הרשות השנייה
לטלוויזיה ולרדיו
נציב פניות הציבור

דוח פניות הציבור

תשע"ב-תשע"ג 2012

דוח שנתי מס' 18

Ombudsman
The Second Television & Radio Authority
The 18th Annual Report 2012

עריכה: **דוד רגב**
כתיבה: **אפרת דסקל**
עריכה לשונית: **שלומית תעשה**

ניהול הפקה: **תניה צינדורף**
עיצוב ועריכה גרפית: **מלי מור**
הוצאה: **מעיינות א.א.גד בע"מ 077-7875141**

תשע"ג, 2013
© כל הזכויות שמורות לרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

תוכן עניינים

	פתח דבר	4
	ממצאים מרכזיים ומגמות	8
פרק ראשון	סיכום התלונות שהתקבלו	10
פרק שני	סיכום תלונות בנושא טלוויזיה	12
פרק שלישי	סיכום תלונות בנושא רדיו	18
פרק רביעי	טיפול בפניות	24
פרק חמישי	דוגמאות לפניות בולטות	26
פרק שישי	פרויקט גישור	36
פרק שביעי	דוחות תקופתיים	42
פרק שמיני	פרויקטים מיוחדים	46
	תודות	48
	נספח: מדריך פנייה לנציבות פניות הציבור	50

פתח דבר

שנת 2012 הייתה שנת משבר בעולם התקשורת הישראלי. אמצעי התקשורת הכתובים והאלקטרוניים עברו טלטלות ועל חלקם ריחף איום סגירה. במקביל המשיכו הרשתות החברתיות לבסס את עצמן כאמצעי תקשורת חלופיים, שהשפעתן על סדר היום הציבורי הולכת וגדלה. בניגוד לאמצעי התקשורת המסורתיים, שבהם המידע מתקבל באמצעות מתווכים (כתבים, עורכים, צלמים ושדרנים), המידע המתפרסם ברשתות החברתיות מגיע מכלל הקוראים ומתפרסם ללא כל סינון או עריכה.

באמצעות רשתות אלו הציבור מביע את קולו ואת דעתו הנחרצת על ענייני היום. לא בכדי צמחו רבים מהמאבקים החברתיים והצרכניים הגדולים של השנים האחרונות ברשתות החברתיות. גופים, מוצרים ושירותים שנחשבו בעבר לפרות קדושות הפכו מבוקרים ללא רחם.

הקול החדש שצומח מתוך הרשתות החברתיות מחלחל אט אט גם אל עולם התקשורת. יותר ויותר צופים ומאזינים מבקשים להביע את מחאתם, להתלונן ולעתים אף לומר מילה טובה על התכנים המשודרים והכתובים. חלקם עושים זאת באמצעות הרשתות החברתיות. רבים אחרים עושים זאת באמצעות תלונות לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה.

הפניות מגיעות לנציבות מארגונים חברתיים, מגופים ציבוריים ופרטיים ובעיקר מהצופה והמאזין הפרטי. בצד ריבוי הפניות, גם אופיין משתנה אט אט: אם בעבר הסתפק הצופה הממוצע בהערה על תוכן זה או אחר, כיום הוא דורש תיקון, התנצלות או הסרת תוכן שנראה בוטה לטעמו.

מנגד עומדים הזכיינים המשדרים בטלוויזיה וברדיו. אלה פועלים תחת כנפיו הגדולות של חופש הביטוי והיצירה. חופש זה מקנה להם בין היתר שיקול דעת מקצועי כמעט מוחלט בבחירת התכנים ושידורם, תחת פיקוחה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, הפועלת בשמו של הציבור.

בין אלה לאלה פוסעת נציבות פניות הציבור על חבל דק ומנסה לאזן בין קולו של הציבור לבין חופש הביטוי והיצירה של הזכיינים המשדרים. זהו איזון עדין, שנבחן בדקדקנות במהלך בירורה של כל תלונה. לא פעם מוכרעת הכף לטובת חופש הביטוי, הגם שבאותו מקרה צופה או מאזין נפגע מהתוכן. מנגד, בלא מעט מקרים שבהם נמצא התוכן פוגעני, משפיל או מבזה, מוכרע הבירור לטובת הצופה והזכיין נדרש להתנצל ולתקן את התוכן. לזכותם של הזכיינים המשדרים ייאמר כי מצאתי אותם קשובים לתלונות הציבור ונכונים לתקן, לעתים בתוך זמן קצר ביותר, את הטעון תיקון. עוד מצאתי כי לקהל הצופים והמאזינים עוצמה גדולה ולא פעם שינתה תלונתו של האזרח הקטן תוכן ששודר.

מאז כניסתי לתפקיד נציב פניות הציבור של הרשות השנייה בינואר 2012, אני פועל למצוא את האיזון ההוגן בין פניות הציבור לבין זכותו של הזכיין לשדר. כשליחו של הציבור וכקולו מול הזכיינים, אני מקדם את הנגשת נציבות פניות הציבור אל כלל האוכלוסייה, תוך מתן דגש להנגשתה לאוכלוסיות מיוחדות, מוחלשות ואוכלוסיות מהפריפריה.

במסגרת זו יזמה הנציבות בשנה האחרונה שיתוף פעולה ראשון מסוגו עם עמותות חברתיות, עמותות צרכניות, ארגוני נשים, עמותות המסייעות לאוכלוסיות מוחלשות ולאוכלוסיות מיוחדות וארגונים ציבוריים. במסגרת

שיתוף הפעולה עימן, הנציבות נחשפת לאוכלוסיות המטופלות על ידי גופים אלה, וניתנת להן ההזדמנות להגיש תלונות על תכנים לא ראויים (פירוט נוסף על כך ניתן למצוא בפרק השמיני בדוח).

נוסף על כך, ומתוך אמונה כי באמצעות שיח בלתי אמצעי ניתן להגיע להסכמות לטובת שני הצדדים, פיתחה הנציבות הליך של גישור. במסגרת הליך זה הנציבות מגשרת במקרים שבהם היא סבורה כי יש עניין וערך ציבורי, בין הפונה לזכיין. בשנת 2012 נערכו עשרות גישורים לשביעות רצונם של שני הצדדים (פירוט נוסף על כך ניתן למצוא בפרק השישי בדוח).

במהלך השנה האחרונה הנציבות פועלת לשמור על קשר רציף עם הציבור ולתת לו דין וחשבון שקוף, מלא והוגן על פעילותה. במסגרת זו פרסמה הנציבות במהלך השנה כמה דוחות מיוחדים, ובהם דוח חצי שנתי על פעילותה, דוח בעקבות מבצע עמוד ענן, דוח בעקבות הבחירות ודוח מיוחד לקראת יום האישה הבין לאומי. דוחות אלו, כולל זה האחרון המסכם את פעילות הנציבות בשנת 2012, מציגים את תלונות הציבור ואת עמדותיו נוכח התכנים המשודרים על ידי הזכיינים המפוקחים על ידי הרשות השנייה.

לבסוף, נציבות פניות הציבור ברשות השנייה אינה פועלת בחלל ריק. מאז כניסתי לתפקיד נציב פניות הציבור פעלתי ואני פועל לחזק את קשרי העבודה הטובים עם מועצת הרשות השנייה, המתווה את מדיניות הרשות, ובראשה היו"ר ד"ר אילן אבישר. שיתוף פעולה פורה, מקצועי וטוב הכולל שיח יום יומי, החלפת דעות וניסיון למצוא פתרונות מוסכמים על כלל הצדדים, מתנהל גם עם הנהלת הרשות על תחומיה השונים ובראשה המנכ"לית בפועל אילת מצגר. נוסף על כך, אני מקפיד לקיים מאז כניסתי לתפקיד קשרי עבודה ענייניים והוגנים עם זכייני הערוצים המפוקחים. לזכותם של הזכיינים ייאמר כי הם בודקים בכובד ראש כל תלונה לגופה ולא מהססים להתנצל ולתקן במקרה הצורך. אני תקווה כי בצד פרסום הנתונים, ישמש דוח זה, המכיל בתוכו את קולו של הציבור, כלי עבודה נוסף לזכיינים המשדרים בבואם ליצור ולשדר תכנים.

נאמנים למגמה הירוקה מופץ לראשונה דוח זה באמצעות הדואר האלקטרוני מתוך רצון לתרום לאיכות הסביבה. בדוח משולבים לראשונה גם תכנים אינטראקטיביים המיועדים לנוחיות הקורא.

דוד רגב
נציב פניות הציבור

ממצאים מרכזיים ומגמות

בשנת 2012 הוגשו לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה 3,179 תלונות. מתוכן 70% בנושא תכנים טלוויזיוניים, 14% בנושא תכנים רדיופוניים ו-16% בנושאים כלליים. מכלל התלונות שנגעו לתכנים טלוויזיוניים ורדיופוניים, כשליש *מהן* נמצאו מוצדקות על פי ראייתה של הנציבות. עיקר התלונות עסקו בתכנים פוגעניים ובבעיות של אתיקה עיתונאית. בעמוד זה נפרט את הממצאים המרכזיים והמגמות הנגזרים מדוח זה:

- **עלייה במספר התלונות**

בשנת 2012 חלה עלייה של 14% במספר התלונות הכללי (מ-2,797 תלונות בשנת 2011 [1] ל-3,179 תלונות בשנת 2012). עלייה זו מקורה בעיקר בעלייה במספר התלונות בנוגע לרדיו (עלייה של 160% לעומת שנה שעברה). מתוך כלל התלונות שהתקבלו, 2,216 תלונות (70%) התקבלו בנושא טלוויזיה, 439 (14%) תלונות התקבלו בנושא רדיו ו-524 תלונות (16%) התקבלו בנושאים כלליים.

- **חשיבות השמירה על מרחב ציבורי נקי**

1,525 מהתלונות שהתקבלו נגעו לתכנים פוגעניים - תכנים שיש בהם משום ביזוי, העלבה או פגיעה כלפי הצופים והמאזינים (57% מכלל התלונות בנושאי רדיו וטלוויזיה). נתון זה מעיד על חשיבות השמירה על "תקשורת נקייה" בעיני המלינים.

- **חשיבות השמירה על כבודן של האוכלוסיות המוחלשות**

בשנת 2012 חלה עלייה, מ-11% ל-16%, במספר התלונות (435 תלונות בשנת 2012 לעומת 277 תלונות בשנת 2011) שעסקו באפליה תרבותית, ובכללן תלונות הנוגעות לנושאי מגדר, מיניות וסקסיזם. ריבוי התלונות הללו מעיד על חשיבות נושא זה בעבור קהל הצופים הישראלי, שהפך לרגיש יותר ביחס לקבוצות מוחלשות באוכלוסייה.

