כי מספר התלונות המופנות לדיוויל וטלויוזיה נמור באופן. אבסולוטי ביחס למספר העופים בטלויזיה ולמספר המאזינים לדיוויל האורי. קביעה זו נכונה, ונכיב תלונות הציבור ישאף לצור מודעות ציבורית רחבה יותר למושד הנציבות וلتפקידו. ברם, עניין זה קשור לעירנות אזרחית פעילה, ובישראל, כמו במדינות מערביות רבות, לא קיימת תודעה אזרחית כזו! ולמרות זאת, יחסית למדינות המערבי ויחסית לכמות הפניות המגיעות לנכיב התלונות הממלכתי, שהוא מבקר המדינה<sup>3</sup>, מספר התלונות שקיבלו הוא בהחלט מן הגובאים. יתר על כן, השנה הוכפל מספר המתלוננים לעומת השנה הקודמת. מוגמה זו יכולה להירשם כשינוי, על רקע העובה שהרשומות השנייה לא העניקה בשנת 2002 סיווע פרטומי לעבודת נציג תלונות הציבור.

כלומר, הידיעה על קיומו של נציג תלונות היא תוצאה של פעולה "מפה לאוֹן" בלבד. מיותר להטעים, כי כמות הפניות היא נגזרת של פרסום מושד הנציבות. נציין, כי בצרפת, למשל, מופיע נציג תלונות, בפריים טיים בתכנית טלויזיה משלה. לתכנית אחוזי צפיה גבויים (17%). עובדה המעציבה, כמובן, על עניין ציבורי רחב.

את התופעות המועדרות היא, כי השנה, לראשונה, עלתה מספר הפותנים לנציג תלונות באמצעות האינטרנט לעומת הפותנים באמצעות הדואר או הפקס.

השנה התקיימו כמה שיחות (צ'אטים) בין נציג תלונות לבין גולשי האינטרנט. עד מהרה הסתבר, כי למפגשים אלה יש חשיבות רבה בקשר שבין הנציג לציבור, ויש לשקו של שילוב של נתוני השיחות הללו בדרך השנתית. שחררי בדיעד עירום הוא בקשת מענה לנושאים שבהם עוסק הנציג. נציין, כי בעת חקיקת חוק הרשות השנייה (1990) השימוש באינטרנט לצורך הגשת תלונות לא היה נפוץ עדין. עתה יש לראות בשיחות המנהלות בפורומים בראש האינטרנט אמצעי לגיטימי במוחה, משומש שבニアג'וד לטלפון, תלונות והתשובה שבו מותעדות.

ועבודת נציג תלונות מהצד الآخر. למשל, בצרפת, קיימת רגולציה אחת לכל רשותה השידור (דיוויל וטלויוזיה), ואולם כמעט בכל רשות פועל נציג תלונות מטעה, ולעתים פעילים נציגי תלונות אחרים באומה תחנה, וכל אחד מתמחה בתחום אחר.

3. מספר הפניות שהתקבלו בשכת מברק המדינה בשנת 2002 הגיעו ל-6,147.

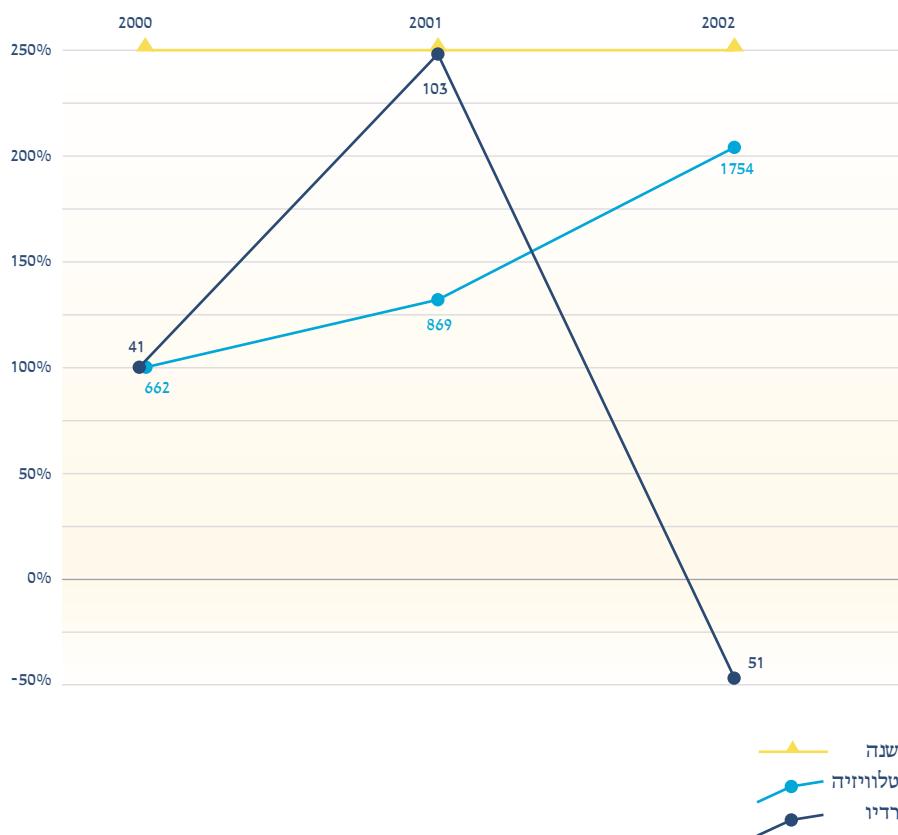
1. אין לנו עדין ההפנות המאפיינת את סוג המתלוננים, אבל אנו יודעים כי השנה, לראשונה, החלו להופיע בין המתלוננים ארגוני סיגנוור (חברתיים) אחדים, שהחלו לגלות עניין במדיניות התקשות והגישו תלונות נגד שידורים שנמעאו עוניים לפיענוחם.

2. ברם, יש לומר כי ההשואה מורכבת, משום שכמדינה שונה באופן ניכר הרגולציה מצד אחד

## קידול במספר התלונות

בדוח נציג התקשורת לשנת 2001 חזו עלייה של 100% במספר הפניות – ואכן, תחזית זו התממשה כמעט במלואה. בשנים 2000-2001-2002 גדל מספר תלונות הציבור בשיעור 31%, בעוד שבעשנים 2002-2001-2000 גדל מספרן בשיעור 100%. התויפה בולטת בטלוויזיה, ובעיקר בערוץ 2. ואילו במספר התלונות המופנה לרדיו האזורי חלה ירידה. הסברים מפורטים מופיעים בהמשך.

איור 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2000-2002



## **אופן קבלת תלונה**

המחוקק קבע נוהל של קבלת תלונה. הוא חייב את מגישיה לモסраה בכתב, באמצעות הדואר או באמצעות פקס או דואר אלקטרוני, תוך ציון שם המלא וכתובותם המדויקת למשЛОח דואר חזור. במשך שנים ניכרה העדרה של שימוש במכתבים, ולאחר שימוש בפקס. השנה אנו עדים לשינוי באופן הגשת התלונה, ומרבית התלונות הגיעו באמצעות הדואר האלקטרוני. עובדה זו רואיה להסביר, שכן מדובר באמצעות שונעה שכיח יותר ויוטר, והמשמעות העקרונית היא שהטלונה מועברת בנסיבות, בתוך זמן קצר בין הצעיפייה להגבה. מכאן, שקיים גם ציפייה לקבל מענה בנסיבות. השימוש הוזל והנוח באינטרנט עשו גם להסביר את הנסיבות הגדולה של התלונות המגיעות. יש לראות בכך יתרון גדול לאזרחים, אשר זוכים לאמצעי נוח להעברת תשובותם לשידורים.

איור 2: אופן קבלת התלונה



## טבלת הנתונים

2002	2001	2000	קטגוריות
24	15	13	אי התאמה ללוח המשדרים <sup>4</sup>
61	35	15	זמן שידור
295	220	216	כללי
64	46	24	פגיעה בהרגלי הצפיה <sup>5</sup>
3	7	12	קרימוניים
6	8	4	קטיעה
<b>152</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>הפרעות בклиיטת שידורי טלוויזיה</b>
22	24	22	ריבוי פרסומות <sup>6</sup>
21	10	12	שמע (התגברות עצמת הקול)
<b>295</b>	<b>202</b>	<b>134</b>	<b>תוכן פרסומות</b>
<b>529</b>	<b>267</b>	<b>202</b>	<b>תוכן תכניות</b>
<b>239</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>תוכן חדשות</b> <sup>7</sup>
<b>64</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>מגישי תכניות</b> <sup>8</sup>
<b>1754</b>	<b>869</b>	<b>662</b>	<b>סהום כולל</b>

6. "ריבוי" – הבונה לריבוי פרסומות בזמן השידורים.

7. נושא זה לא נבחן בעבר, ولكن אין מקרים השוואה משנים קודמות.

8. גם נושא זה לא נבחן בעבר, ولكن אין מקרים השוואה משנים קודמות.

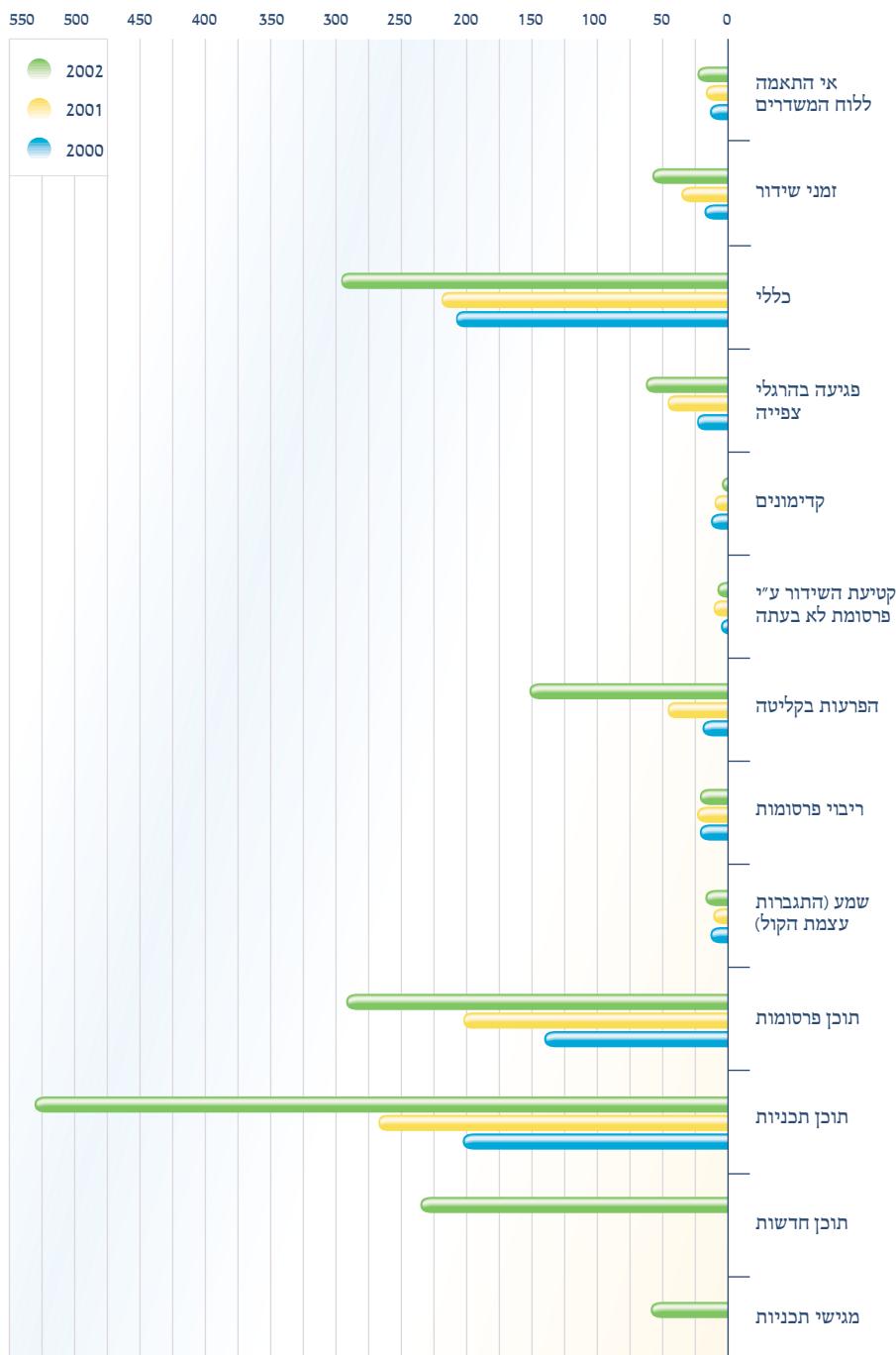
4. "אי התאמה ללוח משדרים" – הבונה לשינוי בשידור התכניות ללא הודעה מוקדמת ובניגוד למפורסם בלוח המשדרים בעיתונות.

