הרשות השנייה
לטלוויזיה ולרדיו
נציב פניות הציבור

דו"ח פניות הציבור

תשע"ד-תשע"ה 2014

דוח שנתי מס' 20

Ombudsman
The Second Television & Radio Authority
The 19th Annual Report 2015

עריכה: **דוד רגב**
כתיבה: **רעות רז**
עריכה לשונית: **שלומית תעשה**

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

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

תוכן העניינים

פתח דבר	4
ממצאים מרכזיים ומגמות	8
פרק 1: סיכום תלונות שהתקבלו	10
פרק 2: סיכום תלונות בנושא טלוויזיה	12
פרק 3: סיכום תלונות בנושא רדיו	22
פרק 4: טיפול נציבות הציבור בתלונות	28
פרק 5: דוגמאות לפניות בולטות	30
פרק 6: פרויקטים מיוחדים	46
פרק 7: דו"חות ייעודיים	50
תודות	54
נספחים ודרכי התקשרות	56
Public inquiries report 2014	58

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"ח ייעודיים
תודות
נספחים ודרכי התקשרות
Public inquiries report 2014

שנת 2014 הייתה שנה סוערת.

במהלך השנה התרחשה שורה של אירועים פוליטיים וביטחוניים: חטיפת שלושת הנערים גיל-עד שער, נפתלי פרנקל ואיל יפרח ז"ל, חטיפת הנער הפלשתיני מוחמד אבו חד'יר ורציחתו כנקמה על רצח שלושת הנערים, מבצע צוק איתן ולקינוח - פיזור הכנסת והקדמת הבחירות.

סערה זו באה לידי ביטוי גם באמצעי התקשורת. הסיקור של אירועים אלה היה אינטנסיבי ורציף. הוא חייב את מהדורות החדשות ותכניות האקטואליה בערוצים השונים לשדר לא פעם בלא הפסקה, תוך מתיחתם כמעט עד קצה גבול היכולת. שידורים אלה כללו דיווח על נפילות טילים, סיקור אירועי הלחימה והמצב בעורף ודיונים רבים באולפני החדשות.

מספר הצופים בתכניות אלה היה גדול מהרגיל, בין היתר לאחר שרבים ביקשו להתעדכן באמצעות השידורים על המתרחש באזורי מגוריהם, שהיו נתונים להתקפה.

במהלך מבצע צוק איתן הפכו הרשתות החברתיות, ובראשן ווטסאפ ופייסבוק, לגורמים שדיווחו על המתרחש. בהודעות ווטסאפ קבוצתיות נמסרו דיווחים על האירועים השונים ועל הפגיעה בחיילים. בדפי הפייסבוק הועברו דיווחים על המתרחש, כולל צילומי וידאו לא מצונזרים. אלא שבמהלך המבצע נתפסו הרשתות החברתיות, כך על פי תחושת הציבור, כגורם לא אמין, לאחר שורה של פרסומים כוזבים על אירועים צבאיים ונפילת לוחמים. הפייסבוק נתפס כבמה להתלהמויות קיצוניות של אזרחים. כל אלה הביאו לכך שצופים רבים הדירו את רגליהם (ועיניהם...) מהרשתות החברתיות, ומצאו את שידורי החדשות אמינים יותר.

מטבע הדברים, העלייה בכמות השידורים ובמספר הצופים הביאה לזינוק במספר התלונות. הדבר בא לידי ביטוי בנתונים הבאים:

בשנת 2014 זינק מספר התלונות שהוגשו לנציבות תלונות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו ב-40% ועמד על כ-5,000 תלונות, לעומת 3,571 תלונות בשנת 2013. עיקר התלונות היו על תכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה, והזינוק הגדול ביותר היה בתחום החדשות. מספר התלונות כנגד מהדורות החדשות ותכניות האקטואליה זינק פי 4, ועמד על 1,105 תלונות בשנת 2014 לעומת 323 תלונות בשנת 2013.

כאמור, האירועים הביטחוניים בשנת 2014 היו בין המובילים בהיקף התלונות. מספר התלונות שהוגשו כנגד מהדורות החדשות במהלך סיקור חטיפת ורצח הנערים ובמהלך מבצע צוק איתן עמד על 800 תלונות.

על מה התלוננו הצופים במהלך אירועים אלה?

על השמעת אזעקות מוקלטות במהדורות החדשות; על דיווחים על המיקום המדויק של נפילת טילים; על סיקור הצד הפלשתיני; על שידור תכנים בידוריים, כדוגמת האח הגדול, במהלך המבצע.

סוגיה נוספת שגררה לא מעט תלונות היא סוגיה ציבורית-ערכית, שהצבענו עליה לראשונה בדוח הקודם והיא הולכת ומתגברת: שילובם של חשודים, נאשמים ומורשעים בפלילים בתכניות. במהלך מבצע צוק איתן שולבו מספר נאשמים ומורשעים בעבירות מין כמומחים לענייני ביטחון. בין המתלוננים על שילובם היו נפגעות תקיפה מינית, ובהן קרבנותיהם. בעקבות תלונות אלה, קראתי למועצת הרשות השנייה ולהנהלת הרשות לקיים דיון ציבורי בנושא רגיש זה וליזום עם הגורמים המשדרים ועם ארגונים ציבוריים וחברתיים, בהם ארגוני נשים, קוד אתי שיעסוק בנושא ויבחן את שאלת שילובם בתכניות ואת הדרכים לשילובם.

עיקר התלונות היו על חוסר איזון בשידורים: נטייה לצד זה או אחר של המפה הפוליטית והבעת דעה מצד המראיינים ומגישי מהדורות החדשות.

עיון בדוח תלונות הציבור שפרסמה נציבות פניות הציבור לאחר מבצע "עמוד ענן" בשנת 2012, מגלה את אותן מגמות בתלונות הציבור. עם זאת, היקף התלונות היה קטן בהרבה ועמד על 170 תלונות לעומת מבצע "צוק איתן".

במהלך המבצע פעלה נציבות פניות הציבור במסגרת נוהל חירום שגיבשה בעקבות ניסיון שנצבר מטיפול בתלונות במהלך אירועים ביטחוניים קודמים. נוהל החירום כלל טיפול מהיר ומידי באמצעות "קו חם" מול הזכיינים בתלונות שהוגדרו תלונות "מצילות חיים", כגון דיווח על מיקומי נפילת טילים ושידור אזעקות מוקלטות. עוד כלל הנוהל מתן מענה הוליסטי לפונים, תוך שיתוף פעולה שיזמה

הנציבות עם פיקוד העורף ושירותי הרווחה במקרים שבהם עלה מהתלונות כי הפונים נמצאים במצוקה אישית. נוסף על כך, אנשי הנציבות שוחחו בטלפון עם חלק מהפונים, בעיקר כדי להעניק להם אוזן קשבת נוספת בימים של מצוקה וחוסר ביטחון אישי.

ניתוח תלונות הציבור במהלך מבצע צוק איתן מגלה כי הרגלי הצפייה של הצופים שונים לחלוטין מצפייה בעתות שגרה.

במהלך אירועים אלה ציבור הצופים מתגלה כיותר "פטריוטי" וכפחות סובלני כלפי שידור תכנים שאינם "ישראליים". כך למשל שידור ריאיון עם חבר כנסת ערבי-ישראלי באחת מתכניות האקטואליה, שבמהלך השנה נתפס כ"נסבל", נתפס על ידי הצופים ככלא ראוי וגרר גל של תלונות צופים. ראיונות שנערכו עם אנשי שמאל נתפסו אף הם ככלא ראויים. באחד המקרים גרר ריאיון שנערך עם חברת כנסת מהשמאל תלונות רבות של צופים שטענו לחוסר איזון ונטייה לשמאל. צפייה בריאיון בעקבות התלונות העלתה כי באותו ריאיון ישבו לצדה של חברת הכנסת שתי נציגות מהימין ובאולפן השני ישב נציג ימין שלישי.

גם את הסיקור התקשורתי של הצד הפלשתיני תפסו רבים מהצופים בעת חירום ככלא ראוי. תלונות צופים רבות הגיעו כנגד שידור כתבות שעסקו בנעשה בעזה או כתבות על החמאס. יתרה מזו, חלק מהכתבים של מהדורות החדשות המסקרים דרך קבע את הצד הערבי והפלשתיני ספגו תלונות ציבור, בטענה שלא היה מקום לשדר תכנים אלה.

טיפול בתלונות הצופים בתקופות אלה מחייב את הנציב לרגישות גדולה יותר בטיפול בתלונות, תוך האפשרות למתן חופש ביטוי הולם לכלל המסוקרים גם אם אינם נמנים על צד אחד. היד על הדק הפטריוטיות קלה והפיתוי גדול, אולם דווקא בשעות אלה יש מקום לאפשר הבעת דעות של כלל הצדדים, של התומכים במבצע ושל המתנגדים לו, של הצד הישראלי ושל הצד הפלשתיני. הכלל הוא כי סיקור זה צריך להיות מאוזן עד כמה שניתן בתוקף הנסיבות והאירועים.

דוח שהפיקה הנציבות ופרסמה סמוך לאחר סיום מבצע צוק איתן מביא לידי ביטוי מגמה זו: מספר התלונות המוצדקות במהלך המבצע היה נמוך יחסית ועמד על 12% בלבד, לעומת 37% מכלל התלונות שהוגשו בשנת 2014 ונמצאו מוצדקות. רוב רובן של התלונות סווגו כ"טופלו לגופן" ובסופן קיבלו הפונים מענה מפורט תוך הסבר מכבד לפונים המציג את הדילמות הנוגעות לשידור תוכן זה או אחר ולחופש הביטוי שבמסגרתו משודר אותו תוכן (פירוט מלא של הממצאים ראו בפרק 7, העוסק בדוחות ייעודיים).

דוח זה הועבר גם לידיעתם של הזכיינים המשדרים, כדי ללמוד על הלכי הרוח של ציבור הצופים בעת אירועים מסוג זה, דבר שעשוי לשמש להם כלי עבודה נוסף בבואם לסקר אירועים מסוג זה בעתיד.

לבד מהטיפול בתלונות הציבור, המשיכה הנציבות גם השנה לקדם שורה של מיזמים: גישור בין פונים לזכייני המשדרים; שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים וצרכניים; הפקת דוחות ייעודיים; מתן הרצאות בעשרות בתי ספר ובמוסדות חינוך ברחבי הארץ וחינוך הנוער לצפייה ביקורתית בתכנים; שילוב סטודנטים מתמחים בעבודת הנציבות; ייזום תשדיר נציב בערוצי הטלוויזיה במטרה לעודד צופים להתלונן, תוך הנגשת הנציבות לכלל הצופים; שיתוף פעולה עם נציבי תלונות ציבור מתחומים שונים במטרה לייעל את עבודת הנציבות; שיתוף פעולה בין לאומי עם נציבי תלונות ציבור מכל רחבי העולם, במסגרת חברותה של הנציבות בארגון הבין לאומי של נציבי תלונות הציבור, ono.

שנה זו הייתה שנה מאתגרת גם מבחינתה של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. במסגרת תכנית התייעלות, פרשו רבים ובכירים מעובדות ברשות, חלקם לאחר שנים ארוכות של עבודה מסורה. אני מבקש להודות לכל אחת ואחד מהם על שיתוף הפעולה ועל תרומתו לעבודתה של הנציבות.

ולסיום, שהוא בבחינת התחלה: עבודתה של הנציבות למען כלל הצופים נובעת בין היתר משיתוף הפעולה עם משרד התקשורת, המועצה היוצאת והמועצה הנכנסת של הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, הנהלת הרשות השנייה, הגורמים המקצועיים ברשות השנייה ומעל כולם - צוות הנציבות המסור. ועל כך תודתי העמוקה.

דוד רגב
נציב פניות הציבור

עלייה במספר התלונות

בשנת 2014 חלה עלייה דרמטית של 40% במספר התלונות הכללי שהגיע אל נציבות פניות הציבור (מ-3,571 תלונות בשנת 2013 ל-4,983 תלונות בשנת 2014). עלייה זו מקורה בעיקר בזינוק חד של 56% במספר התלונות שהתקבלו ביחס לתכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה המפוקחים על ידי הרשות השנייה (מ-2,546 תלונות בשנת 2013 ל-3,978 תלונות בשנת 2014). זינוק זה נבע מתכנים מיוחדים ששודרו במהלך השנה, ובהם חטיפת שלושת הנערים (מבצע "שובו בנים"), מבצע "צוק איתן" ושתי תכניות המציאות "אימא מחליפה" ו"האח הגדול". סוגיה זו תידון בפירוט בפרק הבא, העוסק בטלוויזיה.

80% מהפניות עסקו בתכנים טלוויזיוניים (לעומת 71% בשנת 2013), 10% עסקו בתכנים רדיופוניים (לעומת 13% בשנת 2013) ו-10% עסקו בנושאים כלליים.

חשיבות השמירה על מרחב ציבורי נקי

69% מכלל התלונות שהתקבלו בנושאי רדיו וטלוויזיה עסקו בתכנים פוגעניים, זאת לעומת 53% מהתלונות שהתקבלו בשנת 2013.