- **חשיבות השמירה על כללי האתיקה העיתונאית**

בשנת 2012 התקבלו 563 תלונות (21% מכלל התלונות) ביחס להיבטים שונים של אתיקה עיתונאית, בייחוד על רקע אירועים פוליטיים משמעותיים כגון הבחירות לכנסת ה-19 ומבצע "עמוד ענן".

- **עלייה במספר התלונות שנמצאו מוצדקות**

בשנת 2012 עלה מספר התלונות שנמצאו מוצדקות על ידי הנציבות מ-12% ל-27%. משמע, כל תלונה שלישית נמצאה מוצדקת על ידי הנציבות. במקרים אלו פעלה הנציבות מול הזכיין או התחום ברשות השנייה, כדי לתקן את הדרוש תיקון במסגרת האפשר. במקרים אלו דרשה הנציבות התנצלות מהזכיין, התנצלות בשידור ישיר או הליך גישור בין המתלונן לזכיין.

1 מספר זה אינו כולל את התלונות על קמפיין ים המלח שהתקבלו בנושא אחד (2,509).

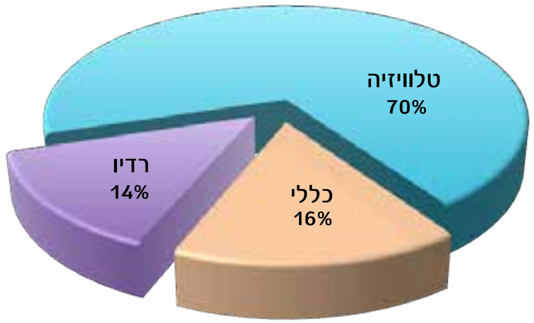
פרק 1: סיכום התלונות שהתקבלו

בשנת 2012 התקבלו 3,179 תלונות לנציבות פניות הציבור בנושאים שונים. מתוכן 70% בנושא תכנים טלוויזיוניים, 14% בנושא תכנים רדיופוניים ו-16% בנושאים כלליים (בדרך כלל אלו פניות הקשורות לקבלת מידע על אודות גופי השידור בישראל, תפעול עידן פלוס והפקות הרשות השנייה).

טבלה 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2011 - 2012

מדיה	2011	2012
טלוויזיה	2,344	2,216
רדיו	169	439
כללי	284	524
סה"כ	2,797	3,179

התפלגות לפי מדיה (באחוזים)



בשנת 2012 חלה עלייה של 14% במספר התלונות הכללי (מ-2,797 תלונות בשנת 2011 ל-3,179 תלונות בשנת 2012). עלייה זו מקורה במספר תלונות רב יותר שהתקבל בנושא רדיו ובנושאים כלליים: בנושא רדיו חלה עלייה של 160% במספר התלונות (מ-169 תלונות בשנת 2011 ל-439 בשנת 2012). סוגיה זו תידון בפירוט בפרק העוסק ברדיו (הפרק השלישי), אך ניתן לטעון כי מגמה זו מעידה הן על ביקורת הולכת וגוברת מצד מאזיני הרדיו על התכנים המשודרים ברדיו האזורי והן על כך שנציבות פניות הציבור ברשות השנייה הצליחה למצב עצמה כגוף רלוונטי למתן מענה נחרץ לתלונות של מאזיני הרדיו. נוסף על כך חלה עלייה במספר הפניות הכלליות שהתקבלו בנציבות. נתון זה מעיד על כך שהציבור רואה בנציבות גוף שניתן להיעזר בנושאים שונים לשם קבלת מידע בתחום התקשורת.

80% מהתלונות (2,537 תלונות) התקבלו בשנת 2012 באמצעות אתר הנציבות באתר הרשות השנייה ורק 20% מהתלונות התקבלו באמצעות דואר או פקס (642 תלונות). ככלל, הנציבות מעודדת שליחת פניות באמצעות אתר האינטרנט כדי לייעל את עבודתה ואף לתרום לאיכות הסביבה באמצעות מיעוט השימוש בנייר.

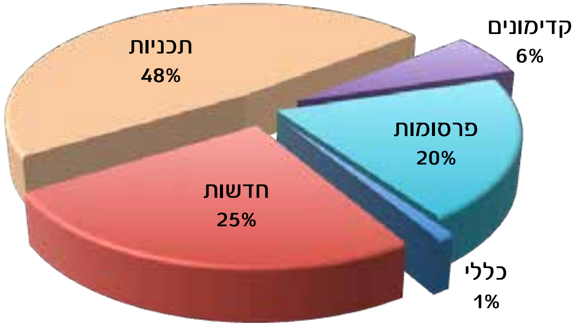
פרק 2: סיכום תלונות בנושא טלוויזיה

בשנת 2012 התקבלו 2,216 תלונות מהציבור על תכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה המפוקחים על ידי הרשות השנייה. רובן המכריע היו בנושא תכניות שהכילו תכנים פוגעניים.

טבלה 2: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי נושאים בשנים 2011 - 2012

נושאים	2011	2012
תכניות	1,162	1,060
חדשות	571	551
פרסומות	431	448
קדימונים	137	134
כללי[2]	43	23
סה"כ	2,344	2,216

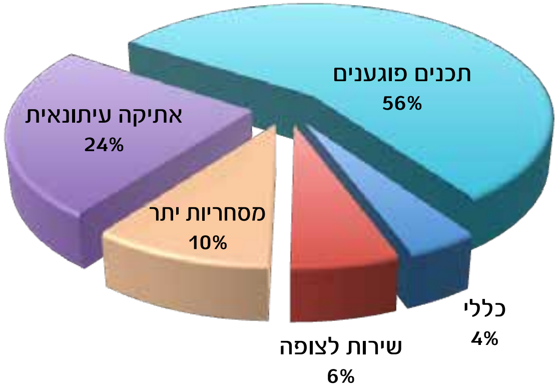
התפלגות לפי נושאים (באחוזים)



טבלה 3: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי קטגוריות בשנים 2011 - 2012

קטגוריה	2011	2012
תכנים פוגעניים[3]	1,158	1,230
אתיקה עיתונאית[4]	613	542
מסחריות יתר[5]	256	220
שירות לצופה[6]	192	126
כללי	125	98
סה"כ	2,344	2,216

התפלגות לפי קטגוריה (באחוזים)



2 קטגוריה זו נוגעת לנושאים כגון בקשות לשידורים חוזרים, תגובות על אירועים מאחורי הקלעים של תכניות מציאות שונות, שעות השיבוץ של שידורים וכיו"ב.

3 תכנים פוגעניים - תלונות העוסקות בהתנהגות לא הולמת, בהתבטאויות גזעניות או סקסיסטיות, בפגיעה בילדים וכיו"ב.

4 אתיקה עיתונאית - תלונות העוסקות בהטיות פוליטיות או בדיווחים לא מדויקים ולא מאוזנים.

5 מסחריות יתר - תלונות העוסקות בתכנים שיווקיים ובריבוי פרסומות.

6 שירות לצופה - תלונות העוסקות בשינויים לא צפויים בלוחות שידורים או בבעיות שמע.

טבלה 4: התפלגות תלונות בנושא טלוויזיה לפי תת קטגוריות בשנים 2011 - 2012

תת קטגוריות	2011	2012
אמירות פוגעניות	508	519
ילדים	361	428
התנהגויות פוגעניות	222	230
מיניות, מגדר וסקסיזם	216	224
אלימות	148	128
אי התאמה לזמני שידור	129	127
חוסר איזון פוליטי	85	116
תוכן שיווקי [7]	76	105
דיווח לקוי או מוטעה	56	103
אפליה תרבותית	54	99
התנהגות מראיינים	16	81
איכות תוכני שידור	21	79
הטעיה מסחרית	11	72
הבעת דעה אישית	18	70
שפה ולשון	44	54
ריבוי פרסומות/קדימונים	84	44
חוסר איזון כללי בחדשות	42	37
שמע	40	33
בעיית כתוביות	15	24
אלכוהול	2	17
בריאות	8	17
אוכל	9	12
פרסים	0	2
סוגיות מערכתיות[8]	623	-
כללי [9]	136	210
סה"כ [10]	2,924	2,831

ניתוח מגמות בטלוויזיה

כל תלונה שנייה (48% מהתלונות) שהתקבלה בשנת 2012 על תכנים טלוויזיוניים הייתה על אודות תכניות ששודרו אצל אחד הזכיינים, וכל תלונה רביעית (25% מהתלונות) הייתה על אודות תכנים ששודרו במהדורות חדשות. מכלל התלונות, מרבית התלונות נגעו לשידור תכנים פוגעניים (56%) ובמסגרתן שידור אמירות פוגעניות (23%). ניתוח התלונות מבליט כי ישנם שלושה נושאים חשובים במיוחד בתפיסת הצופים:

א. **שמירה על "מרקע נקי"** – 19% מהתלונות שהתקבלו כנגד תכנים טלוויזיוניים (תכניות, פרסומות וקדימונים) נגעו לנושאים הקשורים לילדים. נתון זה, בשילוב תלונות על התנהגויות פוגעניות (10%) ממחיש את חשיבות השמירה על "מרקע נקי" בעיני הצופים המלינים, זאת מחשש שמא התנהגויות המוצגות על המרקע יפגעו בילדיהם.

ב. **שמירה על אתיקה עיתונאית** – גם בשנת 2012 בלטו במיוחד תלונות שהתקבלו ביחס להיבטים שונים של אתיקה עיתונאית כגון: דיווח מוטה, הבעת דעה אישית, התנהגות מראיינים וחוסר איזון פוליטי (17%). זאת על רקע האירועים הפוליטיים שהתרחשו במהלך השנה: מערכת הבחירות לכנסת ה-19 ומבצע "עמוד ענן" (ראה פירוט נוסף בנושא בפרק השביעי).

ג. **שמירה על כבודן של קבוצות מוחלשות באוכלוסייה** – בשנת 2012 התקבלו יותר תלונות שנוגעות לאפליה תרבותית (99 תלונות לעומת 54 בשנת 2011) ולנושאי מגדר, מיניות וסקסיזם (224 תלונות לעומת 216 בשנת 2011). 15% מהתלונות שהתקבלו היו בנושאים אלו, דבר המעיד על חשיבות הולכת וגוברת

7 כולל קידום תכניות עצמי של הזכיין.

8 העלמות תת הקטגוריה סוגיות מערכתיות נובע משינוי בסיווג התלונות מתת קטגוריה "סוגיות מערכתיות" לתת קטגוריה "כללי".

9 תלונות כלליות אלו נוגעות לנושאים כגון: מדוע לא שידרו נושא כלשהו בחדשות, בקשות לשידורים חוזרים, תגובות על כתבות התחקיר של האח הגדול, השתתפות לחיאני ברוקדים עם כוכבים, ריבוי תכניות מציאות ושעות השיבוץ של שידורים שונים, ואף תלונות כלליות הנוגעות להשמעת אזעקות בתקופת מבצע "עמוד ענן" (פירוט נוסף בנושא זה בפרק השביעי).