5. "פגיעה בהרגלי צפיה" – הבונה לשידור תכניות שהועברו ממועד שידור אחד לשני בעיקר כאשר ימי השידור של הוכנים מוחלפים), או תכניות אשר משורותليل שבת ללא שידור חזרה ביום חול, והדבר פוגע

בציבור שומרי השבת.

## תלונות שענין שידורי טלוויזיה

איור 3: התפלגות התלונות והפניות לפי קטגוריות, 2000-2002 (במספרים מוחלטים)

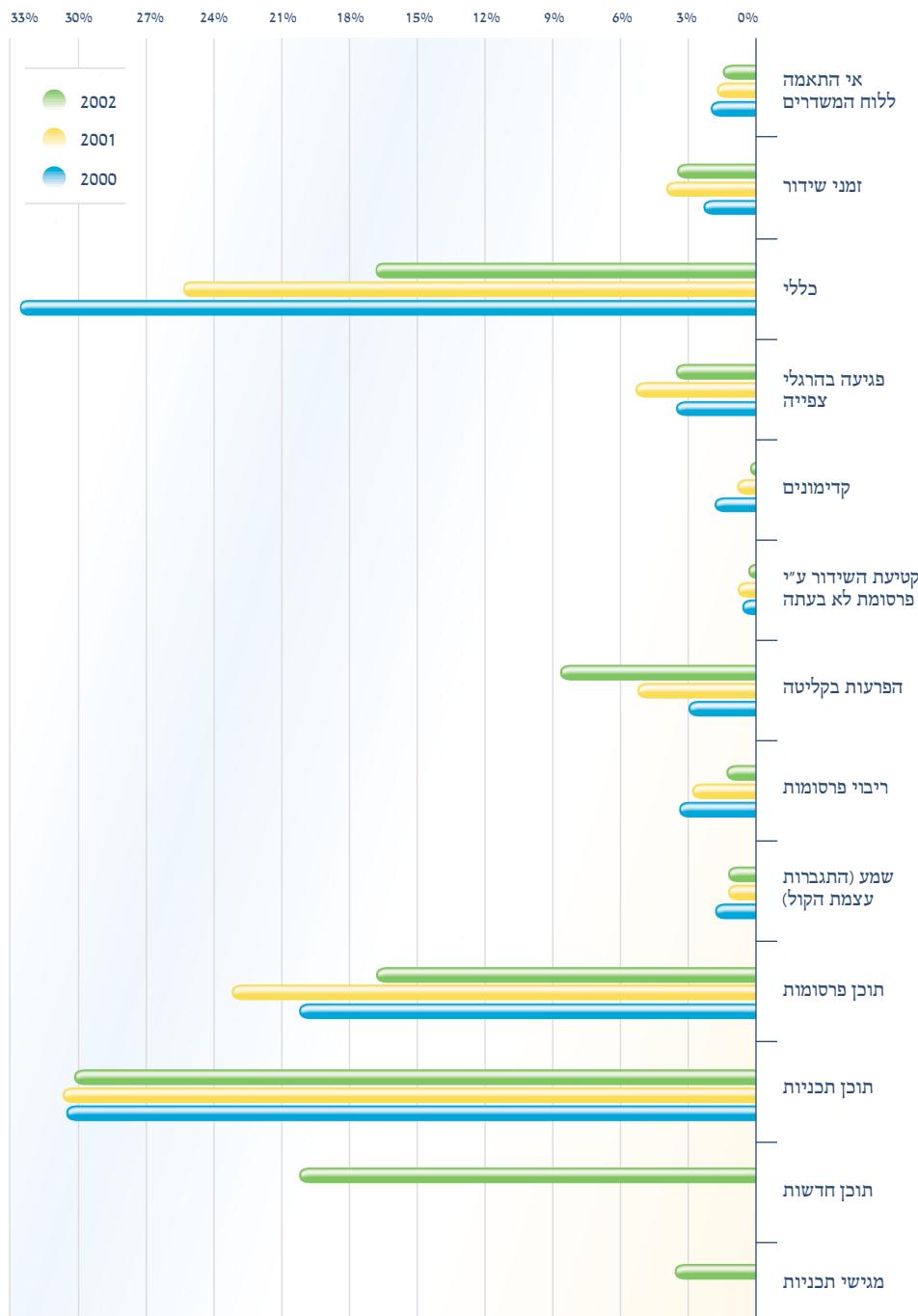


טבלת הנתונים

2002	2001	2000	קטגוריות
1.4%	1.7%	2.0%	אי דתאמה ללוח המשדרים
3.5%	4.0%	2.3%	זמן שידור
16.8%	25.3%	32.6%	בלי
3.6%	5.3%	3.6%	פגיעה בהרגלי העפיה
0.2%	0.8%	1.8%	קדימונים
0.3%	0.9%	0.6%	קטיפה
8.7%	5.2%	3.0%	הפרעות בקליטת שידורי טלוויזיה
1.3%	2.8%	3.3%	ריבוי פרסומות
1.2%	1.2%	1.8%	שמע (התגברות עצמת הקול)
16.8%	23.2%	20.2%	תוכן פרסומות
30.2%	30.7%	30.5%	תוכן תכניות
13.6%	—	—	תוכן חידשות
3.6%	—	—	מגישי תוכניות
<b>1754</b>	<b>869</b>	<b>662</b>	<b>סהום כולל</b>

## תלונות שעוניין שידורי טלוויזיה

איור 4: התפלגות התלונות והפניות לפי קטגוריות, 2000-2002 (ב אחוזים)



## 1. בעיות בקליטת השידורים על ידי אזרחים שונים

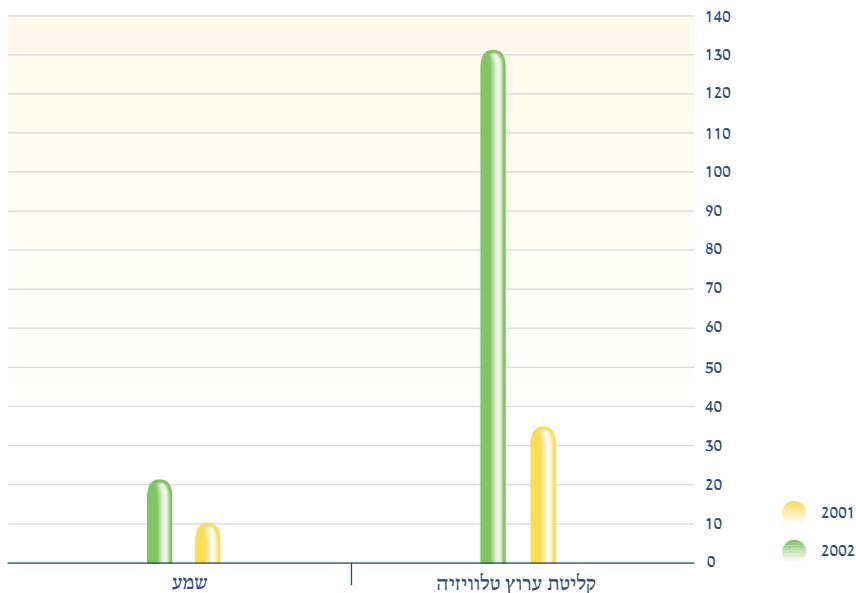
בשנת 2002 חל גידול של 237% במספר התלונות הקשורות לקליטת שידורי הטלוויזיה. מצאנו שני הסברים לגידול זה:

א. ערוץ 10 משודר בשיטה דיגיטלית ולא אנלוגית, כפיISM שמשודר ערוץ 2. קליטה דיגיטלית מחייבת לרכוש אנטנה לווינית, שעלה גובהה יחסית, או לרכוש מנוי בחברות הcabלים או הלוין. מסתבר, כי אזרחים רבים בישראל לא מחוברים לכבלים או ללוין. **רבים מהם הילנו על כי אין להם כוונה להתחבר לכבלים**, וגם אין הם יכולים להרשות לעצם לרכוש אנטנה לווינית. מרבית הצופים טוענו, דוקא כי על רקע המצב הכלכלי הקשה לא ניתן להגביל את צורת ההפעזה של השידור, ועל הרשות הממלכתית להיות עירניות לדרישה ציבורית זו.

### ב. עצמת הקול במטרד

צופים רבים התלוננו על כי במעבר **משידור תוכן לשידור הפרטומות מוגברת עצמת הקול באופן חריג**. הנזיב ביקש מהנהלת הרשות לעורך בדיקה מكيفה של תלינה זו. **הבדיקה העלה כי אכן קיימת עצמת קול החוגגת מהמדרדים המקובלים בעולם**. תוצאות הבדיקה הועברו לזכינים, ובמקביל החלה הרשות לבצע בדיקות ניטור אקראיות של השידורים.

איור 5: בעיות בקליטת השידורים השוואת מספר התלונות בשנים 2001-2002



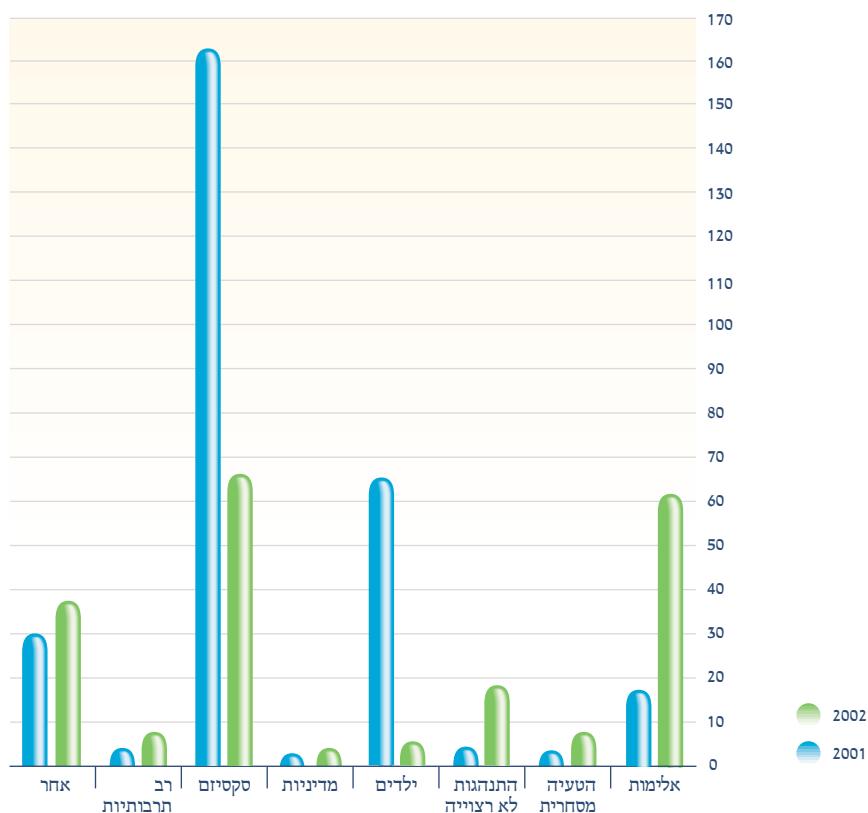
## טבלת הנתונים

2002	2001	קטגוריה
131	35	קליטת עורך טלוויזיה
21	10	שמע
152	45	סה"כ

## 2. תלונות הציבור בנושאי תוכן פרסום

בתלונות שעסכו בתוכן פרסום חול בשנת 2002 גידול בשיעור של 46% לעומת מספר התלונות באותו נושא בשנת 2001. להלן פילוח התלונות על פי האפיונים השונים, והשוואה בין השנים:

איור 6: אפיון התלונות בקטגוריות תוכן פרסום 2002-2001



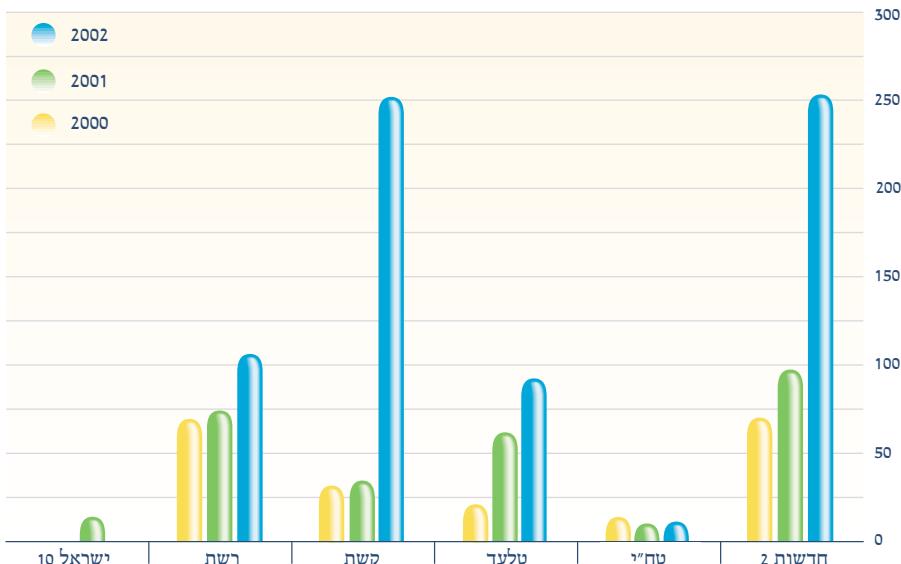
### **בפילוח בולטות שתוי מוגמות:**

חל גידול ניכר בפניות ביחס לתוכן הפרטומות, בעיקר מזרם של הורים. טענותם הייתה כי הפרטומות המשודרות אין ראיות לצפייה של ילדים, מפני שיש בהן רמזים מינאים בוטים, עירום, הפלדה, אלימות וכי"ב. עם הפרטומות שנכללות באפין זה נמנואת: מטטייך איזווען, פוקט קידס, סקאל דויטר-פי, פלאפונ אוי, תשוויז חגורות בטיחות, יופלה (דראג קווי).