זינוק גדול חל בתלונות על אמירות פוגעניות, מ-321 תלונות ב-2013 ל-1,417 תלונות ב-2014. גם בתלונות על תכנים הפוגעים בילדים חל זינוק גדול, מ-491 תלונות בשנת 2013 ל-939 תלונות בשנת 2014.

הזינוק הגדול בתלונות מעיד על חוסר שביעות רצון הולך וגובר של הצופים משידור תכנים פוגעניים, בעיקר בתכניות מציאות.

טלוויזיה: 65% מכלל התלונות על הטלוויזיה עסקו בתכנים פוגעניים, זאת לעומת 56% בשנת 2013. דומה כי הציבור איבד השנה את סבלנותו לתכנים אלימים, פיזיים ומילוליים. הדבר בא לידי ביטוי בזינוק חד בכל התלונות העוסקות בנושא זה. זינוק גדול, של פי 4, חל בתלונות נגד אמירות פוגעניות, מ-315 ב-2013 ל-1,301 ב-2014. זינוק זה נבע בין היתר מכ-500 תלונות שהוגשו בעקבות אמירה גזענית של אחד המשתתפים בתכנית "אימא מחליפה" כנגד עולה מחבר העמים.

במספר התלונות בנושא התנהגויות פוגעניות חל זינוק של פי 2, מ-611 ב-2013 ל-1,394 ב-2014 (עלייה של 128%). זינוק זה נבע בין היתר מכ-350 תלונות שהוגשו נגד התכנית "האח הגדול", בין היתר בעקבות התנהגות בוטה של חלק מהמשתתפים בתכנית.

רדיו: בשנת 2014 התהפכה המגמה של תלונות מאזינים על תכניות רדיו ובעיקר תכניות מלל. מספר התלונות על תכניות אלה זינק פי 2 ועמד על 433 תלונות. עיקר התלונות, 305 במספר, התקבלו על מה שמוגדר כאמירות פוגעניות של מגישי תכניות או מאזינים. הזינוק בתלונות נבע מאירועים נקודתיים ש"הקפיצו" את המאזינים, כדוגמת פרשת ספיר סבח שהתלוננה נגד התבטאות של המורה שלה. מגמה זו ניכרת היטב גם במספר התלונות על התנהגויות פוגעניות שזינק מ-3 ב-2013 ל-23 ב-2014.

שמירה על כבודן של אוכלוסיות מוחלשות

בשנת 2014 נמשכה מגמת העלייה בהיקף תלונות הצופים על אפליה תרבותית, גזענות ונושאי מיניות, מגדר וסקסיזם. מספר התלונות הנוגע לאפליה תרבותית וגזענות זינק מ-238 תלונות ב-2013 ל-1,606 תלונות ב-2014. עיקר הזינוק נבע מתכניות עתירות רייטינג כגון "אימא מחליפה" ו"האח הגדול", בהן נאמרו אמירות פוגעניות שעסקו באפליה תרבותית וגזענות. מספר התלונות בנושאי מיניות ומגדר עלה מ-353 תלונות בשנת 2013 ל-432 תלונות בשנת 2014. נתונים אלה מעידים על רגישותם של הצופים בכל הנוגע לאפליה תרבותית ולאוכלוסיות מוחלשות.

מגמות מהדורות חדשות

עלייה במספר התלונות בנושא תכנים חדשותיים.

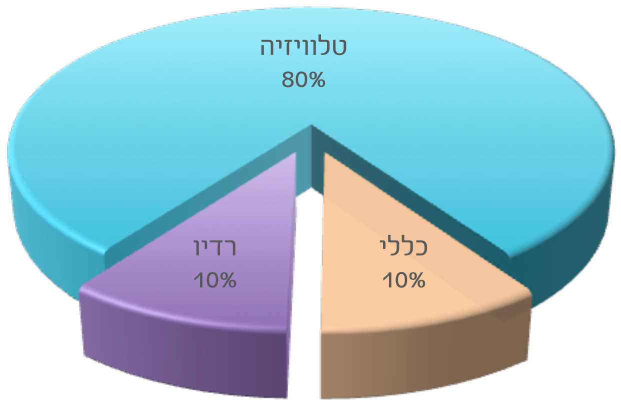
זינוק גדול חל בתלונות שהוגשו בשנת 2014 על מהדורות החדשות של שני הזכיינים. מספר התלונות כנגד חדשות 2 זינק פי 2 ועמד בשנת 2014 על 550 תלונות, לעומת 253 תלונות בשנת 2013. מספר התלונות נגד חדשות 10 זינק פי 4 ועמד על 415 תלונות בשנת 2014 לעומת 106 תלונות בשנת 2013. זינוק זה בהיקף התלונות כנגד מהדורות החדשות נובע מכ-800 תלונות שהתקבלו בעקבות סיקור פרשת חטיפת שלושת הנערים ובעקבות מבצע צוק איתן.

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

טבלה 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2013-2014

מדיה	2013	2014
טלוויזיה	2,546	3,978
כללי	583	503
רדיו	442	502
סה"כ	**3,571**	**4,983**

התפלגות לפי מדיה (באחוזים)



בשנת 2014 התקבלו **4,983** תלונות ציבור בנושאים שונים. 80% מהן עסקו בתכנים טלוויזיוניים (לעומת 71% בשנת 2013), 10% עסקו בתכנים רדיופוניים (לעומת 13% בשנת 2013) ו-10% עסקו בנושאים כלליים (לעומת 16% בשנת 2013). הפניות הכלליות עוסקות בדרך כלל בבקשות לקבלת מידע ואינן עוסקות בתכנים המשודרים בערוצים המפוקחים על ידי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו.

היקף הפניות הגדול ממצב את הנציבות כגוף העיקרי והמרכזי שבו רואים הצופים כתובת לפניותיהם, כגוף שיעניק להם הגנה וסעד מפני תכנים לא הולמים.

מכלל התלונות, 95% מהתלונות (4,244 תלונות) התקבלו בשנת 2014 באמצעות אתר הרשות השנייה ורק 5% (236 תלונות) התקבלו באמצעות דואר או פקס. מדובר בהמשך המגמה משנת 2013 של הגשת תלונות באופן "ירוק" וידידותי לסביבה שימוש מופחת בנייר, מגמה שהנציבות מעודדת.

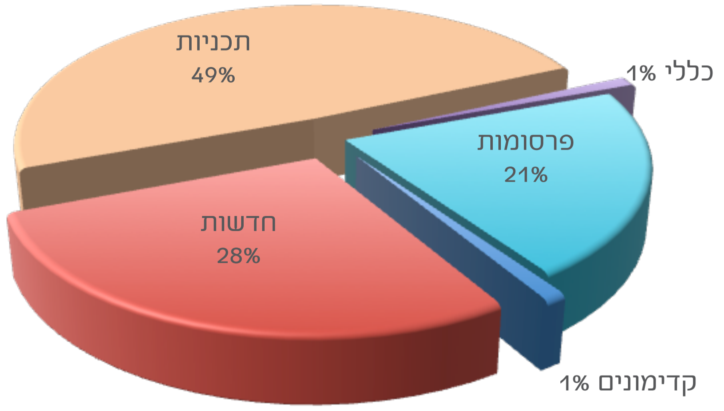
פתח דבר
ממצאים מרכזיים ומגמות
סיכום תלונות שהתקבלו
סיכום תלונות בנושא טלוויזיה
סיכום תלונות בנושא רדיו
טיפול נציבות הציבור בתלונות
דוגמאות לפניות בולטות
פרויקטים מיוחדים
דו"חות ייעודיים
תודות
נספחים ודרכי התקשרות
Public inquiries report 2014

בשנת 2014 התקבלו 3,978 תלונות ציבור על תכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה המפוקחים על ידי הרשות השנייה. מדובר בזינוק של 56% לעומת שנת 2013.

טבלה 2: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי נושאים בשנים 2013-2014

נושאים	2013	2014
תכניות	1,301	1,936
חדשות	323	1,105
פרסומות	721	837
כללי[1]	104	52
קדימונים	97	48
סה"כ	**2,546**	**3,978**

התפלגות לפי נושאים (באחוזים)

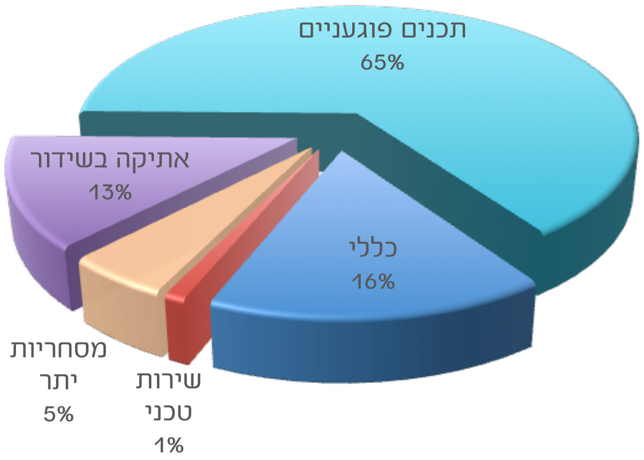


[1] קטגוריה זו נוגעת לנושאים שונים, בהם: בעיה בקליטת שידורים, בעיית כתוביות, שפה ודיבור לא ברור, וליום בפרסומות, חוסר איזון כללי, שידורים חוזרים ובירורים על תכניות.

טבלה 3: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי קטגוריות בשנים 2014-2013

קטגוריה	2013	2014
תכנים פוגעניים[2]	1,415	2,594
כללי[3]	166	633
אתיקה בשידור[4]	533	499
מסחריות יתר[5]	292	200
שירות טכני[6]	140	52
סה"כ	**2,546**	**3,978**

התפלגות לפי קטגוריה (באחוזים)



[2] **תכנים פוגעניים:** תלונות העוסקות בהתנהגות לא הולמת, בהתבטאויות פוגעניות, גזעניות, מבזות או סקסיסטיות, בפגיעה בילדים ובאוכלוסיות מוחלשות וכיו"ב.

[3] **כללי:** קטגוריה זו נוגעת לנושאים שונים, בהם: פניות שעסקו במבצע צוק איתן ושובו בנים, וכללו בין היתר עניינים של שידור תכניות כמו האח הגדול כרגיל, פגיעה במורל, ריבוי חדשות, נתינת במה לאויב, צנזורה ואזעקות מוקלטות.

[4] **אתיקה בשידור:** תלונות עוסקות בהטיות פוליטיות ובדיווחים לא מדויקים ולא מאוזנים.

[5] **מסחריות יתר:** תלונות העוסקות בתכנים שיווקיים ובריבוי פרסומות וחסויות.

[6] **שירות לצופה:** תלונות העוסקות בשינויים לא צפויים, כתוביות, קליטה ושמע.

טבלה 4: התפלגות תלונות בנושא טלוויזיה ע"פ 9 תת קטגוריות בשנים 2014-2013

קטגוריה	2013	2014
התנהגויות פוגעניות	611	1,394
אמירות פוגעניות	315	1,301
ילדים ונוער	482	927
מיניות	335	423
פגיעה באוכלוסיות מוחלשות	-	392
כללי + אחר	382	292
דיווח לקוי ומטעה	323	258
חוסר איזון פוליטי	58	203
אלימות פיזית	284	143
שפה ולשון	38	100
ריבוי פרסומות	79	86
חוסר איזון כללי	34	79
תוכן שיווקי	87	79
התנהגות מראיינים	37	72
הבעת דעה	32	67
איכות תכנים	88	66
אפליה	226	55
אוכל	11	40
כתוביות	36	34
שמע	43	22
בריאות	97	22
אי שידור	-	20
שירות לציבור	-	19
אי התאמה לזמני שידור	36	18
שליטת שידורים	24	14
תיאום פרסומות	6	11
קידום עצמי	-	7
שידורים חוזרים	-	7
סה"כ [7]	**3,665**	**6,154**

* הצבע האדום מדגיש עלייה גדולה

[7] 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.

ניתוח מגמות טלוויזיה:

כל תלונה שנייה שהתקבלה בשנת 2014 (48% מהתלונות) הייתה על תכניות ששודרו אצל אחד הזכיינים. כל תלונה רביעית שהתקבלה (28% מהתלונות) הייתה על תכנים חדשותיים ששודרו במהדורות החדשות של הזכיינים. כל תלונה חמישית שהתקבלה (21% מהתלונות) הייתה על פרסומת.

מכלל התלונות, 65% היו על תכנים פוגעניים ששודרו בערוצי הטלוויזיה. 16% מהתלונות הוגדרו כלליות ועסקו בתכנים ששודרו במהלך מבצע "צוק איתן", כגון אזעקות מוקלטות וריבוי חדשות במהלך המבצע. תלונות רבות אחרות היו על שידור תכנית "האח הגדול" במהלך מבצע "שובו אחים" ו"צוק איתן". 12% מהתלונות עסקו באתיקה בשידור.

ניתוח התלונות מבליט כמה קטגוריות בתפיסתם של הצופים את הטלוויזיה, בין היתר בעתות חירום:

1. שמירה על מרקם נקי:

גוברת הביקורת של ציבור הצופים על שידור תכנים פוגעניים ואלימים. בשנים האחרונות הנציבות מצביעה על מגמה זו, שהגיעה בשנת 2014 לשיא חדש. 65% מכלל התלונות על הטלוויזיה עסקו בתכנים פוגעניים, לעומת 56% בשנת 2013. דומה כי הציבור איבד השנה את סבלנותו לתכנים אלימים, פיזיים ומילוליים. הדבר בא לידי ביטוי בזינוק חד בכל התלונות העוסקות בנושא זה. זינוק גדול, של פי 4, חל בתלונות על אמירות פוגעניות, מ-315 ב-2013 ל-1,301 ב-2014. זינוק זה נבע, בין היתר, מכ-500 תלונות שהוגשו בעקבות אמירה גזענית של אחד המשתתפים כנגד עולה מחבר העמים באחד הפרקים של התכנית "אימא מחליפה".

