

# דו"ח פניות הציבור

תשע"ה-תשע"ו 2015

# תוכן העניינים

Ombudsman  
The Second Television & Radio Authority  
The 19<sup>th</sup> Annual Report 2015

4	פתח דבר 
8	ממצאים מרכזיים ומגמות 
12	פרק 1: סיכום תלונות שהתקבלו 
14	פרק 2: סיכום תלונות בנושא טלוויזיה 
22	פרק 3: סיכום תלונות בנושא רדיו 
28	פרק 4: טיפול נציבות הציבור בתלונות 
30	פרק 5: דוגמאות לפניות בולטות 
50	פרק 6: פרויקטים מיוחדים 
54	פרק 7: דו"חות ייעודיים 
62	תודות 
64	נספחים ודרכי התקשרות 
67	Public inquiries report 2015

עריכה: דוד רגב  
כתיבה: תהילה תנעמי  
עריכה לשונית: שלומית תעשה

עיצוב ועריכה גרפית: מלי מור  
הוצאת: מעיינות א.ג.ד בע"מ 077-7875141

תשע"ה, 2015  
© כל הזכויות שמורות לרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

חדשותיים על 9% מכלל התלונות.

העלייה הנמשכת בהיקף התלונות כנגד התכנים החדשותיים מצביעה על מגמה הולכת וגוברת בציבור של חוסר נוחות מהתכנים. בעבר נחשבו מהדורות החדשות ל"פרות קדושות" ולמקור מידע אובייקטיבי ואמין של תכנים, בניגוד לתכנים אחרים המשודרים בערוצים השונים.

מאחר ששנת 2014 הייתה חריגה במספר התלונות שהתקבלו, בחנתי את מגמת התלונות כנגד תכנים חדשותיים בשנים 2013 ו-2015, שהן שנים דומות בהיקף התלונות וללא חריגות, למעט תקופת בחירות בחלקה הראשון של שנת 2015.

חוסר נוחות זה בא לידי ביטוי, בין היתר, בתלונות על התנהגות מראיינים (108 תלונות בשנת 2015, לעומת 37 תלונות בשנת 2013), חוסר איזון פוליטי (110 תלונות בשנת 2015, לעומת 58 תלונות בשנת 2013) והבעת דעה (57 תלונות בשנת 2015, לעומת 32 תלונות בשנת 2013). רבים הלינו על פרשנים במהדורות החדשות המביעים דעה אישית, בשעה שלדעתם, בפועל, הם אינם אמורים לעשות זאת. תלונות אחרות היו על הבעת דעה מצד מגישי מהדורות החדשות. לטענת הפונים עליהם להקריא את החדשות בלבד. תלונות נוספות הגיעו בטענה לחוסר איזון במשדרים, כשלאולפנים הזמנו מראיינים מצד אחד של המפה הפוליטית. אגב, אני סבור כי איזון אינו חייב להיות מייד, אפשר לבחון אותו לאורך יום השידורים, כך שבתכנית חדשותית אחרת מאותו היום תוצג עמדה מנוגדת לזו של המראיין.

בשנת 2016, שאנו נמצאים בעיצומה, הולכת ומתחזקת מגמה זו. עד לכתיבת דוח זה הגיעו מאות רבות של תלונות כנגד תכנים חדשותיים.

דומה כי אמון הציבור ב"מהדורות השבט" הולך ונסדק והביקורת הולכת וגוברת. למגמה זו יכולות להיות שתי סיבות. האחת: מקורות המידע החלופיים שמהם מתעדכן הציבור על הנעשה ביום יום, כגון רשתות חברתיות, ווטסאפ ועוד. מקורות אלה מזרימים מידע בצורה ישירה ובלא מתווכים כמו כתבים, צלמים ועורכי מהדורות (עם זאת, מידע זה אינו תמיד אובייקטיבי ולא פעם הוא מונע מאינטרסים שונים). השוואה שנערכת בין המידע הבלתי אמצעי לבין המידע המגיע באמצעות מתווכים, מביאה לא פעם לטענה כי המידע המגיע באמצעות המתווכים מוטה. טענה זו עולה לא אחת מתלונות הציבור על מהדורות החדשות. השנייה: הטיה פוליטית. הצופים והמאזינים מביעים את דעתם בצל אירועים פוליטיים וביטחוניים בצורה נחרצת.

שנת 2015 הייתה שנת החדשות.

למרות אירועים חריגים, כמו סיום מערכת הבחירות בתחילת השנה וגל הסכינאות בסופה, הייתה זו שנה שקטה יחסית מבחינה פוליטית וביטחונית. יחד עם זאת, ציבור הצופים המשיך להביע את עמדתו הנחרצת על התכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה ובתחנות הרדיו האזוריות המפוקחים על ידי הרשות השנייה.

בשנת 2015 התקבלו 2,966 תלונות ציבור בנושאים שונים. 79% מהן עסקו בתכנים טלוויזיוניים (בדומה ל-80% בשנת 2014), 8% עסקו בתכנים רדיופוניים (לעומת 10% בשנת 2014) ו-13% עסקו בנושאים כלליים (לעומת 10% בשנת 2014). הפניות הכלליות עוסקות בדרך כלל בבקשות לקבלת מידע ואינן עוסקות בתכנים המשודרים בערוצים המפוקחים על ידי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

בשנת 2015 חלה ירידה של 40% במספר התלונות הכללי (מ-4,983 בשנת 2014 ל-2,966 בשנת 2015). בשנת 2014 היקף התלונות היה חריג והוא נבע מאירועים ביטחוניים, בהם מבצע צוק איתן, ובשל מספר תלונות גבוה באופן חריג על תכנים ששודרו.

בניכוי התלונות על התכנים החריגים, מספר התלונות בשנת 2015 זהה למספר התלונות בשנת 2014 (כ-3,000 תלונות בכל שנה).

כל תלונה שלישית שהוגשה בשנת 2015 לנציבות פניות הציבור נמצאה מוצדקת. מדובר בעלייה קלה בהיקף התלונות שנמצאו מוצדקות לעומת שנת 2014. רוב רובן של התלונות שנמצאו מוצדקות עסקו בתכנים ששודרו בתכניות מציאות עתירות רייטינג. אחת מהן הייתה התכנית "הכוכב הבא". בעקבות שידור השיר "מושיקו", העוסק בזהות מינית של נער, התקבלו כ-450 תלונות שנמצאו מוצדקות.

העלייה בהיקף התלונות שנמצאו מוצדקות מצביעה על המשך המגמה של נציבות פניות הציבור בטיפול נחרץ של הנציבות בכל הנוגע לתלונות שעוסקות בתכנים פוגעניים, בהם אמירות פוגעניות מבזות או משפילות, התנהגויות פוגעניות ואמירות מיניות, תוך גילוי של חוסר סובלנות לתכנים אלה.

עיון מעמיק בתלונות שהוגשו לנציבות בשנת 2015 מגלה כי **היקף התלונות על התכנים החדשותיים** ששודרו אצל הזכייניות היה גדול יחסית גם לתקופות סוערות יותר.

מניתוח התלונות שהוגשו לנציבות בשנת 2015 עולה כי קרוב ל-20% מהתלונות עסקו בנושאים חדשותיים, בעוד שבשנת 2014, שהייתה עמוסה באירועים חדשותיים, רק 12% מכלל התלונות היו על תכנים חדשותיים. בשנת 2013 עמד היקף התלונות על תכנים



אני סבור כי על הרגולציה, באשר היא, להיות גמישה יותר ובעיקר להתאים את עצמה למציאות החדשה.

באשר לנציבות פניות הציבור - זו מהלכת על חבל דק, שמצדו האחד חופש הביטוי, שהוא זכות יסוד במשטר הדמוקרטי, ומצדו השני זכותו של הפרט להגנה ולאי פגיעה בשמו הטוב ואי השפלתו. אנו, בנציבות, פועלים יום יום למצוא את האיזון הדק והשברירי שבין שתי זכויות יסוד אלו, תוך יצירת שיח עם הזכייניות ועם הפונים. בכוונתנו להרחיב שיח זה.

מאחר שעיקר המשתתפים בשיח ברשתות החברתיות הם בני הדור הצעיר, אנו מקדמים ומרחיבים, זו השנה השלישית, את השיח עם דור זה, באמצעות חינוך לאוריינות תקשורתית. במסגרת זו הורחב בשנת 2015 פרויקט שיזמתי שבמרכזו חינוך לצפייה ביקורתית בתכנים. הרציתי בפני תלמידים בעשרות מוסדות חינוך ברחבי הארץ על צפייה ביקורתית בתכנים, ובמקביל להרצאות אותרו ומונו מקרב התלמידים נאמני פניות ציבור. אלה פועלים ברשתות החברתיות, מעודדים צפייה ביקורתית בתכנים ופנייה לנציבות על תכנים לא ראויים. מיזם זה החל להניב פירות **וכמה תכנים שכנגדם עודדו הנאמנים להתלונן, הוסרו או תוקנו**. נמשיך לפעול כך גם בשנה הבאה.

לבד מהטיפול בתלונות הציבור והובלת מיזם זה, המשיכה הנציבות בשנת 2015 לקדם שורה של מיזמים, בהם גישור בין פונים לזכיינים, שיתוף פעולה עם ארגונים חברתיים וצרכניים, הפקת דו"חות ייעודיים, שילוב סטודנטים מתמחים בעבודת הנציבות ושיתוף פעולה בין לאומי עם נציבי פניות ציבור מרחבי העולם, במסגרת חברותה של הנציבות בארגון הבין לאומי של נציבי תלונות הציבור, ה-ONO. בכנס השנתי שקיים הארגון יזמה הנציבות דיון מרכזי על טרור ותקשורת, ובו הציג הנציב את פעילותה של הנציבות בישראל בעת אירועי טרור. הדיון זכה לתגובות רבות.

לסיום, הנציבות אינה פועלת בחלל ריק. עבודתה למען הצופים היא בין היתר פרי של שיתוף פעולה עם משרד התקשורת, מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, הנהלת הרשות השנייה, הגורמים המקצועיים ברשות, עובדי הרשות ומעל כולם צוות הנציבות המסור והנאמן. ועל כך תודתי העמוקה.

  
דוד רגב  
נציב פניות הציבור

להגנתן של הזכייניות המשדרות את מהדורות החדשות ייאמר כי ככלל, הן פועלות לשדר תכנים בצורה אובייקטיבית עד כמה שניתן ולהביא את מגוון הקולות והדעות. ואולם, כאמור, עיקר השינוי שמביא למגמה זו בא מהציבור עצמו.

ייתכן שהזכייניות עצמן גורמות לתסיסה מצד הצופים, מאחר שהיקף התכנים החדשותיים שהן משדרות גדול, עד בלתי נתפס, גם ביחס למדינה שאזרחיה צורכים חדשות בכמות גדולה.

יום שידורים ממוצע, שאין בו אירוע ביטחוני או אחר המחייב אולפן פתוח ושידור חדשות מתגלגל, כולל כמה מבזקי חדשות בבוקר, ותכנים חדשותיים כמעט בכל שעה בין השעות 16:00-21:00 (ופעמים רבות אף מעבר לשעת סיום המהדורה). שעתיים וחצי לאחר מכן משודרות חדשות הלילה.

**היקף גדול זה של שידור תכנים חדשותיים** העלה בשנת 2015 את חמתם של צופים רבים, לאחר שהזכייניות האריכו את מהדורת החדשות המרכזית מעבר לשעה 21:00. צופים טענו כי התארכות מהדורות החדשות משכבת את הרגלי הצפייה שלהם לאותו ערב, בעיקר כשהם ממתינים לצפות בתכניות האהובות עליהם. אחרים טענו כי אין מקום לעוד תוכן חדשותי לאחר שהולטו במידע חדשותי מהתכניות ששודרו לאורך כל הערב.

אני סבור כי על הזכייניות לתת את הדעת על מגמות אלה, אך לא רק הן.

עיקר השיח הציבורי והתקשורתי מתנהל כיום ברשתות החברתיות. בתוך שיח רועש וגועש, ולא אחת מתלהם זה, "נולדות" טענות על תכנים המשודרים אצל הזכייניות. השיח הוא ער, מהיר, סוער ונטול מתוכים. הדעות שמביעים המשתתפים רבות ומגוונות. חלקן קיצוניות ולא ראויות לתגובה. שיח זה מעלה על המוקד את התוכן, צולף בו או מחמיא לו כראות עיניו, דורש להסירו, לתקנו או להרחיבו. לא אחת מעודדים משתתפים בשיח את האחרים להתלונן בנציבות כנגד תוכן זה או אחר והשיח יוצא מגבולות הרשת החברתית ומגיע אלינו לנציבות.

הזכייניות, שזיהו בשנים האחרונות את חשיבותו של השיח ברשתות החברתיות, משתתפות בשיח ומעודדות את הצופים להיכנס לדפי הפייסבוק של התכניות השונות, להגיב, להביע עמדה ולשוחח בצורה בלתי אמצעית עם עורכי התוכן, המגישים ו"גיבורי" הכתבה ששודרה. שיח זה משמש כלי לפריקת כעסים ותסכול מחד גיסא ומאידיך גיסא כלי לקירוב הצופים אל התוכן ולהעלאת הרייטינג של התוכן בהמשך.

במציאות זו אני סבור כי על הרגולטור לקפוץ אל המים ולהצטרף אל השיח ברשתות החברתיות. אני סבור כי עליו להיות נוכח ברשתות החברתיות, להקשיב ולהביע את עמדתו.

פתח דבר 

ממצאים מרכזיים ומגמות 

סיכום תלונות שהתקבלו 

סיכום תלונות בנושא טלוויזיה 

סיכום תלונות בנושא רדיו 

טיפול נציבות הציבור בתלונות 

דוגמאות לפניות בולטות 

פרויקטים מיוחדים 

דו"חות ייעודיים 

תודות 

נספחים ודרכי התקשרות 

Public inquiries report 2014

גם מספר התלונות העוסקות במיניות זינק, מ-353 תלונות בשנת 2013 ל-604 תלונות בשנת 2015. נתון זה מעיד על חוסר נוחות הולך וגובר בשנים האחרונות מצד הציבור בכל הנוגע לתכנים בעלי אופי מיני. גם את המגמה הזו מעודדת הנציבות הפועלת באופן נחרץ בין היתר כנגד **החפצת נשים**.

### טלוויזיה:

53% מכלל הפניות בנושא טלוויזיה היו כנגד תכניות, בדומה לשנת 2013 שבה אחוז התלונות על תכניות עמד על 51%. נתון זה מעיד על המשך המגמה שלפיה הציבור חסר סבלנות כלפי תכנים אלימים, פיזית ומילולית, וכלפי תכנים מיניים ופוגעניים כלפי אוכלוסיות שונות, המשודרים בעיקר בתכניות ובראשן תכניות מציאות (ריאליטי).

נתונים מעניינים נוספים נוגעים לתלונות על מהדורות החדשות ועל הפרסומות. בשנת 2015 עמד היקף התלונות כנגד מהדורות החדשות על 24%. כלומר, כל תלונה רביעית הייתה על מהדורות החדשות, לעומת שנת 2013, שבה עמד מספר התלונות כנגד מהדורות החדשות על 13% בלבד (ניתוח מגמה זו ראה בהמשך).

באשר לפרסומות, בשנת 2015 עמד היקף התלונות כנגד פרסומות על 18% לעומת 28% בשנת 2013. ירידה זו נובעת מכמה סיבות: פרסומות פחות פוגעניות ואחריות גדולה יותר שמגלים המפרסמים לגבי התכנים המשודרים.

שנת 2014, שממצאה פורטו בדו"ח השנתי הקודם של נציבות פניות הציבור, הייתה חריגה בהיקפי התלונות, בשל אירועים ציבוריים ותקשורתיים שהניבו מספר תלונות גבוה ביותר. במהלך השנה נחטפו ונרצחו שלושת הנערים גיל-עד שער, נפתלי פרנקל ואייל יפרח ז"ל. בהמשך אותה שנה התרחש **מבצע "צוק איתן"**. נוסף על כך, שודרו תכנים פוגעניים קשים בתכנית "אימא מחליפה" ו"האח הגדול". כל אלו הניבו כ-1,500 תלונות מעבר להיקף התלונות הרגיל ומספר התלונות זינק לכ-5,000 תלונות.

בעקבות זאת מצאנו לנכון להשוות את הממצאים המרכזיים והמגמות לדו"ח השנתי של שנת 2013 ולהציג זאת גם בטבלאות המרכזיות. דבר דומה אירע ב-2014, כאשר הגיעו אל הנציבות כ-3,000 תלונות בעקבות קמפיין פרסומי של ים המלח. ניתוח הדו"ח השנתי באותה שנה נעשה ללא נתון חריג זה.

