

עיקרי דו"ח פניות הציבור 2012

ממצאים מרכזיים ומגמות

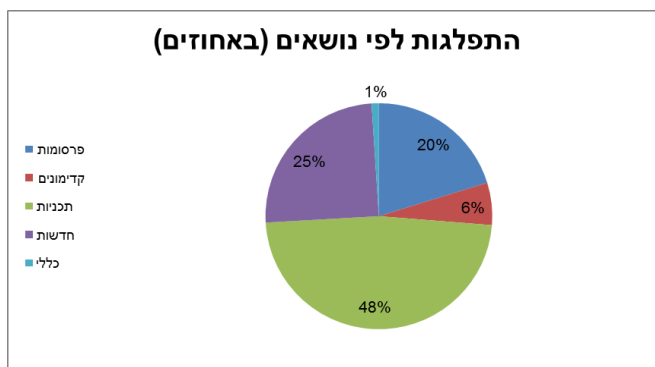
בשנת 2012 הוגשו לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה 3,179 תלונות. מתוכן 70% בנושא תכנים טלוויזיוניים, 14% בנושא תכנים רדיופוניים ו-16% בנושאים כלליים. ממצאים המרכזיים והמגמות:

- עלייה במספר התלונות – בשנת 2012 חלה עלייה של 17% במספר התלונות הכללי (מ-2,723 תלונות בשנת 2011 ל-3,179 תלונות בשנת 2012). עלייה זו מקורה בעיקר בעלייה במספר התלונות על תכנים פוגענים ששודרו רדיו (עלייה של 159% לעומת שנה שעברה). מתוך כלל התלונות שהתקבלו, 2,216 תלונות (70%) התקבלו בנושא טלוויזיה, 439 (14%) תלונות התקבלו בנושא רדיו ו-524 תלונות (16%) התקבלו בנושאים כלליים.
- חשיבות השמירה על מרחב ציבורי נקי – 1,525 מהתלונות שהתקבלו נגעו לתכנים פוגעניים – תכנים שיש בהם משום ביזוי, העלבה או פגיעה בצופים ובמאזינים (57% מכלל התלונות בנושאי רדיו וטלוויזיה). נתון זה מעיד על חשיבות השמירה על "תקשורת נקייה" בעיני הצופים.
- חשיבות השמירה על כבודן של האוכלוסיות המוחלשות – בשנת 2012 חלה עלייה במספר התלונות שעסקו באפליה תרבותית, מגדר וסקסיזם מ-11% ל-16%, (435 תלונות בשנת 2012 לעומת 277 תלונות בשנת 2011). ריבוי התלונות מעיד על עלייה בחשיבות נושא זה בקרב הצופים.
- חשיבות השמירה על כללי האתיקה העיתונאית – בשנת 2012 התקבלו 563 תלונות (21% מכלל התלונות) על אתיקה עיתונאית, ביחוד על רקע אירועים פוליטיים משמעותיים כגון הבחירות לכנסת ה-19 ומבצע "עמוד ענן".
- עלייה במספר התלונות המוצדקות – בשנת 2012 עלה מספר התלונות שנמצאו מוצדקות על ידי הנציבות מ-12% ל-27%. משמע, כל תלונה שלישית נמצאה מוצדקת על ידי הנציבות. במקרים אלו פעלה הנציבות מול הזכיון או התחום ברשות

השנייה בכדי להסיר תוכן בוטה או לתקן תוכן זה או אחר . בחלק מהמקרים דרשה הנציבות התנצלות של הזכייין בפני הצופה, מהזכייין, התנצלות בשידור או הליך גישור בין המתלונן לזכייין.