במספר התלונות בנושא התנהגויות פוגעניות חל זינוק של פי 2, מ-611 ב-2013 ל-1,394 ב-2014. זינוק זה נבע בין היתר מכ-350 תלונות שהוגשו נגד התכנית "האח הגדול", בין היתר בעקבות התנהגות בוטה של חלק מהמשתתפים בתכנית.

2. הגנה על מעמדן של קבוצות מוחלשות באוכלוסייה:

גם בכל הנוגע לקבוצות מוחלשות דומה כי ציבור הצופים איבד את סבלנותו, ולפיכך ביקורתו על התכנים הנוגעים לקבוצות אלה גדלה מאוד.

כך למשל במספר התלונות העוסקות בילדים חל זינוק גדול של פי 2, מ-482 תלונות ב-2013 ל-927 תלונות ב-2014.

אחת הדוגמאות לרגישותו של קהל הצופים בתכנים המערבים ילדים באה לידי ביטוי בתכנית "צינור לילה", המשודרת בערוץ 10. בתכנית ששודרה במהלך חודש מרס נערך ריאיון עם ילדה נפגעת תקיפה מינית בת 7. אמה של הילדה לא נתנה לכך הרשאה ולא נכחה לידה בעת הריאיון, מצב שהעלה את חמתם של הצופים. לנציבות הגיעו בעקבות ריאיון זה 110 תלונות.

392 תלונות התקבלו על פגיעה באוכלוסיות מוחלשות, בין היתר בעקבות פרסומות שהציגו באופן פוגעני מוגבלים, נכים, קשישים ועולים. רבות מהתלונות עסקו בגזענות.

423 תלונות התקבלו בכל הנוגע לפגיעה בנשים, זאת לעומת 335 תלונות בשנת 2013. מדובר בתלונות העוסקות במיניות ובהן פרסומות סקסיסטיות המציגות נשים בצורה פוגענית. אחת הפרסומות הבולטות בעניין זה היא של חברת קסטרו בהשתתפותה של גל גדות, שעליה התקבלו בנציבות עשרות תלונות. הפונים מצאו כי הפרסומת ששודרה הייתה משפילה, מחפיצה ומבזה נשים. דוגמה נוספת היא פרסומת למותג HOODIES בהשתתפותה של בר רפאלי.

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

3. חוסר איזון פוליטי והבעת דעה:

בשנת 2014 חל זינוק גדול בתלונות שעסקו בחוסר איזון פוליטי ובהבעת דעה של מגישים. מספר התלונות על חוסר איזון פוליטי זינק כמעט פי 4, מ-58 ב-2013 ל-203 ב-2014. מספר התלונות שעסקו בהבעת דעה זינק פי 2, מ-32 ב-2013 ל-67 ב-2014.

היקף התלונות הנוגע למה שהוגדר כ"התנהגות מראיינים" זינק אף הוא פי 2, מ-37 תלונות ב-2013 ל-72 תלונות ב-2014.

זינוק בתלונות מסוג זה אופייני לתקופות של סיקור אירועים ביטחוניים ומערכות בחירות. בתקופות אלה סף הרגישות של הצופים בכל הנוגע לשידור ראיונות עם גורמים שונים ולהבעת דעה של עיתונאים ומגישי מהדורות, גבוה ביותר. הבעות דעה שנתפסות כ"נסבלות" במהלך שידורים בתקופת שגרה, נתפסות כבלתי נסבלות באירועים מיוחדים. כך גם קיום ראיונות עם אנשים המזוהים עם צד זה או אחר של המפה הפוליטית נתפס בעתות אלה כחוסר איזון.

4. הטעיה ודיווח לקוי:

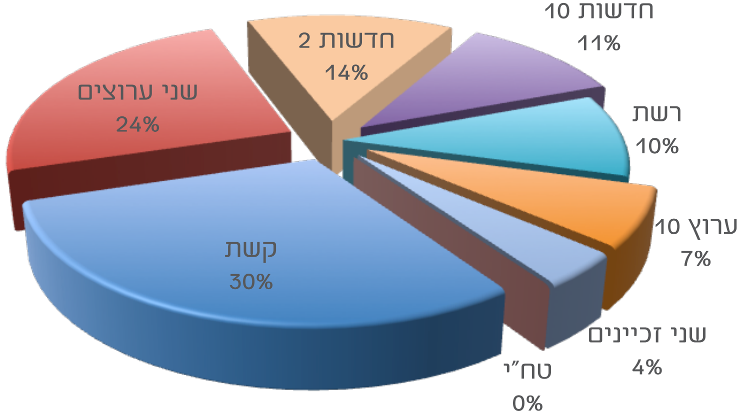
בשנת 2014 עמד מספר התלונות הנוגעות לדיווח לקוי והטעיה על 258 תלונות. נתון זה כולל תלונות שעסקו בהטעיה מסחרית בפרסומות ובתכניות ובדיווח לא מדויק בנושאים שונים, בעיקר צרכניים ומסחריים.

במגמה זו משולב גם מספר התלונות על תוכן שיווקי, שעמד בשנת 2014 על 79 תלונות, מעט פחות ממספר התלונות בשנת 2013, שעמד על 87 תלונות. נתון נוסף המשתלב במגמה זו הוא מספר התלונות בכל הנוגע לכתוביות. בשנת 2014 התקבלו 34 תלונות שעסקו בחוסר בכתוביות לטובת אוכלוסיית כבדי השמיעה או בכתוביות שגויות. מספר פניות גדול זה מעיד על החשיבות ההולכת וגוברת שרואים הצופים בקבלת דיווח מדויק, אמין ונטול תכנים שיווקיים מוסווים.

טבלה 5: פילוח תלונות טלוויזיה לפי הזכיינים המשדרים בשנים 2013-2014

קטגוריה	2013	2014
קשת	468	1,210
שני הערוצים	743	961
חדשות 2	253	550
חדשות 10	106	415
רשת	491	388
ערוץ 10	374	294
שני הזכיינים	109	152
טח"י	2	8
סה"כ	**2,546**	**3,978**

התפלגות לפי זכיין (באחוזים)



בין הזכיינים, קשת הובילה בשנת 2014 במספר תלונות הצופים. אחוז התלונות שהתקבלו נגד קשת עמד בשנת 2014 על 30% מכלל התלונות (לעומת 19% מכלל התלונות שהוגשו נגדה ב-2013). מספר התלונות שהוגשו נגדה זינק פי 2 וחצי ועמד על 1,210 תלונות בשנת 2014 לעומת 468 תלונות בשנת 2013. הסיבה לזינוק הגדול נבעה משידור תכניות עתירות רייטינג שהצופים מצאו בהם התנהגות אלימה. כ-500 תלונות התקבלו על פרק בתכנית "אימא מחליפה" וכ-35 תלונות הוגשו על תכנית המציאות "האח הגדול".

142 תלונות נוספות התקבלו בעניין התכנית "האח הגדול", שנגעו לשידור התכנית בערוץ 26 המפוקח על ידי מועצת הכבלים והלוויין. תלונות אלה הוגדרו "לא רלוונטיות" מאחר שהרשות השנייה אינה מפקחת על ערוץ זה. התלונות הועברו לטיפול הממונה על פניות הציבור במועצת הכבלים והלוויין. במקביל, ובמסגרת שיתוף הפעולה הפורה הקיים בין הנציבות לבין הממונה על פניות הציבור במועצת הכבלים והלוויין, קיים הנציב קשר רציף עם הממונה כדי ללמוד את עמדת המועצה בכל הנוגע לטיפול בתלונות אלה.

עלייה של 30% חלה בתלונות שהוגשו נגד שני הערוצים, 2 ו-10. מספר התלונות עמד בשנת 2014 על 961 תלונות, לעומת 743 תלונות בשנת 2013. מדובר בעיקר בתלונות שעסקו בתכנים או בפרסומות ששודרו אצל שני הזכיינים במקביל.
זינוק גדול חל בתלונות שהוגשו בשנת 2014 נגד מהדורות החדשות של שני הזכיינים. מספר התלונות על חדשות 2 זינק פי 2 ועמד בשנת 2014 על 550 תלונות, לעומת 253 תלונות בשנת 2013. מספר התלונות על חדשות 10 זינק פי 4 ועמד על 415 תלונות בשנת 2014, לעומת 106 תלונות בשנת 2013. כ-80 תלונות התקבלו בעקבות סיקור פרשת חטיפת ורצח שלושת הנערים ועל סיקור מבצע צוק איתן.
מנגד, בשנת 2014 חלה ירידה בהיקף התלונות שהוגשו נגד רשת (388 תלונות בשנת 2014 לעומת 491 תלונות בשנת 2013) ונגד ערוץ 10 (294 תלונות בשנת 2014 לעומת 374 תלונות בשנת 2013).

הירידה בהיקף התלונות נגד רשת נבעה בין היתר משידור תכנים "נקיים" יותר מאלימות והתנהגויות פוגעניות, כגון "המרוץ למיליון", "משחקי השף" ו"דה וויס".
הירידה בהיקף התלונות נגד ערוץ 10 נבעה בעיקר משידור תכנים רבים בשידור חוזר וממיעוט הפקות חדשות ועתירות רייטינג.

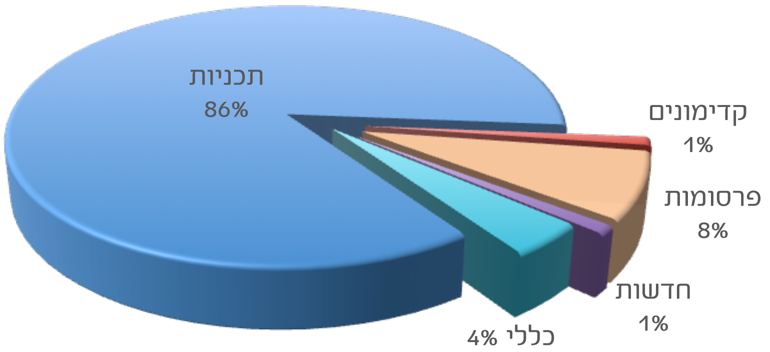
בשנת 2014 התקבלו בנציבות פניות הציבור של הרשות השנייה 502 תלונות על תחנות הרדיו האזוריות, זאת לעומת 442 תלונות שהתקבלו בשנת 2013. העלייה במספר התלונות מצביעה על חוסר שביעות רצון הולך וגובר של חלק מהמאזינים מהתכנים המשודרים בתחנות הרדיו האזוריות. עוד מצביעה העלייה על כך שיותר ויותר מאזינים סומכים על נציבות פניות הציבור כגורם שיטפל בפניותיהם וייתן להם מענה ראוי.

מהנתונים עולה כי במספר התלונות שהתקבלו על תכניות חל זינוק של פי 2, מ-207 תלונות בשנת 2013 ל-433 תלונות בשנת 2014. לעומת זאת, במספר התלונות שהתקבלו על פרסומות חלה ירידה של 80%, מ-198 תלונות על פרסומות בשנת 2013 ל-42 תלונות בלבד בשנת 2014.

טבלה 6: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי נושאים בשנים 2013-2014

קטגוריה	2013	2014
תכניות	207	433
פרסומות	198	42
כללי	26	20
חדשות	6	5
קדימונים	5	2
סה"כ	**442**	**502**

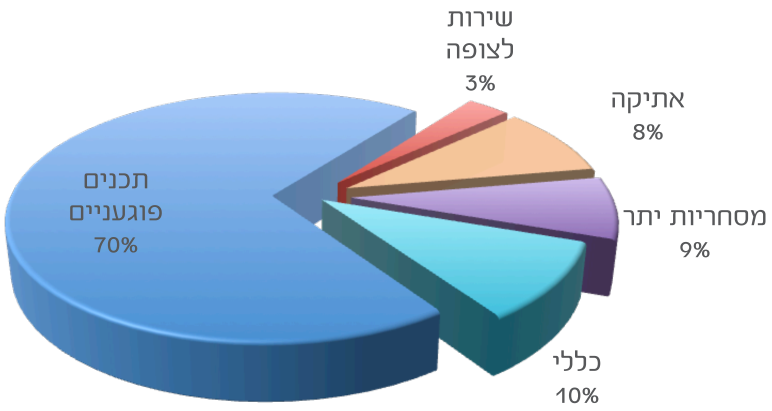
התפלגות לפי נושאים (באחוזים)



טבלה 7: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי קטגוריות בשנים 2013-2014

קטגוריה	2013	2014
תכנים פוגעניים	156	359
כללי	193	48
מסחריות יתר	36	43
אתיקה	34	41
שירות לצופה	23	11
סה"כ	**442**	**502**

התפלגות לפי קטגוריות (באחוזים)



טבלה 8: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי תת קטגוריות בשנים 2013-2014

קטגוריה	2013	2014
אמירות פוגעניות	114	305
כללי	198	31
תוכן שיווקי	19	28
התנהגויות פוגעניות	3	23
הטעיה	11	21
התנהגות מראיינים	36	17
חוסר איזון פוליטי	12	13
ילדים ונוער	8	12
קליטת שידורים	7	12
מיניות וסקסיזם	18	9
ריבוי פרסומות	3	8
איכות תכנים	1	4
שפה ולשון	3	4
דיווח לקוי	5	3
שירות לציבור	0	3
חוסר איזון כללי	5	2
פגיעה באוכלוסיות מיוחדות	0	2
שמע	3	2
אלכוהול	1	1
אפליה תרבותית	12	1
הבעת דעה	4	1
סה"כ	**463**	**502**

ניתוח מגמות רדיו:

בשנת 2014 התהפכה המגמה של תלונות מאזינים על תכניות רדיו ובעיקר תכניות מלל. מדובר בתכניות שכללו הבעת דעה של מגישים ושיח עם מאזינים. לתכניות אלה מגישים דעתניים, שתכניתם מכוונת לא פעם לספק גירוי חריף למאזינים, לא פעם באמצעות לשון בוטה. גישה זו יוצרת לעתים פרובוקציות החורגות מתקינות לשונית והמאזינים מגיבים בהתאם. בשנת 2014 זינק מספר התלונות על תכניות אלה פי 2 ועמד על 433 תלונות. 305 תלונות התקבלו על מה שמוגדר אמירות פוגעניות של מגישי תכניות או מאזינים. בין התלונות שהתקבלו היו כ-200 תלונות על אמירות פוגעניות נגד הנערה ספיר סבח בתכניתם של ש ודרוו.