מהשוואת הנתונים עולה כי היקף התלונות בשנים 2013 ו-2015 היה כמעט זהה. ניתוח מעמיק של הנתונים מגלה כי היקף התלונות בנושאים אלימות, מיניות ילדים ותכנים חדשותיים זינק.

### חשיבות השמירה על מרחב ציבורי נקי

62% מכלל התלונות בשנת 2015 היו על תכנים פוגעניים, זאת לעומת 53% מכלל התלונות בשנת 2013. במילים אחרות, כשני שלישים מהתלונות בשנת 2015 עסקו בתכנים פוגעניים. כך למשל היקף התלונות על אמירות פוגעניות הכפיל את עצמו ועמד בשנת 2015 על 712 תלונות, לעומת 335 תלונות בשנת 2013. גם בהיקף התלונות העוסקות בילדים חל זינוק, מ-490 תלונות בשנת 2013 ל-605 תלונות. עלייה זו מעידה על המשך מגמת חוסר הסובלנות של הצופים כלפי **תכנים פוגעניים הנוגעים לילדים**. נציבות פניות הציבור מעודדת מגמה זו ומטפלת בנחרצות בתלונות העוסקות בילדים (על כך ראו בפרק הדו"חות המיוחדים).

**עלייה במספר התלונות העוסקות בתכנים חדשתיים**

בשנת 2015 חלה עלייה גדולה במספר התלונות העוסקות בתכנים חדשתיים, 547 תלונות, לעומת שנת 2013, 323 תלונות.

• **חוסר איזון בדיווחים החדשתיים:** בשנת 2015 הוגשו 87 תלונות על מה שמוגדר כחוסר איזון בתכנים, לעומת 34 תלונות בלבד בשנת 2013.

• **הכעת דעה של מראיינים ומגישי חדשות:** גם בנושא זה חלה עלייה, מ-32 תלונות בשנת 2013 ל-57 תלונות בשנת 2015.

• **התנהגות מראיינים:** המדובר באמירות קשות של מראיינים או התנהגות לא נאותה כלפי מרואיינים וכלפי הצופים. כאן חל זינוק גדול בתלונות, מ-37 תלונות בשנת 2013 ל-108 תלונות בשנת 2015, כלומר פי 3.

• **אי התאמה לזמני שידור:** המדובר בעיקר בהתארכות מהדורות החדשות המרכזיות מעבר לשעה 21:00, שבה הן אמורות להסתיים. בשנת 2015 עמד היקף התלונות בנושא זה על 53, לעומת 36 תלונות בשנת 2013 (על כך ראו בפרק הדוגמאות).

ניתוח הנתונים מצביע על כך שהביקורת על מהדורות החדשות שנתפסו כגורם המשדר את החדשות ומעביר מידע בצורה אובייקטיבית, מאבדות ממעמדן זה. יותר ויותר צופים מצפים לחדשות "נקיות" ומכאן חוסר שביעות הרצון ההולך וגובר שלהם בכל הנוגע להכעת דעות, לחוסר איזון ולהתנהגות מראיינים.

**רדיו:**

84% מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2015 על תכנים המשודרים בתחנות הרדיו האזוריות היו כנגד תכניות, כפול מהיקף התלונות שהוגשו בשנת 2013 (47% מכלל התלונות).

לעומת זאת, היקף התלונות כנגד פרסומות בתחנות הרדיו עמד בשנת 2015 על 12%, לעומת 45% בשנת 2013.

השינוי הגדול נובע מהעובדה שחוסר הסבלנות של ציבור המאזינים כנגד תכנים המשודרים ברדיו הולך וגובר. המדובר בעיקר בתכניות של מגישים בהשתתפות מאזינים, שבהם במרבית המקרים השיח קיצוני ואלים מילולית.

באשר לירידה בהיקף התלונות כנגד הפרסומות, זו נובעת מהעובדה כי בשנת 2015 שודרו בתחנות הרדיו מעט מאוד פרסומות "בעייתיות" או מעוררות מחלוקת, לעומת שנת 2013, אז נפסל לשידור תשדיר של ארגון "שורת הדין", שעליו הגיעו כ-200 תלונות.

- פתח דבר
- ממצאים ומגמות
- סיכום תלונות שהתקבלו
- סיכום תלונות בנושא טלוויזיה
- סיכום תלונות בנושא רדיו
- טיפול נציבות הציבור בתלונות
- דוגמאות לפניות בולטות
- פרויקטים מיוחדים
- דו"חות ייעודיים
- תודות
- נספחים ודרכי התקשרות
- Public inquiries report 2014

בשנת 2015 חלה ירידה של 40% במספר התלונות הכללי (מ-4,983 בשנת 2014 ל-2,966 בשנת 2015) ירידה זו נובעת מירידה גדולה של 41% בהיקף התלונות נגד תוכני טלוויזיה (מ-3,978 בשנת 2014 ל-2,345 בשנת 2015). עיקר הירידה נובע מירידה בהיקף התלונות על תכנים בתכניות מציאות, זאת לעומת שנת 2014 שבה התקבלו למשל 480 תלונות על אמירה בוטה בתכנית "אימא מחליפה" וכ-300 תלונות על התנהגות פוגענית באחד הפרקים של התכנית "האח הגדול". נוסף על כך, התקבלו בשנת 2014 כ-700 תלונות בעקבות מבצע "צוק איתן". בשנת 2015 לא התרחש אירוע ביטחוני גדול שיכול היה להניב תלונות רבות. עם זאת, בסוף שנת 2015 החל טרור הסכינאות שהביא לעשרות תלונות על התכנים ששודרו (על כך בפרק נפרד).

ירידה בהיקף של כמעט 50% חלה גם בתלונות נגד תכנים המשודרים בערוצי הרדיו האזורי (502 בשנת 2014 ו-248 בשנת 2015).

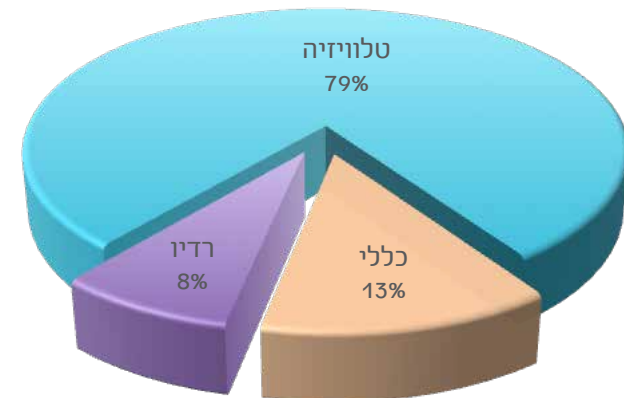
**הירידה בהיקף התלונות אינה מעידה בהכרח על חוסר עניין של ציבור הצופים והמאזינים ועל אדישות כלפי תכנים פוגעניים משודרים. ניכור התלונות על התכנים החריגים ששודרו בשנת 2014 (מבצע צוק איתן, תוכן פוגעני חריג באימא מחליפה, תוכן פוגעני חריג באח הגדול, התבטאויות ברדיו נגד הנערה ספיר סבח) מצביע על כך שמספר התלונות בשנת 2015 זהה למספר התלונות בשנת 2014 (כ-3,000 תלונות בכל שנה). נוסף על כך, לבד מהתלונות לנציב, קיים שיח ער ברשתות החברתיות בנושאים שבהם הנציבות עוסקת. במהלך שנת 2015 יזמה הנציבות כמה וכמה פעמים שיח עם הציבור באמצעות הרשתות החברתיות ובו פורסמו אלפי תלונות על תכנים לא ראויים. מאחר שהרשתות החברתיות אינן מוגדרות גורם רשמי לקבלת תלונות מציבור הצופים והמאזינים על תכנים המשודרים בערוצים המפוקחים על ידי הרשות השנייה, אנו ממליצים לקדם שיח נוסף באמצעות הרשתות החברתיות ולפתח דרכי פנייה רשמיות נוספות בעקבות.**

מכלל התלונות, 94% (2,774 תלונות) התקבלו באמצעות אתר הרשות השנייה, ורק 6% התקבלו באמצעות דואר, פקס או אחר (192 תלונות). מדובר בהמשך המגמה משנת 2014 של הגשת תלונות באופן "ירוק" וידידותי לסביבה, מגמה שהנציבות מעודדת.

טבלה 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2015-2013

מדיה	2015	2014	2013
טלוויזיה	2,345	3,978	2,546
כללי	373	503	583
רדיו	248	502	442
<b>סה"כ</b>	<b>2,966</b>	<b>4,983</b>	<b>3,571</b>

התפלגות לפי מדיה (באחוזים), 2015



בשנת 2015 התקבלו 2,966 תלונות ציבור בנושאים שונים. 79% מהן עסקו בתכנים טלוויזיוניים (בדומה ל-80% בשנת 2014), 8% עסקו בתכנים רדיופוניים (לעומת 10% בשנת 2014) ו-13% עסקו בנושאים כלליים (לעומת 10% בשנת 2014). הפניות הכלליות עוסקות בדרך כלל בבקשות לקבלת מידע ואינן עוסקות בתכנים המשודרים בערוצים המפוקחים על ידי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

- פתח דבר
- ממצאים מרכזיים ומגמות
- סיכום תלונות שהתקבלו
- סיכום תלונות בנושא טלוויזיה
- סיכום תלונות בנושא רדיו
- טיפול נציבות הציבור בתלונות
- דוגמאות לפניות בולטות
- פרויקטים מיוחדים
- דו"חות ייעודיים
- תודות
- נספחים ודרכי התקשרות
- Public inquiries report 2014

בשנת 2015 התקבלו 2,345 תלונות ציבור על תכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה המפוקחים על ידי הרשות השנייה (בניכוי כ-1,400 התלונות החריגות שהתקבלו בשנת 2014, מספר התלונות שהתקבלו דומה).

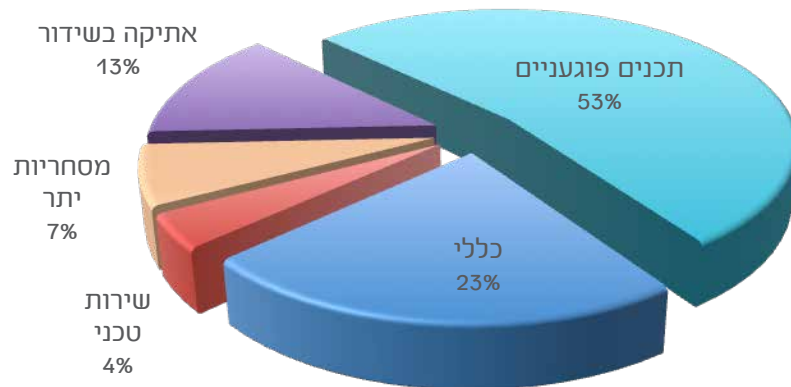
**טבלה 3: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי קטגוריות בשנים 2015-2013**

קטגוריה	2015	2014	2013
תכנים פוגעניים <sup>2</sup>	1,249	2,594	1,415
כללי <sup>3</sup>	539	633	166
אתיקה בשידור <sup>4</sup>	313	499	533
מסחריות יתר <sup>5</sup>	153	200	292
שירות טכני <sup>6</sup>	91	52	140
<b>סה"כ</b>	<b>2,345</b>	<b>3,978</b>	<b>2,546</b>

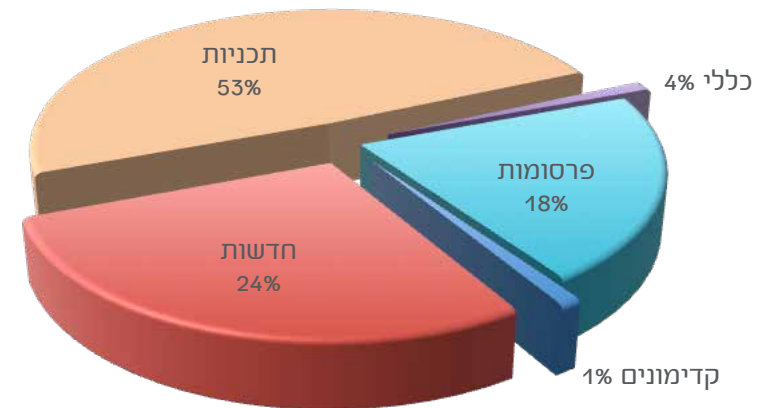
**טבלה 2: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי נושאים בשנים 2015-2013**

נושאים	2015	2014	2013
תכניות	1,254	1,936	1,301
חדשות	564	1,105	323
פרסומות	413	837	721
כללי <sup>1</sup>	89	52	104
קדימונים	25	48	97
<b>סה"כ</b>	<b>2,345</b>	<b>3,978</b>	<b>2,546</b>

התפלגות לפי קטגוריה (באחוזים), 2015



התפלגות לפי מדיה (באחוזים), 2015



<sup>2</sup> תכנים פוגעניים: תלונות העוסקות בהתנהגות לא הולמת, בהתבטאויות פוגעניות, גזעניות, מבזות או סקסיסטיות, בפגיעה בילדים ובאוכלוסיות מוחלשות וכיו"ב.

<sup>3</sup> קטגוריה זו נוגעת לנושאים שונים, בהם: פניות שעסקו בין היתר בעניינים של שידור תכניות כמו בעיות קליטה, עניינים טכניים, האח הגדול, ריבוי חדשות, נתינת כמה לאויב, צנזורה ואזעקות מוקלטות.

<sup>4</sup> אתיקה בשידור: תלונות עוסקות בהטיות פוליטיות ובדיווחים לא מדויקים ולא מאוזנים.

<sup>5</sup> מסחריות יתר: תלונות העוסקות בתכנים שיווקיים ובריבוי פרסומות וחסינות.

<sup>6</sup> שירות טכני: תלונות העוסקות בשינויים לא צפויים, כתוביות, קליטה ושמע.

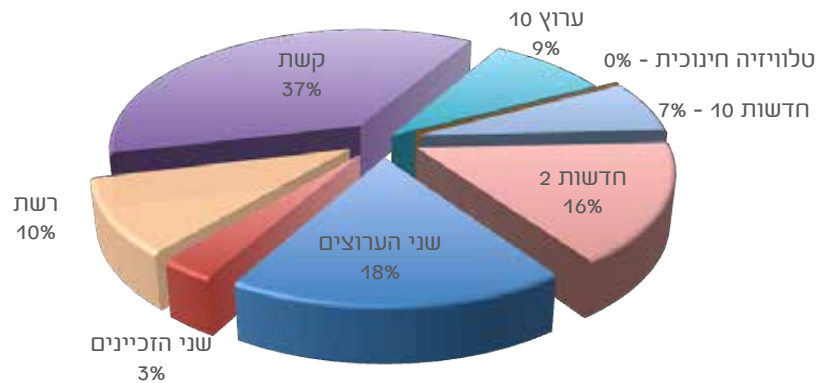
<sup>1</sup> קטגוריה זו נוגעת לנושאים שונים, בהם: בעיה בקליטת שידורים, בעיית כתוביות, שפה ודיבור לא ברור, עצמת שמע בפרסומות, חוסר איזון כללי, שידורים חוזרים ובידורים על תכניות.



**טבלה 5: פילוח תלונות טלוויזיה לפי הזכיינים המשדרים בשנים 2014-2015**

זכייין	2014	2015
קשת	1,210	857
שני הערוצים	961	420
חדשות 2	550	377
רשת	388	228
ערוץ 10	294	213
חדשות 10	415	170
שני הזכיינים	152	77
טלוויזיה חינוכית *	8	3
<b>סה"כ</b>	<b>3,978</b>	<b>2,345</b>

התפלגות לפי זכייין (באחוזים), 2015



**טבלה 4: התפלגות תלונות בנושא טלוויזיה ע"פ תת קטגוריות בשנים 2014-2015**

קטגוריה	2014	2015
אמירות פוגעניות	1,301	712
ילדים ונוער	927	605
מיניות	423	604
התנהגויות פוגעניות	1,394	501
כללי/אחר	292	204
הטעיה	195	125
התנהגות מראיינים	72	108
ריבוי פרסומות	86	91
חוסר איזון פוליטי	203	87
תוכן שיווקי	79	61
דיווח לקוי	63	59
אלימות	143	58
הכעת דעה	67	57
אי התאמה לזמני שידור	18	53
שפה ולשון	100	47
קליטת שידורים	14	42
פגיעה באוכלוסיות מוחלשות	392	28
אי שידור	20	24
כתוביות	34	23
חוסר איזון	79	23
איכות תכנים	66	22
שירות לציבור	19	19
שידורים חוזרים	7	18
שמע	23	12
אפליה	55	11
אוכל	40	11
בריאות	22	9
תיאום פרסומות	11	8
קידום עצמי	7	5
<b>סה"כ<sup>7</sup></b>	<b>6,152</b>	<b>3,627</b>

<sup>7</sup> בתוכנת המחשב בנציבות ניתן לאפיין כל תלונה ביותר מקטגוריה אחת, לכן סך כל התלונות בטבלה 4 גדול יותר מסך כל התלונות בטבלאות 2 ו-3.