תלונות שעניןן אפליה מגדרית (סקסיום) בלטו באפין ניכר. באפין זה בולטת גם ההתארגנות המהירה של הפונים, הן גברים והן נשים, במחאה קולקטיבית החותמה לעיתים על ידי שירות "שגרירים" של שדולת הנשים ושל אחרים. עיקר התלונות מתייחסות לאופן הצגת האישה, השימוש בגופה לצרכים מסחריים וקייבוע של דימוייה הנחחות בחברה.

### 3. התפלגות התלונות לפי זכויות בקטגורית תוכן תכניות בשנים 2000-2002

איור 7: פילוח תוכן תכניות לפי הזכויות בשנים 2000-2002



טבלת הנתונים

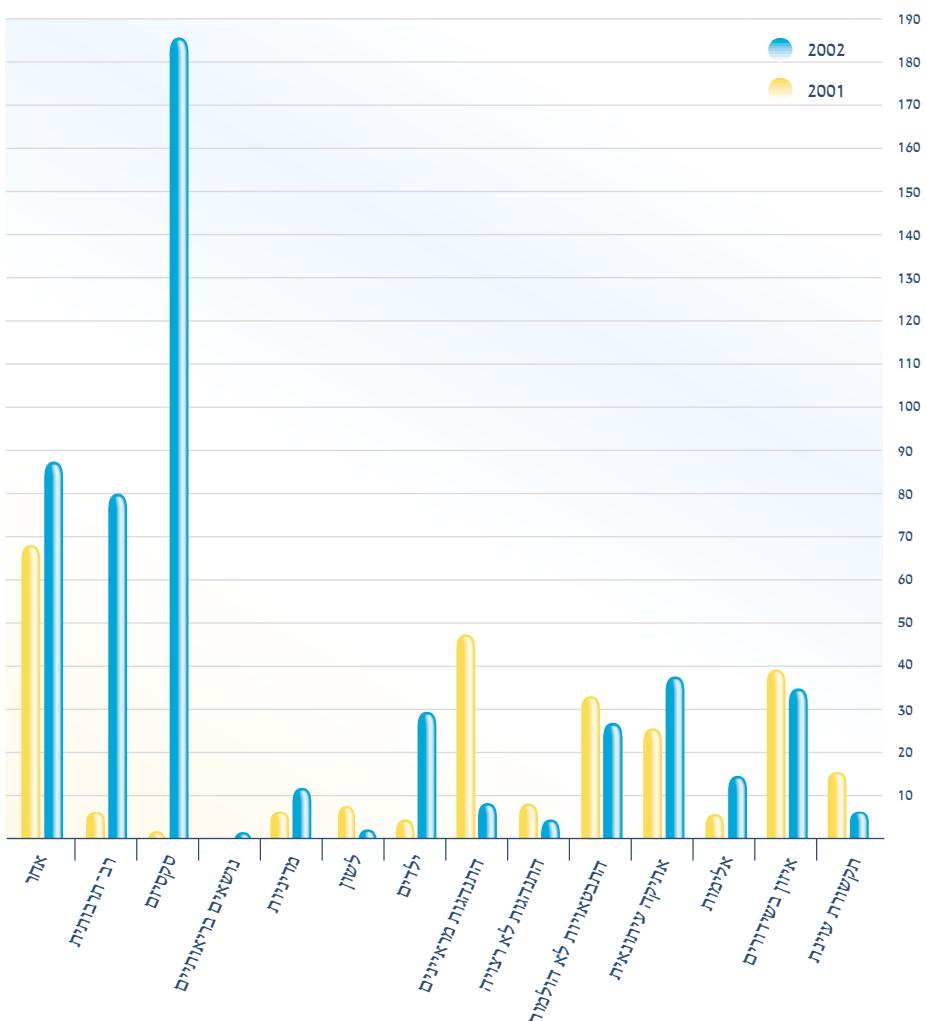
	2002	2001	2000	תכלית הננתונים
חדשות 2	251	96	71	251
טח"י	10	9	11	10
טלעד	85	66	23	85
קשת	251	35	31	251
רשות	116	74	68	116
ישראל 10	6	0	0	6

nicرت מגמה בולטת של ריבוי תלונות הקשורות לשידורי חברות החדשות של ערוץ 2. בשנת 2002 חל גידול של 160% במספר התלונות, בהשוואה לשנת 2001. גידול ניכר זה מקורה באירועים הביטחוניים הקשים שפקדו את ישראל בשנת זו (ראו בפרק הדוגמאות, סיקור פיגועים, עמ' 52 ו-54). בשלבי שנה זו החללה מערכת הבחירה לבנטה ה-16. מניתו תוכן החדשנות גבוהה, כי מרבית התלונות בקטgorיה זו עוסקו באיזון בשידורים ("ימין" ו"שמאל") ובאתיקה עיתונאית (ראו בפרק הדוגמאות, נחמייה טרומשלר, עמ' 57).

מגמה נספת ובלתי בミיחוד היא העלייה במספר התלונות של "קשת" (גידור של 61.7%). שתי סיבות מרכזיות לכך הן התלונות הרבות שהתקבלו לאחר השידור של "הראשון בביורו" – האופן שבו נהג הבדרן דויד טופז בשחקנית נתניה אורריו (ראו בפרק תלונות מייצגון, עמ' 49), והتلונות שעסקו בתכנית הסאטירית "החטא ועונשו".  
שעתה שימוש מעורר מחלוקת "בדמות" האלווהים (ראו עמ' 51).

להלן פילוח של הצלנות בקטגוריות תוכן תכניות, על פי האפיונים השונים:

איור 8: התפלגות התלונות בקטגוריות תוכן תכניות בשנים 2000-2002



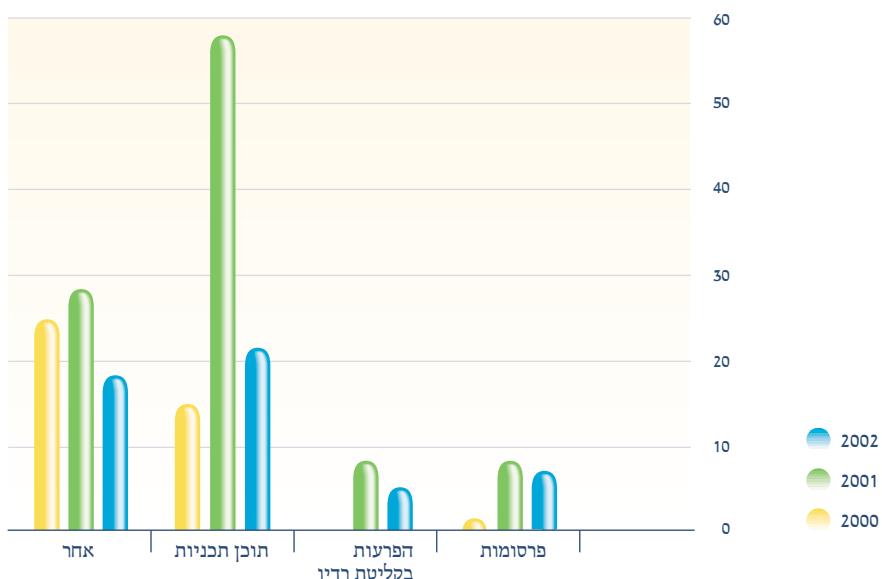
טבלת הנתונים

2002	2001	אפקון פנוייה
6	16	תקשורות עוינית
35	39	אייזון בשידוריים
14	6	אלימות
38	25	אתיקה עיתונאית
27	33	התבטאות לא הולמות
5	8	התנהגות לא רצואה
8	48	התנהגות מראיניים
29	4	ילדים
2	8	לשון
11	6	מדיניות
1	0	מושאים בריואתיים
185	1	סקסיום
80	6	רב תרבותית
81	67	כלי
<b>529</b>	<b>267</b>	<b>סכום כולל</b>

## תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזורי

פלוח התלונות לפי קטגוריות:

איור 9: תלונות שעניןן שידורי הרדיו האזורי בין השנים 2000-2002-2001



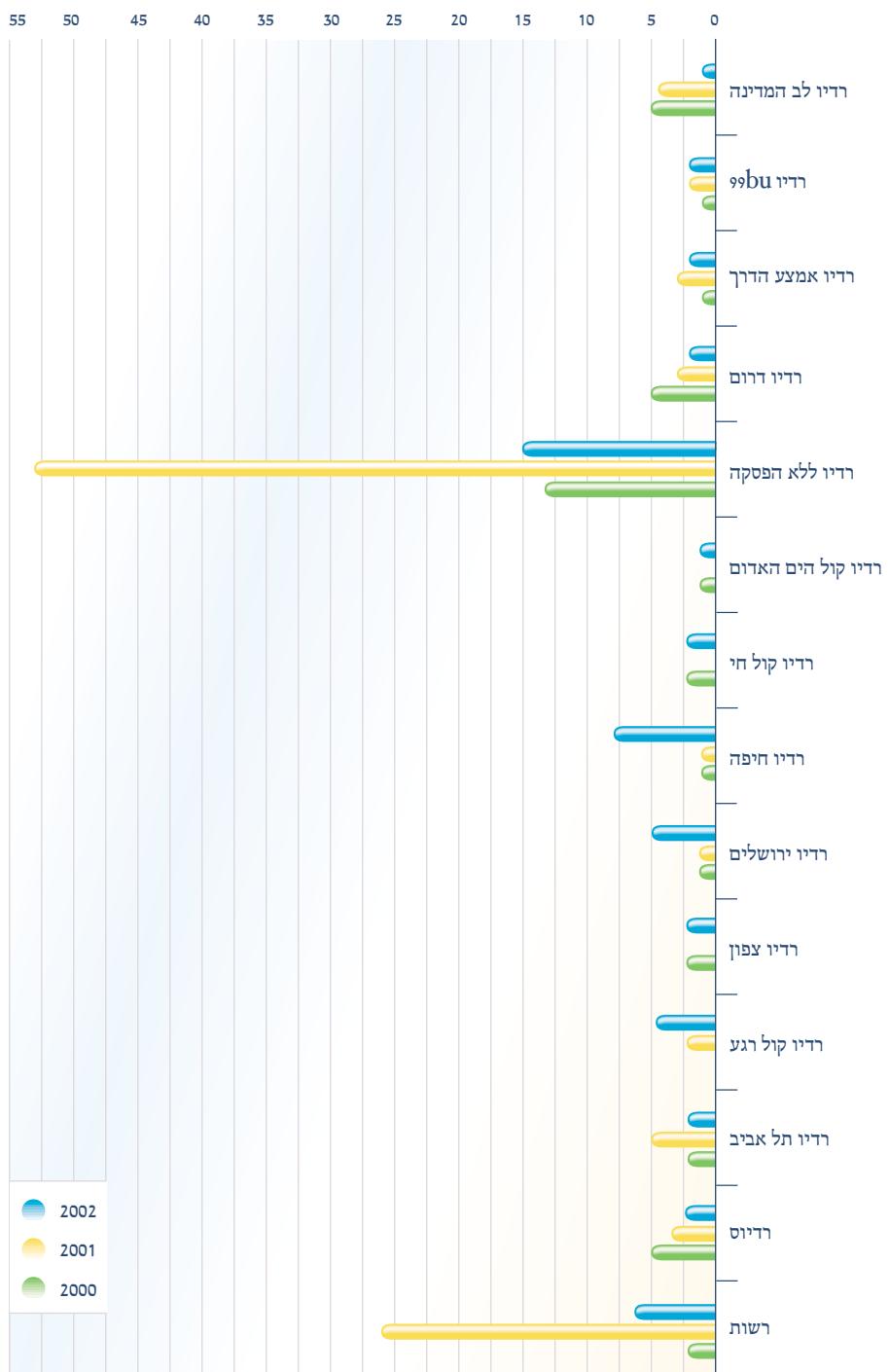
טבלת הנתונים

			קטגוריות
2002	2001	2000	
7	8	1	פרסומות
5	8	0	הפרעות בקליטת רדיו
21	58	15	תוכן תכנים
18	29	25	אחר
<b>51</b>	<b>103</b>	<b>41</b>	<b>סהם כולל</b>

שאלה מרכזית הטעונה הסבר היא, מודיע מספר התלונות על שידורי הרדיו נוכחות באופן ניכר מהטלזיות על הטלוויזיה. מהזונה אקראית לרדיו האזרחי על כל ערכיו ברור לנו, כי בשידורי טמן פוטנציאלי לא מעט לתלונות. שכן לכארה נראה, כי פעמים רבות השדרים לא מקפידים על כללי שידור נאות. אולם הרדיו שונה באופן מהותי מהטלוויזיה ויש לעובדה זו השלכות על הנכונות והיכולת להtalונן:

1. הרדיו מאזינים בעיקר בעית בנסעה במכונית ובמקומות העבודה. הרדיו מלאה את האורח ולא "מעמיד" אותו כפי שהדבר מתרחש מול מכשיר הטלוויזיה. בנסיבות אלה, אין האורח פניו לנוכח תלונה.
2. הרדיו "מהיר" מאוד, "קצר" בדיבור, קצבי, והמאזין מתקשה לעקוב אחר כל הפרטים ולנסח תלונה, גם אם הוא סבור שהייה מקום להtalונן.
3. מאזינים רבים מעדרפים לנסות ולעלות לשידור, ולהציג בדורשיך עם מנחה התכנית. אפשרות זו אינה קיימת בטלוויזיה.