פניות נוספות הופנו כלפי נתן זהבי, עו"ד יורם שפטל, רון קופמן ואסי עזר ודפנה לוסטיג. האמירות הפוגעניות כללו שפה בוטה, קללות, אלימות מילולית, אמירות גזעניות ועוד. מגמה זו הפוכה למגמה שהסתמנה בשנת 2013, שבה נרשמה ירידה בתלונות על תכנים פוגעניים לעומת שנת 2012. כאמור, הזינוק בתלונות נבע מאירועים נקודתיים ש"הקפיצו" את המאזינים כדוגמת פרשת ספיר סבח. מגמה זו ניכרת היטב גם במספר התלונות על התנהגויות פוגעניות, שזינק מ-3 ב-2013 ל-23 ב-2014. גם ב-2014 נמשך השיח הישיר בין הנציבות למנהלי תחנות הרדיו האזוריות, שכלל טיפול בתלונות, חילופי מידע והתייעצויות. לזכותם של מנהלי התחנות ייאמר כי הטיפול בתלונות שנמצאו מוצדקות היה מהיר.

בשנת 2014 חלה ירידה של 79% במספר התלונות כנגד פרסומות המשודרות בתחנות הרדיו האזוריות. מספר התלונות עמד על 42 בלבד, לעומת 198 תלונות בשנת 2013. גם במספר התלונות בסעיף המוגדר כללי חלה ירידה גדולה, מ-193 תלונות בשנת 2013 ל-48 תלונות בלבד בשנת 2014.

טבלה 9: פילוח תלונות לפי זכייני המשדרים בשנים 2014-2013

תחנה	2013	2014
רדיו ללא הפסקה	133	327
קול ברמה	47	36
תל אביב	21	23
קול חי	14	16
רדיוס	8	17
אקו 99	15	15
לב המדינה	5	13
גלי ישראל	4	10
חיפה	3	10
אזורי	174	13
ירושלים	4	6
א שמס	1	4
דרום	1	4
אמצע הדרך	0	3
צפון	8	2
קול רגע	3	2
קול הים	1	1
סה"כ	**442**	**502**

הזינוק המשמעותי ביותר, פי 3 במספר התלונות, היה כלפי "רדיו ללא הפסקה". הוא עמד על 327 תלונות ב-2014 לעומת 133 תלונות ב-2013. למעשה, כל תלונה שנייה שהתקבלה נגד תחנות הרדיו האזוריות הייתה על "רדיו ללא הפסקה".

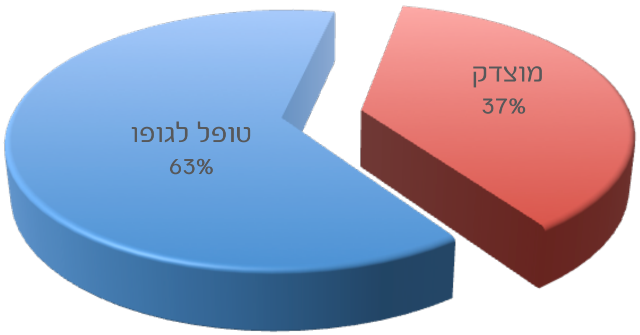
הזינוק הגדול נובע מכ-200 תלונות שהתקבלו בעניין ספיר סבח ומפניות רבות כנגד נתן זהבי (כ-40 פניות) ויורם שפטל (כ-20 פניות). עם זאת ולמען ההגינות, יש לזכור כי עיקר השידורים בתחנה זו הם שידורי מלל ותכניות להבעת דעות של מגישים בסגנון "Radio Talk", שגורר אחריו יותר תלונות מתחנות שבהן עיקר התוכן הוא מוזיקלי או רך יותר.

ירידה גדולה חלה במספר התלונות הנוגעות לכלל התחנות, מ-174 תלונות בשנת 2013 ל-13 בלבד בשנת 2014. הסיבה לכך היא שבשנת 2013 הגיעו לנציבות כ-160 פניות בעניין קמפיין "יום הדין", שהזכיינים סירבו לשדר. פניות אלה שויכו לכלל תחנות הרדיו האזוריות ומכאן הפער.

טבלה 10: התפלגות לפי הכרעה (טלוויזיה ורדיו), 2013-2014

פסיקות הנציב	2013	2014
טופל לגופו[8]	2,186	3,116
מוצדק[9]	721	1,856
לא מוצדק	81	11
סה"כ	**2,988**	**4,983**

התפלגות לפי הכרעה (באחוזים)



אחוז התלונות שלא נמצאו מוצדקות עומד על פחות מאחוז מסך כלל התלונות ולכן אינו בא לידי ביטוי בגרף זה. הנתון מופיע בטבלה.

כמעט כל תלונה שלישית שהוגשה בשנת 2014 לנציבות נמצאה מוצדקת, זאת לעומת כל תלונה רביעית שנמצאה מוצדקת בשנת 2013. 1,856 מהתלונות שהוגשו לנציבות בשנת 2014 נמצאו מוצדקות, לעומת 721 תלונות בשנת 2013. מדובר בזינוק של פי 3 בתלונות המוצדקות. הסיבה לזינוק בהיקף התלונות המוצדקות נובע מתכנים עתירי רייטינג שגררו תלונות רבות, שנמצאו בסופו של עניין מוצדקות. 480 תלונות התקבלו בעניין פרק בתכנית "אימא מחליפה", שבו אחד המשתתפים כינה משתתפת אחרת בכינויים בוטים וגזעניים. כל התלונות הללו נמצאו מוצדקות. עשרות תלונות אחרות שהוגשו בעניין "האח הגדול" על רקע של אלימות מילולית נמצאו מוצדקות אף הן. כמו כן, נמצאו מוצדקות תלונות רבות שהוגשו במהלך מבצע "צוק איתן" בעקבות השמעת אזעקות מוקלטות (יותר מ-100 פניות), ותלונות שהוגשו בעקבות אמירות בוטות נגד הנערה ספיר סבח בתחנת הרדיו האזוריות (כ-200 פניות). בסופה של שנת 2014 הגיעו כ-120 פניות על הפרסומת ל"שישי ישראלי".

העלייה במספר התלונות שנמצאו מוצדקות מצביעה על טיפול נחרץ יותר של הנציבות בכל הנוגע לתלונות שעסקו בתכנים פוגעניים, תוך גילוי של חוסר סובלנות לתכנים גזעניים, תכנים אלימים ותכנים שפגעו באוכלוסיות מוחלשות.

גם במספר התלונות שטיפול הנציבות בהן סווג כ"טופל לגופו" חלה עלייה והוא עמד על 3,116 תלונות ב-2014 לעומת 2,186 תלונות ב-2013. מניתוח הנתונים עולה כי בעוד שבשנת 2013 עמד אחוז ההכרעות שסווג כ"טופל לגופו" על 73% מכלל ההכרעות, בשנת 2014 הוא עמד על 62% בלבד.

ההכרעה המסווגת כ"טופל לגופו" היא ההכרעה הנפוצה ביותר של הנציבות. משמעות הליך זה היא כי בתיווך הנציבות הושגה הבנה בין המתלונן והזכיין ביחס ליישוב התלונה באמצעות הבהרת כוונות ולא בהכרעה חד צדדית. בחלק מהמקרים הושגה ההבנה באמצעות הליך גישור שביצעה הנציבות בין הצדדים.

[8] טופל לגופו - הושגה הבנה בין המתלונן והזכיין ביחס ליישוב הבעיות באמצעות הבהרת כוונות, ולאו דווקא בהכרעה חד צדדית.
[9] מוצדק - תלונות שהמציב או הזכיין מצא שהן צודקות.

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

במהלך שנת 2014 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.

פרסומת בעלת תכנים לא הולמים: חברת קסטרו, שני ערוצי הטלוויזיה, ינואר 2014

הפנייה:

בינואר 2014 הגיעו כמה פניות לנציבות על הפרסומת לחברת קסטרו, שהכילה תכנים שאינם הולמים לצפייה. בפרסומת נראית הדוגמנית גל גדות רוקדת בסגנון ה"טוורקינג" (Twerking) במכנסי ג'ינס של חברת "קסטרו", כשלצדה רוקדות דוגמניות נוספות.

לטענת הצופים, הריקוד בפרסומת, ששודרה במשך כל שעות היום, הוא בעל אופי ארוטי-מיני. עוד נטען, כי אין מקום לשדר פרסומת זו בשעה שבה צופים ילדים רבים וכי הפרסומת מתמקדת בתנועת נענועי האגן של הדוגמניות המחפיצה את גוף האישה.

הטיפול בפנייה:

בתגובה לפנייה זו, פתחה לשכת נציב פניות הציבור ברשות השנייה בבירור בנושא מול תחום טלוויזיה ברשות השנייה. כמו כן, נציב פניות הציבור צפה בפרסומת ומצא כי הצדק עם הפונים וכי הפרסומת אינה הולמת. הנציב סבר כי אף שמדובר בריקוד, הוא בעל אופי מיני ולכן אין מקום לשדר את הפרסומת בשעות הבוקר והצהריים, שבהן צופים ילדים רבים.

המלצת הנציב לזכייני המשדרים הייתה להגביל את שידור הפרסומת לשעות מאוחרות יותר.

ביטויים פוגעניים כלפי נערה בתיכון בתכנית הרדיו "שי ודרור", "רדיו ללא הפסקה", פברואר 2014

הפנייה:

בתלונות הצופים נגד תכנית הרדיו של השדרנים שי גולדשטיין ודרור רפאל נטען כי השניים התבטאו בצורה מבישה כנגד הנערה ספיר סבח, שהתלוננה על דבריו של המורה אדם ורטה כנגד חיילי צה"ל. במהלך השידור צחקו השניים, גיחכו על שמה של הנערה והשפילו אותה בשידור.

הטיפול בפנייה:

נציב פניות הציבור הקשיב לקטע המדובר ומצא את תלונותיהם של מאזיני התכנית מוצדקות. בשידור נשמעים השניים כשהם צוחקים על שמה של ספיר סבח, תוך שהם אומרים אותו בהטיות שונות ושמים אותו ללעג בצורה פוגענית ומעליבה. לטענת התחנה, השניים ביקשו להביע את עמדתם בדרך הומוריסטית המאפיינת אותם. הדברים נאמרו במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנה להם. הנציב קבע בהכרעתו כי חופש הביטוי אין פירושו החופש לבזות, להשפיל ולפגוע בשמו של אדם בצורה כה בוטה, כפי שנעשה במקרה זה.

בשל ריבוי התלונות, הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו פעלה נחרצות בנושא זה ובעקבות כך התנצלו השניים בשידור למחרת.

השף אסף גרניט נוהג באלימות ב"משחקי השף", "רשת", פברואר 2014

הפנייה:

בתכנית "משחקי השף" המשודרת אצל הזכיינית רשת נראה אחד השופטים, מר אסף גרניט, כשהוא מתנהג בצורה אלימה וחסרת רגישות לאור ההפסד שנחלו הוא וקבוצתו. בעקבות זאת הגיעו לנציבות פניות שעניינן היה בהתנהגותו האלימה והמטרידה וכי ראוי היה לא לשדר זאת, במיוחד מכיוון שגם ילדים צופים בתכנית זו.