## ניתוח מגמות טלוויזיה:

כל תלונה שנייה שהתקבלה בשנת 2015 (53% מהתלונות) הייתה על תכניות ששודרו אצל אחת הזכייניות. כל תלונה רביעית (24% מהתלונות) הייתה כנגד תכנים חדשתיים ששודרו אצל הזכייניות. כל תלונה שישית (18% מהתלונות) הייתה על פרסומות ששודרו אצל הזכייניות.

מכלל התלונות, 53% עסקו בתכנים פוגעניים, 23% עסקו בתלונות כלליות ו-13% עסקו באתיקה בשידור.

## 1. שמירה על מרקע נקי:

המגמה שהצגנו בשנים האחרונות, שלפיה הביקורת של הצופים כנגד תכנים פוגעניים ואלימים גוברת, נמשכה גם בשנת 2015. בניכוי התלונות החריגות אנו רואים כי כל תלונה שנייה עסקה בנושא זה. חוסר שביעות הרצון נמשך והוא בא לידי ביטוי בהיקף התלונות: 712 מהתלונות עסקו באמירות פוגעניות ובראשן **השיר המשפיל על מושיקו ששודר בתכנית "הכוכב הבא"** אצל הזכיינית "קשת", שעסק ביציאה של בני נוער מהארון. 501 תלונות עסקו בהתנהגויות פוגעניות.

## 2. ילדים, נוער ומיניות:

גם בקטגוריות אלה אנו מוצאים כי הציבור מגלה חוסר סובלנות כלפי התכנים המשודרים. בשנת 2015 התקבלו 605 תלונות שעסקו בילדים ונוער, בעיקר על תכנים אלימים ובוטים או תכנים ששודרו בחדשות, בפרסומות ובתכניות בשעות שאינן מיועדות לצפיית ילדים. בין התכנים, סרטוני אירועי טרור ששודרו בחדשות, פרסומות בעלות אופי מיני ששודרו בשעות צפייה מוקדמות ושפה בוטה בתכניות מרכזיות בשעות צפיית שיא.

באשר לתכנים שעסקו במיניות, מספר התלונות בנושא זה עמד בשנת 2015 על 604 תלונות, לעומת 423 תלונות בשנת 2014. עיקר העלייה נבע מפרסומות בעלות אופי מיני שהחפיצו נשים והציגו אותן בצורה מינית בוטה.

## 3. התנהגות מראיינים, הבעת דעה, חוסר איזון פוליטי ודיווח לקוי:

מגמה נוספת העולה מהנתונים עוסקת בהתנהגות מראיינים, הבעות דעה וחוסר איזון פוליטי. תלונות אלה הן בעיקר נגד תכניות חדשות ואקטואליה. בשנת 2015 התקבלו 108 תלונות על התנהגות מראיינים, 87 תלונות על חוסר איזון פוליטי, 59 תלונות על דיווח לקוי ו-47 תלונות על שפה ולשון. עיקר התלונות היו על סיקור אירועי הטרור של גל הסכינאות שהחל בסוף שנת 2015. התלונות עסקו בהבעת דעה של מראיינים ובשימוש במינוח שהמתלוננים סברו כי אינו ראוי (לפירוט על כך, ראו דו"ח טרור הסכינאות בפרק פרויקטים מיוחדים).

## 4. אי התאמה לזמני שידור:

בשנה האחרונה חל זינוק במספר התלונות שעסקו באי התאמה לזמני שידור, מ-18 תלונות בשנת 2014 ל-53 בשנת 2015. המדובר בתלונות שעיקרן הוא על התארכות מהדורות החדשות מעבר לזמן. מהדורות החדשות המרכזיות המשודרות בערוצים 2 ו-10 משודרות ב-21:00-20:00. בשנת 2015 זלגו לא אחת זמני השידור מעבר לשעה 21:00. תחילה בשל אירועים חדשתיים מתגלגלים כגון אירועי טרור, ובהמשך כדבר שבשגרה. התארכות המהדורות גרמה לזעם רב בקרב הצופים.

מניתוח התלונות עולה כי רבים מהצופים מתוסכלים מהיקף מהדורות החדשות, בעיקר לנוכח העובדה שהחל משעות הערב המוקדמות הם מוצפים בשידורי תכניות חדשות ואקטואליה. אחרים זעמו על כך שבעקבות התארכות מהדורות החדשות נדחה מועד הצפייה בתכניות האהובות עליהם ושהדחייה משבשת את הערב שלהם. אחרים זעמו על חוסר הוודאות שנוצר כתוצאה מהתארכות לא מתוכננת של מהדורת חדשות, אף שאין לכאורה באותו ערב אירוע חדשותי חריג. מועצת הרשות השנייה והנהלת הרשות עסקו במהלך השנה בסוגיה זו והביעו התנגדות להתארכות מהדורת החדשות. סקר עמדות ציבור שערכו בנושא העלה כי רוב הציבור מתנגד להתארכות מהדורות החדשות. מנגד, הזכייניות הביעו את עמדתן, התומכת בהתארכות מהדורות החדשות מטעמים שונים, בין היתר בטענה כי אין לרשות השנייה סמכות להגביל את היקף המהדורות. בתחילת שנת 2016 קבעה הרשות השנייה, מתוקף

היקף התלונות כנגד הזכייניות משלב בתוכו, בין היתר, את אחוזי הצפייה בתכנים שמשדרת כל זכיינית (רייטינג) ואת אופי התכנים. עם זאת, חלק מהזכייניות משדרות תכנים "נקיים" יותר מאלימות ומיניות, אך בה בעת אחוזי הצפייה בהן גבוהים. מכאן שהיקף התלונות נגדן נמוך למרות אחוזי הצפייה הגבוהים. דוגמאות לכך הן התכניות "המירוץ למיליון", "משחקי השף" ותכנים אחרים, שמספר התלונות בהן היה נמוך למרות אחוזי הצפייה הגבוהים.

סמכותה, כי מהדורות החדשות יסתיימו בשעה 21:00. נושא זה נבחן מבחינה משפטית ומצוי בבג"ץ בזמן כתיבת שורות אלו (אפריל 2016).

עמדת הנציבות זהה בעניין זה לעמדתה של הרשות. הנציבות סבורה כי על מהדורות החדשות להסתיים בשעה 21:00, למעט מקרים חריגים כגון סיקור אירועי טרור. עמדה זו נובעת מעמדת הציבור המתנגד להתארכות מהדורות החדשות כפי שהיא עולה מהתלונות.

### ניתוח תלונות לפי זכייניות:

גם בשנת 2015 הובילה הזכיינית "קשת" בהיקף התלונות שהתקבלו. כנגד הזכיינית הוגשו 857 תלונות. למעשה כל תלונה שלישית (37% מהתלונות) הייתה כנגד הזכיינית. מדובר בעלייה בהיקף התלונות כנגד הזכיינית. כ-30% מהתלונות בשנת 2014 היו נגד "קשת".

לעומת זאת, אצל הזכיינית "רשת" נרשמה יציבות ומספר התלונות בשנת 2015 עמד על 228 תלונות, שהן כ-10% מכלל התלונות, כמו בשנת 2014.

אצל הזכיינית "ישראל 10", המשדרת בערוץ 10, חלה עלייה קלה בהיקף התלונות ובשנת 2015 עמד היקף התלונות נגדה על 213 תלונות, שהן 9% מכלל התלונות, לעומת 7% בשנה שלפניה.

היקף התלונות כנגד חדשות 2 עלה במקצת בשנת 2015 ועמד על 377 תלונות, שהן 16% מכלל התלונות נגד הזכייניות, לעומת 14% בשנת 2014.

כנגד חדשות 10 חלה ירידה בהיקף התלונות, ומספרן עמד על 170 תלונות בשנת 2015, שהן 7% מכלל התלונות נגד הזכייניות, לעומת 10% בשנת 2014.

פתח דבר

ממצאים מרכזיים ומגמות

סיכום תלונות שהתקבלו

סיכום תלונות בנושא טלוויזיה

סיכום תלונות בנושא רדיו

טיפול נציבות הציבור בתלונות

דוגמאות לפניות בולטות

פרויקטים מיוחדים

דוחות ייעודיים

תודות

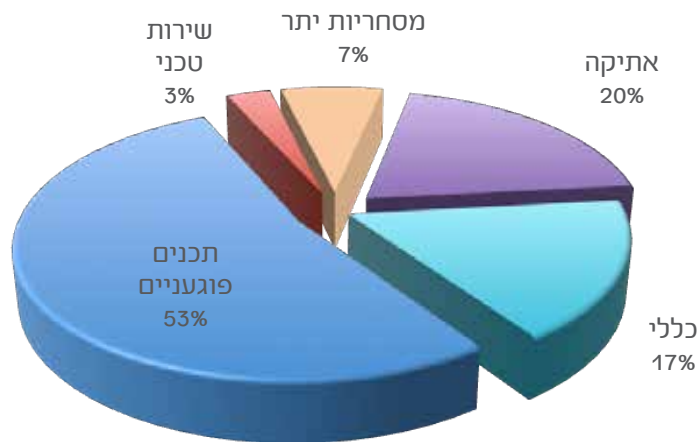
נספחים ודרכי התקשרות

Public inquiries report 2014

**טבלה 7: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי קטגוריות בשנים 2013-2015**

קטגוריה	2015	2014	2013
תכנים פוגעניים	132	359	156
אתיקה	50	41	34
כללי	41	48	193
מסחריות יתר	17	43	36
שירות טכני	8	11	23
<b>סה"כ</b>	<b>248</b>	<b>502</b>	<b>442</b>

התפלגות לפי קטגוריות (באחוזים), 2015

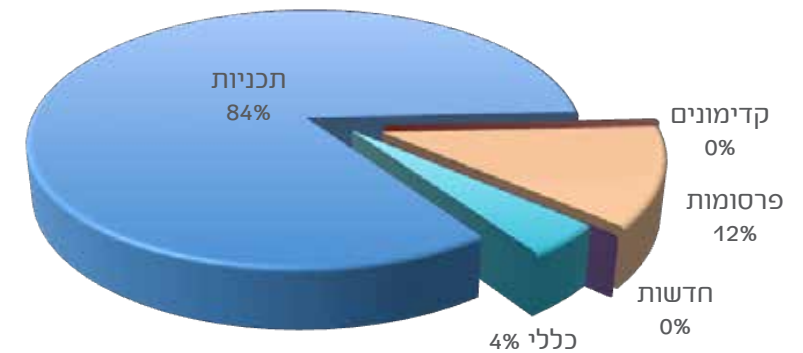


בשנת 2015 התקבלו בנציבות פניות הציבור של הרשות השנייה 248 תלונות על תחנות הרדיו האזוריות. זאת לעומת 502 תלונות שהתקבלו בשנת 2014. הירידה בהיקף התלונות נובעת מהיקף תלונות חריג, יותר מ-200 תלונות, בעניין התבטאויות כלפי הנערה ספיר סבא שהתקבלו בשנת 2014. בניכוי התלונות, נשמרת יציבות והיקף התלונות בשנתיים האחרונות זהה.

**טבלה 6: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי נושאים בשנים 2013-2015**

קטגוריה	2015	2014	2013
תכניות	208	433	207
פרסומות	30	42	198
כללי	10	20	26
חדשות	0	5	6
קדימונים	0	2	5
<b>סה"כ</b>	<b>248</b>	<b>502</b>	<b>442</b>

התפלגות לפי נושאים (באחוזים), 2015



### ניתוח מגמות רדיו:

ניתוח המגמות העולות מהתלונות שהתקבלו בשנת 2015 מגלה כי עיקר התלונות כלפי התחנות היו על אמירות פוגעניות של מראיינים ומרואיינים (125 תלונות), התנהגויות מראיינים (56 תלונות בשנת 2015 לעומת 17 תלונות בשנת 2014), התנהגויות פוגעניות העולות מהשידורים (28 תלונות בשנת 2015 לעומת 23 בשנת 2014) וחוסר איזון פוליטי (21 תלונות בשנת 2015 לעומת 13 תלונות בשנת 2014).

עיקר התלונות עסקו באמירות של שדרנים ומגישי תכניות דעתניים שהתעמתו לא אחת עם המאזינים, בהם נתן זהבי, עו"ד יורם שפטל ורון קופמן.

הזינוק בחלק מהקטגוריות מקורו באמירות בוטות של המראיינים. עם זאת, נמשכה ואף התבססה מגמת השיח הישיר בין הנציבות למנהלי תחנות הרדיו האזוריות שאותה יזמה נציבות פניות הציבור. שיח זה כלל טיפול בתלונות, חילופי מידע והתייעצויות בניסיון למצוא מענה רחב, מגוון ואוהד לתלונות הציבור. בתגובה לחלק מהפניות, ביזמת הנציבות, התקיים שיח ישיר בין מנהלי התחנה לפונה. הנציבות מברכת על שיח זה, המכבד את הפונים ומעניק להם תחושה כי קולם נשמע גם אצל הזכייניות. לזכותם של מנהלי התחנות ייאמר, כי שיתוף הפעולה שלהם היה מלא ובמקרים שבהם התלונות נמצאו מוצדקות, הטיפול בהן היה מהיר.

### טבלה 8: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי תת קטגוריות בשנים 2014-2015

קטגוריה	2014	2015
אמירות פוגעניות	305	125
התנהגות מראיינים	17	56
כללי	31	33
התנהגויות פוגעניות	23	28
חוסר איזון פוליטי	13	21
תוכן שיווקי	28	13
הטעיה	21	13
מיניות וסקסזם	9	8
ילדים ונוער	12	7
קליטת שידורים	12	7
שירות לציבור	3	6
חוסר איזון כללי	2	5
פגיעה באולוסיות מיוחדות	2	3
ריבוי פרסומות	8	2
שפה ולשון	4	2
שמע	2	1
איכות תכנים	4	0
דיווח לקוי	3	0
אלכוהול	1	0
אפליה תרבותית	1	0
הבעת דעה	1	0
<b>סה"כ<sup>8</sup></b>	<b>502</b>	<b>330</b>

<sup>8</sup> בתוכנת המחשב בנציבות ניתן לאפיין כל תלונה ביותר מקטגוריה אחת, לכן סך כל התלונות בטבלה 8 גדול יותר מסך כל התלונות בטבלאות 6 ו-7.

כמו בשנה שעברה, היקף התלונות הגדול ביותר היה נגד הזכיינית "רדיו ללא הפסקה". מספר התלונות נגדה עמד על 119 תלונות, לעומת 327 בשנת 2014. הירידה בהיקף התלונות נובעת מהתלונות שהוגשו נגד הזכיינית בשנת 2014 בנושא הנערה ספיר סבח (כ-200 תלונות). בניכוי תלונות חריגות אלה, נשמרת מגמת היציבות בהיקף התלונות נגד הזכיינית.

למען ההגינות, יש לזכור כי עיקר השידורים בתחנת "רדיו ללא הפסקה" הם שידורי מלל, כולל תכניות להבעת דעות של מגישים בסגנון "radio talk". תכנים אלה גוררים יותר תלונות לעומת תחנות שבהן עיקר התוכן הוא מוזיקלי או "רך".

בשנת 2015 נרשמה עלייה בהיקף התלונות כנגד תחנת הרדיו "קול חי", מ-16 תלונות בשנת 2014 ל-27 תלונות בשנת 2015. העלייה נובעת מסיקור הבחירות הכלליות.

**טבלה 9: פילוח תלונות לפי הזכיינים המשדרים בשנים 2015-2014**

תחנה	2014	2015
רדיו ללא הפסקה	327	119
קול חי	16	27
קול ברמה	36	26
אזורי	13	12
אקו 99	15	11
תל אביב	23	8
רדיוס	17	8
לב המדינה	13	8
גלי ישראל	10	8
ירושלים	6	7
חיפה	10	4
אמצע הדרך	3	3
דרום	4	2
צפון	2	2
א שמש	4	1
קול רגע	2	1
קול הים האדום	1	1
<b>סה"כ</b>	<b>502</b>	<b>248</b>

- פתח דבר
- ממצאים מרכזיים ומגמות
- סיכום תלונות שהתקבלו
- סיכום תלונות בנושא טלוויזיה
- סיכום תלונות בנושא רדיו
- טיפול נציבות הציבור בתלונות
- דוגמאות לפניות בולטות
- פרויקטים מיוחדים
- דו"חות ייעודיים
- תודות
- נספחים ודרכי התקשרות
- Public inquiries report 2014

העלייה בהיקף התלונות שנמצאו מוצדקות מצביעה על המשך המגמה של נציבות פניות הציבור לטיפול נרחף בכל הנוגע לתלונות שעסקו בתכנים פוגעניים, בהם אמירות פוגעניות, מבזות או משפילות, התנהגויות פוגעניות ואמירות מיניות, תוך גילוי של חוסר סובלנות לתכנים אלה.