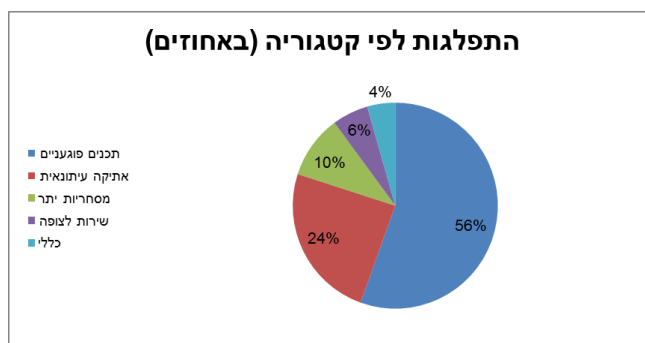
תלונות בנושאי טלוויזיה

טבלה 1: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי נושאים בשנים 2011 – 2012



נושאים	2011	2012
תכניות	1,162	1,060
חדשות	571	551
פרסומות	439	448
קדימונים	137	134
כללי	43	23
סה"כ	2,352	2,216

טבלה 2: התפלגות תלונות טלוויזיה על פי קטגוריות בשנים 2011 – 2012



קטגוריות	2011	2012
תכנים פוגעניים	1,124	1,230
אתיקה עיתונאית	611	542
מסחריות יתר	292	220
שירות לצופה	192	126
כללי	125	98
סה"כ	2,344	1,230

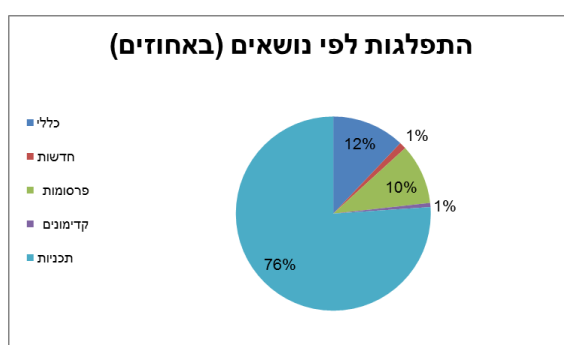
בשנת 2012 התקבלו 2,216 תלונות מהציבור

על תכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה המפוקחים על ידי הרשות השנייה. כל תלונה שנייה (48% מהתלונות) הייתה על תכניות ששודרו אצל אחד הזכיינים וכל תלונה רביעית (25% מהתלונות) הייתה על תכנים ששודרו במהדורת חדשות. כרבע מהתלונות (23%) הופנו כלפי

שני הערוצים בנושאים המשותפים לשניהם (ריבוי פרסומות, בעיות בלוח שידורים). 19% מהתלונות הופנו כלפי כל זכיינית בנפרד. 17% הופנו כלפי חברת החדשות של ערוץ 2, 12% כלפי "ישראל 10" ו- 5% בלבד כלפי "חדשות 10".

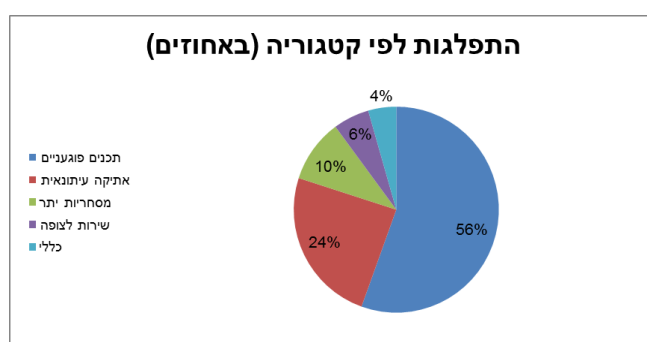
תלונות בנושאי רדיו

טבלה 4: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי נושאים בשנים 2011 – 2012