איור 10: פילוח התלונות לפי זכיניות



## טבלת הנתונים

התחנה	2002	2001	2000
רדיו לב המדרינה	1	4	5
רדיו נס	2	2	1
רדיו אמצע הדרך	2	3	1
רדיו דרום	2	3	5
רדיו ללא הפסקה	15	53	13
רדיו קול הים האדום	1	0	1
רדיו קול חי	2	0	2
רדיו חיפה	7	1	1
רדיו ירושלים	5	1	1
רדיו צפון	2	0	2
רדיו קול רגע	4	2	0
רדיו תל אביב	2	5	2
רדיויס	2	3	5
רשות	7	26	2
<b>סךום כולל</b>	<b>54</b>	<b>103</b>	<b>41</b>

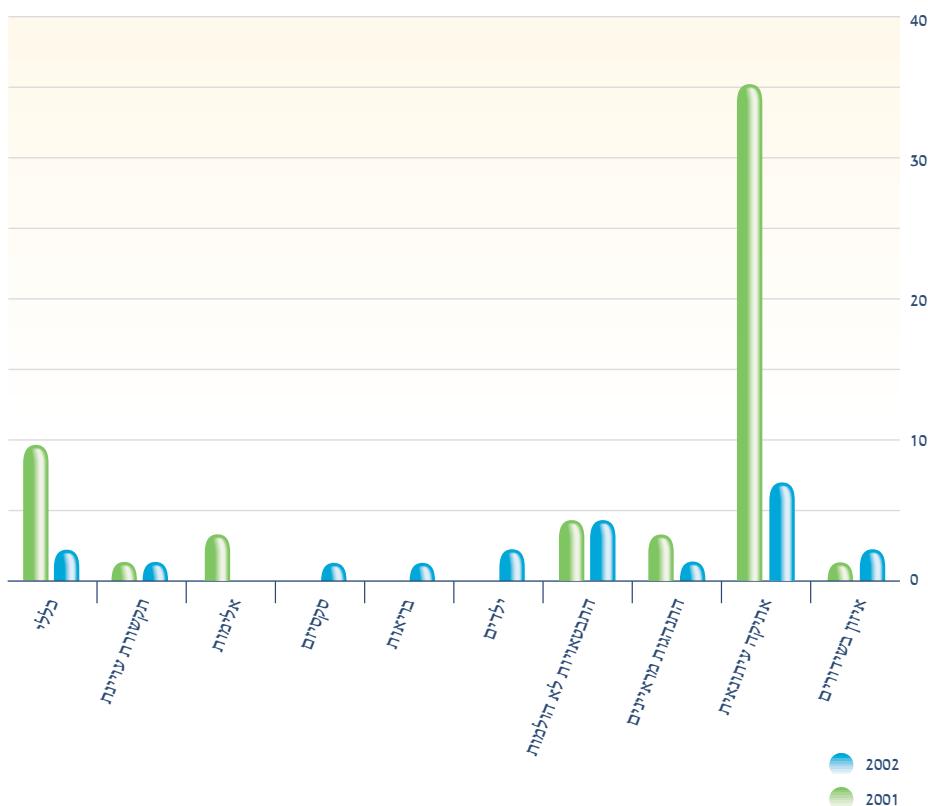
באופן כללי, לאחר השנהים אין שינוי מוגמת בפילוח התלונות ברדיו האזורי, **למעט** חירגה במספר התלונות שקיבלה תחנת "רדיו ללא הפסקה" בשנת 2001 (ראו דוח נציג תלונות הציבור מס' 7, עמ' 37-38). ואילו בשנת 2002 קיבל "רדיו ללא הפסקה" מספר תלונות דומה לזו שקיבל **בשנתיים קודמות**.

מספרן של התלונות הקשורות לרדיו האזורי בשנת 2002 הוא 51. בטבלה זו מסpter התלונות שקיבלו כל התחנות הוא 54. חוסר ההתאמה במספרים נובע מהעובדה שתלונה אחת יכולה להתיחס למספר תחנות רדיו, ובעיקר בשידורי סינדיוקציה המשודרים באותו הזמן בכמה תחנות.

פניות המשוכחות לרשות השנייה מתיחסות לכל הקשור באזורי זיכיון, טווחי שידור והרחבת זיכיונות קיימים (לדוגמה, זיכיון שידור לתחנה בעלת ציבון דתי).

## אפיון תלונות הקשורות לתוכנית התכניות ברדיו

איור 11: אפיון תלונות הקשורות לתוכנית התכניות (רדיו)

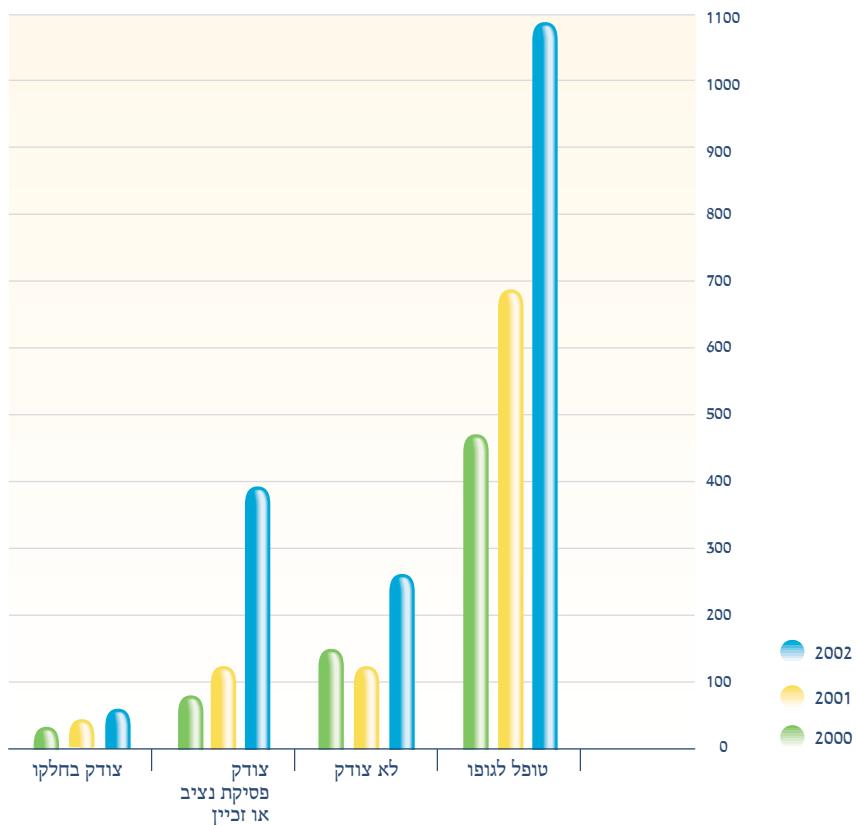


באופן כללי ניתן להבחין השנה בירידה במספר התלונות, לרבות הפניות בקטגוריה של תוכן תכניות.

מן הנתונים בולטת הירידה במספר התלונות הקשורות בתוכיקה עיתונאית בשידורי הרדיו. בשנת 2001 עסקו כל התלונות בקטגוריה זו (35) בסוגיות הייעוץ הפסיכולוגי בתכניתה של רודה וריאל זוקנט ב"רדיו ללא הפסקה". בדרך נציב התלונות לשנת 2001 התייחס הנציב לסוגיה זו (ראו דוח מס' 7, עמ' 56). ואילו בשנת 2002 היה מספר התלונות באפיון זה 7 בלבד, ורק 2 מהן התייחסו לסוגיות הייעוץ הפסיכולוגי ברדיו. אנו סבירים, כי ניתן להסביר את הנטיון הזה בפעולות שנקטה הרשות השנייה, בעקבות עמדת הנציב בנושא זה, דהיינו: טיפול בתלונות ב"הליך הפרות", הנחיות של תחום הרדיו ברשות בונגש ליעוץ למאזינים ופעולות ציבוריות שונות.

## התפלגות התלונות לפי הכרעה

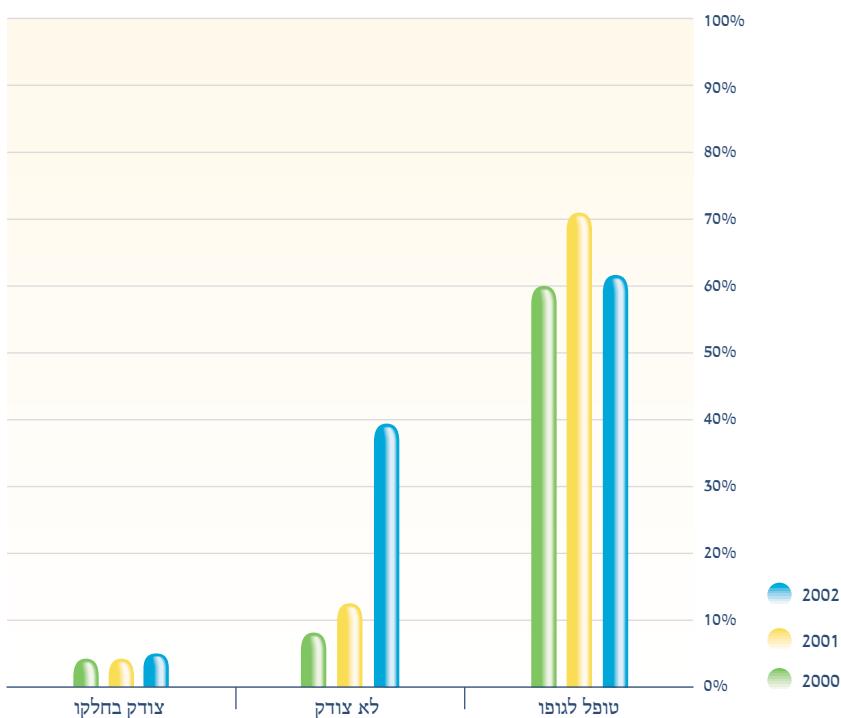
איור 12: התפלגות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) השוואת בין השנים 2000, 2001, 2002



טבלת הנתונים

2002	2001	2000	
1079	692	470	טופל לגופו <sup>15</sup>
266	111	144	לא צורך
395	124	85	צורך פסיקת נזיב או זכין <sup>14</sup>
65	43	33	צורך בחלוקת
<b>1805</b>	<b>970</b>	<b>732</b>	<b>סך הכל</b>

איור 13: התפלגות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) השווה בין השנים 2000, 2001, 2002

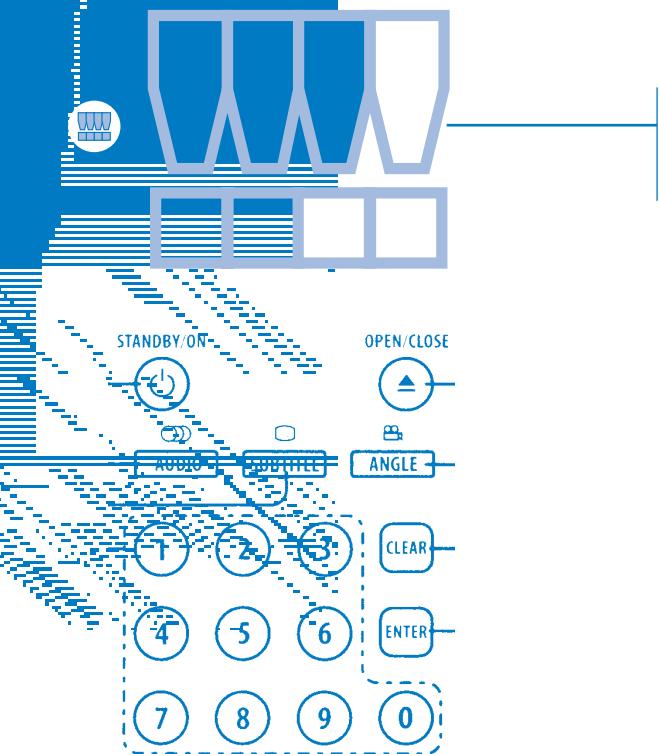


#### טבלת הנתונים

2002	2001	2001	
59%	71%	64%	טופל לגופו
15%	12%	20%	לא צודק
22%	11%	13%	צודק
4%	5%	4%	צודק בחלוקת

13. "טיפול לגופו" – ככלומר, לא הכרעה חד-צדדית אלא טיפול בדרך של מפגש בין המתלון והוכין לישוב הביעות על ידי הבהיר כוונות ולא דזוקאHiposho אחר "הצדק המוחלט".  
14. תלונות שנמצאו צודקות על ידי הנציג או הוכין.