במספר התלונות שסווגו כ"טופל לגופו" נשמרה מגמת הציבות ומספרן עמד על 1,601, שהן 62% מכלל התלונות שטופלו על ידי הנציבות.

ההכרעה המסווגת "טופל לגופו" היא ההכרעה הנפוצה ביותר של הנציבות. משמעות הליך זה היא כי בתיווך הנציבות הושגה הבנה בין הפונה לזכיין ביחס ליישוב התלונה באמצעות הבהרת כוונות ולא בהכרעה חד צדדית. בחלק מהמקרים הושגה הבנה באמצעות הליך גישור בין הצדדים שיזמה הנציבות. במקרים אחרים היא הושגה במכתב מענה אישי, הכולל הבהרת עמדה והתנצלות אישית של הזכיינית כלפי הפונה. במקרים אחרים, ביזמת הנציבות ובעידודה, נוצר קשר ישיר ובלתי אמצעי בין נציגי הזכיינית לפונה. שיח זה העצים לא פעם את הפונה לנוכח העובדה שיש מי שמקשיב לו והעניק לו תחושה כי גופי התקשורת בעלי העוצמה הגדולה קשובים לו.

ככוונתנו להמשיך ולעודד גישה מחבקת זו גם בשנה הקרובה.

במהלך שנת 2015 טיפלה נציבות פניות הציבור בתלונות במגוון דרכים, שאת חלקן פיתחה בשנים האחרונות. בין הפתרונות: התנצלויות בשידור, המלצות לרשות השנייה להסרת תכנים פוגעניים, המלצות לזכייניות לתיקוני תכנים פוגעניים, גישור, יצירת שיח ישיר ובלתי אמצעי בין זכייניות לפונים, פרסום דו"חות ייעודיים, פרסומים תקשורתיים, הרצאות והשתתפות בפאנלים מקצועיים והבעת דעה ציבורית על נושאים שעלו מתלונות הציבור (על כך בפרק פרויקטים מיוחדים).

<sup>9</sup> טופל לגופו - הושגה הבנה בין המתלונן והזכיין ביחס ליישוב הבעיות באמצעות הבהרת כוונות, לאו דווקא בהכרעה חד צדדית.

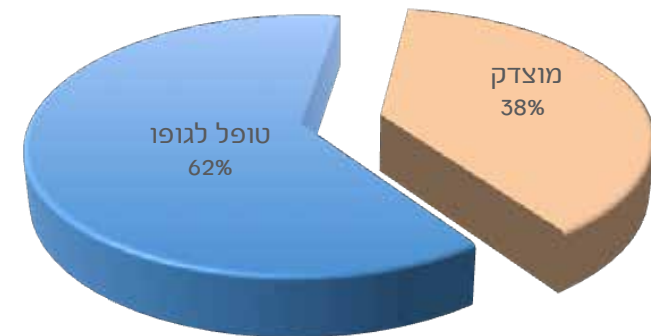
<sup>10</sup> מוצדק - תלונות שהנציב או הזכיין מצא שהן צודקות.

<sup>11</sup> הנתון בניכוי פניות לא רלוונטיות.

**טבלה 10: התפלגות לפי הכרעה, השוואה בין השנים 2014-2015**

פסיקות הנציב	2014	2015
טופל לגופו <sup>9</sup>	3,116	1,967
מוצדק <sup>10</sup>	1,856	989
לא מוצדק	11	10
<b>סה"כ</b>	<b>4,983</b>	<b>2,966</b>

התפלגות לפי הכרעה (באחוזים), 2015



כל תלונה שלישית בשנת 2015 (כ-989 מתוך 2,600<sup>11</sup> התלונות) נמצאה מוצדקת. מדובר בעלייה קלה בהיקף התלונות שנמצאו מוצדקות, לעומת שנת 2014. רוב רובן של התלונות שנמצאו מוצדקות עסקו בתכנים ששודרו בתכניות מציאות ובתכניות עתירות רייטינג. אחת מהן הייתה התכנית "הכוכב הבא". בעקבות שידור השיר "מושיקו", העוסק בזהות מינית של נער, התקבלו כ-450 תלונות שנמצאו מוצדקות.

פתח דבר

ממצאים מרכזיים ומגמות

סיכום תלונות שהתקבלו

סיכום תלונות בנושא טלוויזיה

סיכום תלונות בנושא רדיו

טיפול נציבות הציבור בתלונות

דוגמאות לפניות בולטות

פרויקטים מיוחדים

דו"חות ייעודיים

תודות

נספחים ודרכי התקשרות

Public inquiries report 2014

**הטיפול בפנייה**

בעקבות התלונות הרבות פנתה נציבות פניות הציבור לזכיינית "קשת" וזו השיבה כי המנחה רותם סלע נבחרה לתפקיד בשל כישוריה ולא בשל משקלה. תגובתו של הנציב לנושא הייתה שלכאורה, צודקת הזכיינית בתשובתה ואולם לא ניתן לפתור את הפניות במענה זה. "אין כל כלל או חוק האוסר לבחור מנחה על פי משקלו. מאכן שהזכיינית לא עברה על כל חוק בבחירתה ברותם סלע כמנחה. אולם הדיון על מנחה זה או אחר ועל משקלו הוא ציבורי ואין ספק שראוי לקיימו, בעיקר בשל היותו של מנחה זה או אחר מודל חיקוי לצופים, בעיקר לצעירים שבהם" כתב הנציב לפונים. בהמשך לפניות פנתה הנציבות לזכיינית והציעה לשדר תכנים על הפרעות אכילה. ואכן הזכיינית קיבלו את ההצעה ושידרו בתכניות הבוקר תכנים העוסקים בהפרעות אכילה. במקביל קישרה הנציבות בין חלק מהפונים לבין גורמים המבקשים לקדם תיקון לחוק העוסק במשקלן של דוגמניות המצטלמות לפרסומות ולהרחיבו גם על מנחות ומנחי תכניות, שהם אורחים קבועים בערוצים המשדרים.

**חוסר איזון פוליטי בתקופת הבחירות בתכנית "פגוש את העיתונות"**  
**"חברת החדשות של ערוץ 2", מרס 2015**

**הפנייה**

במהלך תקופת הבחירות הגיעו אל נציבות פניות הציבור תלונות על חוסר איזון פוליטי במשדרים השונים. בתלונות נטען כי ישנה נטייה מגמתית לטובת מפלגות השמאל: "נותנים במה לפוליטיקאים מהשמאל, כאשר פוליטיקאים מהימין מוצגים רק באופן שלילי תוך שהם מוכפשים".

במהלך שנת 2015 טיפלה נציבות פניות הציבור בתלונות במגוון דרכים, בהן דרישות התנצלות בשידור, דרישות לתיקון או להסרת תכנים בוטים, התנצלויות אישיות בפני המתלוננים ואמירות ציבוריות על נושאים עקרוניים.

**פרסומת של חברת הסלולר "YouPhone"**  
**הזכיינית המשדרת, ינואר 2015**

**הפנייה**

בתלונות נגד הפרסומת של חברת הסלולר "YouPhone", ששודרה בערוצים 2 ו-10, נטען כי האחות המופיעה בפרסומת מודדת את גובהו של הפרזנטור, גורי אלפי, הנמוך ממנה, כאשר פניו מכוונים לחזה החשוף בחלקו. האחות מוצגת בלבוש חושפני בצורה המחפיצה את גוף האישה.

**הטיפול בפנייה**

בעקבות הפניות פתחה לשכת נציב פניות הציבור ברשות השנייה בבירור. הנציב מצא כי מדובר בפרסומת סקסיסטית ופוגענית, המציגה בצורה מחפיצה את גופה של האישה. הפנייה הועברה לאגף פרסומות ברשות השנייה שפנתה למפרסם. המפרסם תיקן את הפרסומת.

**רזון קיצוני, רותם סלע מגישה בתכנית "הכוכב הבא"**  
**"קשת", פברואר 2015**

**הפנייה**

**תלונות רבות הגיעו לנציבות על הדוגמנית והמגישה רותם סלע.** המנחה ביחד עם אסי עזר את התכנית "הכוכב הבא" המשודרת אצל הזכיינית "קשת". בפניות שהגיעו קבלו הצופים כנגד רזון הקיצוני של המנחה, רותם סלע, והשפעתה השלילית בעיקר על צופות צעירות בגיל ההתבגרות. בין הפונים היו הורים לנערות אנורקטיות שכנותיהם אושפזו בשל רזון קיצוני והפרעות אכילה. בפניות אחרות סיפרו הפונות כי הן נערות הסובלות מאנורקסיה ונאבקות בה מדי יום. בפניותיהם סיפרו הפונות והפונים כל אחד את סיפורו והביעו חשש מהמסר שמעביר המראה של רזון קיצוני.



## ריאיון עם ארז אפרתי בתכנית "עובדה" "קשת", מרס 2015

### הפנייה

מאות תלונות התקבלו בעניין הריאיון שנעשה בתכנית "עובדה", עם עבריין המין המורשע, ארז אפרתי, שהשתחרר באחרונה מהכלא בתום ריצוי עונשו. מהפניות הרבות שהגיעו לרשות עלה כי צופים רבים נפגעו משידור הריאיון. צופות שחוו בעבר תקיפה מינית סיפרו כי נאלצו לחוות מחדש את שאירע להן בעקבות הריאיון. פניות נוספות העלו את הטענה כי אין לתת במה לעבריין מין מורשע והיו שהתלוננו על דרך הצגתו של אפרתי במהלך הריאיון כ"מלח הארץ" שמעד מעידה חד פעמית, דבר שלטענתם הקטין את חומרת העברה הקשה שביצע.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפניות הרבות פתחה לשכת נציב פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בביור, שבמהלכו פנתה לקבל את תגובת "קשת". בתגובתה מסרה הזכיינית כי מטרת הריאיון הייתה, בין היתר, לעורר דיון ציבורי בנושא, בעיקר לאור העובדה שמדובר באדם ללא עבר פלילי ששימש בעברו בתפקידים ביטחוניים. עוד נטען כי מטרת הדיון הייתה לנסות ולהבין כיצד אדם הרחוק מהדימוי של עבריין מין היה מעורב במעשה שכזה. הזכיינית הוסיפה כי השיקולים השונים נבחנו טרם השידור וכי ניתנה במה רחבה לנציגת הקרבן, שהגיבה בשמה, וניתן ביטוי לצד של קרבנות תקיפה מינית.

נציב פניות הציבור צפה בריאיון וכתב לפונים: "מצאתי כי הצפייה בריאיון קשה ומטלטלת, הגם שאפרתי הביע במהלכו חרטה. לא אחת עולה הסוגיה על שילובם של חשודים, נאשמים ועבריינים מורשעים בתכניות טלוויזיה, אך כיום אין כלל האוסר זאת" כתב הנציב. הנציב פנה לזכייין בבקשה להפעיל שיקול דעת מוגבר תוך התחשבות גדולה יותר בקרבנות. ליוצרי התכנית פנה כדי שיבהירו את עמדתם באחת התכניות הקרובות. במקביל פנה הנציב למועצת הרשות השנייה והנהלתה והמליץ לקיים דיון ציבורי עם הזכיינית וארגוני נשים ולפעול לחיבור קוד אתי בנושא שילובם של חשודים, נאשמים ועבריינים מורשעים בתכניות טלוויזיה.

### הטיפול בפנייה

במהלך מערכת הבחירות בדקה הנציבות את התלונות על התכנים ששודרו ועסקו בבחירות. בין היתר בדקה הנציבות אם קיים איזון בשידורים. במענה לפונים כתב הנציב: "עם ההודעה על הקדמת הבחירות, נערכה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו לטיפול בתלונות הצופים על התכנים הנוגעים למערכת הבחירות. במקביל שיגרה הנציבות מכתב לזכייניות ובו ביקשה כי יפעלו לשדר את התכנים תוך שמירה על איזון והגינות ותוך מתן ביטוי לכלל המפלגות המשתתפות בבחירות. לצד הפנייה לזכייניות, הרחיבה הנציבות את שיתוף הפעולה עם מועצת הרשות ועם הגורמים המקצועיים ברשות, בהם מנכ"ל הרשות, אגף פרסומות, אגף רדיו והמחלקה המשפטית, במטרה לבדוק בהקדם את התלונות ולהעניק מענה מהיר לפונים. במקרים שבהם נמצאו תלונות הצופים מוצדקות, הועברו התלונות לטיפול הזכייניות ונערכו תיקונים בו במקום." הנציב הוסיף כי ככלל, הזכייניות שמרו על איזון בשידורים: "צפייה רציפה בתכנים מצביעה על כך שהזכייניות נתנו ביטוי לכלל המתמודדים ופעלו בצורה מאוזנת".

"השיח השוטף שהתקיים בין הנציבות לבין נציגי הזכייניות לאורך מערכת הבחירות, השיח השוטף שניהלו גורמים נוספים ברשות עם הזכייניות, בהם יו"ר מועצת הרשות השנייה, מנכ"ל הרשות וגורמים אחרים, הרגישות וההקפדה של הזכייניות במהלך השידורים, הביאו לשידורים מאוזנים של התכנים העוסקים במערכת הבחירות" הוסיף הנציב.

## פרסומות חברת קסטרו "I'm too sexy" הזכייניות המשדרות, מאי 2015

### הפנייה

אל נציבות פניות הציבור הגיעו **תלונות כנגד הפרסומת של חברת "קסטרו"** ששודרה בטלוויזיה. בתלונות נטען כי באחת הפרסומות נראות שתי נערות צעירות הרוקדות ריקוד מפתה לצלילי השיר "I'm too sexy". בפרסומת השנייה נראית צעירה הרוקדת בשמלה קצרה וחושפת את תחתוניה, בהמשך היא מרימה את שמלתה כמה פעמים ורוקדת ריקוד שנטען כי הוא מפתה.

### הטיפול בפנייה

בעקבות התלונות פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בבירור, שבמהלכו פנתה לאגף פרסומות ברשות השנייה המפקח על הפרסומות. אגף פרסומות בחר את הפרסומות ומצא כי הפרסומות המשודרות לאורך כל שעות היום מכילות תוכן מיני ודרש מהמפרסם לתקן אותן. בפרסומת שבה מופיעות הנערות דרש האגף להחליף את השיר ובפרסומת שבה נראית הצעירה הרוקדת בשמלה וחושפת את תחתוניה, דרש האגף להסיר את הקטע.

נציב פניות הציבור צפה בפרסומות ומצא כי התלונות מוצדקות. "הפרסומות במתכונתן זו מעוררות אי נוחות בעיקר בנוגע לשעות שבהן הן משודרות. הפרסומות נעשו במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנה ליוצריהן והוא סבור כי בדרך זו של הפגנת מיניות מרומזת הוא ישווק את המוצר. מבלי להיכנס לשיקוליו המקצועיים, אני סבור כי שידור פרסומות אלה בשעות שבהן צופים ילדים קטנים אינו ראוי ולטעמי יש להגביל את שעת השידור של הפרסומות או לחלופין לתקן כך שיוסרו מהם תכנים מיניים כפי שדרש אגף הפרסומות" כתב הנציב לפונים.

## רון קופמן, התבטאות פוגענית כנגד ראש הממשלה "רדיו ללא הפסקה", מאי 2015

### הפנייה

במהלך תכנית הספורט המשודרת ב"רדיו ללא הפסקה" כינה שדרן הרדיו, רון קופמן, את ראש הממשלה חלאה.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפניות פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בבירור, שבמהלכו פנתה לזכייין "רדיו ללא הפסקה" ולתחום רדיו ברשות השנייה המפקח על תכנית זו. בתגובתו מסר הזכייין כי מדובר בעמדתו האישית של מר קופמן ולא בעמדת התחנה. עוד נאמר כי גם אם זוהי אמירה חריפה יש לו הזכות להביע את עמדתו. מנגד פתח תחום רדיו בהליך הפרה כנגד התחנה. נציב פניות הציבור האזין לקטע ומצא את התלונה מוצדקת. "אין מקום לשימוש במילה משפילה, מבזה ופוגענית זו כלפי אדם בכלל וכלפי איש ציבור כדוגמת ראש הממשלה המשרת את הציבור. יש מקום לביקורת על איש ציבור, אך יש לעשות זאת לגופו של עניין ולא לגופו של אדם." הנציב דרש את התנצלותו של השדרן על דבריו.