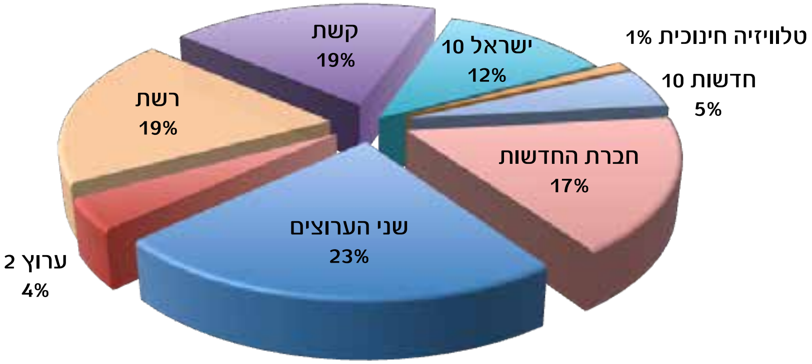
10 בתוכנת המחשב בנציבות ניתן לאפיין כל תלונה ביותר מממד אחד, ולכן סך כל התלונות בטבלה 4 גדול יותר מסך כל התלונות בטבלאות 2 ו-3.

של נושא זה בעבור קהל הצופים הישראלי, שהפך בשנים האחרונות לרגיש יותר ביחס לקבוצות מוחלשות באוכלוסייה. הנציבות מעודדת הגשת תלונות העוסקות באפליה תרבותית, וגם בשנים הבאות היא תמשיך לתת דגש על טיפול נחרץ בתלונות אלה.

טבלה 5: פילוח תלונות טלוויזיה
לפי הזכיינים המשדרים בשנים 2011 - 2012

הזכיין	2011	2012
שני הערוצים (10+2)	699	516
רשת	222	423
קשת	425	416
חברת החדשות	334	375
ישראל 10	530	270
חדשות 10	109	111
ערוץ 2 (קשת + רשת)	18	92
טלוויזיה חינוכית [11]	7	13
סה"כ	2,344	2,216

התפלגות לפי זכיין (באחוזים)



מבין הזכיינים, רשת מובילה בשנת 2012 במספר התלונות (423), מספר כפול מזה שהתקבל כנגדם בשנת 2011. העלייה בהיקף התלונות נובעת בין היתר בעקבות שידור תכניות עתירות רייטינג, בהן "המרוץ למיליון", "the voice" ו"דייט בחשיכה". מטבע הדברים, תכניות עתירות רייטינג מובילות לעלייה בתלונות.

מנגד, מספר התלונות שהתקבל נגד "ישראל 10" היה נמוך במחצית לעומת שנת 2011 (270 תלונות בשנת 2012 לעומת 530 תלונות בשנת 2011). על פי ההערכה, היקף הירידה במספר התלונות נובע מירידה בהיקף ההפקות החדשות על ידי הזכיין וריבוי שידורי תכנים בשידורים חוזרים.

[11] הכוונה היא לשידורי הטלוויזיה החינוכית המשודרים בערוצים המסחריים ולא לשידורי ערוץ 23

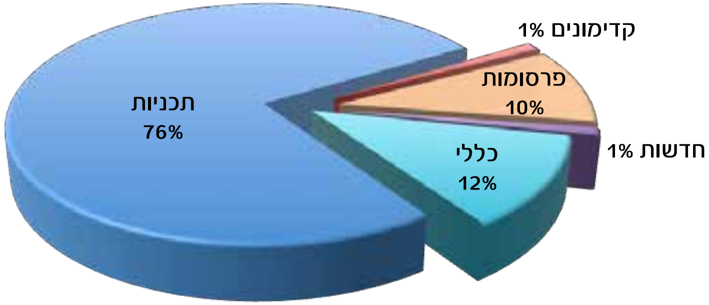
פרק 3: סיכום תלונות בנושא רדיו

בשנת 2012 זינק מספר התלונות שהתקבלו כנגד תחנות הרדיו האזוריות פי שלושה ועמד על 439 תלונות.

טבלה 6: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי נושאים בשנים 2011 - 2012

נושאים	2011	2012
תכניות	104	334
פרסומות	31	44
חדשות	2	5
קדימונים	0	3
כללי [12]	32	53
סה"כ	169	439

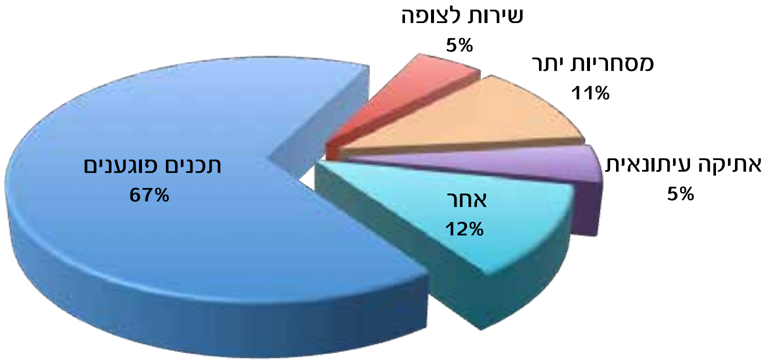
התפלגות לפני נושאים (באחוזים)



טבלה 7: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי קטגוריות בשנים 2011 - 2012

קטגוריה	2011	2012
תכנים פוגעניים	95	295
מסחריות יתר	13	46
שירות לצופה	34	24
אתיקה עיתונאית	7	21
כללי	20	53
סה"כ	169	439

התפלגות לפי קטגוריות (באחוזים)



[12] בקטגוריה כללי המופיעה בשתי הטבלאות נכללות תלונות הנוגעות לכלל תחנות הרדיו ולתלונות שהתקבלו בנושאי מדיניות של הרשות השנייה.

טבלה 8: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי תת קטגוריות בשנים 2011 - 2012

תת קטגוריה	2011	2012
אמירות פוגעניות	75	267
מיניות מגדר וסקסיזם	4	102
התנהגויות מראיינים	2	96
הטעיה מסחרית	2	23
תוכן שיווקי	5	22
ילדים	1	12
אפליה תרבותית	3	10
קליטת שידורים	11	10
ריבוי פרסומות/קדימונים	7	8
חוסר איזון פוליטי	3	8
אי התאמה לזמני שידור	2	8
התנהגויות פוגעניות	2	7
דיווח לקוי או מוטעה	6	7
פרסים	13	6
חוסר איזון כללי	1	4
אלימות	0	3
שמע	3	3
שפה ולשון	2	1
בריאות	0	1
הבעת דעה אישית	2	2
סוגיות מערכתיות [13]	-	32
כללי	33	14
סה"כ [14]	177	646

ניתוח מגמות ברדיו

בהשוואה לשנת 2011, חלה עלייה של ממש בתלונות בנושא רדיו בכל הקטגוריות כאשר העלייה המשמעותית ביותר חלה בתלונות הקשורות לתכניות (עלייה של 221% לעומת שנת 2011). גם בשאר הקטגוריות (פרסומות, חדשות, קדימונים וכללי) נרשמה עלייה של 62% במספר התלונות. עובדה זו מתיישבת היטב עם העלייה הכללית (של 160%) במספר התלונות בנושא רדיו בשנה הנוכחית (439 תלונות לעומת 169 בשנת 2011).

מניתוח התלונות עולה כי מרביתן התקבלו בנוגע לאמירות פוגעניות (61%) ולהתנהגויות מראיינים (22%). תלונות אלו נוגעות בדרך כלל לתכניות מלל המשודרות ברדיו (Radio talk). בתחנות אלה פועלים מגישים שתכניתם בדרך כלל מכוונת לספק גירוי חריף לקהל המאזינים, שלא אחת מושג באמצעות שימוש בלשון בוטה. גישה זו יוצרת לא פעם פרובוקציות שחורגות מכל תקינות לשונית או פוליטית והמאזינים מגיבים לכך בהתאם.

במסגרת זאת, ראוי לשים לב לקטגוריה נוספת שבה נרשמה עלייה משמעותית והיא תלונות העוסקות במיניות, מגדר וסקסיזם. השנה התקבלו 102 תלונות בנושא זה (המהוות 23% מכלל התלונות) וזאת לעומת 4 תלונות בשנה שעברה. מרבית התלונות שהתקבלו בנושא זה היו בעקבות התבטאות מעוררת מחלוקת של ורדה רזיאל ז'קונט בתכניתה ב"רדיו ללא הפסקה", שגררה למעלה מ- 80 תלונות (על כך יורחב בפרק השישי לדוח זה, הדן בגישור).

סוגיית העלאת נשים לשידור ברדיו "קול ברמה" - במהלך שנת 2012 התקבלו 32 תלונות העוסקות בהשמעת נשים ברדיו "קול ברמה". רובן המכריע של התלונות עסקו במדיניות הרשות השנייה כלפי הסוגיה הסבוכה והעדינה וטיפולה בסוגיה. במהלך שנת 2012 קיימו מועצת הרשות השנייה והנהלת הרשות דיונים רבים בנושא ופיתחו מתווה המאפשר השמעת נשים בתחנת הרדיו החרדית תוך הימנעות מפגיעה ברגשותיהם של המאזינים החרדים ותחום רדיו ברשות השנייה ממשיך לעקוב אחר סוגיה זו.

13 בנושא זה נכללות גם תלונות שהתקבלו בנציבות נגד מדיניות הרשות השנייה בנוגע לתחנות הרדיו.

14 בתוכנת התלונות בנציבות ניתן לאפיין כל תלונה ביותר ממדד אחד, ולכן הסך הכול בטבלה 8 גדול יותר מסך התלונות בטבלאות 6 ו-7.

טבלה 9: פילוח תלונות רדיו לפי הזכיינים המשדרים בשנים 2011 - 2012

התחנה	2011	2012
רדיו ללא הפסקה	56	245
רדיו קול ברמה	23	53
רדיו תל אביב	17	31
רדיו קול חי	11	20
רדיו ECO99	13	19
רדיו ירושלים	4	9
רדיו לב המדינה	14	9
רדיו גלי ישראל	4	9
רדיו א-שמס	0	6
רדיו דרום	3	4
רדיוס	4	3
רדיו צפון	4	3
רדיו אמצע הדרך	0	3
רדיו קול רגע	1	2
רדיו חיפה	0	1
רדיו קול הים האדום	1	0
רדיו אזורי [15]	14	22
סה"כ	169	439

בהשוואה לשנת 2011 חלה עלייה משמעותית ביותר במספר התלונות נגד "רדיו ללא הפסקה" (245 תלונות לעומת 56). למעשה, כל תלונה שנייה נגד תחנות הרדיו (56% מכלל התלונות) הייתה נגד תחנה זו. עלייה זו מקורה בתלונות רבות שהתקבלו בעניין שדרני התחנה, שהבולטים בהם הם נתן זהבי, ורדה רזיאל ז'קונט ויורם שפטל. עם זאת, ולמען ההגינות, יש לזכור כי עיקר השידורים בתחנה זו הם בסגנון Talk Radio, שגורר אחריו תלונות. גם ביחס לרדיו תל אביב, רדיו "קול ברמה" ורדיו "קול חי" נצפתה עלייה של 80% ויותר במספר התלונות שהתקבלו בשנה הנוכחית לעומת שנה שעברה.