## תלונות מייצגות





## קטgorיה: תוכן תכניות – "הראשון ביבדור" מארח את נטליה אורריו – סקסייז

בתכנית "הראשון ביבדור" אירח דודו טופז את כוכבת הטלנובלות, נטלי אורריו. לאורפן התכנית הייתה חדשה מאוד לילדות בנות 15-6, מרביתן מעריצות של השחקנית. במשרר הריאיון רקד דודו טופז ריקוד חושני עם השחקנית, ליטף את כתפה ולבסוף נשך את זרועה.

רקע:

**נושא התלונה:** המתלוננים קבלו על התנהגו הבודה, וחסרת הגבולות של הברן. לדעת רבים מן המתלוננים, התנהגו גבלה בהטרדה מינית. מעשו של טופז, מלותיו ורמיוזתיו המינויים מעניקים לגיטימציה להטרדה מינית של נשים ונערות.

בעקבות ריבוי התלונות פנה הנציג למועצה הרשות השנייה והמליץ לקיים דיון מיוחד, כדי שזו תקבע את עמדתה.

הטיפול:

ועדת הטלויזיה של מועצת הרשות השנייה קבעה בישיבתה מיום 22.10.02 כי בתכניתו של דודו טופז יש רצף מתמשך של אירועים שיש בהם פגיעה בכבוד האדם, בכבוד האישה בנורמות וב价值观ים חברתיים מקובלים. הוועדה זימנה את מנהלי "שידורי קשת" ודרנה עמס בדרכים למניעת שידורים שיש בהם פגיעה ברגשות הציבור ובטעם הטוב. המועצה התריעה לפני הוכיין, כי אם יישנה מקרה דומה למקרה שלעיל, היא תמנע מ"שידורי קשת" לשדר את תוכניתו של דודו טופז בשידור חי, ותדרוש עריכת מוקדמת שלו לפני השידור.

מסקנות:

## **קטגוריה: תוכן פרסום – תשדריר פרסום C.T.V. סקסייזם**

**רקע:** בתשדריר פרסום לMSCI C.T.V. הוצגה אישה מתנוועת על כסא ושתי ידיה כפותות מאחוריו משענת הכסא. בכתבית לפרסום נאמר: "חלומו הרטוב של כל מפרסט".

**נושא התלונה:** התלונות הגיעו, הן גברים הן נשים, ובהן מוחאה קולקטיבית שלילה החתמו שירות "שגרירות" של שדולת הנשים. בתלונות נטען, כי בתשדריר האמור יש שימוש פגעה ברגשותיהן של נשים. הצגת האישה הכהותה שללת ממנה את הבעלות על גופה, ומציגת אותה כנחותה. גם הכתובות מדגישה את האמירה הבוטה שיש בהצגת אישה נאה, חסורת אונים וקשוורה לכיסא. **לדעתי** המתלוננים קיימים בפרסומת זו אלמנטים של אונס, כפייה ואלימות. תביעתם הייתה להוריד את הפרסומת מן המruk.

**הטיול:** דעת הנציב הייתה, כי מדובר בפרסומת סקסיסטית בעיליל, המשפילה את האישה. הפרסומת מצהירה, כי מפרסמים עשויים לראות באישה כפופה "חלום רטוב", וזה מבונן רמיזה פורנוגרפית המעניקה לגיטימיות לאלים. הנציב התייחס גם לבחירה של המפרסם בפרסומת זו, ותהה שמא רצאה מלכתחילה ליצור פרובוקציה, בידיעה שפרסומת כזו תעורר מהומה, שמננה הוא יצא נשבר, על פי הכלל ש"מה שלא עושה המוצר עושים יחסוי הציבור שלו".

**התוצאות:** לאור האמור לעיל סבר הנציב, כי טוב יעשה המפרסם אם יסיר את הפרסומת וכייר בטעותו. בו בזמן הועבירה עמדתנו הברורה להנחלת הרשות השנייה, מלאוה בבקשת שזו תמלץ לפני המפרסם להסיר את הפרסומת. גם ועדת ערר אד-הוק בראשות המנכ"ל סקרה, כי בתשדריר יש רמיזה מינית העומדת בניגוד לכללי האתיקה, והורתה למפרסם להשמיט מן התשדריר את הסצינות ובהן האישה הכהותה.



## קטגוריה: תוכן תכניות – החטא ועונשו ריביתוריות – סאטירה

התכנית "החטא ועונשו" עם איל קייזיס וטלי פרידמן עלתה לאוויר ב"שידורי קשת", ואופינה בתכנית "Late Night". מדובר בתכנית סאטירה ופודיה ששיש בה שימוש מרכזי בדמותו, לכאהוה, של אלוהים.

**נושא התלונה:** מרבית התלונות עוסקו ב"דמות" האלוהים, משחק השחקן טלי פרידמן, המרבה להתבטאויות גסות. הטענה הייתה, כי לא יתכן שבמדינה בעלת ערבים יהודים תשדר תכנית שמטරחה בלבד את העם על ידי שימוש "בדמות" האלוהים וביזואה. עוד נטען, כי הפגיעה הציבור הדתי מפלגת ומרחיבה את השפע העדתית-תרבותי הציבור הישראלי.

הניציב צפה במספר תוכניות של "החטא ועונשו" ובבע, כי טענות המתלוננים מוצדקות, שכן הסאטירה בוטה, מוקמת ופוגעת בולגריות שלח הציבור גדול של מאינים מסורתיים, יהודים ולא יהודים.

לאור האמור לעיל סבר הניציב, שטוב לו היה הוציא מוותר על הקורתה התכנית. בו בזמן פנה הניציב למכבל הרשות השנייה, ליו"ר המועצה וליו"ר ועדת הטלוויזיה של המועצה, וביקש לשקל את המשך הקורתה של התכנית.

בuckות תשובות של צופים שזעמו על עמדת הניציב, הבחרנו וחידרנו שנית את עמדתנו. הבעייה בסאטירה זו אינה "אלוהים" אשר עומד במרכזו, אלא סגנון. סאטירה היא ז'אנר קשה לבתייה, ואם אינה טובה באמת, היא גרוועה. חופש הדיבור וחופש הביטוי חייבים להישמר תמיד, אך בעדרם יש להטיל מגבלות על שימוש בביטויים שכלי מה שמאנפין אותם הוא גסות רוח לשמה.

**רקע:**

**הטיפול:**

**מסקנות:**

**פרולוג:**

## **קטgorיה: חדשות – סיקור אינטיפאדת אל-אקצא סיקור פעולות צה"ל בעזה**

**רקע:** בחודש מרץ שודרה במהדרות "אולפן שיישי" כתבה שבה נראה חיליל צה"ל בפעולות מבצעית בגזרת חבון. בכתב הועצה יליה פלסטינית בוכיה, שחיליל צה"ל נכנסו לביתה בחיפוש אחר חומר חבלה. בכתב הועצה רואין חיליל שהביע ספקות חמורות בעניין טיב מעשו בשירות המילואים שלו.

**נושא התלונה:** טענת המתלונן הייתה, כי מהדרות "אולפן שיישי" אמרה לספק סיוכם שבועי אובייקטיבי ולסקר פעולות, מבצעים והלכוי רוח של הציבור – ולא לשורת עמדות של חלק קטן ונניח מהאובלוטיסיה. לדעת המתלונן, הכתבה לא הביאה לידיית הצופים את החלופות האחרות, הגרועות יותר, שלא פועלות צה"ל היו עלולות להתmesh. המתלונן סבר, כי חברת החדשנות חיבת למודמן הניסיון האמריקאי בעיראק, "לההייצב מאחרי האומה", לתת גיבוי למדייניות – ולא להזכיר כתבות שישמשו מאוחר יותר את מתנגדי המדינה.

**הטיפול:** לאחר שהנציב צפה בכתב האמור וקיבל את תגובת חברת החדשנות, הוא כתב לפונה: "...אין ציומני מלחמה אסתטיטים. כתוב החדשנות העוסה את מלאכתנו מתוך חיריה המצלמת, הוא שליח התקשות, המצווה לדוזה את שעינינו רואות. חיפוש בסביבה חשודה אינו מבויים אלא אמיתי, ואין כל חטא בהבאתנו, גם אם אינו נעים לעין. עדיף להראות את התמונות האמיתיות ולדעת את הדברים ממשור ראשון, ולא להיות ניזון משידורי טלוויזיה זרים המתחקים אחר המתרחש בזירות השונות, ומשם הם מדווחים כראות עיניהם. דיווח הזרים לעתים לוקה בחסר, ולכן השובה פעילות התקשות הישראלית, שלעתים מזונה ומדיקת את דיווחי האחרים".



## פיגועים "רקט" המצלם בדירות אירופיים

**רקע:** בעת סיקור פיגועים בוירת האירופיים אנו עדים לתופעה של אזרחים שנקלעו לאזרוח והם עומדים מאחוריו גבו של הכתב בעת השידור ושולחים סימנים למקרהם שאולי צופים בהם.

**נושא התלונה:** צופים רבים הتلוננו, כי **התגדרות האנשים סביב הכתב המדוחה ממקום פיגוע, כדי "להצטלם"**, גורמת שאט נפש, ויש בכך פגיעה בכבודם של הנפגעים באירוע. הם מבקשים למצואו פתרון להtanhnagot מבישה זו.

**הטיפול:** התלונות הופנו לחברת החדרות שתגיב עליהן, ואנו צפינו במספר סיקורים של אירופיים כדי לבחון את התופעה. תשובתנו לפוניות הייתה: אכן, כל אותם אנשים העומדים ליד הכתבים ולפני המצלמות מפריעים לדיווח ונוהגים באופן שאינו הולם כלל, התנהגות בסיסיים. בחברת החדרות העתימא, כי אין הם יכולים לעשות דבר, שכן בעת שידור בוירת האירוע לא ניתן להעמיד לכתבים אנשי ביטחון, כדי שייפנו את השטח מהמטרידים. בעיה זו גם אינה יכולה למצואו את פתרונה באמצעות עריכה של הכתבות, משום שמדובר בשידור חי ישירות מהשטח.

## תפקיד התקשות בעת מלחמה

**רקע:** בשל המצב הביטחוני הקשה, ובתוצואה מפעולות טרור שכוננו נגד האוכלוסייה האוורחת בישראל, זיהתה מערכת החדשנות מעין תסכול רפואיון בקרב רבים הציבור, והדבר מצא את ביטויו בשידורים אחדים.

**נושא התלונה:** הפונים העיזו להימנע מלעהnek תשומת לב רבה לנושאים המעניינים את רוח הנכאים בעם, ולהשתמש באמצעי התקשות כדי "חזק את רוח העם". לשיטתם, הפעולה המומלצת ערכאה להיות הגברת של התודעה הפטriotית בדרכים שונות, כגון השמעת שירים פטריוטים, הנפת דגל ישראל וכו'.

**הטיפול:** בחנו את התלונות הרבות כדי להבין כיצד על התקשות להתמודד עם תחושים הפוניים, והשיבו להם ברוח הדברים האלה: למלחמה יש מחייר לאומי אדריך, ואת הכאב אי אפשר להקווות במיללים או בצילומים יפים. כאשר יש הרוגים, נפגעים וחרס מאפילים אלה גם על השירים. תפקיד החודשות ושיחורי האקטואליה הוא קודם כל חזוח דיווחיאמת, ולא לipyות את המציאות, לטשטש או לזייפה. ממשטר דמוקרטי התקשות אינה מיועדת ליצור מעצבי רוח מלאכותיים. מדינה דמוקרטית השוריה במצוקה לאומית ותרבותית אינה יכולה "לייצר" מענה, כדוגמת האינדוקטרינציה הנהוגה במדינות לא דמוקרטיות בעולם.





## תמונות הפגעים בפיגועים

**רקע:** בזמן סיקור פיגועים צולמו פצועים מקבלים סיוע ראשוני, שותתי דם ומתייסרים מכבים, או בדרךם לבתי החולים וחדרי המילון.

**נושא התלונה:** המתלוננים, נפגעים וקרובי נפגעים, טענו, כי יש בצלומי התקירב משום פגיעה בצענת הפרט. אחרים טענו, כי נודע להם כי יקירותם נפלו רק מהתמונה בטלוויזיה. לטענתם, זו שעורוריה החורגת מכל נורמה רואיה.

**הטיפול:** התלונות קובצו והועברו לעורכי מהדורות חדשות, והם נתקשו להציג עליהן. חברת החדשות ביקשה להבהיר, כי הפונים צודקים, שכן מדובר בנושא רישום מבחינה אחת. כל העיתונאים וכל בעלי התפקידים – מנהנהל, הכתב, העורך, המגיש ועד המפיק, הצלם והבמאי, באולפן ובשטח, נקראים לעיונות גבורה, כדי שמדובר במקרה לא יישנו.