## אמנון אברמוביץ', התבטאות פוגענית כנגד ראש הממשלה "חברת החדשות של ערוץ 2", מאי 2015

### הפנייה

פניות רבות הגיעו לנציבות פניות הציבור על התבטאות של פרשן "חדשות 2", אמנון אברמוביץ', כלפי ראש הממשלה במהדורה המרכזית. בפניות שהגיעו נטען כי דבריו של אברמוביץ' לפיהם: "נתניהו, בשפת החברה, פתח את הרגליים לכחלון, למפלגות החרדיות..." הם פוגעניים, מבזים ומשפילים. "זהו חוסר כבוד לסמלי המדינה ולראש ממשלה מכהן" נטען בפניות.

### הטיפול בפנייה

נציב פניות הציבור צפה בקטע המדובר ומצא כי התלונות מוצדקות. "מדובר בשפה נמוכה ובוטה, שאינה מתאימה לשידור בכלל ולשידור חדשות בפרט" כתב הנציב לפונים. נציבות פניות הציבור פנתה לחברת החדשות של ערוץ 2 וזו מסרה בשמו של **מר אברמוביץ' כי הוא מתנצל על האמירה**. עוד היא מסרה בשמו כי הוא לא ישתמש שוב בביטוי זה.

## התבטאות גזענית במהדורת החדשות, תמיר סטיינמן "חברת החדשות של ערוץ 2", מאי 2015

### הפנייה

אל הנציבות הגיעו תלונות צופים על התבטאות שאינה במקומה מצדו של הכתב תמיר סטיינמן במהדורת החדשות המרכזית בערוץ 2. מהפניות עלה כי במהלך שידור כתבה שעסקה באלימות בין נערים צוין כי התוקפים הם ממוצא אתיופי. הפונים טענו כי לא היה מקום להזכיר את מוצאם של התוקפים.

### הטיפול בפנייה

הנציבות פתחה בבירור, שבמהלכו פנתה לזכיינית. זו מסרה בתגובה כי בבירור שנערך עם הכתב הוא מסר כי בימים שבהם שודרה הכתבה פרצה סערה חברתית שעניינה אופן התנהגותו של שוטר כלפי החייל דמאס פיקדה (חייל ממוצא אתיופי) ולפיכך הכתב ראה לנכון לציין במקרה זה את מוצא התוקפים. הזכיינית מסרה בהגינותה כי "אנו לא בטוחים שכך ראוי היה לנהוג ובכוונתנו ליזום דיון בחברה שתדון במגוון המקרים". הנציב מצא שהתלונה מוצדקת. "אין מקום לאזכור מוצאו של אדם כל עוד אין רלוונטיות לכך. מאז כניסתי לתפקיד אני נאבק ופועל למניעת מקרים מסוג זה ופונה מעת לעת לזכייניות בבקשה להקפיד על כך" אמר הנציב.

## תשדיר פרסומת של "קרייזי ליין" הזכייניות המשדרות, מאי 2015

### הפנייה

תשדיר פרסומת של חברת קרייזי ליין, בכיכובה של גלית גוטמן, גרר פניות רבות, שבהן הלינו פונים על שידור של תכנים מיניים בוטים בשעות שבהן צופים גם ילדים. בפרסומת נראים המשתתפים, ובעיקר המשתתפות, כשהם רוקדים ריקודים חושניים, בהם ריקוד בין דוגמן לדוגמנית ובין שתי דוגמניות. לפרקים, נראים הריקודים כבעלי אופי מיני.

### הטיפול בפנייה

הנציב מצא כי התלונות מוצדקות והעביר אותן לטיפול אגף פרסומת ברשות השנייה. האגף בחן את הפרסומת ומסר כי הפרסומת סיימה את פריסתה ואינה משודרת יותר לעת הזו. האגף הוסיף כי אם יבקש המפרסם לשדר את הפרסומת שוב, תבחן הרשות השנייה את שעת שידור הפרסומת.

## קללות בשפה הרוסית בתכנית "צינור לילה" "ישראל 10", יולי 2015

### הפנייה

אל הנציבות הגיעו תלונות על קללות גסות בשפה הרוסית מצד כתב התכנית סמיון גרפמן, במהלך שידור כתבה בתכנית "צינור לילה" בערוץ 10. בפניות נטען שהקללות עברו את גבול הטעם הטוב ונאמרו ללא כל תכלית, תוך פגיעה ברגשות הצופים ובפרט בדוברי השפה הרוסית בישראל.

### הטיפול בפנייה

הנציב מצא את הפניות מוצדקות ופנה לזכיינית וזו התנצלה בפני הצופים שנפגעו. "הומור טבעו שאינו קולע לטעמו של כל אחד אך כל עוד הוא אינו פוגעני, מבזה או משפיל יש לו מקום. במקרה זה מצאתי כי הקללות היו פוגעניות" כתב הנציב.

## פרסומת חברת HOT הזכייניות המשדרות, יולי 2015

### הפנייה

בפניות רבות שהתקבלו בנציבות על הפרסומת לחברת "הוט" המשודרת בטלוויזיה, נטען כי הפרסומת מלווה בקטעים אלימים ויש בה אלמנטים של גזענות, שבהם מוצג העבריין כמזרחי היוצא נגד השכן האשכנזי. בפרסומת נראו דמויות מהסדרה "הבורר", ששודרה עד לאחרונה ב"הוט", "אבי הטחול" ו"נעמי כפית", הידועים בסדרה במזגם האלים. בפרסומת הגיבורים מגיעים לביתו של השכן ומאיימים עליו ועל בני משפחתו, בין היתר באמצעות מוט עץ, כדי שירחיב את רשת הגלישה שלו באינטרנט, שעליה הם "רוכבים".

### הטיפול בפנייה

בעקבות התלונות הרבות פנתה לשכת נציב פניות הציבור ברשות השנייה בבירור, שבמהלכו פנתה לתחום טלוויזיה ברשות השנייה, המפקח בין היתר על פרסומת זו, ולחברת "הוט". חברת "הוט" מסרה כי מדובר בפרסומת הומוריסטית המבוססת על דמויותיהם של המשתתפים בסדרה "הבורר", שבאחרונה הסתיים שידור עונתה הרביעית. נציב פניות הציבור צפה בפרסומת ומצא כי למרות ההומור, היא מעוררת אי נוחות, בעיקר בקטעים המרמזים על אלימות. הוא העיר על כך לזכיינים המשדרים.

## התבטאות שוביניסטית, אריה מליניאק בתכנית הספורט "רדיו ללא הפסקה", אוגוסט 2015

### הפנייה

בתלונות שהגיעו לנציבות נטען כי שדרן הספורט אריה מליניאק התבטא בצורה סקסיסטית ומעליבה על שחקני הכדורגל של אשדוד ואמר, בין היתר, "ישחקו עכשיו כמו קבוצת נערות". בתלונות נטען כי דבריו של השדרן אינם תורמים למאבק בגזענות, באלימות ובייחוד לשוויון המגדרי.

### הטיפול בפנייה

בעקבות התלונות האזין הנציב לתכנית ומצא כי דבריו של השדרן אכן היו סרי טעם ולא במקומם. "הביטוי 'לשחק כמו נערות' הוא ביטוי שוביניסטי השאוב מעולם הספורט ובעיקר ממשחקי הכדור ובהם כדורגל. זהו ביטוי שבא בעבר ללעוג על שחקנים המשחקים בצורה לא טובה ולא 'גברית' אל מול היריב. חזקה על מר מליניאק שכפרשן ספורט ותיק הוא מכיר היטב את הספורט הנשי בישראל ובעיקר קבוצות הכדורגל, הכדורסל וכדורעף הנשים, שעשו צעד גדול בישראל ואף בעולם. הביטוי 'לשחק כמו נערות' הוא ביטוי מעליב ולא ראוי ומוטב היה לו לא היה נאמר, בעיקר על ידי פרשן ספורט" כתב הנציב לפונים. הוא העביר את הערתו בעניין להנהלת התחנה.

**קידום תכנית שעשועים במסגרת מהדורת החדשות "חברת החדשות של ערוץ 2", ספטמבר 2015**

**הפנייה**

אל הנציבות הגיעו תלונות על קידום התכנית "שוברי קופות" במהלך המהדורה המרכזית בערוץ 2. בתלונות נטען כי מדובר בקידום עצמי של תכנית המופקת על ידי אחת מהזכייניות האחראיות על חברת החדשות, תוך יצירת מסווה של תוכן חדשותי.

**הטיפול בפנייה**

נציב פניות הציבור שצפה בתוכן, מצא כי התלונות מוצדקות. הפניות הועברו לטיפול אגף טלוויזיה ברשות השנייה. האגף מצא אף הוא את התלונות מוצדקות ופתח **בהליך של הפרה לכאורה נגד הזכייין המשדר** **בחדש לקידום תוכן במהדורת החדשות.**

**מראות קשים במהדורה המרכזית חדשות בערוצים 2 ו-10, ספטמבר 2015**

**הפנייה**

על רקע גל אירועי הטרור הגיעו אל נציבות פניות הציבור עשרות פניות של צופים שזעמו על הצגת קטעי וידאו וסרטונים ממצלמות אבטחה, שתיעדו את הפיגועים, במהדורות החדשות בערוצים 2 ו-10. **הצופים טענו כי התכנים קשים לצפייה ופוגעים ברגשותיהם.** עוד הם טענו, כי מטבע הדברים ילדים רבים צופים בימים אלה של אירועי טרור במהדורות החדשות ונחשפים לצילומים קשים אלה.

**הטיפול בפנייה**

במסגרת הטיפול בפניות צפה הנציב בסרטונים רבים. הוא מצא כי יש חשיבות חדשותית וציבורית רבה לשידור סרטונים אלה, אך חלקם אכן קשים לצפייה. במענה לפונים כתב הנציב: "במקרים רבים השידורים משולבים בשפע של סרטונים וצילומים שצילמו אזרחים או מצלמות אבטחה והועברו לערוצי החדשות. בעקבות זאת, ציבור הצופים נחשף

**התבטאות כנגד הרב סתיו, אבי מימרן "רדיו קול חי", אוגוסט 2015**

**הפנייה**

מתלוננים רבים קבלו על **התבטאותו של שדרן רדיו קול חי, אבי מימרן, כלפי הרב דוד סתיו.** בריאיון שערך השדרן עם הרב, הוא טען כי הרב סתיו אינו רב. "זוהי פגיעה במרואיין, הלבנת פנים של עובד ציבור, ביזוי תלמיד חכם ופגיעה בתלמידיו. הוא אינו רב, אך הרבנות הראשית מכירה בו כרב וכידוע הוא רב אזורי, וזו פגיעה בסמכות שהמדינה מעניקה" טענו הפונים.

**הטיפול בפנייה**

בעקבות התלונות פנתה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה להנהלת תחנת רדיו "קול חי" וזו הביעה התנצלות על הדברים שנאמרו.

**קפיצת פרקור בתשדיר פרסומת של שמפון הזכייניות המשדרות, אוגוסט 2015**

**הפנייה**

התקבלה פנייה בנוגע לתשדיר הפרסומת של השמפו Head & Shoulders, שבה נראה בחור קופץ בצורה מסוכנת בין גגות של בניינים גבוהים. עלה חשש כי זו עלולה לעודד צעירים לשחק במשחק המסוכן "פרקור" של קפיצה בין גגות, משחק שגבה חיים בעבר. הפונה דרשה לאסור את שידור הפרסומת.

**הטיפול בפנייה**

הפנייה הועברה למפרסם באמצעות אגף פרסומות ובעקבות כך היתוסף כיתוב אזהרה לתשדיר, שלפיו השחקן המבצע את הפעלול בפרסומת הוא שחקן מקצועי ואין לבצע פעלול זה.

## נתן זהבי קילל בשידור "רדיו ללא הפסקה", ספטמבר 2015

### הפנייה

אל הנציבות הגיעו תלונות כנגד השדרן נתן זהבי על כך שקילל בתכניתו, "זהבי עצבני", מאזין שעלה לשידור ודיבר על הרצח בדומא. בתלונות נטען כי המאזין האשים את זהבי בטענות שונות שהיו לדברי זהבי טענות שווא. השיחה בין השניים התלהטה וכללה קללות ומילים קשות.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפניות האזין הנציב לקטע המדובר ומצא כי למרות התגררות של המאזין בשדרן, לא היה מקום לאמירות קשות של השדרן כלפי המאזין. "בעבר נדרשתי למקרים דומים שבהם המאזין מתגרה לעתים במתכוון בשדרן, במטרה להוציאו משיווי משקלו ולגרום לו לאבד עשתונות בשידור. לטעמי גם במקרה שבו המאזין תוקף את השדרן ומקניט אותו, על השדרן לנסות ולהשיב באיפוק. במקרה שבו נמשכת ההתגררות, עומדת לשדרן הזכות להוריד את המאזין משידור" כתב הנציב לפונים. הוא העביר את הערתו בנושא לתשומת לב התחנה.

## התבטאות גזענית חמורה ברדיו קול חי "רדיו קול חי", ספטמבר 2015

### הפנייה

בנציבות פניות הציבור התקבלה תלונה על אמירה גזענית בתחנת "רדיו קול חי". במהלך שידור תכנית התייחס השדרן מנחם טוקר לדיווח בחדשות על מותם של כ-400 מוסלמים שעלו לרגל למכה. השדרן שאל "למה נשרפו רק 400?"

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפנייה פתחה נציבות פניות הציבור בבירור מול תחנת "רדיו קול חי". בתגובתה הודתה התחנה כי מדובר בהתבטאות חמורה שבעקבותיה זומן השדרן לכירור אצל מנכ"ל התחנה וננזף בחומרה. נוסף

למראות של פיגועים ובהמשך לנטרולם של המחבלים על ידי כוחות הביטחון ועל ידי אזרחים. אני רואה חשיבות ציבורית בפרסום הסרטונים והתמונות מפיגועי הטרור. עד כה, מצפייה אקראית בתכנים אלה ששודרו במהדורות החדשות, מצאתי כי במרבית המקרים הזכייניות פעלו בהגינות וטשטשו מראות קשים. עם זאת, יש לנהוג זהירות גדולה בעת שידור תכנים אלה, לטשטש מראות קשים מפאת כבוד הנפגעים ומפאת הידיעה שגם ילדים צופים בעת הזו במהדורות החדשות."

## טרמינולוגיה ובחירת מילים בכתבות ובכתורות השונות "חברת החדשות של ערוץ 2", ספטמבר 2015

### הפנייה

בצל אירועי הטרור של החודשים האחרונים הגיעו אל נציבות פניות הציבור תלונות צופים על שימוש שעושים כתבים במילים "רצח" ו"הרג" בכואם לתאר אירועי טרור שהתרחשו. בין היתר קבלו הצופים כי לא פעם הוגדרו נרצחי פיגועי טרור יהודים "הרוגים", בעוד נרצחים פלשתינים (כמו במקרה המזעזע של הצתת הבית בכפר דומא) נקראו "נרצחים". לטענת הצופים מדובר באמירות מכוונות.

### הטיפול בפנייה

נציב פניות הציבור בחן את הסוגיה לעומקה. הוא צפה בקטעים שעליהם הלינו הפונים ואף שוחח עם הזכייניות ועם אנשי אקדמיה מתחום הלשון. במענה לפונים כתב הנציב: "מבחינה משפטית, מותם של האזרחים התמימים בפיגוע בתל אביב מוגדר 'רצח', משום שהם נורו בכוונת תחילה על ידי המפגע, שהמניע שלו היה הרג אזרחים חפים מפשע. ואולם על פי השפה התקשורתית ניתן להשתמש בשתי מילים אלה לתיאור נפגעי אירועי טרור."

האם השתמשו כתבי מהדורות החדשות והפרשנים במילה "הרג" במקום "רצח" בצורה מכוונת?

בהתייחסו לטענה זו כתב הנציב לפונים: "בהכירי את מערכות החדשות ואת הכתבים והעורכים אינני סבור כן! אירועים מסוג זה הם 'אירועים מתגלגלים', המסוקרים בשידור חי מתמשך. בכל רגע נתון משתנה תמונת המצב. מטבע הדברים, בסיקור שידור חי ודינמי נעשה שימוש בשתי המילים. אני סמוך ובטוח כי אין מאחורי השימוש במילים אלה כל כוונה נסתרת. כל ניסיון לשייך כוונות נסתרות כאלה לטעמי אינו במקומו." בשיחה עם הזכייניות מסרו חלקן כי יקפידו על המינוח בבואן לתאר נפגעי אירועי טרור.