[15] קטגוריה זו מתייחסת לתלונות כלליות שלא צוין בהן שם של תחנה ספציפית, אלא הופנו לכלל התחנות או לרדיו האזורי באופן כללי.

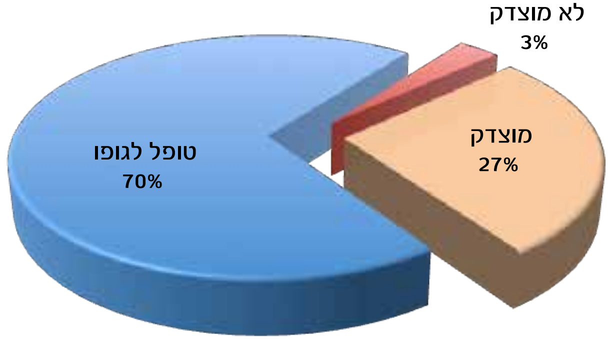
פרק 4: הטיפול בפניות

כל תלונה שלישית שהוגשה בשנת 2012 לנציבות פניות הציבור נמצאה מוצדקת על ידי הנציבות. בהשוואה לשנת 2011 עלה מספר התלונות שנמצאו מוצדקות מ-12% ל-27%. כ-70% מהתלונות טופלו לגופן וכללו השגת הבנות בין המתלונן לזכיין בתיווך הנציבות.

טבלה 10: התפלגות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו) - השוואה בין השנים 2011 - 2012

פסיקות הנציב	2011	2012
מוצדק [16]	303	715
לא מוצדק	50	84
טופל לגופו	2,160	1,856
סה"כ	2,513	2,655

התפלגות לפי הכרעה (באחוזים)



פילוח של התלונות המוצדקות ביחס לכלל התלונות, העלה כי 44% מהתלונות על קדימונים בטלוויזיה וברדיו נמצאו כמוצדקות, 32% מהתלונות על תכניות בטלוויזיה וברדיו נמצאו כמוצדקות, 28% מהתלונות על פרסומות בטלוויזיה וברדיו נמצאו כמוצדקות, ורק 12% מהתלונות בנושא חדשות בטלוויזיה וברדיו נמצאו כמוצדקות.

במקרים אלו מצא הנציב את תלונות הפונים כמוצדקות והנציבות פעלה מול הזכיין או התחום ברשות השנייה כדי לתקן את שדרוש תיקון במסגרת האפשר. במקרים אלו פעולת הנציבות יכולה לכלול דרישת התנצלות מהזכיין, התנצלות בשידור ישיר או הליכי גישור כפי שאלו יידונו בשני הפרקים הבאים.

לצד זאת, ההכרעה הנפוצה ביותר הייתה "טופל לגופו" (70% מהתלונות). משמעות הליך זה היא כי בתיווך הנציבות הושגה הבנה בין המתלונן והזכיין ביחס ליישוב הבעיות על ידי הבהרת כוונות, ולאו דווקא על ידי הכרעה חד צדדית, תוך מתן הבהרה לכל אחד מהצדדים בנושא עמדת הצד השני.

[16] כולל תלונות שנמצאו מוצדקות בחלקן.

במהלך שנת 2012 טיפלה נציבות פניות הציבור בתלונות במגוון דרכים, בהן דרישות התנצלות בשידור, דרישות לתיקון או הסרת תכנים בוטים, התנצלויות אישיות בפני המתלוננים ואמירות ציבוריות על נושאים עקרוניים.

התבטאויות של גל אוחובסקי בתכנית "מה אתם אומרים", "שידורי קשת", ינואר 2012.

הפנייה
בתכנית האירוח "מה אתם אומרים", ששודרה בשידורי "קשת" במהלך חודש ינואר, ראיינו גל אוחובסקי ואלירז שדה את מר רונן שובל, יו"ר תנועת "אם תרצו", ואת השחקן מוחמד בכרי. הריאיון שודר במסגרת אייטם שעסק בהשתתפותו של השחקן מוחמד בכרי בהצגה במועדון "צוותא" בתל אביב. השתתפות זו עוררה ביקורת מצד תנועת "אם תרצו", בשל הסרט "ג'נין ג'נין" שביים בכרי. מטרת הריאיון הייתה לדון בסוגיה זו. הריאיון הידרדר לחילופי דברים חריפים בין אוחובסקי ובין שובל, ובמהלכו כינה אוחובסקי את שובל בכינוי גנאי, קטע את דבריו, חרץ לשון כלפיו והפנה את גבו כלפיו. לאחר שידור הריאיון התקבלו עשרות תלונות במשרדי הנציבות.

הטיפול בפנייה
הנציב קבע שלמראיין יש הזכות להביע את דעותיו ואת השקפת עולמו, אך יש לעשות כן בצורה מכובדת. מצפייה חוזרת בריאיון ומבחינתו עלה שהתנהלותו של אוחובסקי המראיין הייתה פסולה בעת הריאיון, והוא נדרש להתנצל על האופן שבו התנהג. אוחובסקי התנצל בשידור חי, לפי נוסח שאישר מראש נציב פניות הציבור.

לצפייה בסיקור הנושא בתקשורת לחץ כאן וכאן.

פרסומת של חטיף פצפוצי אורז "קוקומן קוקיס" של חברת "תלמה", פברואר 2012

הפנייה
בפברואר 2012 שודרה פרסומת של חברת "תלמה" למוצר "קוקומן קוקיס". הפרסומת הציגה דמות מצוירת של עוגייה, שהוריה מגלים לה כי היא מאומצת וכי היא אינה עוגייה אמיתית. בתגובה לפרסומת התקבלו תלונות רבות במשרדי הנציבות, בטענה שהפרסומת פוגעת באוכלוסיית הילדים המאומצים בישראל ומציגה אותם כילדים סוג ב'.

הטיפול בפנייה
נציב פניות הציבור צפה בפרסומת והשיב לפונים כי יש צדק בתחושותיהם. הנציב אכן מצא בפרסומת חוסר רגישות ואטימות גדולה כלפי ציבור שלם ויקר של משפחות מאמצות וילדים מאומצים. בעקבות הפניות הרבות ולבקשת הרשות השנייה הושמט הקטע שעוסק באימוץ, ובמקומו שודרה גרסה מקוצרת של הפרסומת. כמו כן, הודיעה החברה כי לא הייתה לה כל כוונה לפגוע בצרכנים והיא הביעה התנצלות על המקרה.

לצפייה בסיקור הנושא בתקשורת לחץ כאן וכאן.

שידור תוכן מיני בתכנית המדע לילדים ונוער "גליליאו"
ערוץ 2 - חינוכית 23, אפריל 2012

הפנייה

התכנית "גליליאו" היא תכנית בנושאי מדע וטכנולוגיה, המיועדת לילדים ומשודרת בשעות הצהריים בשידורי הטלוויזיה החינוכית בערוץ 2. באחת התכניות הוצגה פינה בנושא מיתוסים גופניים נפוצים בחברה, ובין השאר הוצגה התאוריה על אודות הקשר בין שיער ראשם של גברים ובין תפקודם המיני. לשם המחשת התאוריה הוצגו קטעים שבהם נראו זוגות מקיימים יחסי מין. בעקבות שידור התכנית הגיעו פניות בנושא לנציבות פניות הציבור, בטענה שמדובר בתכנים שאינם מתאימים לצפייה של ילדים ונוער, הצופים בתכנית בדרך כלל.

הטיפול בפנייה

בעקבות הפניות פנתה הנציבות לזכיין המשדר, הטלוויזיה החינוכית, כדי לברר את הדברים. הזכיין הביע צער על המקרה, אך טען כי בתקצירי התכניות שהועברו לו לא הייתה התראה על כך שהתכנית מכילה תכנים שאינם ראויים לצפיית ילדים. בעקבות המקרה הורה הזכיין לחברת ההפקה לעבור על כל פרקי התכנית שנרכשו ולמפות את אלה שאינן ראויות לצפיית ילדים, אם היא תמצא כאלה. במקביל בחן אגף התכניות ברשות השנייה את הדברים ופתח בהליך של הפרה נגד הזכיין, לאחר שהתברר כי התכנים אף שודרו ללא סיווג הולם.

לצפייה בסיקור הנושא בתקשורת לחץ כאן וכאן

שימוש בקווי 900-1 בתכניות רדיו
הרדיו האזורי, אפריל 2012

הפנייה

ברבות מתחנות הרדיו האזורי משודרות תכניות שבהן מאזינים עולים לשידור. המאזינים מתקשרים לתחנה באמצעות קווי 1-900, כשהם לא מודעים לכך שעלות שיחות אלו גבוהה מעלות שיחות רגילות. בעקבות זאת התלוננו מאזינים ודרשו כי תחנות הרדיו יחדלו משימוש בקווים אלו.

הטיפול בפנייה

לשכת נציב פניות הציבור ברשות השנייה פתחה בבדיקה מעמיקה, ובמהלכה פנתה לחברת "בזק", המספקת את שירות קווי 1-900. מבדיקת הנציבות עלה כי הלקוח המתקשר אל קווי 1-900 משלם נוסף על עלות השיחה 50 אגורות לדקה, וסכום זה מתחלק בין בעל העסק המפעיל את השירות ובין חברת התקשורת ("בזק" או כל חברה סלולרית). הנציב פסק כי עידוד המאזינים להתקשר לקווי 1-900 בלי ליידע אותם על העלויות הגבוהות הכרוכות בכך, מהווה הטעיית ציבור המאזינים ויש להפסיק זאת. במכתבו לזכיינים דרש הנציב כי זכייני תחנות הרדיו האזורי יודיעו במפורש למאזינים המתקשרים לקווי 1-900 כי השיחה כרוכה בתשלום ויפרטו במדויק את עלותה. במקביל פרסם הנציב את החלטתו בתקשורת, כדי להעיר את תשומת לב המאזינים ובעקבות החלטת הנציב החליט משרד התקשורת לבחון את הנושא על היבטיו השונים.