**העריכה:** החודשים האחרונים העיבו לפניו מערכת החדשות דילמות מקצועיות ו��ויות קשות ביותר. **הנცיב סבר,** שתושבת חברת החדשות כנה ומשכנתה. למורת האמור לעיל, לאחרונה אירעו מקרים אחדים שהשידור ישיר עין המצלמה הייתה מהירה מעין הצלם (בצלום ממושך, למשל). זו מציאות שקשה להתמודד עמה, ומכאן שהנחיית חברת החדשות היא במקומה. לעומת זאת ניכרה הקפדה בשידורים מן האולפן, שבו נערך החומר. יש לעומת זאת ניכרה הקפדה בשידורים מן האולפן, שבו נערך החומר. יש אפשרות להකפיד שמדובר לא יישנו, בעיקר בשחוות נמצאת על שולחן העריכה. עם זאת, יש לזכור את המגבלה, היינו שהקפדה כזו לא תמיד יכולה להישמר בשידורים ישירים.

## חSHIPת מחדלים ביטחוניים במהדרות החדשות

**תיאור התלונה:** חSHIPת מחדלים ביטחוניים במהדרות החדשות

**רקע:** במהדרות "אולפן שישי", בשלבי יוני 2002, שידר העיתונאי אילן לויירוביין כתבת תחקיר בה פורטו כשלים מהותיים באבטחת היישוב "קדם דרום".

**נושא התלונה:** המתلونנים, ובهم "העמותה לזכות הציבור לדעת", טענו כי לא היה מקום לשידור הכתבה, על אף ערוכה החדשות, משום **שהיא מסירה מידיע וגייש**, מדויק ומפורט על סדרי האבטחה ביישוב ועל הליקויים בהתקהלו. המתلونנים הביעו חשש, כי גורמי טרוור יעשו שימוש במידע זה כדי לפגוע ביישוב ובטושבו.

**הטיפול:** בתגובה ציינה חברת החדשות, כי הכתבה נועשתה בעקבות פניותם של חיילי מילואים במאחו. החיילים התקלנו שאינם יכולים לעורב לביטחון של שתי משפחות ושני רוקדים המתגוררים ביישוב. במשך העצלאומים נחשפו בפני הכתב שיטות האבטחה והציוויל שנותרו במקום, ואף צוין בפניו הציוויל החסר. את המידע הזה נמנעה חברת החדשות מפרסם, כדי לא לסכן את חי החיילים והתושבים. מבחינה חדשנית נועדה הכתבה דוקא לעורר את תשומת לבם של האחראים כדי למנוע אסון.

**העריכה:** הנציג סבר, כי תלונות הפונים עוסקות בשאלות עקרוניות, והתיעים, כי תפקידה הבסיסי של התקשרות הוא לשדר ולדוח. **תקורתה ביקורתית** עריכה לראות, ולדוח לעיבור, שהרי זכותו לדעת. במקרה האמור אנו משערים, שהמעוותות תוקן בו יום. אבל במקרים רבים מתגלות פרצות בדיווח ואדרישות של האחראים לגורל האזרחים החשובים למגעים ביטחוניים, אקלזוגים או חברותיהם. יתרה מזאת, ללא ציינו בכתבה את "הפרטים הקטנים", כגון שהאפור אינו תקין, לא היה המקורה זוכה לתשומת לבנו. פרט קטן זה עשוי להעציל חי אדם.

לא מכבר היינו עדים למקורה דומה, כאשר חברת החדשות נמנעה מפרסם תחקיר על תறוחה של אסון עשוי להתרחש באתר פיגליות. פרסום מוקדם אולי יוכל היה למנוע את ניסיון הפיגוע שאירע שם בעבר מספר חודשים. בשל זאת אנו סבורים, כי יש לתת לתקשרות לחקרו, לבדוק ולדוחות, שכן זכות הציבור לדעת, ועל האחראים מוטלת האחירות עליהם לחת את הדין.



## התכנית "גילוי דעת" עם נחמיה שטרסלר

**רקע:** במהדרות "אולפן שישי" יש פינה קבועה המכונה "גילוי דעת", ובה מציג נחמיה שטרסלר את פרשנותו הכלכלית לעניינים שעל סדר היום.

**נושא התלונה:** הטענה המרכזית של הפונים הייתה, כי נחמיה שטרסלר מנצל את הבמה העומדת לרשותו ומשתמש בה כדי להביע את דעותיו הפוליטיות החד-צדדיות. לטענתם, פינטו היפה להיות תשדר תעוללה למפלגת העבודה ולמר"צ. מכיוון שבאותה עת התקיימה מערכת בחירות, עלתה דרישת להפסיק את שידור הפינה זו.

**הଉרכה:** לאחר צפיה במספר "גילוי דעת" עם נחמיה שטרסלר, קבע הנציב: דבריו של שטרסלר אינם חריגים ממרחב השיח הציבורי שבין השמאלי לימין הישראלי. אם להטעת את עיקר טענתו – שלא פתרון מדיני אין תקומה כלכלית. לדעת הנציב, עמדת זו אין בה כל דופי. פינטו של שטרסלר היא אישית, ואינה מייצגת את עמדות חברת החדשנות. מובעת בה דעה של עיתונאי בכיר, פעיל ומומן, וככזו יש לה מקום על פי הכללים של חופש העיתונות וחופש הבעת הדעה.



## "גלאי דעת" עם שלி ייחומויבץ

במהדורות "אולפן שישי" יש פינה קבועה, "גלאי דעת", ובה מציגה שלி ייחומויבץ את פרשנותה בנושאים אקטואליים. בסוף חודש يولיא דיבריה ייחומויבץ בפינה על תנאי העתקתם של העובדים הזרים במגור החקלאי. טיעונה המרכזי היה העתקתם של עובדים זרים באה על חשבון העתקת מובטלים. לטענתה העיתונאית, מעיות זו מתאפשרה רק משום שהעובדים הזרים אינם נהנים מהתנאי שבר הגנים, אלא מועסקים בתנאים סוציאליים ירודים ובמספר שעות עבודה העולה על היקף השעות המותר על פי החוק.

רקע:

**נושא התלונה:** הפונים, קבועה של חקלאים, גרטו כי בטיעוניהם שהוצגו לעיל פגעה ייחומויבץ הציבור גדור של חקלאים, השומרין היטב על כלל העתקתם של העובדים. לטענתם, תמונה המ描绘 הוצאה בעורה מגמתית, חד-צדדית וمسئולפת. לפיה דעתם, לעובדים הישראלים אין רצון להשתלב בעבודה חקלאית למורת המחשבור בידיהם עבודות נוכנות החקלאים לקלוט פועלים הישראלים.

**הטיפול:** חברת החדשות בקשה להציג, כי פינה של שלி ייחומויבץ היא בבחינת "טור אישי", בדומה לאלה המופיעים בעיתונות היומית. מכאן נובע, שהוא לגיטימית ואין לסייע אותה כל עיקר.

**הערכה:** הנציב סבר, כי מן הפינה "גלאי דעת" עלתה ביקורת מרוח על החקלאים המפעיקים פועלים תאילנדים בשכר נמוך, זאת במקום להסתיע בפועליהם הישראלים או בפועליהם זרים הנמצאים בישראל, ואולי היו נוכנים לעובד בחקלאות. המסקנות של שלி ייחומויבץ היו גורפות ולא הוגנות כלפי חלק גדול מהחקלאים המפעיקים, הפעלים ברישון וביתר, ונוהגים בעבודים על פי סטנדרטים שהוכרו על ידי משרד העבודה והחקלאות וארגוני החקלאים. עם זאת, יש גם יוצאים מן הכלל, אלה מכל הנראה רבים. זו הסיבה לביריה של העובדים זרים ממעסיקיהם. תמונה מעכז זו מדגישה את חולשתן של הרשות בניהול עניינים של העובדים הללו כיאה למדינת חוק וכיאה למדינה היודעת לוסת את כוח העבודה. **הኒצ'ול והושך של העובדים הזרים מוקוממים את הלב, ולעניהם דעתו של הנציב, מקום זה דיברה שלי ייחומויבץ, ובaba ניכר.**

## העדר זכות התגובה ב"תיק תקשורת"

**רקע:** בפינה של יאיר גרבוז בתכנית "תיק תקשורת", הוא דיבר על כתבה ששורדה במהדורות "יומן" בערוץ הראשון, שדרנה בתפקודם של העובדים הסוציאליים במדינת ישראל בסוגיות משמרות ההורים.

**נושא התלונה:** הפנייה, אשת אקדמיה בתחום העבודה הסוציאלית, טענה כי מר גרבוז השתלה בה באופן אישי, וניצל ניצול פרוע של הבמה שניתנה לה, ב尼יגוד לכללי האתיקה הבסיסיים, ובלא לאפשר לה זכות תגובה. הפנייה תבעה את **הנצלותם המפורשת** של יאיר גרבוז ועורך התכנית על הפגיעה הקשה במעמדה המקצועי והציבורי.

**הטיטול:** לאחר בירור שערק נזיב התלונות עם מנהל הטלוויזיה החינוכית סוכם, כי בתכנית "תיק תקשורת" תיראה תגובתה של הפנייה לטענות שהעליה יאיר גרבוז בפינתו.

**סוף דבר:** תגובת הפנייה שודרה כפי שסוכם, ובכך ראה הנזיב את התלונה מוסדרת.

## סאטירה בתכניות הבוקר ברדיו

רקע:

בתכנית הבוקר של נמרוד שין ועופר דומינגו ברדיו חיפה הציגו השדרנים קטע פורדי על האסון שהתרחש בתאטרון מוסקבה (אופן הטיפול של העבא באירוע וסירובו לחשוף את זהות החומר שבו השתמש בעת הפריצה), וגם את התארגנותם הספונטנית של האזרחים, שהייתה לא מספיקה, לטעם השדרנים, לאור חומרת האסון). ב��יעים תוארו המוני אנשים מניחים פרחים סביב התאטרון והוגש "שיר הלל" לפוטין מאת להקת "גז אנד רוזס".

**נושא התלונה:** ה蓬נה סבירה כי השימוש באירוע הטראגי לצורכי סאטירה אינו במקומו. בזמן שהמוני נהרגים לא ניתן לעזוק על כך בשידור חי. ה蓬נה דרצה שהמגושים יתנצלו.

טיפול:

העברנו את התלונה לתגובה התחנה ולבדיקה של סמנכ"ל הרדיו בראשות השנייה, כדי לקבל חוות דעת. לאחר אישוסף הממצאים נתגשה הדעה: התכנית "בוקר טוב" עוסקת בענייני היום ומיציגה זווית שונה, אישית, וברוב המקרים נוקבת וסאטירית. מטרת הסאטירה בשידור האמור הייתה כפולה: מצד אחד להראות כי התוצאות אחורי אסונות הן מוגבלות, וקשה להסתפק בהנחה ורי פרחים, או בקבוצה של "זומרים עם גיטרות וקלידים השרים שירי עצב" (לחידוד הסאטירה כונתה הלהקה "גז אנד רוזס") – שהוא שם החומר שהרג את הקורבנות; בדרך זו מתחו השדרנים ביקורת על פעולות העבא הרומי והרוג הרוב שגורם. בעניין השיר "פוטין נותן לך כנפיים", לא מצאנו כל דופי במילוט השיר. עם זאת, הסאטירה הייתה צריכה להיות קצחה וקולעת, אך החורה המרובה על מילוט השיר, ואופן ביצועו, אולי יצרו את הרושם של זלזול באירועים הטראגיים שהתרחשו ברוסיה. **תגובה מנהל התחנה והتنצלותו מעידות, כי לא הייתה לסאטירה כל כוונה לפגוע במשהו.**

העריכה:

לחרכתנו, מדובר בתכנית סאטירית שנועדה לבקר את פעולות העבא הרומי בתאטרון מוסקבה, ובוודאי לא לזלול בהרוגים. כמו כן, הייתה בה ביקורת לגיטימית על התנהגות האנשים לאחר אסונות. יתרכן כי ה蓬נה חשה נפגעת, אך לאור התנצלות התחנה סב冤ו, כי הטיפול בנושא היה מספק.

## סאטירה אצל "דידי בבייקני"

**רקע:** בחודש אוגוסט פנה לנציב ה תלונות ח"כ זבולון אורלב, יו"ר ועדת החינוך והתרבות, בעקבות ריאיון שנערכ, לכארורה, עם אלכס אברבוך ברדיו ירושלים, לאחר זכייתו במדליית זהב באליפות אירופה בתחרות קפיצה במוט.

**נושא התלונה:** ח"כ זבולון אורלב הביע את תדheimerתו מගנות הרוח ששמע בראיון, שאין לה כל מקום בשידור הציבורי, לדעתו, ותבע למצוות את כל ההליכים כדי להעניש את האחראים לשידור זה ולהעמידם במקומות.