הטיפול בפנייה:

הנציבות פנתה לזכיינית המשדרת וזו השיבה כי אחד הרעיונות המרכזיים בתכנית זו היא החשיפה האותנטית לעולמם הפנימי של השפים ושל המתמודדים בתכנית, ללא צנזור או עידון של תגובותיהם האנושיות. עוד הוסיפה הזכיינית כי אף שאיננה תומכת בביטויי אלימות, היא סומכת על תבונתם של הצופים להבחין כי מעשיו של השף גרניט הם ביטוי כנה וחשוף של רגשותיו ושל מידת מחויבותו להצלחתה של הקבוצה. לסיום טענה הזכיינית כי השפים בתכנית הם אמנים יוצרים הנותנים דרור לרגשותיהם ומכאן ייחודם. עם זאת, נציג פניות הציבור מצא כי אופן התנהגותו של השף אכן מעורר אי נוחות בהיותה סוג של אלימות שאין לה מקום. הערה זו הועברה לתשומת לבה של הזכיינית.

שידור ריאיון עם נפגעת תקיפה מינית בת שבע בתכנית "ציוני לילה", חדשות 10, מרס 2014

הפנייה:

בתלונות הצופים נגד התכנית "ציוני לילה" ששודרה בערוץ 10, קבלו הצופים כנגד ריאיון ששודר עם ילדה בת 7, שהותקפה מינית על ידי שישה נערים. במהלך הריאיון שאלה הכתבת את הילדה אם היא פוחדת לחזור לפנימייה ואף ביקשה לדעת מה עשו לה הנערים. בתלונות נטען כי הריאיון הושג במרמה, ללא ידיעתה של האם וללא הסכמתה. עוד נטען, כי לא היה מקום לשידורו של ריאיון עם קרבן עבירת מין כה צעירה, תוך ניצול מצוקת המשפחה והילדה.

הטיפול בפנייה:

הטיפול בפניות הועבר לתחום טלוויזיה ברשות השנייה. התחום בחן את התלונות וקבע כי הזכיינית ששידרה את הריאיון הפרה את כלל 13 לכללי האתיקה בשידור, האוסרים הקלטת דבריו של חולה או קרבן עבירת מין ללא הסכמתו של מי שאמור להעניק את ההסכמה על פי הוראות הדין. נוסף על כך, הזכיינית הפרה את סעיף 24 (א) (1) לכללי האתיקה בשידור, האוסר פרסום פרטים העלולים להביא לזיהויו של קטין שהיה בין היתר קרבן לעבירת מין. בעקבות זאת פתח תחום טלוויזיה בהליך של הפרה לכאורה מול הזכיין. במקביל הביע הזכיין כבר למחרת התנצלות בשידור על קיום הריאיון ונציגיו הביעו התנצלות בראיונות שהעניקו לאמצעי התקשורת.

הנציב יזם יצירת שיח בין איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות ונפגעי תקיפה מינית לבין מנהלי הזכיין, כדי למנוע מקרים דומים בעתיד וכן לחדד את הרגישות בכל הקשור לסיקור קרבנות עברות מין.

שימוש ב"אופנובנק", עבריין מורשע, כפרזנטור בפרסומת לביטוח של חברת אלבר, שני ערוצי הטלוויזיה, מרס 2014

הפנייה:

בתשדיר הפרסומת לחברת "אלבר" נראה רוני לייבוביץ', המוכר בכינויו "האופנובנק", כשהוא עומד מחוץ לבנק, לכאורה לאחר מעשה שוד שביצע. בשלב מסוים הוא נראה מכניס את הכסף ששדד לתא הקטנוע וברקע נראים שוטרים המוזעקים לבנק. לטענת המתלוננים, המסר הוא ששודד בנקים, הגם שהורשע וישב בכלא, מקבל פרס בצורת השתתפות בפרסומת שבה הוא משבח את מעשה הפשע שלו.

הטיפול בפנייה:

נציב פניות הציבור צפה בפרסומת ומצא כי הצדק עם הפונים. הנציב

קבע כי מהפרסומת עולה כי "החוטא יצא נשכר" והעבריין שהורשע בגין מעשי השוד, מרוויח ומתפרנס ממעשהו הנלוז. הנציב מצא כי התשדיר סר טעם ובאיזון שבין חופש הביטוי והיצירה לבין הפגיעה ברגשות הציבור, משקל הפגיעה בציבור גובר, לכן אין מקום לשידורה של פרסומת זו.
תחום טלוויזיה ברשות השנייה, שהתלונות הועברו אליו, בחן את הנושא וקבע כי הפרסומת במתכונתה הנוכחית מעודדת לעבריינות. בעקבות זאת, הורה להסיר לאלתר את הגרסה המלאה מלוח השידורים וזו הוסרה. במקביל, אושרה לשידור גרסה מקוצרת של הפרסומת, שהוסרו ממנה המאפיינים המזכירים את האופנובנק ואת מעשי השוד.

פרסומת בעלת תכנים לא הולמים: "הודיס", שני ערוצי הטלוויזיה, אפריל 2014

הפנייה:

בפרסומת נראית הדוגמנית בר רפאלי לאחר קיום יחסי מין עם בובה מ"רד בנד". הפרסומת רצופה אלמנטים מיניים וסקסיסטיים.

הטיפול בפנייה:

בעקבות התלונות הרבות צפה נציב פניות הציבור בפרסומת ומצא כי היא לא ראויה. מכניסתו לתפקיד, נציב פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו פועל נגד תכנים המחפיצים נשים ורואים בהן אובייקטים מיניים. פרסומת זו במתכונתה הנוכחית אינה ראויה ומוטב היה לו לא הייתה משודרת.
הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, המפקחת על התכנים המשודרים בערוצים המסחריים, בחנה את הפרסומת וקבעה כי במתכונתה הנוכחית תשודר לאחר השעה 22:00. במקביל אושרה לשידור גרסה מקוצרת של הפרסומת, לאחר שהוסרו ממנה מרבית התכנים הבוטים, ששודרה במהלך כל שעות היום.

תכנים פוגעניים בתכנית "אין כמו בארץ", "רשת", מאי 2014

הפנייה:

במהלך חודש מאי 2014 שודרה התכנית "אין כמו בארץ". באחד מהפרקים ביקרו המשתתפים בתכנית בבית אנה פרנק. במהלך הביקור ובהצגת התכנים המשודרים נעשה שימוש בהומור ובצחוק. הפונים טענו כי מדובר בניצול ציני וזול של נושא כאוב ורגיש ואין לכך מקום על מרקע הטלוויזיה.
עוד הלינו הפונים כי בפרק אחר נעשה שימוש בהומור פוגע ומשפיל כלפי הקהל המוסלמי וכי במהלך אחת התכניות נעשה עוול כלפי מדריכי הטיולים והוכפש שמם. מעבר לפגיעה בפרנסתם, זהו סילוף האמת.

הטיפול בפנייה:

בעקבות קבלת הפניות, פתחה לשכת נציב פניות הציבור בבירור מול הזכיינית "רשת" ותחום טלוויזיה ברשות השנייה. תחום טלוויזיה בדק את התלונות ומצא כי לא היה מקום לאמירות פוגעניות כמו אלה. הנציב פנה לזכיינית, העיר על כך ודרש שתקפיד להימנע בעתיד מאמירות מסוג זה.

"האח הגדול", "קשת", מאי-יוני 2014

הפנייה:
בחודש מאי 2014 עלתה לשידור העונה החמישית של תכנית המציאות "האח הגדול". במהלך החודשים מאי-יוני התקבלו תלונות רבות ומגוונות על התכנית. צופים רבים הלינו על המשתתפת אורטל בן דיין, שבמהלך התכנית נראתה כשהיא מתפשטת תוך כדי ויכוח עם משתתף אחר על התור למקלחת.

הטיפול בפנייה:
בעקבות התלונות הרבות צפה הנציב בקטע זה ומצא אותו רע וסר טעם. שידורו של הקטע היה מיותר, מזיק ומציצני. לטעמו, לא היה מקום לשדר את הקטע הזה, ודאי כשמדובר בתכנית שנערכה מראש. נציבות פניות הציבור ברשות השנייה פתחה בבירור ובמהלכו פנתה אל הזכיינית "קשת" ואל תחום טלוויזיה ברשות השנייה, האמון על הנושא. בתגובתה מסרה הזכיינית כי הפקת "האח הגדול" לא התעלמה מהמעשה והקפידה לטשטש את הצילום במהלך המשדר המרכזי בערוץ 2. תחום טלוויזיה ברשות השנייה, שבחן אף הוא את התלונות, מסר בתגובתו כי התכנית מסווגת לצפייה מגיל 8 ומעלה. משמעות הסיווג היא התרעה בפני הצופה כי התכנית עלולה להכיל עירום בהקשר מיני או פעילות מינית מרומזת. עוד נמסר כי טוב היה עושה הזכיין אילולא היה משדר קטע זה.

פרסומת לגביית מזונות, שני הערוצים, יוני 2014

הפנייה:
המדובר בתשדיר פרסומת של רשות האכיפה והגבייה, המציג שירות חדש של הרשות, המסייע לנשים שאינן מקבלות דמי מזונות מבני זוגן לגבות בעבורן את דמי המזונות. בתשדיר נראות אימהות המלוות את ילדיהן בחיי היום יום כאשר הן לבושות במדי צבא, נלחמות למען ילדיהן.

סמוך לאחר תחילת הקרנתו של התשדיר התקבלו בנציבות פניות הציבור ברשות השנייה תלונות רבות, בעיקר של אבות גרושים, שטענו כי התשדיר פוגעני כנגד אבות שמשלמים את דמי המזונות כחוק. היו שטענו כי הוא מסית את ילדים לאבות גרושים נגדם. אחרים טענו כי הצגת הנשים כלוחמות היחידות למען הילדים יוצרת עיוות גדול ומציגה את האבות כמי שלא דואגים לילדיהם. בין הפונים היו גם נשים שטענו כי הצגת הנשים כלוחמות במדים יוצרת שיח אלים בין נשים לגברים ומגבירה את המתח בין זוגות פרודים. פונים רבים דרשו להסיר את התשדיר ואחרים דרשו להקרינו בשעה מאוחרת שבה לא צופים ילדים.

הטיפול בפנייה:
בעקבות הפניות הרבות פתחה הנציבות בבירור. היא פנתה לתחום טלוויזיה ברשות השנייה ובאמצעותו למפרסם, רשות האכיפה והגבייה. בתגובתו מסר תחום טלוויזיה כי התשדיר מעביר מסר שיש כתובת לכל מי שאינו מקבל דמי מזונות מבן זוגו ויש מי שיסייע לו לקבל את דמי המזונות. כמו כן, בתשדיר מופיעה כתובית כי השירות מיועד לגברים ולנשים כאחד.
בתגובתה של רשות האכיפה והגבייה נמסר כי התשדיר לא נועד להסית נגד גברים, אלא להציג את המלחמה הכלכלית של נשים גרושות שאינן מקבלות דמי מזונות. בעקבות התלונות צפה הנציב בתשדיר ואף שוחח ארוכות עם חלק מהמתלוננים, בהם אבות גרושים לילדים, אימהות יחידניות, נציגי עמותות המלווים גברים הנדרשים לשלם דמי מזונות ונציגי עמותות המלווים נשים במאבקיהן לקבלת דמי מזונות.
הנציב שוחח עם נציגי רשות האכיפה והגבייה והציג בפניהם את העולה מהתלונות. הנציגים ביקשו להבהיר כי כל מטרתו של התשדיר הייתה להציג את התופעה ואת השירות החדש שניתן לנשים. כמו כן, הנציב ביקש כי ייקרו לתשומת לבם את התלונות וישקלו אם יש מקום להבהיר במסגרת התשדיר את הדברים כדי לא לפגוע בקבוצות אוכלוסייה אחרות.

התנהגות פוגענית של אסי עזר בתכנית הבוקר, רדיו תל אביב, יוני 2014

הפנייה:

במהלך תכנית של אסי עזר ודפנה לוסטיג, המשודרת בשעה 8:00 בבוקר ברדיו תל אביב, שוחחו השדרנים באופן גלוי ובוטה על מין. שיא של הדיון היה כשהמגיש השמיע הקלטה שביצע במכשיר הטלפון שלו ובה הוא השמיע את שכנתו מקיימת יחסי מין. לטענת הפונים אין להשמיע תכנים מסוג זה בכלל ובשעות הבוקר, שבהן ילדים חשופים לרדיו, בפרט.

הטיפול בפנייה:

בעקבות הפניות פתחה הנציבות בבירור, שבמהלכו פנתה לתחום רדיו, האמון בין היתר על תחנה זו. תחום התלונות רדיו בחן את התלונות, מצא אותן מוצדקות וקבע הפרה לכאורה לתחנה, שמשמעותה סנקציה כספית או אחרת. הזכיין מסר מצדו כי מדובר בתכנית הומור שמשודרת בשעות שבהן ילדים שוהים במוסדות הלימוד השונים. עם זאת, הוא הוסיף כי הוא שוחח עם השדרנים והסב את תשומת לבם לעניין.

נציב פניות הציבור האזין לקטע הרלוונטי ומצא את התלונות מוצדקות. נכון הוא כי התחנה פועלת במסגרת חופש הביטוי וכי המדובר בהומור וסאטירה, אך עם זאת, השמעת קלטת זו אינה בגדר הומור אלא מעשה משפיל, מבזה ופוגעני כלפי המאזינים וכלפי השכנה ללא שהוקלטה בלא ידיעתה. השמעתה של הקלטת בשעה זו ובכלל אינה מוצדקת משום סיבה שהיא.