## שידור תכנית "צינור לילה" בצהרי היום "ישראל 10", אוקטובר 2015

### הפנייה

בנציבות התקבלה פנייה על שידור תכנים שאינם ראויים לצפיית ילדים בתכנית "הצינור" המשודרת בערוץ 10. בפנייה נטען כי בשעת צהריים, שבה ילדים רבים צופים בטלוויזיה, הוקרנו צילומי תקריב של חיסול מחבלים.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפנייה צפה נציב פניות הציבור בתכנית ומצא את התלונה מוצדקת. "לא היה מקום לשדר את התוכן בשעת צהריים שבה צופים ילדים רבים. על הזכיון היה להקפיד להסיר או לטשטש טרם השידור החוזר בשעת צהריים את הסרטון" כתב הנציב לפונה. אגף טלוויזיה ברשות השנייה, שאליו פנה הנציב בנושא, העיר לזכיונית "ישראל 10" ולהפקת התכנית על בדיקת התכנים המשודרים בשעות הצהריים. "בימים אלה של אירועי טרור המסוקרים בערוצים השונים, אני שב וקורא לזכיוניות להקפיד הקפדה יתרה על התכנים המגיעים למערכות החדשות ומשודרים, בעיקר בשעות שבהן צופים ילדים קטנים" הוסיף הנציב.

## שידור תכנית "זוגות" בצהרי היום "ישראל 10", אוקטובר 2015

### הפנייה

לנציבות הגיעו פניות לגבי שידור התכנית "זוגות" על ידי ערוץ 10 בצהרי היום. בפניות נטען כי התכנים המשודרים בתכנית אינם מיועדים לצפיית ילדים. עוד נטען כי התכנית שודרה במהלך חופשת הקיץ, שבה ילדים רבים צופים בתכנית.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפניות הועברה התלונה לבדיקת אגף טלוויזיה ברשות השנייה שפנה לזכיון. בעקבות הפנייה הופסק שידור התכנית בצהריים.

על כך, השדרן הביע את התנצלותו על הדברים שנאמרו. נציב פניות הציבור מצא כי אין מקום לאמירות גזעניות מסוג זה, גם לא כהלצה, בעיקר לא בימים רגישים אלה של התערעורת המרקם החברתי העדין בין האוכלוסיות השונות בישראל.

## רביב דרוקר וינון מגל בתכנית "צינור לילה" "ישראל 10", אוקטובר 2015

### הפנייה

לנציבות פניות הציבור הגיעו פניות על התבטאויות פוגעניות של עיתונאי חדשות 10, רביב דרוקר, כלפי ח"כ ינון מגל. בפניות נטען כי בריאיון המשותף לשניהם בתכנית "צינור לילה" השתמש דרוקר במילים "מחנה ריכוז" "שיטות נאציות" ו"טלאי צהוב" בכאן לתאר את הצעתו של ח"כ מגל להטיל עוצר על תושבים ערבים בעקבות גל הטרור הפוקד את הארץ.

### הטיפול בפנייה

בעקבות התלונות צפה נציב פניות הציבור בריאיון המדובר. במהלך הריאיון התעמת העיתונאי דרוקר עם ח"כ מגל על ההצעה. בשלב מסוים דימה דרוקר את הצעתו של ח"כ מגל למחנה ריכוז, לדבריו - בדומה למחנות הריכוז שבהם נכלאו שבויים יפנים לאחר מלחמת העולם השנייה. השימוש בביטוי הרגיש "מחנה ריכוז" עורר את זעמו של ח"כ מגל, שטען כי מדובר בהשוואה לנאצים. בהמשך אמר דרוקר כי ההצעה להטיל עוצר על אנשים היא נאצית ואף הזכיר את המילים טלאי צהוב. הנציב מצא כי דבריו של דרוקר נאמרו בעיצומו של ויכוח עם ח"כ מגל והם נאמרו במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנים לעיתונאי דרוקר כמו גם לח"כ מגל. עם זאת קבע הנציב כי למילים שבהם השתמש דרוקר משמעות רגשית עמוקה בקרב הציבור והאשמת אדם כאילו הוא נוקט פעולות הנראות נאציות היא האשמה לא ראויה. "טוב היה לו לא היה נעשה שימוש במילים אלה", כתב הנציב בהערה שהעביר אל הזכיון המשדר.

בפרסומת, שהיא חלק מסדרת פרסומות, נראית אישה צעירה ונאה היושבת לצדו של קשיש חסר ישע המרותק לכיסא גלגלים ואומרת כי היא ממתינה לסוף, בעוד שהקשיש מביט עליה חסר אונים. הפרסומת שעוסקת בסוף מרמזת למבצעי סוף העונה של הרשת. באחת הפניות ציינה המלינה כי סבה מרותק לכיסא גלגלים וכי פרסומת זו משפילה ומבזה את הקשישים וחסרי הישע.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפניות, חלקן של קבוצת תלמידים מבית ספר תיכון בראשון לציון שראו את הפרסומת כפוגענית בעיקר כלפי הקשישים, פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו בבדיקה, שבמהלכה פנתה לאגף טלוויזיה ברשות השנייה ובאמצעותו למפרסם. בתגובתו מסר המפרסם כי מדובר בפרסומת הומוריסטית, שהיא חלק מסדרת פרסומות הומוריסטיות העוסקות במבצעי סוף העונה של הרשת. מנגד מצאה מחלקת פרסומות ברשות השנייה, המפקחת בין היתר על פרסומת זו, כי הפרסומת פגעה ברגשות הציבור תוך שימוש לרעה בגוף האדם. לפיכך, **הורתה המחלקה לזכייניות המשרדות להסירה משידור.** הנציב שצפה בפרסומת מצא כי הפרסומת מבזה, משפילה וחצתה את גבולות ההומור. "הומור המגחך על חסרי ישע ועל מגבלתם הגופנית הוא בזוי, אין לו מקום ואין מקום לשדרו" כתב הנציב בתשובתו לפונים. הוא פנה למפרסמים לנהוג בזהירות מוגברת בבואם ליצור פרסומות הומוריסטיות העוסקות בחסרי ישע ובבעלי צרכים מיוחדים.

בהמשך לפניית תלמידי בית הספר מראשון לציון, ובמטרה לעודד את הדור הצעיר לצפייה ביקורתית בתכנים, הגיע הנציב לבית הספר והרצה בפני התלמידים. בהמשך התנדבה אחת מהתלמידות לשמש נאמנת פניות ציבור של הנציבות (על כך ראו בפרק פרויקטים מיוחדים).

### חשיפת קטין בחדשות

**"חברת החדשות של ערוץ 2", נובמבר 2015**

### הפנייה

בחודש נובמבר, במהלכם של אירועי הטרור, פרסם כתב חדשות ערוץ 2, אוהד חמו, תיעוד חזותי של חקירת קטין ערבי שנחשד בניסיונות דקירה

### תוכן שיווקי במהדורת החדשות המרכזית בערוץ 2 חברת החדשות של ערוץ 2, אוקטובר 2015

### הפנייה

במהלך כתבה ששודרה בחדשות 2 התראיינה הדוגמנית בר רפאלי בנושא סגירת המרחב האווירי מעל אתר חתונתה. במהלך הריאיון הוצג מאחורי המראיינת שלט של חברת האופנה "אורבניקה", שבה היא שותפה. הצופים התלוננו כי מדובר בתוכן שיווקי המקדם את עסקיה של הדוגמנית.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפנייה פנתה נציבות פניות הציבור לאגף פרסומות, האמון על הנושא, שפתח בהליך הפרה. בבדיקה שנערכה נמצא כי ישנה חשיפה פרסומית לרשת הביגוד "אורבניקה".

### תוכן שיווקי YOLO בתכנית "הישרדות" "רשת", נובמבר 2015

### הפנייה

התקבלה פנייה שקבלה על תוכן שיווקי בתכנית "הישרדות" ששודרה אצל הזכיינית "רשת". בתלונה נטען כי בתכנית הוצג המעדן "YOLO". המשתתפים במשחק קיבלו אותו והביעו את דעתם עליו, כך שהדבר נראה כתוכן שיווקי.

### הטיפול בפנייה

בעקבות הפנייה פנתה הנציבות לאגף טלוויזיה ברשות השנייה, האמון על הנושא. אגף טלוויזיה מצא כי קיימת חשיפה פרסומות למוצר "YOLO" העומדת בניגוד לכללי הרשות, ופתח בהליך של הפרה מול הזכיינית.

### פרסומת 'שוגר דדי' רשת מחסני תאורה זכייניות המשרדות, נובמבר 2015

### הפנייה

עשרות תלונות הגיעו לנציבות פניות הציבור על פרסומת של חברת "מחסני תאורה".



## שידור השיר "מושיקו צא מהארון" בתכנית "הכוכב הבא" "קשת", דצמבר 2015

### הפנייה

**מאות תלונות התקבלו על שירו של המתמודד מאור גמליאל**, "מושיקו צא מהארון", שהיה פוגעני מבזה ומשפיל בעיקר כלפי הקהילה הגאה ושודר בתכנית "הכוכב הבא". במהלך השיר נאמר בין היתר: "מושיקו חולה על ישבנים, להיות גיי מאוד מגניב... אתה מקלף בנות עם הפה" ועוד. בפניות הרבות שהגיעו לנציבות נטען כי הוא מנציח תפיסות חשוכות כלפי הקהילה הגאה ומעניק לגיטימציה לפגיעה ולמעשי בריונות כלפי בני נוער מהקהילה הגאה. רבים מהפונים נפגעו מגילוי ההומופוביה שבשיר.

### הטיפול בפנייה

בעקבות התלונות הרבות פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בבידור, שבמהלכו פנתה לזכיינית "קשת" ולאגף טלוויזיה ברשות השנייה המפקח על תכנית זו. הזכיינית טענה כי הפקת התכנית מקדמת ערכים של סובלנות וקבלת האחר וכי מדובר בשיר שנכתב בהומור וקריצה. עוד מסרה הזכיינית כי לא הייתה כוונה לפגוע בצופים והביעה התנצלות אם מי מהצופים נפגע. אגף טלוויזיה מצא כי השיר פוגעני ופתח בהליך של הפרה נגד הזכיינית בטענה לפגיעה בכללי הרשות השנייה, בהם פגיעה בכבוד הצופים וברגשות הציבור. נציב פניות הציבור צפה בקטע המדובר ואף הוא מצא אותו פוגעני, מבזה ומשפיל. במענה לפונים כתב הנציב: "הומור טבעו שאינו קולע לטעמו של כל אחד. כל עוד אינו מבזה ומשפיל יש לו מקום, הגם שהוא מעורר אי נוחות. ואולם במקרה זה הפגיעה בצופים הייתה גדולה יותר ולראיה היקף התלונות הגדול. על הזכיינית היה להביא את הדברים בחשבון טרם השידור. לא היה מקום לשידור תוכן זה". בהמשך הביעה הזכיינית את התנצלותה בפני הפונים על התוכן ששודר.

נוסף על מתן מענה לאלפי הפונים, המשיכה הנציבות גם בשנת 2015 בשורה של יזמות ופרויקטים חברתיים וחינוכיים שמטרתם הנגשתה של הנציבות אל כלל האוכלוסייה, תוך מתן מענה הולם וראוי לפונים שתלונותיהם נמצאות מוצדקות.

של יהודים בירושלים. צופים התלוננו כי החוק אוסר על פרסום תיעוד חזותי של חקירה פלילית וכן על חשיפת זהותו של קטין שחשוד בביצוע עברות פליליות.

### הטיפול בפנייה

בעקבות פניית הנציבות לזכיין, הודה הזכיין כי מדובר בטעות והוסיף: "לאחר מקרה זה, חודדו הנהלים בכל שדרות חברת החדשות של ערוץ 2 למען לא יישנו מקרים דומים בעתיד".

### התארכות מהדורות החדשות

### הפנייה

במהלך שנת 2015 הגיעו לנציבות עשרות רבות של פניות בעקבות **התארכות מהדורות החדשות המשודרות בערוצים 2 ו-10** מעבר לשעה 21:00. על פי נוהלי הרשות השנייה, זכיינית המבקשת להאריך את מהדורת החדשות מעבר לשעה 21:00 פונה לרשות השנייה ומבקשת אישור מיוחד לכך. במקרה שבו מאושר לאחת הזכייניות להאריך את המהדורה, הרשות מעדכנת גם את הזכיינית המתחרה מטעמי הגינות ומאפשרת גם לה להאריך את מהדורת החדשות לאותו פרק זמן. בתלונותיהם טענו הפונים הזועמים כי התארכות מהדורת החדשות פוגעת בהרגלי הצפייה שלהם בתכניות האהובות עליהם, יוצרת חוסר ודאות לגבי המשך השידורים ופוגעת באפשרות שלהם להקליט תכניות המשודרות לאחר מהדורת החדשות ומכוונות לשעה 21:00. אחרים טענו כי אין מקום להארכת מהדורת החדשות משום שבמהלך ערב השידורים ישנן תכניות חדשותיות רבות, מהשעה 17:00, וכי מדובר בעודף קיצוני של תכנים חדשותיים.

### הטיפול בפנייה

הפניות הועברו לתגובת הזכייניות ולהתייחסות הרשות השנייה. הזכייניות טענו מצדן כי בשל האירועים הביטחוניים ואירועים חדשותיים אחרים, יש מקום להאריך את זמן מהדורת החדשות מעבר לשעה שנקבעה וכי הן עושות זאת במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנים להן.

ברשות השנייה טענו מנגד, בין היתר על סמך סקרי דעת קהל בקרב הצופים, כי אין מקום להאריך את מהדורת החדשות אלא רק למקרים מיוחדים. גם **מועצת הרשות השנייה דנה בנושא וקבעה שלא לאפשר את הארכת המהדורה** מעבר ל-21:00 למעט מקרים מיוחדים. בשנת 2016 חזרו הזכייניות לשדר עד לשעה 21:00. במקביל, פנו חלקן לערכאות משפטיות בנושא.

פתח דבר ממצאים מרכזיים ומגמות סיכום תלונות שהתקבלו סיכום תלונות בנושא טלוויזיה סיכום תלונות בנושא רדיו טיפול נציבות הציבור בתלונות דוגמאות לפניות בולטות פרויקטים מיוחדים דו"חות ייעודיים תודות נספחים ודרכי התקשרות 

Public inquiries report 2014

יוצאי אתיופיה כחלק מפרויקט המחויבות החברתית שלה. במסגרת ההתנדבות היא מציגה בפני יוצאי הקהילה את נציבות פניות הציבור ומקשרת בין הקהילה לנציבות במטרה להנגיש את הנציבות ליוצאי אתיופיה וללמוד מהם על הרגלי הצפייה שלהם ועל התכנים שהם רואים כפוגעניים.

### גישור:

בשנת 2015 נמשכו, זו השנה השלישית, הליכי הגישור שיזמה הנציבות בין פונים לבין זכיינים. גישור מתקיים במקרים שבהם הנציבות סבורה כי יש מקום לכך. הליך הגישור מתבצע בהסכמת שני הצדדים ומרצונם החופשי והוא מאפשר לצדדים לקיים שיח עצמאי על בסיס התלונה שהוגשה ולהגיע לתוצאה שתהיה מקובלת על שני הצדדים. במהלך שנת 2015 התקיימו כ-10 הליכי גישור שהסתיימו לשביעות רצון שני הצדדים.

### הרצאות בתי ספר ומוסדות חינוך:

גם בשנת 2015 ריכזה הנציבות את מרבית פעילותה הציבורית והחברתית בדור הצעיר של הצופים, מתוך תפיסה חינוכית. נמשך והועמק הקשר החשוב עם קהל הצופים הצעיר, במטרה לעודד אותו לפתח צפייה ביקורתית בתכנים המפוקחים על ידי הרשות השנייה. קשר זה כולל שיתוף פעולה עם משרד החינוך ובראשו המפקחת הראשית על לימודי תקשורת במשרד החינוך דורית באלין. בהזדמנות זו הנציבות מבקשת להודות לה על שיתוף הפעולה. הנציב הרצה ביותר מ-50 מוסדות חינוך ברחבי הארץ, בהם בתי ספר יסודיים, תיכונים, ישיבות ואולפנות לבנות. במהלך ההרצאות, הניתנות בהתנדבות מלאה, נחשפו מאות רבות של תלמידים לעבודת נציבות פניות הציבור ורכשו כלים ראשוניים לצפייה ביקורתית בתכנים. במסגרת ההרצאות מושם דגש מיוחד על תלונות הקשורות בילדים ובנוער. בנציבות פניות הציבור מאמינים כי זרעים אלה, הנזרעים בקרב קהל הצופים הצעיר, יניבו צפייה ביקורתית בתכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה והרדיו השונים.