**הטיפול:** לאחר בדיקה מעמיקה של כל הגורמים הנוגעים בדבר מעאננו, כי לא היה זה ריאיון עם הספורטאי אלכס אברבוך, אלא סאטירה שהציגה כביבול ריאיון עמו. בסאטירה לכשעצמה לא היה כל רע, אילולא שורבבה לתוכה קלה ברוסית (שהזירה כמה וכמה פעים), שאין הנieur סובל אותה. מאחר שהשידור עמד, לדעתנו, בניגוד גמור להנחיה 19 במדריך האתיקה לשידורי רדיו – כאמור, פגיעה בטעם הטוב ופגיעה ברגשות הציבור – טופל הנושא בהליך הпроces בתחום הרדיו של הרשות השנייה.

**סוף דבר:** בהליך הпроces שהתקיים הוחולע, כי התhana חייבת התנצלות שתושדר על ידי המגיש. ואכן התנצלות שודרה – אם כי תוכנה היה, לפי דעתנו, חמקי וקנטרי.

## **"הפספוס הביתי" – הופעה של קטינים בטלוויזיה**



**רקע:** בתחרות קטיעי ה"פספוסים" המוצלחים ביותר, שודר סרטון וידאו ביתי, שבו נראו שני אחים עירומים משחקרים על חוף הים, והצעיר שבהם (בן שש) מנסה לכטוט את אחיו בחול אבל אינו מצליח. הוא חזר שוכן ומנסה ואינו מצליח, וכל זאת ממשום שלאחיו הייתה בדיקוז וקפה.

**נושא התלונה:** לטענת הפונים, ובهم מנכ"ל המועצה לשולם הילד, היה בשידורו משומס פגיעה ילדים, שהרי הם אינם מודעים להשלכותיה של החשיפה. זו פגיעה בחסרי ישע, גם אם הוריהם נתנו את הסכמתם לשידור הסרט. הצופים ביקשו למנוע את שידורו הקטוע שנית, אף כי נחשב על ידי הצופים שבחרו בו למוצלח במיווחר, ועלה לשלב הגמר.

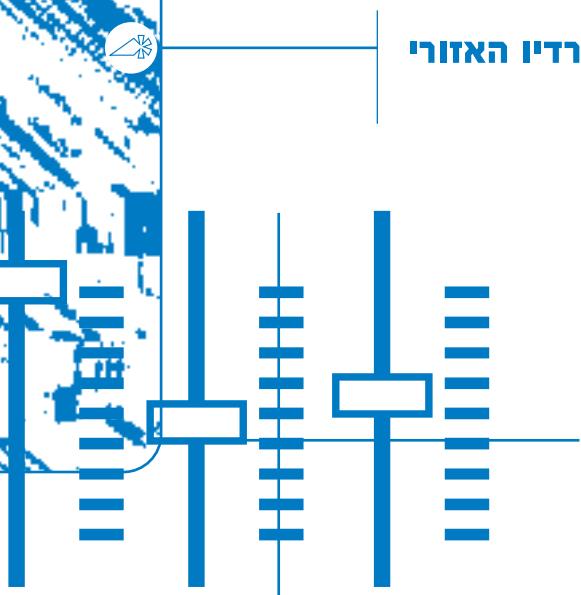
**טיפול:** בעקבות התלונה פנתה הרשות השנייה לרשות, הזוכינית המשדרת את "פספוסים", בבקשת לקבל את תגובתה. הרשות סקרה, כי היה בשידורו משומס ביוזו הילד והשפלו, ועבירה על חוק הגנת הפרטויות, זאת בגין כלל 11 לכללי האתיקה בשידור, האוסר על פגיעה בשמו הטוב ובפרטיותו של אדם ללא הסכמתו. הנציב סבר, כי במקרה הנדון הסכמת ההורם אינה מצדיקה את הצגת הילד באופן זה, כי היא ניתנה, לבארה, שלא לטובה הילד.

הזוכין הסכימים תחיליה לא שדר שנית את הקטוע, אך לאחר שהתקבל מכתב של הורי הילדים, שלפיו הם לא מצאו טעם לפגום בקלטת או טעם רע בשידורה, קבע הזוכין, כי אין סיבה לפסול את הקטוע התמים, ואיפשר לו להמשיך להתמודד ב"גמר הגודול". הרשות פנתה לזכין שוב ודרשה שלא לשדר את הקטוע ב"גמר הגודול". לטענת הנציב, הסכמת ההורם גם אהרת הקהל אינם קשורים כלל לבעה, שענינה הצגת הקטנים באופן מבוית הפגע בפרטיותם.

**סוף דבר:** בעקבות פניותם של הנציב והרשות השנייה נעתר הזוכין **לפניהם** בסופה של דבר, והקטוע לא שודר.



## **דוחות דכיבתי הטלויזיה והרדיו האזרחי**



## הזכינים ותלונות הציבור

זכיני הרשות השנייה הם הגורם המרכזי שככלפיו מופנות תלונות הציבור, שכן הם מפיקי התוכן וספקיו. כדיuderם הקובעים את סדר היום של נציג התלונות. בו בזמן, כל זכיני הרשות מפעילים יחידה העוסקת בקשרים עם הציבור. פרק זה בדוח נועד להבהיר כיצד פועל הנציג בעבודתו עם הזכינים, וכיוד פועלים הזכינים לפני לקובחותיהם.

## מה מחייב החוק?

נציג תלונות הציבור חייב על פי החוק לשלווה כל תלונה לתגובה הזכין, ובדרך כלל הוא הראשון ש מגיב לתלונה. לאחר שקיבל מענה לפניו, בודק הנציג את התלונה וקובע את עמדתו. הлик' זה מוסבר לכל מתלון בהורעה המאשרת את תלונתו. תגובה הזכינים לנציג תלונות ניתנת בדרך כלל תוך עשרה ימים.

קייםת הבחנה מהותית בין פעולות הזכין כלפי מתלון לבין פעולתו של נציג תלונות הציבור. לאחר שזכיני הרשות השנייה מפעילים טלזוזיה מסחרית, שיקוליהם מונחים קודם כל עלי ידי טעימים עסקיים. שיקולים אלה כਮובן לגיטימיים ומשמעותם בחוק, ואינם עומדים בסתרה לכל גישה אחרת, **אלא** שהם ממוקמים את הצעפה במעמד של "לקוח". לעומת זאת, גישתו של נציג תלונות הציבור מונעת רק מתוכה עמדה אורחית, שכן תפקידו להגן על הזכאים או המאזינים, בהגדלה, מתוקף החוק.

## كيف פועלם הזכינים?

הדברים המובאים להלן הם תמצית החומר ששלהו הזכינים לנציג תלונות הציבור לצורך פרסום דוח זה על-פי בקשתנו. אלו סבורים, כי יש לכלול אותם בדוח, כדי להציג כי לעצם פעולות נציג התלונות מפעילים הזכינים מערכת פנימית שלהם, שנועדה לקרב את הזכין לקובחותיו. יש בדבריהם מסר ברור, כי גם הזכינים מטפלים בלבוקחותיהם ונוטנים ביטוי לרחש הלב של הציבור, במאזן לפתח יחסים הוגניים עמו.

שנת 2002 התאפיינה באירועים ביוחנוניים ובאסונות רכיבים שפקרו את מדינת ישראל. לאלה הייתה השפעה מרובה על השידור המסחרי ועל פעילותם הזכינים. להלן היבטים שונים בסוגיות השידור המסחרי, כפי שציינו הזכינים.

**"טלעד":** זכין זה הציג בפניו מועצת הרשות השנייה נייר עמדה בחודש מרס, שהיה אמור להנחות את ניהול שידוריה. "טלעד" לא ערערה על שאלת הדיווח הנדרש

בטלוויזיה בזמן פיגועים, אך ביקשה לבחון מרכיבים שונים בדיווח:  
א. מידיות הדיווח ב. משך הזמן של הדיווח המידי ג. איכות הדיווח המידי  
ד. ההשפעה על לוח השידורים ה. שידור פרסום בעת פיגוע.

"טלעד" סבורה, כי במקרה של פיגוע יש לדוח עליו באופן מיידי בשידור קצר, שבו יוצג מידע ראשוני ומעשי. מהדורות חדשות הקבועה תציג להוסף מידע מבוסס יותר ופרשנות מושכלת וכן לא יופק ערב שידורים מלא.

עלתה השאלה, האם נכון מבחינה ציבורית להפעיל את ערוץ 2 במקרים של מצבי חירום המחייב שינוי קיצוני, והאם ראוי לשנות את לוח המשדרים? לטענת "טלעד", ניסיון העבר מלמה, כי צופי "טלעד" נשאים נאמנים לשידורי ערוץ 2 גם במקרים של "מסך מפוצל" או לוח שידורים משתנה. אשר לשיבוץ פרסום מסוומת – "טלעד" טענה, כי אף שלמעשה יש הזכות הציבורית להנחות את הרשות להורות לזכיני ערוץ 2 לא לשדר פרסום בתזמון דיווח על פיגועים, הרי بد בבד מוטלת עליה החובה להבטיח חילוף למימון השידורים, שכן אין לדרש מ"טלעד" לשדר כמו טלוויזיה מלכתית בלי לקבל פיצוי עלי.

"שידורי קשת": זכין זה העיד פעמים רבות בשנה האחרונות בפני הצורך להחליט על אופיו של ערב השידורים, סמוך לדיווחים של חברות חדשות על פיגועים, כאב ואובדן. החלופות שעמדו בפניה היו לעבור למתכונת חירום קבוצה של שידורי חדשות רצופים, או לחילופין, לנוטה לשמרו על שגרה מסויימת, ולספק ערוץ שיש בו ביתוי ומפלט לצער. הבחירה בין שתי האפשרויות הייתה קשה, ונבחנה בכל מקרה לגופו. המשוב ש"קשת" קיבלה מהצופים בעקבות החלטותיה סייע לה "לחוש" את הלחץ הרוח הציבורי.

הריגשות הציבורית באה לידי ביטוי בתשומת לב של הצופים למבנה לוח השידורים סמוך לדיווחים על פיגוע, או ביוםים שלאחריו. בחלק מההכנות התלוננו הצופים על שידור לוח "רגיל" וαι ביטול תכניות. חלק אחר התלונן על השינויים בלוח השידורים, וטען שמדובר ביוםים קשים תפקיד השידורים להעלות את המורל הלאומי ולעודד את החזרה לשגרה.

הורש מרס היה קשה במיוחד ביחסו ל מבחינה ביטחונית, שכן אירעו בו מספר פיגועים, ובهم הפיגוע במסעדת "סיפוד מרקט" בתל-אביב, פיגוע הيري בכיביש שלומי-כברי והפיגוע בלילה הסדר במלון "פארק" בנתניה. בעקבות כל אלה יזמה "קשת" הפקה ושידור של סדרת תכניות מיוחדות עם נתן זהבי, שייצא ל"سطح" ושותח עם נשים בשדרות, בתל-אביב ובבית הספר לשוטרים. בתכניות אלו לא התארחו פוליטיקאים

ואישי ציבור, אלא אנשים מן היישוב שנחקרו באופן אישי לאירועי הטרוו. בעקבות התכניות התקשרו ל"קשת" כ-20 צופים אשר הודיעו על השירות, העירו והגיבו.

**"חברת החדרשות":** כבשנת 2001 גם בשנה זו היו שידורי החדשנות סוערים במיוחד שכן הם עמדו בסימן סיכון عشرות פיגועי תופת. חברת החדשנות נאלצה אפוא להתמודד עם דילמות אתיות ומקצועיות מורכבות, שהלן מצויו ביטוי בתלונות עצמן (וראו בפרק תלונות מיוחדות, עמ' 56).



## טלעד

"טלעד" מנסה ללמידה את מאפייני הצופים שטוחחים ושולחים פניות, בקשوت או הערות, ולקבע כיצד להוגם במידע הרוב המגיע לידי. מן הניסיון שצברה "טלעד" עד כה, לא תמיד ברור אם המשוב מהצופים הוא אכן "משמעותי" על השירות ומהידע שקיבלו... ובנותני הערכה למידע שקלטו" (דוח שנתי מס' 7, עמ' 63), או שמא מדובר בגחמות ויוצרים אישיים שנעודו לשרת אינטרסים פרטיים של הפונים, ואותם בלבד.

"טלעד" מציעה על הקושי להיענות לבקשת הפונים, גם אלה המציגים משוב חיובי, בשל אופיו של עורך 2 כערוץ מסחרי, שירות השידורים שלו מושפע מшибולים, מגורמים ומחוקים שלפיהם פועלת "טלעד". יחד עם זאת, מתוך הכרה בחופש הביטוי זכות הציבור לדעת, מהוצרך בשקיופות ופתחות, בזכות התגובה וכו', "טלעד" מקיימת מגנון הידורות ומשיכת להתייחס לכל פניה באופן רציני, הגון ויעיל.

בשנת 2002 התקבלו ב"טלעד" 7 שיחות טלפון ו-543 מכתבים. יש לציין, כי חלק מן הפניות המועברות לזכינים הן לדיעה בלבד, לאחר שנענו כבר על ידי הרשות. תלונות בעניין פרסום פרסומות לא תמיד מועברות לטיפול הזכינים.