פרסומת לחברת "אשלי מדיסון", שני ערוצי הטלוויזיה, יוני 2014

הפנייה:

במהלך חודש יוני 2014 שודרה פרסומת לחברת "אשלי מדיסון", שעניינה עידוד זוגות לבגוד האחד באחר באמצעות אתר האינטרנט של החברה. בעקבות שידורה של הפרסומת הגיעו לנציבות עשרות פניות שיצאו כנגד המסר שהיא מעבירה ודרשו להסירה מן המרקע.

הטיפול בפנייה:

נציב פניות הציבור מצא את הפניות מוצדקות ובעקבות זאת פתחה הנציבות בבירור, שבמהלכו פנתה לתחום טלוויזיה ברשות השנייה האמון על הנושא. תחום טלוויזיה בחן את התלונות וקבע כי התשדיר אינו עומד בכללי האתיקה, מאחר שמדובר בנושא שנוי במחלוקת. בעקבות זאת בחר המפרסם להסיר את התשדיר. במענה לפונים כתב הנציב כי גם לטלוויזיה מסחרית ראוי שיהיו גבולות ופרסומת שמעודדת בצורה כה בוטה פגיעה בתא המשפחתי אינה מוסרית ואינה ראויה. עצם שידורה בשעת לילה מאוחרת לא מקנה לה הצדקה.

נתינת במה לניצב ניסו שחם כפרשן, חדשות 2, יולי 2014

הפנייה:

במהלך סיקור מבצע "שובו בנים" הוזמן מר ניסו שחם, ניצב בדימוס ומפקד מחוז ירושלים לשעבר, כפרשן, זאת אף שנחקר באותה עת בביצוע עברות מין בשוטרות שהיו כפופות לו. אחת הפניות שהגיעה לנציבות הייתה של שוטרת שהוטרדה מינית על ידי שחם והזדעזעה לראות אותו משמש כמומחה. לדבריה, אין זה ראוי שאדם זה, שהודח במעשיו ויש נגדו כתב אישום, ישמש כפרשן.

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 שהתקבלו בעניין זה פנה נציב הפניות לזכיינית המשדרת, שמסרה בתגובה כי כל עוד לא הורשע, עומדת לו זכות החפות. בשיחה שנערכה עם הזכיין נמסר כי השיקולים להזמנתו של מר שחם היו מקצועיים וזאת מתוקף מומחיותו ותוך הפעלת שיקול דעת של עורכי המהדורה. ככלל, נציבות פניות הציבור אינה מתערבת בשיקול דעתם המקצועי של הזכיינים, המוקנה להם במסגרת חופש הביטוי, וזאת למעט מקרים קיצוניים של ביזוי או השפלה. עם זאת, נציב פניות הציבור ראה לנכון לסווג מקרה זה כשונה בשל שאלות אתיות שאינן פשוטות כמו, האם יש להזמין אדם החשוד בפלילים כמומחה? האם אכן חזקת חפותו עומדת לו כל עוד לא הורשע? ואם נשא את עונשו, האם יש לתת לו במה לאחר ששילם את חובו לחברה?

בסוגיה מורכבת זו סבר הנציב כי על הזכיינית לתת את הדעת במישור הציבורי, כלומר, עליה להביא בחשבון את רגשות הצופים ואת רגישות העניין ולהפעיל שיקול דעת קפדני יותר כאשר היא משלבת אנשים הנמצאים תחת חקירה בתכניות, כמו במקרה זה. ההערה הועברה לזכיינית המשדרת.

הבעת דעה אישית של אושרת קוטלר בעניין ההתנחלויות, חדשות 10, יולי 2014

הפנייה:

במהלך מבצע "צוק איתן" הגיעו עשרות פניות שעסקו בהתבטאויות פוגעניות ומגמתיות מצדם של עיתונאים וכתבים שונים. בפנייה זו נטען כי במהלך המהדורה המרכזית של חדשות 10 הביעה המגישה, אושרת קוטלר, את דעתה בעניין ההתנחלויות ואין לתת לכך מקום או לגבות אותה.

הטיפול בפנייה:

נציבות פניות הציבור העבירה את הפניות לתגובת הזכיינית המשדרת. זו מסרה בתגובה כי מדובר במגישה ותיקה ומנוסה וכי במסגרת שידורי "צוק איתן" ניתנה במה גדולה יותר למגישים לחוות את דעתם על אירועי היום במהלכם של הפאנלים השונים. עוד ביקשה הזכיינית לציין כי גב' קוטלר לא הביעה את עמדתה האישית אלא העלתה שאלות מהותיות הרלוונטיות לדיון, שעסק בנסיבות המדיניות שיכלו להשפיע על מבצע זה.

אזעקות מוקלטות בזמן "צוק איתן", כלל הזכיינים, יולי-אוגוסט 2014

הפנייה:

בקיץ 2014, במהלך מבצע "צוק איתן" סיקרו הזכיינים את ירי הטילים ועסקו במאורעות שהתרחשו לאורך המבצע. לא פעם, לוו עדכוני החדשות והתכניות המשודרות בהשמעתן של אזעקות מוקלטות. בעקבות זאת הגיעו עשרות פניות לנציבות, שעיקר עניינן היה כי השמעת האזעקות המוקלטות יוצרת פחד מיותר בקרב האוכלוסייה, בלבול ובהלה, ולפיכך מהווה סיכון לביטחונם של אזרחי ישראל.

הטיפול בפנייה:

בעקבות התלונות הרבות שהגיעו לנציבות פנה נציב פניות הציבור ישירות למנהלי חברות החדשות של הזכייניות המשדרות והפנה את תשומת לבן לבהלה שמעוררות האזעקות המוקלטות בקרב האוכלוסייה. המנהלים אמרו בתגובה כי האזעקות המוקלטות הן חלק מהדיווח השוטף על הנעשה ולכן לא ניתן להסירן מהכתבות. עם זאת, מסרו המנהלים כי הם מודעים לרגישות הגדולה ובעקבות זאת הנחו את עורכי המהדורות לצמצם עד כמה שאפשר את הקטעים המלווים באזעקות מוקלטות.

תכנים פוגעניים בתכנית "אימא מחליפה", "קשת", ספטמבר 2014

הפנייה:

בספטמבר 2014 שודרה התכנית "אימא מחליפה". באחד הפרקים, בעיצומו של ויכוח בין שני משתתפים, כינה אחד מהם את המשתתפת השנייה "רוסייה מסריחה". כינוי זה והתבטאויות פוגעניות נוספות גררו 480 תלונות שהוגשו לנציבות פניות הציבור. בתלונות הרבות, שניכר כי נכתבו מדם לבם של הפונים, נטען כי לא היה מקום לאמירות גזעניות ופוגעניות אלה וכי על הזכיינית היה להסיר תוכן זה מראש ולא לשדרו.

הטיפול בפנייה:

הנציב צפה בפרק המדובר ומצא את התלונות מוצדקות. הוא קבע כי התוכן ששודר היה מזעזע וכי אינו ראוי לשידור. הנציב ביקש את עמדתה של הזכיינית וזו מסרה כי התכנית "אימא מחליפה" מייצרת מפגש בין משפחות מרקע שונה שבוחרות להביא את הווייתן האותנטית למסך. במקרה זה, טענה הזכיינית, השוני בין המשפחות היה מובהק עד שהמפגש נעשה טעון במיוחד. עוד נטען כי לא הייתה כוונה לפגוע בצופים. הנציב העביר את הטיפול בנושא לתחום טלוויזיה ברשות השנייה, בצירוף המלצה לנקוט צעדים כנגד הזכיינית על שידור תוכן לא ראוי זה.

תחום טלוויזיה בחן את התכנית ביחד עם גורמים מקצועיים נוספים ברשות, בהם המחלקה המשפטית. הבדיקה העלתה כי בתכנית נחצה גבול הסבלנות והסובלנות. לאורך התכנית הייתה תחושה של השפלה, אלימות והתנהלות פוגענית, בפרט מצד אחת המשפחות. אלימות זו לוותה בקללות בעלות אופי גזעני.

בעקבות זאת מצא תחום טלוויזיה כי הזכיינית הפרה כמה כללים בכללי הרשות השנייה, העוסקים בפגיעה בטעם הטוב, בכבודו של האדם וברגשות הציבור. בשל חומרת הדברים הוא פתח בהליך של הפרה לכאורה, שמשמעותו שהזכיינית עשויה לספוג עיצום כספי בנטילת דקות פרסום, בגין שידור תכנים אלה.

כתבה של אילן לוקאץ' על בני שמואלי, חדשות 2, ספטמבר 2014

הפנייה:

בתאריך 27/09/2014 שודרה כתבה של אילו לוקאץ' שעסקה בבני שמואלי, שהואשם באונס בתו על סמך חלום שחלמה. הכתבה העלתה צדדים שונים של סיפורו של מר שמואלי, תוך מתן במה לצד שלו ושל משפחתו בסיפור. הפניות הרבות שהגיעו לנציבות טענו כי הכתבה פוגענית, מגמתית ויוצרת תחושות של אמפתיה כלפי הנאשם. עוד הלינו הפונים כי פרסומה של כתבה זו חידדה את כאבה של הנפגעת ושל נפגעות ונפגעים אחרים שחוו סיפורים דומים, ולפיכך אין לאפשר לכתבות מסוג זה להתפרסם.

הטיפול בפנייה:

בעקבות הפניות הרבות צפה נציב פניות הציבור בכתבה המדוברת, שלמעשה מסקרת עורכי דין מטעם הסנגוריה הציבורית מלווים נאשמים בבתי המשפט. הכתבה אמנם נתנה במה לכלל המעורבים ובכך הייתה מאוזנת, אולם השאלה אינה האיזון בכתבה אלא העובדה שניתנת לאנס מורשע במה מרכזית להביע את עמדתו. נשאלת השאלה, האם יש לתת מקום למתן במה כזו? בתגובתו מסר הזכיין כי הכתבה הייתה מאוזנת, שהיא ביקשה ליצור שיח ציבורי סביב הנושא וכך למעשה קרה. עוד הוסיפה הזכיינית כי הכתבה תיעדה את עבודתה של הסנגוריה הציבורית.

הנציב מצא כי הכתבה מעוררת אי נוחות קשה. הכתבה לוותה בהתבטאויות של עורכי הדין שצידדו באופן מלא בחפותו וגם הכתב הביע חמלה מסוימת. נשאלת השאלה, האם היה זה ראוי?

הנציב ציין כי לא ניתן משקל לעובדה כי הרשעתו של האנס לא התבססה רק על חלום או זיכרון מודחק של הבת, אלא על שורה של ראיות נסיבתיות שונות שמהן עלה כי האב אשם. למרות אי הנוחות,

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

מצא הנציב כי ראוי היה להביא את סיפורו של האנס שהורשע, גם אם נכון היה להמעיט בהיקף החשיפה ובמידת החמלה כלפי שעלתה מהכתבה. בסופו של דבר, הואשם האב בבית המשפט בשתי ערכאות. נוסף על כך, הנציב סבר כי ישנה חשיבות נוספת בכך שניתנת במה למאבקה האמיץ של הבת, דבר שעשוי לסייע לקרבנות נוספים ולעודד אותם להתלונן כנגד מי שפגע בהם. כלל הערות אלה והערותיהם של הפונים השונים הועברו לתשומת לבו של הזכיין המשדר.

התבטאויות לא הולמות בתכנית "שישי הבוקר", ישראל 10, דצמבר 2014

הפנייה:

תלונות רבות הגיעו על התבטאויותיה של המגישה אמילי עמרוסי ביום 05/12/2014 בתכנית "שישי בבוקר", המשודרת אצל הזכיינית "ישראל 10". במהלך ריאיון עם טל קלאי אמרה המגישה כי היא מבועתת מהעובדה שהמרואיין מופיע כדראג קווין בהצגת ילדים וכי היא לא תיקח את ילדיה למופע זה, כדי לא להסביר לילדים בני חמש סוגיות בזהות מינית. בהמשך היא שבה והביעה את עמדתה נגד הופעת דראג קווין בפני ילדים. בתלונות נטען כי דבריה של המגישה כלפי הקהילה הגאה בישראל היו פוגעניים ואין זה ראוי לשדר אמירות מסוג זה ולתת להן לגיטימציה.

הטיפול בפנייה:

בעקבות התלונות פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בבירור, שבמהלכו צפה הנציב בקטע המדובר. הנציב מצא כי זכותה המלאה של המגישה להביע את עמדתה האישית ביחס לקבוצת אוכלוסייה זו או אחרת, במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנים לה. מנגד סבר הנציב כי השימוש במילה "מבועתת" היה לא ראוי ופוגעני כלפי המרואיין וכלפי קבוצת האוכלוסייה שהוא מייצג.

לבקשת הנציב, הבהירה המגישה עמרוסי את עמדתה והביעה התנצלות על הדרך שבה נאמרו הדברים. נוסף על כך, עמרוסי הביעה את התנצלותה בפני טל קלאי באופן אישי. במקביל, היא הביעה התנצלות ברשתות החברתיות, בדף הפייסבוק שלה ובכמה תכניות טלוויזיה שבהן רואיינה על הפרשה, בהן "שש עם עודד בן עמי", "ערב טוב עם גיא פינס" ו"צינור לילה".