לצפייה בסיקור הנושא בתקשורת לחץ כאן וכאן

כתבה מסיתה: "כלב במדי צה"ל" - חדשות ערוץ 2, ינואר 2012

הפנייה

במהדורת החדשות של ערוץ 2 שודרה כתבה שהציגה את אנשי הימין כמי שמפיצים תמונה של כלב במדי קצין צה"ל. בעקבות שידור הכתבה הגיעו לנציבות תלונות רבות. הפונים טענו כי הכתבה ששודרה גובלת בהסתה נגד אנשי הימין, ומן הראוי היה לבדוק את מהימנות התמונות, שלטענתם צולמו לפני שנים כחלק מבדיחת חיילים שקשורה לתחפושות חג הפורים.

הטיפול בפנייה

בעקבות התלונות ערכה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בדיקה מעמיקה, במהלכה פנתה לחברת החדשות של ערוץ 2. בעקבות התלונות ערכו מנהלי המהדורה בדיקה פנימית והתברר כי המקור שמסר לכתב את הצילום הוא מקור מהימן, שמזוהה עם המחאה הימנית ביהודה ושומרון. המקור טען כי התמונה משקפת חלק מהתחושות המקננות בקרב צעירים לפני גיוס. למרות זאת, במהלך השידור סייג הכתב את הדברים. שעות ספורות לאחר הפרסום, הגיע לעורכי המהדורה מידע על אודות נסיבות הצילום המקוריות ובעקבותיו פורסמה הבהרה באופן בולט. במקביל התבצע תחקיר פנימי להבנת מקור הטעות והופקו לקחים. עורכי המהדורה התנצלו על הטעות והבהירו כי לא מסתתרים מאחוריה כוונת זדון או מניעים פוליטיים נסתרים שכן מדובר בכתב הגון ואחראי. הנציב סבר כי מדובר היה בטעות מקצועית וקיבל את התנצלות חברת החדשות.

שידור תוכן אלים ב"חמש עם רפי רשף" - ערוץ 10, אוגוסט 2012

הפנייה

באוגוסט 2012 שודר בתכנית "חמש עם רפי רשף" קטע אלים, שבו נרצח באכזריות אחד מתומכי הנשיא הסורי אסד על ידי המתנגדים למשטר. לנציבות פניות הציבור הגיעו פניות רבות שבהם התלוננו הצופים על כך שהקטע הכיל קטעי אלימות מזעזעים ולא היה מקום להראותו במהלך שעות צפייה של ילדים.

הטיפול בפנייה

לשכת נציבות פניות הציבור קבלה לידיה את הפניות ופתחה בבדיקה, שבמהלכה פנתה הן לאגף תכניות ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו הן לזכיין המשדר. האחרון טען בתגובה כי מדובר בתיעוד עיתונאי חשוב, הממחיש את מציאות החיים הקשה בסוריה והדגיש כי הכתב הזהיר טרם שידור הקטע. עם זאת, ראו הנציבות ואגף התכניות בחומרה את שידור הקטע האלים, שהיה מקום לסווגו בסיווג צפייה +14, המתיר שידור רק לאחר השעה 22:00. כנגד הזכיין נפתח הליך הפרה, שבמסגרתו נקבע עיצום של נטילת דקות פרסום.

קדימון פוגעני לתכנית "אלנבי" -
ערוץ 10, יולי 2012

הפנייה

ביולי 2012 שודר קדימון לתכנית "אלנבי", שהכיל תכנים אלימים ומיניים בוטים. לנציבות פניות הציבור הגיעו פניות רבות שבהן התלוננו הצופים שהקדימון משודר בשעות צפיית ילדים בטלוויזיה, ושהתוכן הזה אינו מתאים להם. נוסף על כך, הלינו רבים כי הסיווג של התכנית והקדימונים (14+) לא מתאים ויש לשנותו ל - 18+.

הטיפול בפנייה

לשכת נציבות פניות הציבור קבלה לידיה את הפניות ופתחה בבדיקה שבמהלכה פנתה לאגף תכניות ברשות השנייה. באשר לסיווג התוכנית והקדימונים, הסיווג 14+ נמצא תקין ומתאים לאופי התכנית ותכניה. בסוגיית שידור הקדימונים בשעות צפייה של ילדים, המתלוננים נמצאו צודקים, ולאחר פנייה לזכיין הופסק שידור הקדימונים בשעות אחר הצהריים.

התבטאות שי ודרור -
"רדיו ללא הפסקה" FM103, אוגוסט 2012

הפנייה

תכנית הרדיו של שי גולדשטיין ודרור רפאל היא תכנית סאטירה המשודרת בתחנה "רדיו ללא הפסקה" FM103. באחת מהתכניות ניהלו השניים "ריאיון מפוברק" עם נהג הרכבת הקלה בירושלים, שהפריד בין אם לילדה על רציף הרכבת. במערכון הוצג הנהג כנאצי בעל מבטא גרמני כבד וקול צווחני, ודבריו תובלו במילים ובמושגים הרומזים ל"עבודתו" כנהג רכבת שהוביל יהודים ברכבות המוות למחנות ההשמדה בתקופת השואה. בעקבות שידור המערכון, פנה אחד המאזינים וטען כי מדובר בהשוואה מקוממת, נטולת הומור וחסרת רגישות.

הטיפול בפנייה

בעקבות התלונה בדקה נציבות פניות הציבור את הנושא עם הזכיין המשדר, עם תחום רדיו ברשות השנייה ואף עם "יד ושם". הגם שדברי השדרנים מוגנים מתוקף חופש הביטוי, הנציבות הגיעה למסקנה שראוי לחדד את נושא ההומור והשואה. בעקבות תלונת הפונה, שוחח מנהל התחנה עם מנחי התכנית והבהיר להם את הבעייתיות שעלתה מהקטע והנחה אותם לנהוג רגישות גדולה יותר בכל הנוגע להומור על השואה. המנחים קיבלו את דבריו ומסרו כי למרות העובדה שהם מאמינים שמותר להשתמש בשואה בהומור ובהקשרים מסוימים בלבד, בייחוד כאשר זו מגיעה כסאטירה על כשלים עכשוויים, הם מבטיחים כי יפעלו ברגישות גדולה יותר בכל הקשור לנושא השואה. הנציבות בירכה את פעולת ההבהרה של הזכיין עם מנחי התכנית ואת הודעת המנחים. הנציב אף ניצל הזדמנות זו כדי להסב את תשומת לב מוסדות הרשות השנייה לסוגיה והעלה את הנושא לשיח ציבורי נרחב, באמצעות השתתפות בהרצאות ובכנסים ובאמצעות פרסום מאמר בנושא בתקשורת הכתובה. בימים אלו סוגיה זו אף נבחנת במסגרת גיבוש הקוד האתי ע"י תחום רדיו ברשות השנייה.

לקריאת המאמר שכתב הנציב בנושא זה - לחץ כאן

אמירה גזענית על העדה האתיופית בתכנית "דייט בחשכה" - "רשת", אוקטובר 2012

הפנייה

"דייט בחשכה" היא תכנית היכרויות המשודרת ב"שידורי רשת" בערוץ 2. בתכנית זו, גברים ונשים נפגשים בחדר חשוך, ובאמצעות שאלות שהם שואלים זה את זה, הם מחליטים אם ליצור קשר רומנטי. מטרת התכנית היא לבחון אם אפשר למנוע מהמראה החיצוני של כל צד להשפיע על ההחלטה של האחר לצאת אתו.

באחת התכניות סברה משתתפת שאחד המתמודדים, שאותו היא לא ראתה, הוא ממוצא אתיופי. בצאתה מהחדר היא שיתפה את חברותיה והביעה את הסתייגותה מקשר עם יוצא אתיופיה. קטעים אלו שודרו אף בקדימונים שקדמו לשידור התכנית. בעקבות שידור הקדימונים והתכנית הגיעו לנציבות פניות רבות. הפונים טענו כי האמירות ששודרו גובלות בגזענות נגד יוצאי העדה האתיופית, וכי מן הראוי היה שהזכיין יימנע משידור אמירות אלו.

הטיפול בפנייה

הפנייה נגעה הן לקדימון הן לתכנית עצמה, ולכן גם הטיפול של הנציבות נגע לשני ההיבטים. בנוגע לקדימון, פנתה נציבות פניות הציבור לזכיין והוא התנצל על הקדימון והסיר אותו. עם זאת, בנוגע לתכנית טען הזכיין כי הוחלט להשאיר את הקטע ואת הדיון שהתפתח בעקבותיו, כדי לא לעקר את הדיון בנושא ומתוך תקווה שהן המשתתפת והן הצופים הפיקו לקח מהקטע. בהמשך הודיע הזכיין כי לא הייתה לו כל כוונה לפגוע ביוצאי העדה האתיופית, והוא אף הודיע כי בפרקים אחרים של התכנית ישתתפו יוצאי אתיופיה.

הנציב בחן את הדברים לעומק ומצא כי דברי המשתתפת היו מבזים ומשפילים וכי מוטב היה לו לא נאמרו, כל שכן כשמדובר בתכנית הנצפית באחד הערוצים המרכזיים בישראל. אמנם היה מקום לעורר דיון בסיווג של אנשים שלא על בסיס עובדות, אך הנציב סבור כי באותה נשימה היה על הפקת התכנית להתנער לחלוטין מדבריה של המשתתפת ולהבהיר כי מדובר בדעתה הפרטית בלבד ולא בדעתם של מפיקי התכנית, והיה מקום לעשות זאת במהלך התכנית או בסופה. עם זאת הנציב בירך על הודעתו של הזכיין בדבר השתתפותם של יוצאי העדה בהמשך הסדרה.

לצפייה בסיקור הנושא בתקשורת לחץ כאן וכאן

בשנת 2012 החלה נציבות פניות הציבור ביוזמה חדשה של קיום הליכי גישור בין האזרחים המתלוננים לבין הזכיינים. יוזמה זו מתקיימת על פי שיקול דעתה של הנציבות ולאחר בחינת התלונה שהוגשה. במקרה שבו סבורה הנציבות כי יש מקום לכך, היא מציעה את ההליך לשני הצדדים. אם הם מסכימים, הנציבות מקשרת בין הצדדים ומאפשרת להם לנהל שיח באופן עצמאי על בסיס התלונה שהוגשה, כדי להוביל למציאת פתרון שישרת בעתיד את שני הצדדים (win-win). הגישור בין הצדדים אינו מחייב איש ואין לו כל תוקף משפטי או אחר. אולם, הרצון הטוב של הצדדים המעוניינים להידבר ביניהם, עשוי להביא להצלחתו. בשנת 2012 נערכו ביוזמת הנציבות יותר מעשרה הליכי גישור בין מתלוננים לזכיינים שהסתיימו בהצלחה.