שלוש דרכי לשליחת תלונה/פניה:

- יישורות ל"טלעד" בדואר רגיל, בדואר אלקטרוני, בfax ובשיחת טלפון
- באמצעות נציג תלונות הציבור ברשות השנייה
- באמצעות דוברת הרשות השנייה

לעתים מגייעות התלונות ישירות למערכות ההפקה השונות של טלעד, והן נונוט בלי להביא זאת לידיית הוציאן.

נווהל הטיפול בתלונה/פניה: כל התלונות מועברות לטיפולה של עוזרת המנכ"ל, הגבר אורלי שושן. אם נדרש בירור עם אחת המחלקות (שיווק/טכניות/חדר שידור), הן מתבקשות להעביר הסבר בכתב, וההסבר מצורף לתשובה המופנית לרשות או ישירות לפונה. אם התלונה היא על פרסום – התלונה מועברת למחלקה לאישור פרסום של הוציאן, למשרדי הפרסום ולמפרסמים, להתייחסותם.

משך זמן הטיפול בתלונה קצר ככל האפשר, בלבד מקרים מורכבים המחייבים פעולה מיידית.

פניות טלפוןניות: "טלעד" מנהלת ספר מעקב לתגובה הפהניות אליה בטלפון. צופים המבקשים לקבל התיאיחסות נוספת, נשימים ווכפים למענה בשלב מאוחר יותר מדובר "טלעד" או מעוזרת המנכ"ל. פניות אלה נכללות בדרך רבעוני המוגש למנכ"ל הרשות השנייה.



## "רשות"

פניות הציבור אל "רשות" הן חלק אינטגרלי ממחאלקת "רשות למען קהילה", הפועלת לחיזוק הקשר בין "רשות" לבין הצופים בית. בשנת 2002 התקבלו ב"רשות" 463 שיחות טלפון, מאות פניות לאתר האינטרנט של "רשות" ו-309 מכתבבים.

מנגנוני קבלת הפניה: "רשות" מעודדת את הצופים לפנות אליה בדואר, בfax, בטלפון ובאתר האינטרנט.

נווהל טיפול בתלונה/פניה: כל פניה, גם אונונימית, נשמה, נקלטת במערכת ומוועברת לטיפול מיידי. תלונות, בקשות, הערות והצעות מועברות לתשומת לבם של הגרמים האחראים ב"רשות", לבריקה ולהפקת לוחמים, תוך כדי מעקב אחר גמר הטיפול וממן התשובה לפונה.

משך זמן הטיפול בתלונה: מדיניות רשות" קובעת, כי כל פניה (מחמאה, תלונה, העירה או בקשה) זוכה למענה. זמן הטיפול בפניה הוא עד 7 ימים. פניות לאתור האינטרנט זוכות למענה בתוך יומיומיים. אם זמן הטיפול מתארך, נשלחת לפונה הודעה בדבר העיכוב בתשובה.



## "שידורי קשת"

נוסף לטיפול השוטף בפניות הציבור מקיים "קשת" פעולות נלוות לטיפוח הקשר עם הצופים. השנה הקדרישה "קשת" יומ שידורים מיוחד למען ילדי ישראל – "יום טוב". ב"יום טוב" נאספו יותר מ-12.5 מיליון שקלים, והתרומות הועברו למטרות רבות. בפרויקט נוסף, "יוצרים עם קשת", מפעילה "קשת" חוגים לטלוויזיה ולקולנוע (זו השנה השלישית), אשר נפתחו בכל רחבי הארץ. בני נוער מגזרים שונים למדו בהם את יסודות העשייה הטלוויזיונית.

בשנת 2002 התקבלו ב"קשת": 305 מכתבים, 1,000 שיחות טלפון ו-5,000 פניות לאתר האינטרנט של "קשת". אתר האינטרנט של "קשת" מציע מגוון אפשרויות נרחב – "מחפרק אינטרנט", הורדת שיר בגרסת קריוקי מתוך התכנית "לא נפסיק לשיר", מבחן IQ מתחניתו של דודו טופז, משחק הכספה ועוד.

מנגןן קיבלת התלונה/הפניה: יש צופים הבוחרים **לפנות** ל"קשת" בטלפון, להביע דעה, לבקש בקשה או לשאול, והם **נענים ישירות**. צופים הבוחרים **לפנות** בכתב, או באמצעות הנציב או דוברת הרשות השנייה – **נענים בכתב**. בשנים האחרונות גדל מספר הפונים באינטרנט, דרך האתר **של קשת**.

נווהל הטיפול בתלונה/פניה: כל פניה מועברת אל הגורמים המתאים, ליריעתם ולהתשומת לכם, ובמקרה הצורך לתגובתם וטיפולם. העובדים המופקדים ב"קשת" על הקשר עם הצופים בקיאים בלוח השידורים של "קשת" ובתכניותיה. פניות כתובות **נענות** על ידי צוות מחלקת התכניות, העונה לכל פניה, בקשה או תלונה.

## חברת החדשנות

חברת החדשנות של עורך 2 השופפת מעצמה טيبة לביקורת הציבור על פעילותה השוטפת. כדי להתמודד עם תלונות הציבור על תפקודה מפעילה חברת החדשנות, דרך קבוע, מגנון פיקוח עצמי אשר עוסק במילון, בטיפול ובביקורת של כל התלונות המגיעות אליה **בכל העוזרים**. חברת החדשנות מדגישה, כי במקרים שבביקורת הציבור חשפה כשלים אתים, בchnerה החברה את תפקודה, ובחלק מן המקרים הפיקה לקוחות כדי למנוע את היישנותם.

בשנת 2002 התקבלו ב"חברת החדשנות" 315 תלונות.

מנגנוני קבלת הפניה: חברת החדשנות פתוחה לקבל תלונות, העורות והצעות ייעול בכל שעת היממה, בדרך כלל אלה:

1. דרך מספרי טלטס, המתפרסמים מדי יום בסוף כל תכנית.
2. במכחטב **ישיר** לחברת החדשנות  
(כדי לעזין כי חברת החדשנות אינה מפעילה אתר אינטראקטיבי).

נווה לטיפול בתלונה/פניה: אורה שנפגע מפרסום כלשהו החדשנות עורך 2, הדרך לתלונה פתוחה בפניו במספר עוזרים:

פניה ישירה לחברת החדשנות במכחטב או בתא טלטס, פניה לנציג תלונות הציבור, המועברת לתגובהה של חברת החדשנות, פניה לכל גורם אחר (משפטי, מועצת העיתונות וכבר).

מיד עם קבלתה מועברת כל תלונה למילון ראשוןי של הנהלת לשכת המנכ"ל, לאחר מכן היא מועברת לעיון המנכ"ל או הסמןכ"ל, בהתאם לאופי התלונה, ולעתים גם לחוות דעתו של היועץ המשפטי של חברת החדשנות. מכאן עוברת התלונה לאגפי המערכת הרלוונטיים, לקבלת תגובתם. השלב האחרון בתהליך הוא ניסוח התשובה ישירות לממתלון, או לנציג תלונות הציבור.



## הטלוויזיה החינוכית הישראלית

בשנת 2002 התלוננו 18 צופים על שידורי חינוכית 2. מטלונות אלה מצא הנזיב רק שתי תלונות שהעידו כי טח"י פעלת שלא כשרה. לדברי טח"י, הם משקיעים מאמצים רבים בשידורים, ועל כן טבעי הוא שהטלונות מועטות.

## רדיו האזרוי

### רדיו אמצע הדרור

רוב התלונות מת金陵ות בטלפון ומיועtan בדוואר אלקטרוני. עיקר הת金陵ות עוסקות ביחס למאזינים, או בפרסים שזכו בהם וטרם קיבלו אותם. בעקבות כל תלונה על יחס לא הוגן של אנשי התחנה למאזין, בדרך כלל חוותים אל המתלונן באמצעות הטלפון כדי לשמעו במה דברים אמרו ולחתול מענה. פניה שמת金陵ת בתמונה עוברת לטיפול הגורמים הרלוונטיים: התקליטייה, האחראי על הפרסים, מערכת הפקת התכניות וכו'. לעיתים, אם נדרש, מטפל בכרכ' המנכ"ל.



### רדיו קול חי

המשמעות על הפניות הוא מנכ"ל התחנה. הת金陵ות מגיעות אליו באופן ישיר באמצעות הטלפון, הדואר, הדואר האלקטרוני או דרך נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה. מרבית הת金陵ות נעות מיד בטלפון. בת金陵ות אחרות מטפלים לפי הנהלה הקבוע – בירור הת金陵ה, הבחרות עם הגורם המתאים, ולאחר מכן מתן תשובה. רוב הת金陵ות עניין מי מתן זכות התגובה למוסד/גוף פרטי, נשוא השידור. היו גם מספר פונים שהטלוננו על כך שבתכניות בשיתוף מאזינים לא אפשר להם השדרן להביע דעתם. התקבלה תלונה אחת בדבר פרסום – פרסום שאינו "מתאים" לציבור הדתי.



## רדיו ללא הפסקה

רדיו ללא הפסקה מאופיין כ-Talk Radio, ולפיכך מרבית תוכניו מושוסת על שיחות עם המאזינים. התחנה עשויה את מרבית המאמצים, של השדרן וההפקה גם יחד, להקפיד ולשמור על כללי הרשות השנייה. לאחר שמדובר בשידור חי ובנושא דיוון וגישה, נעשה מאמץ מיוחד לא להפר את כללי האתיקה. כל פניה בנושא זה מטופלת בכל הרכות הנדרשות, ונערך בעניין תחקיר מקיף. התחנה מטופלת בשלוש רמות: מנכ"ל התחנה, סמנכ"ל השיווק ומנהל התוכניות. לטענת התחנה, בלבד מהתלונות שהעיבר נציג תלונות הציבור של הרשות השנייה לא קיבלת התחנה תלונות נוספת. משך הטיפול הממוצע בתלונה הוא בין שבוע לשבועיים.



## רדיו צפון

תלונות המועברות לתחנה מטופלות בידי המנכ"ל ומנהל התוכניות. לדברי התחנה, בשנת 2002 הגיעו אליה תלונות רק מנציג תלונות הציבור. התחנה מצינית, כי אינה יכולה לאפיין את התלונות, לאחר שמספרן מצומצם ועניניהם נקודתיים. לאחרונה עברה התחנה שינוי תוכני וארגוני, והשאיפה היא להביא בעקבותיו לצמצום מספר התלונות.



## רדיו תל אביב

לרדיו תל אביב קו פקס פתוח 24 שעות ביום, ובשעות העבודה ניתן להתקשר למרכזיות או למספר טלפון המיועד למאזינים. האינטרנט הוא גורם חשוב בשימורה על הקשר עם מאזיני התחנה. בין התלונות שהתקבלו ניתן למצוא מושבים באשר לחכמים המשודרים, שאלות וטענות בנושאי המבצעים השונים, ובקשות לשינויי פרסים. רדיו תל אביב מציין, כי גם השנה הגיעו פניות רבות שעונייןшибושי קליטה, הנובעים מחדרה של תחנת רדיו פיראטית.



## רדיו חיפה

במהלך השנה הגיעו לתחנה תלונות רבות על תכנית הסאטירה "עוקם בבוקר". חלק מן התgalות הגיעו ישירות מהמאזינים וחלק באמצעות נציג התלונות. במקרים שהתחנה סקרה, כי הצדק עם הפונים, התנצלו השדרים בעת השידור. שאר התלונות עניין חלוקת הפרטים. התחנה צינה, כי לא נתבלה בתלונות על ריבוי פרסומות או על המוסיקה המשודרת בה.



## רדיו קול הים האדום

התלונות שהגיעו לתחנה במהלך השנה עוסקו בעיקר בעקבות בעיה של אי קליטת שידורים באוויר הערבה ובאירועות של שדרים אשר הגיעו במאזינים. התחנה רגישה מאוד לרחשי הלב של הציבור, אך מודעת לכך שלא תוכל לרצות את כולן. עם זאת, המשיר התחנה לחפש ולמצוא את הדרך להגיע לקהל יעד גדול ככל האפשר.



## רדיו BU99FM

מנהל התכניות והמפיקה הראשית מטפלים בתלונות. במידה הצורך מגיעה התלונה למנכ"ל להמשך הטיפול וסיומו. התחנה צינה, כי במהלך השנה הגיעו פניות רבות בעניין תדרי רדיו פיראטי אשר מפריעים לקליטה תקינה של השידור. מגמה זו גברה בשנה האחרונות.



## רדIOS ורדיו לב המדינה

התחנות רואות בפניות/טלונות הציבור חלק בלתי נפרד ממנגנון הביקורת שנועד לשפר ולרצות את המאזינים או הלקוחות. בתלונות מטפל המנכ"ל.



נשיונל תלוונות הציבור  
הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו  
רח' כנפי נשרים 5  
גבעת שאול, ירושלים 95464  
טלפון: 02-6556229  
e-mail: natsiv@channel2.co.il

הרטשות  
**השנייה**  
לטלוויזיה ורדיו