קמפיין "שישי ישראלי", שני הערוצים, דצמבר 2014

הפנייה:

במהלך חודש דצמבר התקבלו תלונות רבות על התשדיר "שישי ישראלי". בתשדיר הוצגו משפחות ישראליות ואופן התנהלותן בליל שבת. המשפחות החילוניות מוצגות כמי שילדיהן אוכלים דגני בוקר עם חלב, משחקים בטלפונים הסלולריים ורבים ביניהן. לעומתם, האלטרנטיבה שהציגו יוזמי התשדיר הייתה של שישי ישראלי, המוצג באמצעות משפחה המסבה בבגדים יפים סביב שולחן השבת כשאבי המשפחה עורך קידוש. האווירה רכה ועדינה, בניגוד לאווירה העולה מהצגת המשפחות האחרות.

בתלונות הרבות נטען כי התשדיר מציג את האוכלוסייה החילונית כריקנית, חסרת ערכים ומזניחה את ילדיה. אחרים טענו בתלונותיהם כי התשדיר יוצר תחושה של כפייה דתית ולפי החלופה הראויה היא קידוש ושמירת השבת. רבים מהמתלוננים טענו כי התשדיר מבזה, משפיל ופוגעני.

הטיפול בפנייה:

בעקבות התלונות הרבות פתחה לשכת נציב פניות הציבור ברשות השנייה בבירור, שבמהלכו צפה הנציב בתשדיר ומצא את התלונות מוצדקות. הצפייה בתשדיר מעוררת אי נוחות גדולה.

בעקבות התלונות הרבות החליטו הגורמים המקצועיים ברשות השנייה לבחון שוב את התשדיר וקבעו כי היה ויוחלט לשדרו שוב, ייעשה הדבר כפוף לאישור לאחר בחינה מחדש.

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"ח ייעודיים
תודות
נספחים ודרכי התקשרות
Public inquiries report 2014

נוסף על מתן מענה לאלפי הפונים, יזמה נציבות פניות הציבור, זו השנה השלישית ברציפות, שורה של מיזמים חברתיים וחינוכיים, שמטרתם הנגשתה של הנציבות לכלל האוכלוסייה, תוך מתן מענה הולם וראוי לפונים שתלונותיהם נמצאות מוצדקות.

גישור:

בשנת 2014 נמשכו הליכי הגישור שיזמה הנציבות בין פונים לבין זכיינים. הגישור 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 2014 התקיימו למעלה מ-10 הליכי גישור, שהסתיימו לשביעות רצון שני הצדדים.

הרצאות בבתי ספר ובמוסדות חינוך:

נציבות פניות הציבור רואה בילדים ובבני הנוער קהל צופים חשוב ומרכזי. בשנת 2014 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 דורית באלין. בהזדמנות זו מבקשת הנציבות להודות לה על שיתוף הפעולה. במהלך שנת 2014 הרצה הנציב ביותר מ-30 מוסדות חינוך ברחבי הארץ, מקיבוץ דפנה בצפון ועד קריית גת בדרום, 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.

פרויקט נאמני פניות ציבור:

כחלק משיתוף הפעולה עם מערכת החינוך, ובתיאום עם בתי הספר השונים, הנציבות החלה ביצירת קשר ישיר עם תלמידים בבתי ספר שונים ברחבי הארץ שנחשפו לעבודת הנציבות. תלמידים אלה התנדבו לשמש כנאמני פניות ציבור של הנציבות ואף עברו תהליך הכשרה קצר שבסופו קיבלו תעודת נאמן פניות ציבור מטעם הנציבות. תפקידם הוא לשמש כזרוע הארוכה של הנציבות במקום לימודיהם ובסביבה שבהם 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. נוסף על כך, הנאמן אמור להציג לנציבות מגמות שהוא מזהה בשידורים (סדרת תכניות פוגענית, פרסומות בוטות וכדומה). בשנה הקרובה תרחיב הנציבות את מעגל נאמני פניות הציבור.

שילוב סטודנטים מתמחים בנציבות פניות הציבור:

זו השנה השלישית שנציבות פניות הציבור משלבת סטודנטים ממסגרות שונות כמתמחים. בשנת 2014 שולבו שתי סטודנטיות מתמחות 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. שנית, הסטודנטים נחשפים במהלך ההתמחות אל עבודת הנציבות ואל עולם 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 שבהם הם משתתפים. בהזדמנות זו הנציבות מבקשת להודות לקרן "אייסף" ולמחלקה ללימודי תקשורת באוניברסיטה העברית בירושלים על שיתוף הפעולה במיזם זה.

קמפיין הנציב:

במסגרת הניסיון להרחיב את מעגל פניות הצופים לנציבות ולהנגיש אותה לכלל האוכלוסייה, יזמה הנציבות, בשיתוף הרשות השנייה, קמפיין שבמהלכו שודר תשדיר בערוצים 2 ו-10 ובתחנות הרדיו האזוריות. התשדיר כלל מידע של האפשרויות והדרכים שבהן אפשר להגיש תלונות לנציבות על התכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה והרדיו המפוקחים על ידי הרשות השנייה.

בחירות 2015:

סמוך לסיומה של שנת 2014 הוכרז על הקדמתן של הבחירות לכנסת ה-20. החלו להתקבל עשרות תלונות הנוגעות לסיקור מערכת הבחירות, ומטבע הדברים היא סוקרה בהרחבה. הנציבות נערכה מבעוד מועד ועל פי נוהל עבודה מיוחד שפיתחה לטיפול מהיר בתלונות. כחלק מההיערכות, הורחב שיתוף הפעולה בין הנציבות לבין הנהלת הרשות והמחלקה המשפטית, מתוך רצון להעניק מענה מהיר ויעיל לפניות הציבור בנושא הבחירות. סמוך לאחר תחילת מערכת הבחירות, שיגר הנציב מכתב למנהלי חברות החדשות שבו קרא להם לאפשר מתן ביטוי הוגן והולם לכלל המפלגות המשתתפות במערכת הבחירות. במהלך החודש האחרון של שנת 2014 התקבלו כ-50 תלונות על התכנים ששודרו ונוגעים למערכת הבחירות. רובן עסקו בחוסר איזון והבעת דעה של מראיינים מרואיינים שלא אוזנה לטעת המתלוננים בדעה נוגדת. עיקר התלונות הו כנגד מהדורות החדשות ותכניות האקטואליה, שבהן התרכז מטבע הדברים הסיקור העיקרי של מערכת הבחירות (הרחבה על הפניות במערכת הבחירות והטיפול בהן בדוח השנתי הבא).

שיתוף פעולה בין לאומי עם נציבי פניות ציבור ברחבי העולם:

ביוזמתו של הנציב, הנציבות התקבלה בשנת 2013 כחברה בארגון נציבי פניות הציבור לתקשורת הבינלאומי ONO (Organization of News Ombudsmen). בארגון זה חברים יותר מ-100 נציבי 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, זאת כדי להעניק שירות טוב ומקצועי יותר לפונים. בחודש אפריל 2014 השתתף הנציב בפעם הראשונה בכנס הבין לאומי השנתי של הארגון שהתקיים בהמבורג שבגרמניה. 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. הנציב הציג את עבודתה של נציבות פניות הציבור של הרשות השנייה ואת המציאות התקשורתית בישראל והדבר עורר סקרנות גדולה בקרב המשתתפים האחרים. הנציב יזם פאנל לדיון על תקשורת וטרור שהתקיים בכנס שנערך בשנת 2015 (על כך בדוח השנתי הבא).

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

נציבות פניות הציבור מאמינה בנראות ובשקיפות מלאה, ובמסגרתה היא נותנת לציבור, שהיא שליחתו, דין וחשבון רציף ושוטף על עבודת הנציבות. דין וחשבון זה בא לידי ביטוי בין היתר בשורה של דוחות ייעודיים שהנציבות מפרסמת. דוחות אלה מתפרסמים בעקבות אירועים מיוחדים, בהם אירועים ביטחוניים ובחירות. מטרתם להעניק כלי עבודה נוסף לזכיינים, המצביע על הלכי הרוח של הצופים. נוסף על כך, הם מעניקים לצופים מידע נוסף על עבודת הנציבות למענם. בשנת 2014 אירעו שני אירועים ביטחוניים משמעותיים שזכו לסיקור תקשורתי נרחב לאורך ימים ארוכים. המדובר במבצע "שובו בנים" בחודש יוני ובמבצע "צוק איתן" שהחל ב-08/07/2014 והסתיים בהפסקת אש ב-26/08/2014. במהלך אירועים אלה התקבלו בנציבות כ-800 תלונות שנגעו לסיקורם. בעקבות האירועים פרסמה הנציבות דוחות ייעודיים, שתמציתם מובאת כאן:

מבצע "שובו בנים":

בליל 12 ביוני 2014 נחטפו הנערים גיל-עד שער, נפתלי פרנקל ואיל יפרח. יממה לאחר מכן החלו אמצעי התקשורת בסיקור נרחב של פרשת החטיפה, מחדל המשטרה, הסריקות והמעצרים, גילוי הגופות, ההלוויות והאירועים שנלוו אליהם. בסך הכול סוקרה הפרשה בהרחבה במשך כ-20 יום.

במשך כל ימי הסיקור הגיעו אל נציבות פניות הציבור ברשות השנייה כ-70 תלונות נגד הזכייניות השונות המפוקחות על ידי הרשות השנייה.

כל תלונה שנייה (34 תלונות) עסקה בסיקור החדשותי של הפרשה ב"חדשות 2". התלונות היו על חוסר איזון, שילוב של חשודים ונאשמים בעברות כמומחים וכפרשנים, פרסום הקלטת שיחת הטלפון למשטרה ועוד.

כל תלונה שלישית (23 תלונות) עסקה בשידור התכנית "האח הגדול" בליל 14 ביוני, יומיים לאחר החטיפה. מרבית המתלוננים זעמו על שידורה של התכנית בעוד שפרשת החטיפה הייתה בשיאה ורבים מהאזרחים היו במתח רב והיו צמאים למידע חדש על הפרשה. מתלוננים רבים טענו כי הציבור הדתי, שלא הקשיב מטבע הדברים במהלך השבת לחדשות, נפגע יותר מהאחרים, מאחר שהשבת יצאה מאוחר. כך יצא שהם הספיקו להאזין רק חצי שעה לעדכונים בנושא ומיד לאחר מכן שודרה תכנית "האח הגדול".

כל תלונה חמישית (14 תלונות) עסקה במגישי מהדורות החדשות ובכתבי השטח.

6 תלונות עסקו בשידור הקלטת המצמררת של החטיפה, שבה נשמע הנער גיל-עד שער מדווח למשטרה על חטיפתו ובהמשך נשמע צרור היריות הקטלני. המתלוננים טענו כי שידור הקלטת פוגע במשפחות ובכבוד הנערים ולא היה מקום לשדרה. אחרים טענו כי השידור החוזר של הקלטת שוב ושוב היה מיותר וצופים נוספים טענו כי שידור הקלטת יעורר פחד וחרדות בקרב ילדים.

5 תלונות היו כנגד שידור ריאיון עם ח"כ חנין זועבי בתכנית "פגוש את עיתונות". ח"כ זועבי הביעה עמדה שלפיה חטיפת הנערים לא הייתה אירוע טרור וקוממה עליה ציבור גדול. המתלוננים סברו כי אין מקום לתת לה במה.

4 תלונות עסקו בשילובם של מומחים בתכניות למרות עברם.

תלונות אחרות עסקו במערכון של שי ודרור בתכניתם ב"רדיו ללא הפסקה", שבמהלכו צחקו על מוקד 100 של המשטרה שקיבל את שיחת החטיפה.

היו פונים שדרשו לעדכן את משתתפי התכנית "האח הגדול" באירועים הקשים האחרונים.

מתלונן אחד זעם על כך שאחת הזכייניות הפסיקה את שידורי משחק הכדורגל במסגרת המונדיאל כדי לדווח על החדשות האחרונות בפרשת החטיפות.

הטיפול בתלונות:

מטיפול הנציבות בתלונות עולה כי כל תלונה שלישית (21 תלונות) נמצאה מוצדקת. המדובר בתלונות נגד שידורה של התכנית "האח הגדול", שאותן מצאה הנציבות מוצדקות. 41 תלונות אחרות הוגדרו כ"טופלו לגופן", משמע - הצופה הביע את דעתו האישית באמצעות תלונה לגבי תוכן זה או אחר והנציבות השיבה לו. למשל, הנציבות סברה כי למרות חוסר הנוחות שנגרמה לצופים רבים בשל שידור הריאיון עם ח"כ זועבי, היה מקום לשדר אותו כדי להציג עמדות אחרות הקשורות בפרשת החטיפה.

מבצע "צוק איתן":

ביולי 2014 פתח צה"ל במבצע "צוק איתן", בעקבות ירי בלתי פוסק של טילים מרצועת עזה לעבר ערי ישראל. בעקבות המבצע דיווחו אמצעי התקשורת הכתובה והאלקטרונית בלא הפסקה על המבצע ועל פעילות צה"ל בעזה. צפייה מרובה בתכנים הביאה לעלייה בהיקף התלונות לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. מיום תחילתו של המבצע, ב-8 ביולי, ועד למועד הפסקת האש, ב-26 באוגוסט, הגיעו אל נציבות פניות הציבור 607 תלונות על תכנים ששודרו אצל הזכייניות. הנציבות פעלה מצדה במתכונת חירום ובדקה את התלונות שהגיעו אליה בלוח זמנים קצר ביותר והעניקה לפונים מענה כמעט מידי.