להלן דוגמאות נבחרות לכך:

תכניתה של ורדה רזיאל ז'קונט - איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית ותחנת "רדיו ללא הפסקה"

תיאור המקרה

ורדה רזיאל ז'קונט הקריאה בתכניתה מכתב של צעירה בת 23, שכתבה כיצד ידיד שלה כפה עצמו עליה מבחינה מינית. במכתבה תיארה הצעירה את המצוקה שאליה נקלעה בעקבות המעשה. מיד לאחר שסיימה את קריאת המכתב החלה ז'קונט לתקוף את הצעירה שכתבה את המכתב, תוך שהיא מטיחה בה מילים קשות על התנהלותה. בעקבות אמירותיה של ז'קונט, הגיעו לנציבות עשרות תלונות המבקרות את התנהלותה של המגישה.

הטיפול בפנייה

עם קבלת הפניות החלה הנציבות בבדיקה מעמיקה של הנושא מול תחום רדיו ברשות השנייה ומול "רדיו ללא הפסקה". לאחר בדיקה מעמיקה ובחינת האירוע סבר הנציב שהתלונות נגד ז'קונט היו מוצדקות, וכי הדרך שבה פעלה במקרה הזה הייתה שגויה. צעירה בת 23 שביקשה לצאת מן המעגל המסויט של חייה, העזה וכתבה מכתב שבו ביקשה להיגאל מהמצוקה שאליה נקלעה. בכאבה היא פנתה לרזיאל ז'קונט, המוחזקת בציבור כמומחית, בין היתר, לעניינים שבינו לבינה. בדיוק ברגע שבו היא הייתה זקוקה יותר מכול לתמיכה שתקל על כאבה, היא נתקלה בקיתונות של האשמות, מילים קשות ובוטות ושפה מזלזלת ופוגענית.

גם תחום רדיו ברשות השנייה קבע כי יש בשידור משום הפרה לכאורה של כללי הרשות השנייה, בגין פגיעה ברגשות הציבור. כמו כן, מנהל התחנה קבע כי רזיאל השיבה על פי שיקול דעתה המקצועי, אך הסכים עם התלונות שהתקבלו. לבקשת המנהל, התנצלה ורדה רזיאל ז'קונט בשידור. בעקבות הדברים הקשים שנאמרו בתכנית, יזמה נציבות פניות הציבור מהלך גישור בין נציגות של איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית לבין מנהל תחנת "רדיו ללא הפסקה". שני הצדדים נפגשו ואף סיכמו על שיתוף פעולה בין התחנה לבין מרכזי הסיוע וכן על שידור מיוחד. הנציבות הציעה כי תחנת הרדיו תקיים שעת שידור מיוחדת בשיתוף איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית, שתעסוק בנושא פגיעה מינית ובמודעות לכך. בפברואר 2013 נערך השידור המיוחד, לשביעות רצון הצדדים.

בשביל להתרשם מעט יותר מהמחאה בנושא - לחץ כאן וכאן.

מהדורת חדשות 10 בנושא הביטוח הלאומי

תיאור המקרה

בדצמבר 2012 שודרה במהדורת החדשות המרכזית של ערוץ 10 כתבה שעסקה בפגיעה אפשרית במקבלי קצבאות נכים, בעקבות שינויים שיזם המוסד לביטוח לאומי. במהלך הכתבה רואיינה הגברת לבנת פורן, מנכ"לית המרכז למימוש זכויות רפואיות, גוף עסקי המסייע תמורת תשלום לפונים לביטוח הלאומי. עוד רואיין הפרופ' מוטי רביד כמומחה שגיבה את הגברת פורן וביקורתה נגד המוסד לביטוח לאומי. בעקבות השידור, הגיעה לנציבות פניות הציבור תלונה מדובר המוסד לביטוח לאומי, שגרס כי אי ציון העובדה שפרופ' רביד משמש כרופא ראשי במוסד שאותו מנהלת פורן במהלך הכתבה, מהווה הטעיה של הציבור ופגיעה בשמו הטוב של המוסד לביטוח לאומי. עוד הוסיף הדובר כי תגובתו לטענות שהועלו בכתבה קוצרה.

הטיפול בפנייה

הנציבות בדקה את הטענות מול הזכיין המשדר, שגרס כי למרות היותו יועץ לחברתה של פורן, פרופ' רביד הוא מעל לכול רופא בעל שם. עוד נטען כי הכתבה לא עסקה רק בלקוחותיה של פורן, אלא בציבור מקבלי הקצבאות כולו, וכי מטעמי זמן לא ניתן היה להקריא את תגובת המוסד לביטוח לאומי במלואה ועל כן היא קוצרה. בדיקת הנציב מצאה שהתלונה מוצדקת וכי היה מקום לגילוי נאות בעניין הקשר שבין שני המרואיינים. בהסכמת שני הצדדים הוחלט לפתוח בהליך גישור ביניהם, שבמהלכו יציע המוסד לביטוח לאומי נושא אחר לכתבה, שתשודר בהתאם לשיקול דעתו של הזכיין.

פרסומת של קופ"ח "מכבי" - עמותת נגישות ישראל - חברת הפרסום דרורי שלומי

הפנייה

בדצמבר 2012 עלתה לאוויר פרסומת של קופ"ח "מכבי" המקדמת מכירת ביטוח סיעודי, ובה נראים בני משפחה רתוקים לכיסא גלגלים יחד עם אב המשפחה ומבצעים עמו יחד את פעולות הבוקר. בסיומן, בני המשפחה קמים מכיסאות הגלגלים, מותירים את האב לבדו, ודברי הקריין מציינים ברקע כי כאשר אחד מבני המשפחה הופך לסיעודי, לא כל המשפחה חייבת להיפגע. לנציבות פניות הציבור הגיעו תלונות רבות, אחת מהן מעמותת נגישות ישראל, שגורסת כי יש בפרסומת פגיעה ברגשותיהם ובתדמיתם של אנשים בעלי מוגבלויות.

הטיפול בפנייה

לשכת נציבות פניות הציבור פתחה בבדיקה ואף פנתה למפרסם לשם כך. הלה טען כי הפרסומת עסקה בנושא המוגבלויות ברגישות הראויה וכי כיסא הגלגלים מבטא את הקושי המשפחתי בהתמודדות עם מצב סיעודי. לאחר בדיקת הנציב, נמצאה התלונה מוצדקת. צפייה בפרסומת מנקודת מבטו של אדם הרתוק לכיסא גלגלים אכן עשויה להצטייר כפוגענית. בהסכמת שני הצדדים, וכחלק מהיוזמה החדשה בנציבות, החל הליך גישור בהסכמת שני הצדדים לליבון הסוגיה ולבחינת שיתוף פעולה אפשרי בנושא האוכלוסיות המיוחדות.

פרסומת של "בזק" -
האגודה לשמירת זכויות הפרט למען הלהט"ב וחברת "אדלר, חומסקי ורשבסקי"

תיאור המקרה

בספטמבר 2012 שודרה בשני הערוצים המסחריים פרסומת של חברת "בזק", שבמרכזה חבילת "ללא הגבלה" בשיחות מטלפון סלולרי. ללשכת נציבות פניות הציבור הגיעו פניות רבות מצד צופים שהתלוננו כי בפרסומת נראה גידי גוב משוחח בטלפון ובמסגרת השיחה הוא מדבר על בחורה טרנסג'נדרית ונדהם לגלות כי מדובר בגבר. בפניות נטען כי הפרסומת הייתה פוגענית כלפי קהילת הלסביות, ההומואים, הטרנסקסואלים והביסקסואלים בישראל והציגה אותם באור שגוי.

הטיפול בפנייה

לנציבות הגיעו עשרות תלונות על הפרסומת. בבירור התלונה, טען המפרסם כי מדובר בפרסומת הומוריסטית ושלא הייתה בה כל כוונה לפגוע בקהילת הלסביות, ההומואים, הטרנסקסואלים והביסקסואלים. לטענת המפרסם, חברת "בזק" מגנה כל סוג של אפליה או שנאה כלפי מגזר כלשהו ללא הבדל דת, צבע ומין, ודווקא עצם ההתייחסות המרומזת לנושא בפרסומת מעניקה לגיטימציה לקהילה.

בעקבות הפניות הרבות, ולאור הפגיעה שחשה הקהילה משידור הפרסומת, סבר הנציב שיש מקום לגשר בין נציגי הקהילה לבין המפרסם, וזאת כדי למנוע מקרים דומים בעתיד. לפיכך, בוצע הליך גישור בין נציגי האגודה לזכויות הפרט למען הלסביות, ההומואים, הטרנסקסואלים והביסקסואלים, המייצגים את כלל הקהילה, ומר אורי עיני, מנכ"ל חברת "אדלר, חומסקי ורשבסקי" החתומה על הפרסומת.

במסגרת הגישור העביר הנציב את הסתייגות הקהילה מהפרסומת, ואת החשש מפגיעה בשמם הטוב של חברי הקהילה בציבור. כמו כן, נציגי הקהילה ביקשו להסב את תשומת לב המפרסם לאלמנטים הפוגעניים שהיו בפרסומת. במסגרת הליך הגישור השיב מר עיני, מנכ"ל חברת "אדלר, חומסקי ורשבסקי", כי החברה תפעל ברגישות גדולה יותר בבואה ליצור פרסומת שתהיה לה נגיעה לקהילה בעתיד.

בשביל להתרשם מעט יותר מהמחאה בנושא - לחץ כאן וכאן

פרק 7: דוחות תקופתיים

נציבות פניות הציבור מאמינה בנראות ובשקיפות מלאה. כשליחי הציבור עלינו לתת דין וחשבון רציף ושוטף על עבודת הנציבות, מעבר לדוח השנתי שהיא אמורה לפרסם מכוח החוק. בעקבות זאת יזמה הנציבות לראשונה בשנת 2012 את פרסומו של הדוח החצי שנתי, שבו נתונים על פניות שהתקבלו במחצית הראשונה של שנת 2012 ועל הטיפול בהן. עוד יזמה הנציבות שורה של דוחות מיוחדים, בהם דוח פניות ציבור בעקבות מבצע "עמוד ענן", דוח פניות ציבור בעקבות הבחירות לכנסת ודוח מיוחד לרגל יום האישה הבין לאומי. מעבר למידע הניתן לציבור, דוחות אלו עשויים לשמש ככלי עבודה נוספים לזכיינים בהציגם בפניהם את הלכי הרוח של ציבור הצופים ביחס לשידור תכנים במהלך האירוע או התקופה שבהם שודרו התכנים. בפרק זה נפרט מעט על הדוחות בעקבות מבצע עמוד ענן ומערכת הבחירות לכנסת ה-19.