### נאמני פניות ציבור:

פרויקט נאמני פניות הציבור, פרויקט הדגל של הנציבות, התרחב בשנת 2015 כחלק משיתוף הפעולה עם מערכת החינוך ובתיאום עם בתי הספר השונים. הנציבות החלה ביצירת קשר ישיר עם תלמידים בתי ספר שונים ברחבי הארץ, שנחשפו לעבודת הנציבות. תלמידים אלה התנדבו לשמש נאמני פניות ציבור של הנציבות ואף עברו תהליך הכשרה קצר שבסופו קיבלו תעודת נאמן פניות ציבור מטעם הנציבות. תפקידם כנאמני פניות הציבור הוא לשמש כזרוע הארוכה של הנציבות במקום לימודיהם ובסביבה שבה הם חיים ופועלים (בית, תנועת נוער וכו'). לנאמן פניות הציבור ישנם כמה יעדים: להאיר את עיני הנציבות באשר לתכנים לא ראויים שמשודרים בערוצים המפוקחים על ידי הרשות השנייה, לעודד אנשים בסביבתו להתלונן על תכנים לא ראויים ולסייע להם בהגשת התלונה. הנאמן מתבקש להציג לנציבות מגמות שהוא מזהה בשידורים (סדרת תכניות פוגענית, פרסומות בוטות וכדומה). בשנת 2015 הוכשרו 6 נאמני פניות ציבור, מבית ירח שבצפון ועד באר שבע שבדרום. במסגרת פעילותם, הם הובילו פעילות כנגד פרסומות ותכנים פוגעניים ובחלק מהמקרים הוסרו התכנים בעקבות פניותיהם.

הנציבות החלה בסוף שנת 2015 בפייולט ראשון מסוגו, שבמסגרתו נשלחה נאמנת פניות ציבור מבית ספר תיכון בבאר שבע, בתיאום עם הנהלת בית הספר, להתנדב בקרב

פתח  
דבר

ממצאים  
מרכזיים  
ומגמות

סיכום  
תלונות  
שהתקבלו

סיכום  
תלונות  
כנושא  
טלוויזיה

סיכום  
תלונות  
כנושא  
רדיו

טיפול  
נציבות  
הציבור  
בתלונות

דוגמאות  
לפניות  
בולטות

פרויקטים  
מיוחדים

דו"חות  
יעודיים

תודות

נספחים  
ודרכי  
התקשרות

Public  
inquiries  
report 2014

נציגי פניות ציבור מאמצעי תקשורת מקניה ומאוסטרליה, שמדינותיהן היו מעורבות באותה שנה באירועי טרור. המשתתפים בכנס גילו עניין רב בדיון ובעיקר בהתמודדותה של ישראל מול גל הטרור ושאלו שאלות רבות. במהלך הכנס יצר הנציב קשרים עם נציגי הארגונים השונים, בהם ארצות הברית, קנדה, גרמניה, הולנד, דנמרק, בלגיה, בריטניה, אסטוניה, ברזיל, ארגנטינה, קולומביה, טורקיה, הודו, מצרים, קניה, דרום אפריקה ואחרות. במהלך הכנס הנציב הציג את עבודתה של נציבות פניות הציבור של הרשות השנייה ואת המציאות התקשורתית בישראל והדבר עורר סקרנות גדולה בקרב המשתתפים האחרים.

### שילוב סטודנטים מתמחים נציבות פניות הציבור:

זו השנה הרביעית שנציבות פניות הציבור משלבת סטודנטים ממסגרות שונות מתמחים. בשנת 2015 שולבו שלושה סטודנטים מתמחים בעבודת הנציבות.

לשילובם של הסטודנטים המתמחים שתי מטרות: האחת, ללמוד באמצעותם על הלך הרוח בקרב הצופים הצעירים, ללמוד על הרגלי הצפייה של הצופים הצעירים ולפתח כלים טכנולוגיים חדשים ואחרים המותאמים לקשר עם הדור הצעיר. השנייה, לחשוף את הסטודנטים במהלך ההתמחות לעבודת הנציבות ולעולם הרגולציה והשירות הציבורי. הם רוכשים ידע וניסיון מתוך מטרה שישתלבו בעתיד בשירות הציבורי.

צוות הסטודנטים פיתח במהלך השנים כלי עבודה המותאמים לשיתוף פעולה עם ארגונים חברתיים ועם הדור הצעיר, כגון: מדריכי זכויות, מצגות אינטראקטיביות ועוד. הסטודנטים הפכו לשגרירי רצון טוב של הנציבות והם כותבים עבודות אקדמיות ומרצים על עבודת הנציבות בכנסים מקצועיים ובימי עיון שהם משתתפים בהם. בהזדמנות זו הנציבות מבקשת להודות לקרן "אייסוף" ולמחלקה ללימודי תקשורת באוניברסיטה העברית בירושלים על שיתוף הפעולה בשילוב סטודנטים מתמחים מטעמן בעבודת הנציבות.

### שיתוף פעולה בין לאומי עם נציגי פניות ציבור ברחבי העולם:

ביזמתו של הנציב התקבלה בשנת 2013 הנציבות כחברה בארגון נציגי פניות הציבור לתקשורת הבין-לאומי (Organization of News Ombudsmen) (ONO). בארגון זה חברים יותר מ-100 נציגי תלונות ציבור באמצעי תקשורת כתובה ואלקטרונית, בהם נציבים מאמצעי התקשורת האלקטרוניים והכתובים המובילים בעולם. מטרת ההצטרפות לארגון הבין-לאומי הייתה להיחשף לדרכי טיפול נוספות ומגוונות בפניות הציבור ולהחליף מידע עם גורמים מקצועיים נוספים, כדי להעניק שירות טוב ומקצועי יותר לפונים. באפריל 2015 השתתף הנציב בכנס הבין-לאומי השנתי של הארגון שהתקיים בקייפטאון שבדרום אפריקה. ערב הכנס יזם הנציב פאנל לדיון שעסק בנושא תקשורת וטרור.

בפאנל, שהוגדר כפאנל המרכזי של הכנס, הציג הנציב את הדילמות העומדות בפני התקשורת הישראלית בעת סיקור אירועי טרור, בהן: גבולות הסיקור, כיצד לסקר נפגעים, רגישות הצופים בעת סיקור אירועי טרור, איזון בשידורים, סיקור מתגלגל של אירוע טרור, סיקור הצד הפלשתיני ועוד. הנציב הציג את הניסיון הרב שצברה התקשורת הישראלית בסיקור אירועי טרור ונתן דוגמאות ממצע צוק איתן. בפאנל השתתפו



פתח דבר



ממצאים מרכזיים ומגמות



סיכום שהתקבלו תלונות



סיכום תלונות בנושא טלוויזיה



סיכום תלונות בנושא רדיו



טיפול נציבות הציבור בתלונות



דוגמאות לפניות בולטות



פרויקטים מיוחדים



דו"חות ייעודיים



תודות



נספחים ודרכי התקשרות



Public inquiries report 2014

### תלונות לנציבות:

מאז תחילת מערכת הבחירות ועד 16.3.2015, יממה לפני הבחירות, הגיעו לנציבות פניות הציבור **135 פניות העוסקות בבחירות**. זאת לעומת 146 פניות שהגיעו במערכת הבחירות הקודמת, בשנת 2013.

### טיפול בתלונות:

- 106 פניות טופלו לגופן
- 10 פניות נקבעו כמוצדקות
- 19 פניות ללא הכרעה, מרביתן של פניות אלה ממתניות לתגובת הזכיינים ונמצאות בטיפול של הנציבות.

היקף התלונות ואופיין זהה יחסית להיקף ולאופי התלונות במערכת הבחירות הקודמת. בשנת 2013 התקבלו 146 תלונות. כ-20 מהן נמצאו מוצדקות. הרוב, כמו במערכת בחירות זו, "טופלו לגופן".

### ניתוח התלונות:

- מרבית התלונות שהתקבלו עסקו בחוסר איזון פוליטי ואחרות עסקו בשילובם של אנשים בשידורים השונים העוסקים בבחירות בשעה שהייתה להם נגיעה אישית או מקצועית לאחת המפלגות. תלונות אחרות עסקו בניצול בימת השידור להפצת דעות אישיות.

- תלונות שטופלו לגופן: מדובר בתלונות שעיקרן הוא חוסר איזון, הבעת דעה של מנחה ונטייה לכיוון פוליטי זה או אחר. הפונים קיבלו מענה מפורט לאחר שנערכה בדיקה של איזון השידורים לאורך מספר תכניות.

ככלל, מצאנו כי הדעות שהביעו המרואיינים השונים אוזנו בדעות נוגדות, כך שהאיזון נשמר.

נציבות פניות הציבור ברשות השנייה מאמינה בנראות ובשקיפות מלאה ובמסגרתה היא נותנת לציבור, שהיא שליחתו, דין וחשבון שוטף על עבודתה. דין וחשבון זה בא לידי ביטוי בדו"ח השנתי הנוכחי ובשורה של דו"חות ייעודיים שהנציבות מפרסמת לאורך השנה. דו"חות אלה מתפרסמים בעקבות אירועים מיוחדים שסוקרו בהרחבה ולאורך זמן על ידי הזכייניות, או דו"חות המציגים ממצאים שונים שהנציבות סבורה כי יש להם עניין רב בציבור. נוסף על עדכון הציבור, מטרת הדו"חות היא להעניק כלי עבודה נוסף לזכייניות, המצביע על הלכי הרוח של הצופים.

בשנת 2015 פרסמה הנציבות שלושה דו"חות ייעודיים: דו"ח בעקבות מערכת הבחירות, דו"ח בצל גל אירועי הטרוור שפקד, ופוקד נכון לפרסום דו"ח זה, את ישראל, ודו"ח מיוחד על תלונות העוסקות בילדים ונוער, שהוגש לוועדה לזכויות ילד בכנסת במסגרת דיון בנושא.

### דו"ח בחירות 2015

בחודש דצמבר 2014 הוחלט על פיזור של הכנסת והקדמת הבחירות הכלליות. עם ההודעה על הקדמת הבחירות, נערכה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו לטיפול בתלונות הצופים על התכנים הנוגעים למערכת הבחירות. במקביל, שיגרה הנציבות מכתב לזכייניות ובו ביקשה כי יפעלו לשדר את התכנים תוך שמירה על איזון והגינות ותוך מתן ביטוי לכלל המפלגות המשתתפות בבחירות. לצד הפנייה לזכייניות הרחיבה הנציבות את שיתוף הפעולה עם מועצת הרשות ועם הגורמים המקצועיים ברשות, בהם מנכ"ל הרשות, אגף טלוויזיה, אגף פרסומות, אגף רדיו והמחלקה המשפטית. זאת במטרה לבדוק בהקדם את התלונות ולהעניק מענה מהיר לפונים.

- 15 פניות שעניינן הצגת מראות קשים/תכנים לא ראויים.
- 6 פניות שעניינן הטעיית הציבור.
- 3 פניות שעניינן צנזורה וסיוע לאויב.

עוד התקבלו 15 פניות שעניינן שידור תכנים רגילים לאחר פיגוע טרור, הומור בתכנים על פיגועים (גב האומה) וחוסר איזון פוליטי, סיקור האירוע בפריז על חשבון טרור מקומי (החתונה שנדחתה), כתבה על שולה זקן בימים אלו, מתן במה נרחבת לליניץ' בעובד הזר האריתראי על חשבון סיקור הנרצח הישראלי.

### מגמות העולות מהתלונות:

- **הבעת דעה:** מניתוח הפניות עולה כי רובן עוסקות בהבעת דעות של המגישים והכתבים במהדורות החדשות. זה מאפיין תקופות חירום ותקופות של אירועי טרור או לחימה. בתקופות אלה סף הרגישות של הצופים גבוה יותר ושימוש במילים או ביטויים מסוימים נתפס כלא לגיטימי. לא פעם מגישי המהדורות או הכתבים השואלים שאלה נתפסים כמביעי דעה, בשעה שביקשו לחדד בשאלתם נושא או סוגיה.

בדיקת התלונות העלתה כי ברוב המקרים השידורים היו מאוזנים וניתנה בהם אפשרות לכל הצדדים להביע את דעתם ואת עמדתם.

- **הצגת תמונות מחבלים ופרטיותם:** כאמור, לראשונה אנו נחשפים לשפע גדול של צילומים וסרטונים שאזרחים מעבירים למערכות החדשות. אני סבור כי יש חשיבות רבה ועניין ציבורי בהצגת סרטונים כחלק מהדיווח החדשותי. נוסף על כך, אני סבור כי יש מקום להציג את פרטי המחבלים ואת הרקע שממנו הגיעו, כדי לנסות ולהבין את שורשי התופעה ואת הסיבות לה. עם זאת, יש לנהוג זהירות גדולה בעת שידור תכנים אלה, לטשטש מראות קשים מפאת כבוד הנפגעים ומפאת הידיעה שגם ילדים צופים בעת הזו במהדורות החדשות.

ניתוח התלונות מעלה כי ציבור הצופים גילה רגישות גבוהה יותר לתכנים העוסקים בבחירות, בעיקר בנושא חוסר איזון פוליטי. הצופים התריעו על הנושאים השונים וחלקם תוקנו בו במקום. ייאמר לזכותן של הזכייניות כי ככלל נשמר האיזון בשידורים. צפייה רציפה בתכנים מצביעה על כך שהזכייניות נתנו ביטוי לכלל המתמודדים ופעלו בצורה מאוזנת.

### סיכום:

השיח השוטף שהתקיים בין הנציבות לבין נציגי הזכייניות לאורך מערכת הבחירות, ובנוסף השיח השוטף שניהלו גורמים נוספים ברשות עם הזכייניות, בהם יו"ר מועצת הרשות השנייה, מנכ"ל הרשות וגורמים אחרים, הרגישות וההקפדה של הזכייניות במהלך השידורים, הביאו לשידורים מאוזנים של התכנים העוסקים במערכת הבחירות. במקביל, ליקויים שהתגלו בשידורים תוקנו בתוך זמן קצר ביותר.

### דו"ח "גל טרור הסכינאות"

מאז 1 באוקטובר 2015 ישראל נמצאת בעיצומו של גל אירועי טרור. אירועי הטרור היום יומיים, שבמהלכם מחבלים דוקרים עוברים ושבים ברחובות ישראל, מסוקרים על ידי אמצעי התקשורת במבזקים, במהדורות חדשות ובתכניות אקטואליה ללא הרף. במקרים רבים השידורים משולבים בשפע של סרטונים וצילומים שצילמו אזרחים או מצלמות אבטחה והועברו לערוצי החדשות. בעקבות זאת, ציבור הצופים נחשף למראות של פיגועים ובהמשך לנטרולם של המחבלים על ידי כוחות הביטחון ועל ידי אזרחים.

מטבע הדברים, בעת שכזו מספר הצופים במהדורות החדשות גבוה. כולם מעוניינים להתעדכן במתרחש.

מאז תחילת גל הטרור ועד דצמבר 2015 **התקבלו בנציבות פניות הציבור כ-76 פניות**. המגמות העיקריות העולות מהן: טענות על הבעת דעה, ובהן התבטאויות פוגעניות של מגישי מהדורות וכתבים, הצגת תמונות וסרטונים של מחבלים וטענה להעצמת מעשיהם, שימוש במילים שאינן מביאות לידי ביטוי את המתרחש (כגון הרג במקום רצח), הקרנת סרטונים ובהם מראות קשים, הטעיית הציבור ומסירת מידע היכול לשרת מחבלים, ושידור תכנים בידוריים בתקופה שבה מתרחשים אירועי טרור.

- 39 פניות שעניינן התבטאויות פוגעניות של מגישים ו/או הבעת דעה.
- 9 פניות שעניינן הצגת צד המחבלים/הצגת תמונות המחבלים.
- 9 פניות שעניינן טרמינולוגיה ובחירת מילים בכתבות ובכתורות השונות.

### דו"ח ילדים ונוער 2015

אחד הדגשים העיקריים בעבודת הנציבות הוא טיפול נחרץ בתלונות הנוגעות לילדים ונוער.

בשנת 2014 הוגשו לנציבות פניות הציבור כ-5,000 תלונות. 37% מהן נמצאו מוצדקות.

כ-1,100 מהתלונות (20% מכלל התלונות) עסקו בתכנים פוגעניים הנוגעים לילדים ולנוער. 82% מהן נמצאו מוצדקות. זאת לעומת שנת 2013 שבה הוגשו לנציבות 481 תלונות שעסקו בתכנים פוגעניים כנגד ילדים ונוער ו-51% מהן נמצאו מוצדקות.