מניתוח התלונות עולה כי:

325 תלונות עסקו בחוסר איזון במהלך השידורים. מרביתן עסקו במה שהוגדר כ"תקשורת שמאלנית וחד צדדית". כמה תלונות היו על מגישים וכתבים ספציפיים ואופן התנהלותם. תלונות אחרות עסקו בחוסר איזון כללי בדיווחים השונים ונתינת במה למרואיינים ולמומחים שונים, שלטענת הפונים לא אוזנו בהבאת מרואיינים בעלי דעות הפוכות.

65 תלונות עסקו בנושאים הקשורים בצנזורה. מרבית הפניות היו נגד דיווחים על מיקום נפילות טילים, על חשיפת פניהם של חיילי וקציני צה"ל בחדשות, על חשיפת תפקידי חילות צה"ל ועל עדכון בדבר פעולות צה"ל במהלך המבצע.

57 תלונות שהגיעו לנציבות עסקו בריבוי חדשות. עיקר התלונות בנושא זה היה בדרישה לתכנים בידוריים שיחזקו את המורל ויותאמו לכלל האוכלוסייה. פונים אחרים טענו כי הסיקור החדשותי האין סופי הוא מוגזם ושאפשר לפרסם את המידע החדשותי רק בהתאם לצרכים.

40 תלונות עסקו בהשמעת אזעקות מוקלטות באמצעי התקשורת. בעיצומו של אירוע ביטחוני, מרבית האזרחים, בעיקר אלה המתגוררים ביישובים הנתונים תחת הפגזות בלתי פוסקות, משאירים את הטלוויזיה דולקת במהלך מרבית שעות היום והערב. במהלך המבצע הגיעו תלונות רבות על השמעת אזעקות מוקלטות. בחלק מהמקרים התקשרו הפונים בחרדה אל הנציבות והתלוננו על השמעת אזעקות.

18 תלונות עסקו בפרסומות. גם במקרה זה מדובר בפרסומות שבהן התכנים עוררו חשש, פחד וחרדה בשל המראות או הקולות, שהזכירו למשל אזעקות או שריקות של טילים.

8 תלונות עסקו בשילובם של מרואיינים הנמצאים תחת חקירה או עבריינים שהורשעו בדין.

5 תלונות עסקו בשידור סרטון החמאס על החדירה לנחל עוז. סרטון זה, שבו נראו בין היתר המחבלים יורים בחייל צה"ל ומנסים לגרור אותו לצורכי חטיפה, שודר אצל אחת הזכייניות ועורר זעם בקרב הצופים שטענו לזילות בחיי אדם.

55 תלונות עסקו בעניינים כלליים. תלונות אלה עסקו בשידור תכניות בערבית, תלונות הקשורות לתשדירי פיקוד העורף ושידור התרעות, תלונות על פגיעה באוכלוסיות מוחלשות כגון: העדה האתיופית, ילדים ונוער ומבוגרים. עוד הלינו הצופים על נתינת במה להתבטאויות של אמנים כגון: אורנה בנאי, שירה גפן אתגר קרת ועוד. היו שהלינו על שגיאות בשפה ובתרגום, על כתוביות, על ערוצי הכבלים, על השתלטות חמאס על ערוצי הטלוויזיה ועוד.

הטיפול בתלונות:

מטיפול הנציבות בתלונות עולה כי:

605 מהתלונות (87%), נסגרו כ"טופל לגופו". 75 תלונות (12%) נסגרו כ"מוצדק". 6 מהתלונות בגדר ללא הכרעה (בשעת המתין לתגובת זכיינים). נציבות פניות הציבור ברשות השנייה פעלה במתכונת חירום, ובמהלך המבצע עצמו הצליחה להשיב ליותר מ-90% מהתלונות שהתקבלו. זמן המענה עמד על ממוצע של יממה אחת עד ימים ספורים. במקרים שבהם היו תלונות דחופות שעסקו בהצלת חיים (כגון תלונות על אזעקות) שוחחו אנשי הנציבות אישית בטלפון עם חלק מהפונים. במקרים אחרים ניהל הצוות שיחות הרגעה עם צופים שנקלעו למצוקה ובחלק מהמקרים הם הופנו להמשך סיוע אצל גורמי מקצוע.

עיון בטיפול הנציבות בפניות מעלה כי במרבית המקרים טופלו התלונות לגופו לאחר בדיקתן המעמיקה ותוך הסבר מפורט ומכבד לפונים. במקרים שבהם נמצאו התלונות מוצדקות הן הועברו לטיפול מידי של הזכייניות. במהלך המבצע פעלה הנציבות ישירות מול מנהלי חברות החדשות כדי להביא לפתרון בעיות שהעלו הצופים. לזכותם של מנהלי החברות ייאמר כי הם היו קשובים לרחשי לב הצופים ולמרות לחץ העבודה הגדול הם פעלו לתקן בו במקום את הדרוש תיקון.

ראשית, אני מבקש להודות לראש הממשלה ושר התקשורת הנכנס בנימין נתניהו, שלו אני מגיש דוח זה. בהזדמנות זו אני מבקש להודות לשר התקשורת היוצא, השר גלעד ארדן, על שיתוף הפעולה הפורה ועל התמיכה בעבודת הנציבות.
אני מברך את השר האחראי על רשות השידור והרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו ח"כ אופיר אקוניס עם כניסתו לתפקיד ומאחל לו הצלחה.

אני מודה ליו"ר מועצת הרשות השנייה היוצא, פרופ' אילן אבישר, ולחברי המועצה היוצאים 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', אייל מלובן, מרה מרו סבנוט, ד"ר ענאן פארס פאלח, יוכבד (יוכי) פלר, יעקב שחם וד"ר מיכל שפירא.
בהזדמנות זו אני מבקש להודות ליו"ר מועצת הרשות הנכנסת אווה מדז'יבוז' ולחברי המועצה החדשה: אייל דה פאו, אייל מלובן, פרופ' משנה איילת ברעם צברי, דורלי אלמגור, ד"ר דליה זליקוביץ', פרופ' טליה איינהורן, פרופ' יונתן כהן, יוכבד פלר, יצחק בורבה, ד"ר מיכל שפירא, מרה מרום נבטו, סוהיר נחאס, ד"ר עמית לביא דינור, שפיק עבד ולאחל להם הצלחה גדולה ושיתוף פעולה פורה.

תודה מקרב לב להנהלת הרשות השנייה, ובראשה למנכ"ל היוצא, שי באב"ד. בהזדמנות זו תודה ובהצלחה למ"מ מנכ"ל הנכנס, ניר שוויקי. תודה למשנה למנכ"ל היוצאת, אילת מצגר, ולעובדי הרשות, על שיתוף הפעולה ההדוק וקשרי העבודה הטובים. תודה לסמנכ"לי הרשות וראשי התחומים: יהודית לויט, מ"מ סמנכ"ל טלוויזיה היוצאת; עדית צרנוביץ', סמנכ"ל רדיו לשעבר, ואופיר ביתן, מ"מ סמנכ"ל רדיו; איילת כפרי-ברכה, ראש אגף פרסומות היוצאת; חני קומנשטר-שוורץ, ראש אגף מחקר ופיתוח היוצאת; יוסי מולא, ראש אגף הפקות היוצא; ניסים טל, סמנכ"ל הנדסה; עו"ד הילה שמיר, היועצת המשפטית; ד"ר הרצל כהן, מבקר הפנים היוצא; ויקטור מגרם, ראש אגף מנהל ומשאבי אנוש; עופרה סלמה, ראש אגף משאבי אנוש; מיטל שגב, דוברת הרשות השנייה.

תודה גם למנהלי המחלקות המסורים: מירית ליאני, עידן+; ענבל שלום, רמ"ח ארגון מנהל ורכש היוצאת; אסי אהרון, מתאמת פעילות המועצה היוצאת; מיכל בן שמעון, מנהלת הלשכה של יו"ר המועצה היוצאת. בהזדמנות זו תודה ובהצלחה למנהלת הנכנסת, ליאת כהן. תודה לשלומית תעשה, יועצת הלשון. תודה לחגית דורון, יועצת הלשון שליוותה אותנו במהלך שנת 2014.

אני מודה לזכיינים המשדרים ולנציגיהם, עמם אנו עובדים בצמידות רבה בערוצי הטלוויזיה המסחרית ובתחנות הרדיו האזורי. במיוחד ברצוני להודות לבאים: אבי ניר, מנכ"ל קשת; אבי צבי, מנכ"ל רשת; רפי גינת, מנכ"ל ערוץ 10 היוצא. בהזדמנות זו תודה ובהצלחה ליוסי ורשבסקי, מנכ"ל ערוץ 10 הנכנס; אבי וייס, מנכ"ל חברת החדשות, וסגנו היוצא חיליק שריר. בהצלחה למחליפו 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; שירה לרמן - ישראל 10; ניר נוימן, טל מוסקוביץ ועמית זיסמן - חדשות 10; יעל מלצר - חברת החדשות של ערוץ 2; ודודי אורן - אחראי ערוצים מסחריים בטלוויזיה החינוכית.

תודה 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 FM90; חגית קמין, מנהלת רדיו אקו FM99; אבי משולם, מנהל רדיו תל אביב; אבי רוזן, מנהל רדיו קול חי; אריאל דרעי, מנהל 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; ורונן שי, מנהל רדיו קול הים האדום.

ואחרונים חביבים, לב לבה של נציבות פניות הציבור ברשות השנייה, צוות העובדים המסור: עוזרות הנציב תהילה תנעמי ורעות רז ולעוזרת היוצאת, ד"ר אפרת דסקל. תודה גדולה למתמחים שליוו אותנו: מאור בוסקילה ואינה יגורוב.

נספח - מדריך פנייה לנציבות פניות הציבור

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 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 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 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 (פניות טלפוניות לא תתקבלנה). 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

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.

אנחנו הקול שלכם!

Annual report no. 20

Central findings and trends:

Increase in number of complaints

In 2014 the overall number of complaints to the Ombudsman increased dramatically, by some 40% (from 3,571 in 2013 to 4,983 in 2014). This increase is primarily due to the surge of 56% in complaints received regarding content broadcast on television channels supervised by the Second Authority (from 2,546 complaints in 2013 to 3,978 in 2014). This surge stemmed from special content broadcast over the course of the year, including coverage of the kidnapping of the three boys (Operation Brother's Keeper), Operation Protective Edge and two reality shows – Wife Swap and Big Brother. This issue will be discussed at length in the next section, which deals with television.

80% of complaints were in regard to television content (up from 71% in 2013), 10% were in regard to radio content (down from 13% in 2013) and 10% were in regard to general subjects.

Importance of maintaining a clean public space

69% of all complaints received regarding radio and television dealt with offensive content, in comparison to 53% the previous year.

A sharp increase occurred in complaints regarding offensive content, from 321 in 2013 to 1,417 in 2014. There was also a significant increase in complaints regarding content which is harmful to children – from 491 complaints in 2013 to 939 in 2014.

The surge in complaints indicates increasing viewer dissatisfaction with offensive programming, especially with reality programs.

Television: 65% of complaints regarding television dealt with offensive content, up from 56% in 2013. It appears that the public lost its patience with physically and verbally violent content this year. This was expressed by the dramatic surge of complaints on this matter. Complaints about offensive statements increased fourfold, from 315 in 2013 to 1,301 in 2014. Among other things, this increase was due to the more than 500 complaints filed in the wake of a racist statement by one of the participants on the show Wife Swap against an immigrant from the former Soviet Union.

The number of complaints about offensive behavior more than doubled, from 611 in 2013 to 1,394 in 2014, an increase of 128%. Among other things, this jump resulted from some 350 complaints filed against the show Big Brother regarding rude behavior by some of its participants.

Radio: In 2014 the trend regarding listener complaints about radio programs, and especially about talk shows, reversed. The number of complaints about these programs more than doubled to 433. Most of the complaints received - 305 – were about what were defined as offensive statements by program hosts or listeners. The increase in complaints stemmed from specific events which agitated listeners, such as the Sapeer Sabach episode. This trend was also pronounced in the number of complaints about harmful behaviors, which increased from 3 in 2013 to 23 in 2014.

Maintaining the dignity of disadvantaged populations

2014 saw a continuation of the trend of increased viewer complaints about cultural discrimination, racism, gender and sexuality issues and sexism. The number of complaints dealing with cultural discrimination and racism surged from 238 in 2013 to 1,606 in 2014. Most of this increase was due to popular programs such as Wife Swap and Big Brother, in which offensive statements connected to cultural discrimination and racism were made. The number of complaints regarding sexuality and gender issues increased from 353 in 2013 to 432 in 2014. These statistics indicate viewer sensitivity to all issues of cultural discrimination and disadvantaged populations.

Trends in news broadcasts

There was an increase in the number of complaints regarding news content.

A significant increase was recorded in complaints filed in 2014 regarding two franchises' news broadcasts. The number of complaints against Channel 2 doubled to 550, from 253 the previous year. The number of complaints against Channel 10 quadrupled to 415, up from 106 the previous year. This increase in the number of complaints regarding news broadcasts was due primarily to some 800 complaints received about coverage of the kidnapping of the three boys and of Operation Protective Edge.