בשנת 2012 התרחשו בישראל שני אירועים בעלי חשיבות ביטחונית, פוליטית וחברתית: מבצע "עמוד ענן" ומערכת הבחירות לכנסת ה-19, שהחלה באוקטובר 2012. אירועים אלו זכו לסיקור תקשורתי נרחב, שהוביל, בין היתר, לתלונות רבות בעניין תכנים ששודרו. בפרק זה נדון באופן בו פעלה הנציבות לקראת אירועים אלו ובמהלכם:

מבצע עמוד ענן

מבצע 'עמוד ענן' התקיים בין התאריכים 14-22 בנובמבר 2012. במהלך ימי המבצע שידרו מהדורות החדשות של הזכיינים במתכונת חירום רחבה ומהדורות החדשות היו מקור מידע מרכזי על הנעשה בעבור הציבור.

במהלך המבצע פעלה נציבות פניות הציבור במתכונת חירום. בתקופה זו הפעיל צוות הנציבות שיקול דעת רחב כדי לא להפריע לגורמים המשדרים, שהיו טרודים בעבודת השידורים, וכדי להשיב במהירות לפונים הרבים, בעיקר כאשר היה מדובר בפניות שעסקו בבעיות דחופות שניתן היה לתקנן. במהלך המבצע התקבלו כ-170 תלונות, מהן 20 תלונות בעל פה[17]. בפרק זה נפרט את התלונות המרכזיות שהגיעו בתקופה זו לנציבות.

כ-50 מהתלונות עסקו בשידורי אזעקות מוקלטות במהלך השידורים. בעקבות טענת הצופים כי שידור האזעקה גורם לחרדות, פנתה הנציבות לזכיינים, שהבטיחו לצמצם את היקף שידורן ולסמן כי מדובר באזעקות מוקלטות.

48 מהתלונות עסקו בראיונות שנערכו עם ערביי ישראל ופלסטינים. מניתוח תלונות אלו עולה כי מרואיינים שנחשבים לגיטימיים בימים כתיקונם, הופכים ללא לגיטימיים בעיני הצופים בתקופת מלחמה. במענה לפונים הסבירה הנציבות כי גם בתקופת לחימה, חשובה השמעת דעות אחרות כדי לקבל תמונה מלאה על הנעשה. עוד בנושא זה, התקבלו כ-20 תלונות נגד מראיינים, שלטענת הצופים הזדהו עם הצד הפלסטיני. הנציבות השיבה כי לעיתונאים ולפרשנים יש חופש ביטוי, המאפשר להם להביע את דעתם, וזאת בתנאי שהדברים מאוזנים במהלך השידורים באמצעות דעות מנוגדות. מצפייה בשידורים לא מצאה הנציבות מקרים חריגים של חוסר איזון.

כ-20 מהתלונות עסקו ב"יותר מדי חדשות", כדברי המתלוננים, ובדרישה לשלב יותר תכנים בידוריים. במקרים אלו ענתה הנציבות כי שידורי החדשות נועדו להעניק מידע לצופים, אך הסבה את תשומת לב הזכיינים לנושא.

14 תלונות עסקו במסירת מידע מפורט על מיקומי נפילות טילים ועל פעילות מערכת "כיפת ברזל". הנציבות השיבה לפונים כי השידורים מתבצעים בהתאם לכללי הצנזורה הצבאית אך הסבה את תשומת לב הזכיינים לנושא.

תלונות ספורות אף התקבלו מתושבי הדרום, שטענו כי קיימת אפליה בדיווח על הנעשה בדרום לעומת הדיווחים על הירי למרכז הארץ. אחרים התלוננו על כך שהשידורים בחלקם לא היו מותאמים ללקויי ראייה ושמיעה או למי שאינם דוברים עברית. תלונות אלו הועברו לתשומת לבם של הזכיינים. חלק קטן מהתלונות עסק במצוקות אישיות שאליהן נקלעו צופים כתוצאה מהשידורים, ובמקרים אלו העניקה להם הנציבות שירות אישי ודאגה לקשר בינם ובין גורמים מקצועיים.

לצפייה בסיקור הנושא בתקשורת לחץ כאן.

[17] בדרך כלל נציבות פניות הציבור מקבלת פניות אך ורק בכתב. עם זאת, בתקופת חירום, מתקבלות תלונות בעל פה גם כן כשירות מיוחד לציבור.

בחירות 2013

עוד לפני תחילת מערכת הבחירות לכנסת ה-19, נערכה נציבות פניות הציבור לקבלת פניות בנושא. כחלק מההיערכות הורחב שיתוף הפעולה בין הנציבות לבין הנהלת הרשות והמחלקה המשפטית, מתוך רצון להעניק מענה מהיר ויעיל לפניות הציבור בנושא הבחירות. במקביל, נציב פניות הציבור אף ביקר בחלק מהגופים המשדרים ושוחח עם השאר במטרה לייעל את הטיפול בתלונות.

במהלך מערכת הבחירות הגיעו אל נציבות פניות הציבור 146 תלונות שעסקו בתכנים ששודרו אצל הזכיינים במהדורות החדשות, במשדרים שעסקו בנושאים פוליטיים, במשדרי הבחירות, בראיונות ובתכניות בידור וסאטירה (ראה התפלגות תלונות בטבלה מצ"ב).

עיקר התלונות עסקו בחוסר איזון פוליטי, הבעת עמדה אישית של כתבים ופרשנים, תמיכה במפלגה זו או אחרת ותעמולת יתר לאחת המפלגות. תלונות שעסקו בחוסר איזון או הבעת עמדה אישית נבחנו ביחס למשדרים ששודרו לאורך כל היום, ולא רק בתכנית שנגדה הוגשה התלונה. התלונות שעסקו בהבעת דעה נבחנו לאור חופש הביטוי המוקנה לכתבים, הפרשנים ועורכי המהדורות.

מבדיקת הנציבות עלה כי כלל סיקור מערכת הבחירות ע"י הזכיינים היה הוגן והביא לידי ביטוי את מגוון הדעות והעמדות. עם זאת, כ-15% מהתלונות נמצאו מוצדקות. חלק מהתלונות הביאו לתיקון עיוותים שהתגלו ובעקבות תלונות אחרות פתחה הרשות בהליכי הפרה נגד הזכיינים.

לקריאה מעט יותר על המתרחש באותה תקופה - לחץ כאן

קטגוריית על	מספרים	אחוזים
אגרסיביות מראיינים כלפי מרואיינים	51	35
חוסר איזון ונטייה לאחת המפלגות	37	25
הבעת דעה אישית של עיתונאים ומגישים	21	14
הורדת תכנית על רקע הבחירות	21	14
הצגת סקרים בצורה מוטה	10	7
תשדירי בחירות פוגעניים	4	3
מעבר על חוק שידור תעמולת בחירות	2	1
סך הכול	146	100

פרק 8: פרויקטים מיוחדים

עיקר עבודתה של נציבות פניות הציבור ברשות השנייה הוא בקבלת תלונות מהצופים ומהמאזינים לגופי השידור המפוקחים על ידי הרשות השנייה, בירור התלונות מול הזכיינים והרשות השנייה ומתן מענה לפונים. הנציבות רואה בעצמה כמייצגת את קולו של הציבור מול הגורמים המשדרים ולכן פועלת להנגיש את עצמה אל כלל האוכלוסייה תוך דגש על הנגשה לאוכלוסיות מיוחדות. לשם כך פיתחה הנציבות כמה מסלולי פנייה לציבור.

עבודה עם ארגונים

במסגרת זו יזמה הנציבות שורת שיתופי פעולה עם עמותות, ארגונים וגופים שונים, במטרה להגיע אל האוכלוסיות שגופים אלה מטפלים בהן ולהציען את האפשרות להתלונן על תכנים פוגעניים לטעמן המשודרים אצל הזכיינים. שיתופי הפעולה עם העמותות והארגונים כוללים את הצגת עבודתה של נציבות פניות הציבור באמצעות מפגשים והרצאות שמעניק צוות הנציבות לעובדים ולמתנדבים בארגון או בעמותה. בהמשך הנציבות מטמיעה, תוך תיאום מלא עם הארגון, מדריך זכויות מיוחד שנמצא באתר האינטרנט או ברשת החברתית שהארגון פעיל בה. מדריך זכויות זה חובר במיוחד וכולל מידע על הנציבות ועל דרכי הגשת תלונה, והוא מיועד לקהל הפונים של הארגון.

במקביל להטמעה באתרי הארגון, הוטמעו מדריכי הזכויות בסניפים של חלק מהארגונים שאזרחים מגיעים אליהם לקבלת שירות. וצוותי המתנדבים בסניפים אלה תודרכו להסביר ולסייע למבקשים להגיש תלונה לנציבות על תכנים לא ראויים. מתנדבים אלה משמשים כעין "נאמני פניות ציבור". בין העמותות והארגונים שהנציבות מקיימת שיתוף פעולה עמם: שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל), אקי"ם, עמותת "ידיד", שדולת הנשים, מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית, נעמ"ת ומועצת הנוער הארצית. בשנה הקרובה תימשך מגמת שיתופי הפעולה עם ארגונים וגופים נוספים.

קהל הצופים הצעיר

נציבות פניות הציבור רואה בילדים ובבני הנוער קהל צופים חשוב ומרכזי. בשנת 2012 נעשו מאמצים רבים להגיע גם אל קהל זה, כדי לעודד אותו לפתח צפייה ביקורתית בתכנים המפוקחים על ידי הרשות השנייה. במסגרת זו שולבו בשנת 2012 לראשונה שלושה סטודנטים לתקשורת כמתמחים בעבודת הנציבות. צוות הסטודנטים פיתח כלי עבודה המותאמים לשיתוף פעולה עם ארגונים חברתיים ועם הדור הצעיר כגון: מדריכי זכויות, מצגות אינטראקטיביות וברקוד המאפשר הגשת תלונות לנציבות פניות הציבור באמצעות טלפונים חכמים (ראה בנספח החוברת). צוות הנציבות מרצה בבתי ספר, במוסדות חינוך, במוסדות אקדמיים, בימי עיון ובכנסים מקצועיים. עיקר ההרצאות עוסקות בעבודת הנציבות ובחינוך לצפייה ביקורתית בתכנים תקשורתיים.

בשנה הקרובה הנציבות תכריז על "שנת הילד", שבמסגרתה יושם דגש מיוחד על תלונות הקשורות בילדים ובני נוער ותלונות המגיעות מקהל זה. לשם כך, הנציבות מגבשת בימים אלו לראשונה שיתוף פעולה ממוסד ומסודר עם משרד החינוך ועם ארגוני ילדים ונוער, במטרה להגיע באמצעותם לקהל הצופים הצעיר ולהנגיש את הנציבות לדור זה.