#### פילוח התלונות הנוגעות לילדים ונוער:

- רוב התלונות שהוגשו על תכנים פוגעניים כלפי ילדים ונוער, כ-570 תלונות, שהן 50% מכלל התלונות בקטגוריה, זו עסקו באמירות פוגעניות ובכללן אלימות מילולית ושימוש במילים בוטות.
- 305 תלונות (26%) עסקו בתכנים מיניים פוגעניים, כגון שידור תכנים שיש בהם עירום בהקשר מיני, דיבורים על מין ועוד.
- 267 תלונות (23%) עסקו בהתנהגות פוגענית כלפי ילדים ונוער, שכללה הצגת תכנים שהציגו התנהגות פוגענית, כגון התנהגויות אלימות ומיניות.
- 216 תלונות (19%) עסקו בגזענות כלפי ילדים מקבוצות אוכלוסייה שונות.
- 53 תלונות (4%) עסקו בהצגת תכנים אלימים כלפי ילדים.

מצפייה אקראית עד כה בתכנים אלה ששודרו במהדורות החדשות, מצאתי כי הזכייניות פעלו בהגינות וטשטשו מראות קשים. עם זאת, הערות הצופים מועברות לתשומת לב הזכייניות.

- השפה שבה עושים המגישים והעיתונאים שימוש בעת סיקור האירועים: גם כאן סף הרגישות של הצופים גבוה יותר. יש לזכור כי בחירת המילים נעשית במסגרת חופש הביטוי והיצירה וכל עוד היא אינה פוגענית יש לה מקום, הגם שהיא מעוררת אי נוחות בקרב חלק מהצופים. עם זאת, הערות הצופים מועברות לתשומת לב הזכייניות.

#### טיפול הנציבות בתלונות:

- הנציבות פועלת במתכונת חירום, כפי שעשתה בעבר בעת אירועים ביטחוניים, כגון מבצע "צוק איתן".
- הפניות נבדקות בתוך זמן קצר והמענה שניתן לפונים מהיר. במקרי הצורך, מועברות הערות לזכייניות ובמקביל מתקיים עמך שיח ישיר.
- לזכותן של הזכייניות ייאמר כי מבדיקת כלל הפניות עולה כי הן פועלות בהגינות ובאיזון ותוך מתן אפשרות ביטוי לכל הצדדים.
- דו"ח מיוחד: תלונות על תכנים פוגעניים כנגד ילדים שהוגשו בשנת 2014 לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

- שיח שוטף ויצירת שיתופי פעולה של הנציב עם הגורמים המקצועיים ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו המפקחים על תכניות הטלוויזיה, הרדיו והפרסומות. שיתוף פעולה זה הביא לאחת לשילוב ידיים כנגד תכנים פוגעניים.
- שיח שוטף של הנציב עם הזכייניות בכל הנוגע לתכנים פוגעניים כלפי ילדים. לזכותם ייאמר כי במקרים רבים הם מגלים רגישות בכל הנוגע לתכנים אלה.

ניתוח המגמות:

מניתוח סוגי התלונות העוסקות בילדים ונוער שהוגשו בשנת 2014, עולה כי הדברים המטרידים ביותר את הצופים, שרובם הורים לילדים, הם תכנים הנושאים אופי אלים מילולית ופיזית ותכנים בעלי אופי מיני, המשודרים כמעט בכל שעות היום, בין היתר בשעות שבהן צופים ילדים.

בשנת 2014 זינק מספר התכנים האלימים והבוטים ששידרו הזכיינים ובהם אלימות מילולית, פיזית ומינית, בעיקר בתכניות המציאות והפרסומות. חוסר הנחת בקרב ההורים והילדים כלפי תכנים אלה הולך וגובר, ולראיה - הזינוק הגדול בתלונות בנושאים אלה.

טיפול הנציבות בתלונות:

מתוך 1,138 התלונות שהגיעו לנציבות - 932 (82%) נמצאו מוצדקות, 5 (0.4%) נמצאו מוצדקות בחלקן ו-201 (18%) הוגדרו כטופלו לגופן.

פעילות הנציבות כנגד תכנים פוגעניים כלפי ילדים ונוער:

נציבות פניות הציבור פעלה ופועלת בנושא בכמה מישורים:

- חשיפת הנציבות אל כלל האוכלוסייה, בין היתר באמצעות פרסומים, במטרה לעודד יותר ויותר צופים להתלונן על תכנים פוגעניים. בעניין זה יזם הנציב בשנים האחרונות פרויקט הכולל עשרות הרצאות במוסדות חינוך ברחבי הארץ, בפני תלמידים ומורים, על צפייה ביקורתית בתכנים והקניית כלים לצפייה ביקורתית תוך עידוד הצופים הצעירים להתלונן על תכנים פוגעניים.
- נקיטת מדיניות של אפס סובלנות בטיפול בתלונות העוסקות בילדים ונוער. 82% מכלל התלונות שעסקו בתכנים פוגעניים כלפי ילדים ונוער נמצאו מוצדקות על ידי הנציבות ובעקבותיהם היא נקטה שורה של צעדים, חלקם המלצות (שהתקבלו) להסרה ולתיקון של התכנים הבוטים.
- שיתוף פעולה פורה ורציף בין הנציבות לארגוני ילדים, ובראשם המועצה לשלום הילד, במטרה לשלב כוחות כנגד שידור תכנים פוגעניים. שיתוף פעולה זה הניב לא אחת טיפול הולם בתכנים אלה.

פתח דבר 

ממצאים מרכזיים ומגמות 

סיכום תלונות שהתקבלו 

סיכום תלונות בנושא טלוויזיה 

סיכום תלונות בנושא רדיו 

טיפול נציבות הציבור בתלונות 

דוגמאות לפניות בולטות 

פרויקטים מיוחדים 

דו"חות ייעודיים 

תודות 

נספחים ודרכי התקשרות 

Public inquiries report 2014

אני מודה לזכיינים המשדרים ולנציגיהם, שעמם אנו עובדים בצמידות רבה בערוצי הטלוויזיה המסחרית ובתחנות הרדיו האזורי. במיוחד ברצוני להודות לכאים: אבי ניר, מנכ"ל קשת; אבי צבי, מנכ"ל רשת; יוסי ורשבסקי, מנכ"ל ערוץ 10; אבי וייס, מנכ"ל חברת חדשות 2, וסגנו גיא סודרי; גולן יוכפז, מנכ"ל חדשות 10 ואלדד קובלנץ, המנכ"ל היוצא של הטלוויזיה החינוכית.

תודה לנציגי פניות הציבור אצל הזכיינים: גיל גרינברג - קשת; הדר אקרמן - רשת; מאיה פיזיק - ישראל 10; ניר נוימן, טל מוסקוביץ ועמית זיסמן - חדשות 10; אלון שני ועל מלצר - חברת החדשות של ערוץ 2; ודודי אורן - אחראי ערוצים מסחריים בטלוויזיה החינוכית.

תודה למנהלי תחנות הרדיו השונות שאנו עובדים עמם: לאיל פאר, המנהל היוצא של רדיו ללא הפסקה ולמנהל הנכנס, אור צלקובניק; 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; חגית קמין, מנהלת רדיו אקו 99FM; אבי משולם, מנהל רדיו תל אביב; אבי רוזן, מנהל רדיו קול חי; אריאל דרעי, מנהל ברדיו קול ברמה; אלעד ישי, מנהל רדיו לב המדינה; גדי קסטיאל ושלום אורן, מנהלי רדיו ירושלים; דוד יוסוב, מנהל רדיו דרום; ישראל פריד, מנהל רדיו גלי ישראל; ורון שי, מנהל רדיו קול הים האדום.

ואחרונים חביבים, לב לכה של נציבות פניות הציבור ברשות השנייה, צוות העובדים המסור: עוזרת הנציב תהילה תנעמי והעוזרת היוצאת רעות רז. תודה מיוחדת לד"ר אפרת דסקל על הייעוץ. תודה גדולה לסטודנטים המתמחים שליוו אותנו וסייעו בין היתר בהכנת הדו"ח: תומר חמל ורחלה צ'יקו.

ראשית, אני מבקש להודות לראש הממשלה ושר התקשורת בנימין נתניהו, שלו אני מגיש דו"ח זה. בהזדמנות זו אני מבקש להודות למנכ"ל משרד התקשורת שלמה פילבר על שיתוף הפעולה.

אני מודה ליו"ר מועצת הרשות אוה מדז'יבוב' ולחברי המועצה: אייל מלובן, פרופ' איילת ברעם צברי, דורלי אלמגור, ד"ר דליה זליקוביץ, פרופ' טליה איינהורן, יוכבד פלר, יצחק בורבא, ד"ר מיכל שפירא, מרה מרוס נבט, סוהיר נחאס, ד"ר עמית לביא-דינור ושפיק עבד, ולאחל להם הצלחה גדולה ושיתוף פעולה פורה.

תודה מקרב לב להנהלת הרשות השנייה, ובראשה למנכ"ל בפועל ניר שוויקי. תודה לעובדי הרשות, על שיתוף הפעולה ההדוק וקשרי העבודה הטובים. תודה לסמנכ"לי הרשות וראשי התחומים: היועצת המשפטית, עו"ד הילה שמיר וצוות לשכתה, עו"ד מיכל גרוס ועו"ד גילה ורד; עוזר המנכ"ל, עו"ד אופיר ביתן; סמנכ"ל התוכן, עידן אור; ראש אגף טלוויזיה, אופיר רייכמן; ראש מחלקת פרסומות, אפרת לאור; ראש מחלקת מעקב ובקרה על תכניות, ורד עזרא; סמנכ"ל מדיניות ומחקר, פרח רותם; סמנכ"ל הנדסה, ניסים טל; ראש אגף מנהל ומחשוב, ויקטור מגרם; ראש אגף משאבי אנוש, עפרה סלמה; דוברת הרשות השנייה, מיטל שגב. תודה לבר פלד ממשרד בן חורין אלכסנדרוביץ על הליווי התקשורתי.

תודה גם למנהלי המחלקות המסורים: מירית ליאני, עידן; רונית בינדר, רמ"ח אחזקה ורכש; שולמית סקעת, ראש אגף תקציבים, בקרה וכספים; ליאת כהן, מתאמת פעילות המועצה; תודה לשלומית תעשה, יועצת הלשון; תודה לדורותן כהן, מפקח השידורים; תודה לטל שרון, אחראי המחשוב ותודה למנשה ברוך, אחראי ארכיב.



פתח דבר

ממצאים מרכזיים ומגמות

סיכום תלונות שהתקבלו

סיכום תלונות בנושא טלוויזיה

סיכום תלונות בנושא רדיו

טיפול נציבות הציבור בתלונות

דוגמאות לפניות בולטות

פרויקטים מיוחדים

דו"חות ייעודיים

תודות

נספחים ודרכי התקשרות

Public inquiries report 2014

### 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 חוק, 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 90FM, רדיו 100FM, רדיו ECO 90FM, רדיו ללא הפסקה 103FM, רדיו תל אביב, רדיו קול-חי, רדיו קול-ברמה, רדיו לב המדינה 91FM, רדיו ירושלים החדש, רדיו דרום, רדיו קול הים האדום ורדיו גלי ישראל.

### באילו עניינים אפשר 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 הברור. 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).

אפשר לפנות באמצעות הקישור המצ"ב:

[http://www.rashut2.org.il/public\\_complain.asp](http://www.rashut2.org.il/public_complain.asp)

פקס שמשפרו: 02-6556299

לכתובת: נציב פניות הציבור, בית הדפוס 20, ת.ד. 3445, ירושלים.

לא תתקבלנה פניות בעל פה או פניות בעילום שם.

אנחנו הקול שלכם

פתח דבר

ממצאים מרכזיים ומגמות

סיכום תלונות שהתקבלו

סיכום תלונות בנושא טלוויזיה

סיכום תלונות בנושא רדיו

טיפול נציבות הציבור בתלונות

דוגמאות לפניות בולטות

פרויקטים מיוחדים

ד"חות ייעודיים

תודות

נספחים

Public inquiries report 2014

## Annual report no. 21

### Main Findings and Trends

The year 2014, as detailed in the previous Annual Ombudsman Report, had an unusual amount of complaints, due to public and media events that produced extremely high numbers of complaints. It was during that year that three teenagers – Gil-Ad Shaer, Naftali Fraenkel, and Eyal Yifrah, of blessed memory – were kidnapped and murdered. This was followed later in the year by Operation Protective Edge. In addition, extremely offensive content was broadcasted on the programs Ima Machlifa (Substitute Mother) and HaAh Hagadol (Big Brother). All these together produced about 1,500 more complaints than the usual amount, with the total number of complaints surging to approximately 5,000.

In light of the above, we decided to compare the results of the 2015 annual report to those of the 2013 annual report, as 2013 was also a “normal” year, lacking any exceptional events. A similar phenomenon occurred in 2011, when the Ombudsman’s Office received some 3,000 complaints following a publicity campaign for the Dead Sea. The analysis of that year’s annual report was performed without taking into account this exceptional piece of data.

A comparison of the data indicates that the number of complaints in 2013 and 2015 was nearly identical. However, an in-depth analysis of the data reveals that the quantity of complaints relating to issues of violence, sexuality, children, and news content rose drastically.

#### The importance of maintaining a clean public space

62% of the complaints in 2015 addressed offensive content, as compared to 53% of the total complaints in 2013. In other words, approximately two-thirds of the complaints in 2015 dealt with offensive content. Thus, for example, the number of complaints for offensive statements doubled, reaching 712 in 2015, as compared to 335 in 2013. Also the number of complaints dealing with children rose dramatically, from 490 in 2013 to 605 in 2015. This upsurge points to a continuing trend of viewers’ intolerance for offensive child-related content. The Ombudsman’s Office is encouraging this trend and deals intensively with complaints associated with children (for more on the topic, the Special Reports chapter).

The number of complaints associated with sexuality rose as well, from 353 in 2013 to 604 in 2015. This data indicates the public’s increasing discomfort in recent years with content of a sexual nature. This trend, too, is encouraged by the Ombudsman’s Office, which is working intensely to fight, among other things, the objectification of women.

**Television:** 53% of the total television-related complaints were about programs, similar to 2013 when complaints about programs stood at 51%.

This data indicates the continuation of the trend of the public’s lack of tolerance for violent content (both physical and verbal), for sexual content, and for content offen-

sive to various population groups, broadcasting primarily in television programs, especially in reality shows.

Other interesting data relates to complaints concerning the newscasts and advertisements. In 2015, the percentage of complaints about the newscast was 24%. That is, every fourth complaint addressed the newscasts, in contrast with 2013, when the percentage of complaints about the newscast was a mere 13% (for an analysis of this trend, see below). As for ads, in 2015 ads were the target of 18% of all complaints, as compared to 28% in 2013. There are several reasons for this drop: the ads are less offensive, and the advertisers are demonstrating more responsibility regarding the content broadcasted.

**Radio:** 84% of all complaints received in 2015 regarding content broadcasted on regional radio stations were related to programs. This figure is double the percentage of complaints submitted against radio programs in 2013, which stood at 47% of the total complaints. In contrast, the percentage of complaints about ads on the radio stations stood at 12% in 2015, as opposed to 45% in 2013.

This significant change stems from the fact that the radio audience’s lack of tolerance for offensive content broadcasting on the radio is steadily increasing. These complaints are related primarily to the programs with hosts that take listener calls, where in most cases the discourse is extreme and verbally violent.

As for the decrease of complaints against ads, this stems from the fact that in 2015 very few “problematic” or controversial ads were broadcasted on the radio, as opposed to 2013, when a broadcast by the organization Shurat Hadin (Israel Law Center) was disqualified after drawing approximately 200 complaints.

#### A rise in the number of complaints associated with news content

There was a significant increase in the number of complaints associated with news content in 2015: 547 complaints as opposed to 323 in 2013.

**Lack of balance in news reports:** In 2015, 87 complaints were submitted for what was defined as imbalanced content, as opposed to only 34 complaints in 2013.

**Interviewers and news anchors expressing opinions:** There was also a rise in this issue, from 32 complaints in 2013 to 57 complaints in 2015.

**Interviewer conduct:** This refers to harsh statements made by interviewers, or inappropriate conduct towards interviewees and viewers. Here, there was a dramatic rise in complaints: from 37 complaints in 2013 to 108 complaints in 2015; meaning, a threefold increase.

**Discrepancies in broadcast times:** This was mainly an issue when the major newscasts continued beyond 9 PM, the time they are supposed to conclude. In 2015, there were 53 complaints about this issue, as opposed to 36 complaints in 2013 (see the chapter, Examples).

An analysis of this data shows that criticism of the newscasts, which had previously been perceived as sources that broadcast news and transmit information in an objective manner, indicates that they are losing this status. More and more viewers expect “clean” news, and from here follows their increasing dissatisfaction with the expression of opinions, imbalance, and misconduct of interviewers.