רשתות חברתיות

במהלך שנת 2012 החלה הנציבות לבחון לעומק את העבודה מול הציבור גם באמצעות הרשתות החברתיות, ביודעה כי ברשתות החברתיות מתנהל שיח ציבורי ער, בין היתר על התכנים המשודרים אצל הזכיינים המפוקחים על ידי הרשות השנייה. במסגרת זו הכין צוות הסטודנטים המתמחים עבודת מטה מקיפה, שבחנה את שילובה של הנציבות ברשתות החברתיות, בין היתר באמצעות יצירת דף פייסבוק ייעודי. הנושא נחקר לעומקו ואף נערכו סיורים מקצועיים אצל גופים ציבוריים הפועלים ברשתות החברתיות. במהלך השנה הקרובה תפעל הנציבות לקדם את הנושא מול הרשות השנייה.

תודות

ראשית אני מבקש להודות לשר התקשורת היוצא, הח"כ לשעבר משה כחלון, ולשר התקשורת והגנת העורף הנכנס, ח"כ גלעד ארדן, שלו אני מגיש דוח זה. אני מבקש לאחל הצלחה למנכ"ל הנכנס של הרשות השניה שי באב"ד.

אני מודה ליו"ר מועצת הרשות השנייה, ד"ר אילן אבישר, ולחברי המועצה על שיתוף הפעולה והתמיכה בעבודת הנציבות: ד"ר מירב אלוש לברון, יוסי אליטוב, רונית אנטלר, עו"ד ורו"ח ג'ק בלנגה, אייל דה-פאו, ד"ר דליה זליקוביץ', ד"ר עליזה לביא, אייל מלובן, מרה מרו סבנטו, ד"ר ענאן פארס פאלח, יוכי פלר, יעקב שחם וד"ר מיכל שפירא. תודה גם למזכירות המועצה - אסי קורץ-אהרון, הדס וגמן ומיכל יהושע.

תודה מקרב לב להנהלת הרשות השנייה ובראשה למנכ"לית היוצאת אילת מצגר ולמנכ"ל לשעבר, מנשה סמירה. תודה לעובדי הרשות על שיתוף הפעולה ההדוק וקשרי העבודה הטובים. תודה לסמנכ"לי הרשות וראשי התחומים: יהודית לויט, מ"מ סמנכ"ל ולצוות התחום; עידית צ'רנוביץ, סמנכ"ל תחום רדיו ולצוות התחום; עו"ד הילה שמיר, היועצת המשפטית של הרשות השנייה, סגניתה עו"ד הילה ויצמן-ויס ולכל הצוות המשפטי; ניסים טל, ראש אגף הנדסה ולצוות האגף; ניר שוויקי, סמנכ"ל הכספים ולצוותו; יוסי מולה, ראש תחום הפקות ולצוות התחום; ד"ר הרצל כהן, מבקר הפנים של הרשות השנייה ; איילת כפרי-ברכה, ראש אגף פרסומות ולצוות האגף; חני קומנשטר-שוורץ, ראש תחום מחקר ופיתוח ולצוות התחום; מיטל שגב, דוברת הרשות השנייה ולצוות התחום ; ויקטור מגרם, ראש אגף משאבי אנוש ולצוות האגף, ענבל שלום, אורית בן-ארי - יחזקאל, טל שרון ומנשה ברוך; ולמירית ליאני- אפריים אחראית עידן+.

אני מודה לזכיינים המשדרים, עמם אנו עובדים בערוצי הטלוויזיה המסחרית ובתחנות הרדיו האזורי: אבי ניר, מנכ"ל קשת וטלי גורן, סמנכ"ל רגולציה ; אבי צבי, מנכ"ל רשת ושאול מגנזי, המשנה למנכ"ל ; רפי גינת, מנכ"ל ערוץ 10 ועו"ד דבורה קמחי, היועצת המשפטית של ערוץ 10 ; אבי וייס, מנכ"ל חברת החדשות, וסגנו חיליק שריר ; גולן יוכפז, מנכ"ל חדשות 10 ואלדד קובלנץ, מנכ"ל הטלוויזיה החינוכית. תודה מקרב לב גם לנציגי פניות הציבור אצל הזכיינים: גיל גרינברג - קשת ; הדר אקרמן - רשת ; יפעת קריב-גוריון וירדן שור - ישראל 10 ; ארנון גל ועמית זיסמן - חדשות 10 ; יעל מלצר - חברת החדשות של ערוץ 2 ורות נוח - הטלוויזיה החינוכית.

אני מודה למנהלי תחנות הרדיו השונות שאנו עובדים עמם: אייל פאר, מנהל רדיו ללא הפסקה; אייל ליאון, מנהל רדיו צפון ללא הפסקה; דוד בן בסט, מנהל רדיוס; סוהיל כראם, מנהל רדיו א-שמס; דני נישליס, מנהל רדיו חיפה; חיים הכט, מנהל רדיו קול רגע; אהרון אורגד, מנהל רדיו 90FM; מישל קרמרמן, מנהלת רדיו אקו 99FM; אבי משולם, מנהל רדיו תל אביב; עידו לייבוביץ', מנהל רדיו קול חי ; אבי מימרן, מנהל התכניות ברדיו קול ברמה; אלעד ישי, מנהל רדיו לב המדינה; שלום אורן, מנהל רדיו ירושלים; דוד יוסוב, מנהל רדיו דרום; ישראל פריד, מנהל רדיו גלי ישראל ורוני אלגרנטי, יו"ר רדיו קול הים האדום.

ואחרונים חביבים, לב לבה של נציבות פניות הציבור ברשות השנייה, צוות העובדים המסור: עוזרות הנציב תהילה תנעמי, אפרת דסקל, רוית שמש-הרשקוביץ ולצוות הסטודנטים המתמחים שליווה אותנו בשנה האחרונה: יצחק משיח, הילה פולקה וסלב לייבין שתרמו רבות לעבודתה של הנציבות.

מהי הרשות השנייה?

הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו היא הרשות המפקחת על שידורי הטלוויזיה המסחריים ועל תחנות הרדיו האזורי. הרשות השנייה מסדירה את שוק התקשורת המסחרית בדרך של הענקת זיכיונות לגופי שידור, קביעת כללים והנחיות לפעילותם של בעלי הזיכיון בטלוויזיה וברדיו ובקרה על ביצועיהם. במילוי תפקידה הרשות פועלת לייצג, לשרת ולקדם על בסיס החוק ובמקצועיות את האינטרס הציבורי על כל מרכיביו ולקדם ערכים חברתיים ותרבותיים בתקשורת המסחרית. פרטים נוספים על מבנה הרשות השנייה וסמכויותיה ניתן למצוא כאן.

מהי נציבות פניות הציבור?

נציבות פניות הציבור היא גוף עצמאי הפועל בתוך הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. על פי החוק, מוסד נציב פניות הציבור הוא גוף עצמאי ובלתי תלוי, שאינו כפוף לרשות השנייה, אלא למרותו של הדין בלבד. הנציבות עונה ומטפלת מדי שנה באלפי פניות ותלונות המגיעות מהציבור על שידורים בערוצי הטלוויזיה והרדיו הציבוריים המסחריים, ובכללם, ערוצים 2 ו-10 בטלוויזיה ו-16 תחנות הרדיו האזורי (רדיו צפון ללא הפסקה, רדיו א-שמס, רדיו קול רגע, רדיו חיפה, רדיו אמצע הדרך FM 90, רדיוס FM 100, רדיו ECO 99 FM, רדיו ללא הפסקה FM 103, רדיו תל אביב, רדיו קול-חי, רדיו קול-ברמה, רדיו לב המדינה FM 91, רדיו ירושלים החדש, רדיו דרום, רדיו קול הים האדום ורדיו גלי ישראל).

באילו עניינים ניתן לפנות לנציב?

אפשר להגיש תלונה במגוון תחומים ונושאים ביחס לתכניות, סרטים, פרסומות, חדשות, קדימונים, לוחות שידורים, בעיות קליטה, ובכל מקרה שבו אתם חשים נפגעים או מושפלים משידור. כן ניתן להגיש תלונה על הרשות השנייה, הגורם המשדר, חברת החדשות ועל כל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד במקומות אלה.

מי יכול לפנות לנציב פניות הציבור?

כל אחד רשאי לפנות לנציב פניות הציבור. חוק הרשות השנייה קובע כי נציב פניות הציבור פועל באופן עצמאי. הנציב רשאי לבצע בדיקות וחקירות כראות עיניו ועל פי שיקול דעתו, תוך הגינות ושמירה על איזון בין חופש הביטוי של הגורמים המשדרים לבין כבודו של הפונה.

אילו פניות לא יטופלו?

1. פניות התלויות ועומדות בבית המשפט או בבית דין או פניות בעניינים שהוכרעו בבית המשפט.
2. פניות שהוגשו לאחר שעברו שלושה חודשים מהיום שבו בוצעה הפעולה נשואת התלונה.
3. פניות שהנציבות סוברת כי הן קנטרניות או טרדניות.
4. פניות שלגביהן כבר הוגשו תלונות לרשות והן מטופלות על ידה.
5. פניות שהוגשו למבקר המדינה.

כיצד הפניות מטופלות?

לאחר קבלת הפנייה, יאשר הנציב את קבלתה ויעשה כמיטב יכולתו לבדוק אותה ולהשיב עליה בתוך זמן סביר מרגע קבלתה. אם לאחר הבדיקה שערך עם הגורמים השונים מצא הנציב כי התלונה מוצדקת כולה או בחלקה, הוא ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב לפונה. אם בעקבות הבדיקה מצא הנציב ליקוי, הוא רשאי להצביע בפני מי שהוגשה נגדו התלונה על הצורך בתיקון או לדרוש שידור של תוצאות הבירור. מצא הנציב כי התלונה אינה מוצדקת, הוא יודיע על כך בכתב לפונה ולמי שהוגשה נגדו התלונה.

כיצד ניתן לפנות לנציב פניות הציבור?

פנייה או תלונה יוגשו אך ורק בכתב ויישלחו במישרין לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה (פנייה טלפונית לא תתקבל). על הפנייה להכיל את פרטיכם האישיים בציון השם המלא והכתובת. הפנייה תכלול את תיאור המקרה שעליו אתם מבקשים להתלונן תוך ציון מועד השידור המדויק (תאריך ושעה).

ניתן לפנות באמצעות:

הקישור המצ"ב http://www.rashut2.org.il/public_complain.asp

או באמצעות הברקוד

פקס שמספרו: 02-6556299

לכתובת: נציב פניות הציבור, בית הדפוס 20, ת.ד. 3445, ירושלים.
לא תתקבלנה פניות בעל פה או פניות בעילום שם.

אמנון הקול שלכם