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

טבלה 5: התפלגות תלונות בנושא רדיו לפי קטגוריות בשנים 2011 – 2012



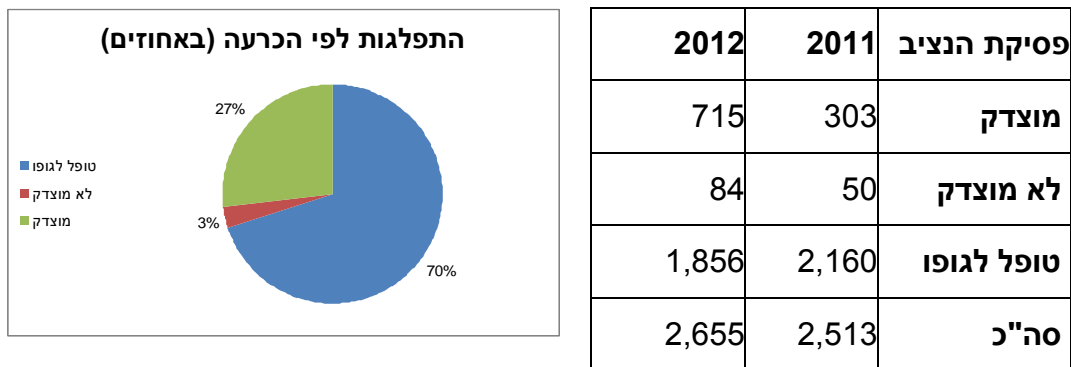
קטגוריה	2011	2012
תכנים פוגעניים	95	295
מסחריות יתר	13	46
שירות לצופה	36	24
אתיקה עיתונאית	7	21
כללי	18	53
סה"כ	169	439

בהשוואה לשנת 2011, חלה עלייה של 160% במספר התלונות בנושא רדיו. מרבית התקבלו בנוגע לאמירות פוגעניות (61%) והתנהגויות מראיינים (22%). מרבית התלונות התקבלו בנוגע לתכניות מלל המשודרות בתחנת הרדיו "רדיו ללא הפסקה" (Radio talk). כל תלונה שנייה נגד תחנות הרדיו (55% מכלל התלונות) הייתה נגד תחנה

זו. בתחנה זו פועלים מגישים דוגמת נתן זהבי, יורם שפטל, גבי גזית וורדה רזיאל ז'קונט שאמירותיהם יוצרות לא פעם פרובוקציות החורגות מכל תקינות לשונית או פוליטית והמאזינים מגיבים לכך בהתאם. גם כלפי תחנות אחרות בהן רדיו תל אביב, רדיו "קול ברמה" ורדיו "קול חי" חלה עליה. במספר התלונות שהתקבלו בשנת 2012.

טיפול נציבות פניות הציבור בתלונות

טבלה 6: התפלגות לפי הכרעה (טלויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2011 - 2012



כל תלונה שלישית שהוגשה בשנת 2012 לנציבות פניות הציבור נמצאה מוצדקת על ידי הנציבות. כ-70% מהתלונות טופלו לגופן וכללו השגת הבנות בין המתלונן לזכיון בתיווך הנציבות באמצעות מתן הבהרה לכל אחד מהצדדים. להלן מספר דוגמאות מרכזיות לטיפול מוצלח של הנציבות בתלונות שהתקבלו בשנה האחרונה:

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

בתחנות הרדיו האזורי משודרות תכניות שבהן מאזינים עולים לשידור. המאזינים מתקשרים לתחנה באמצעות קווי 1-900, כשהם לא מודעים לעלויות הגבוהות של השימוש בקוויים אלו. בתגובה לתלונות בנושא פסק הנציב כי עידוד המאזינים להתקשר לקווי 1-900 בלי ליידע אותם על העלויות הגבוהות הכרוכות בכך, מהווה הטעיית ציבור המאזינים ופגיעה בהם. במכתבו דרש הנציב כי זכייני תחנות הרדיו האזורי יודיעו במפורש למאזינים המתקשרים לקווי 1-900 כי השיחה כרוכה בתשלום ויפרטו במדויק את עלותה.

תכניתה של ורדה רזיאל ז'קונט – איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית

ותחנת "רדיו ללא הפסקה"

ורדה רזיאל ז'קונט הקריאה בתכניתה מכתב של בחורה, שכתבה על המצוקה אליה נקלעה בעקבות תקיפה מינית שחוותה. ז'קונט תקפה בשידור את הבחורה והטיחה בה מילים קשות על התנהלותה. בעקבות אמירות אלו הגיעו תלונות המבקרות את התנהלות המגישה. לאחר בדיקה סבר הנציב שהתלונות מוצדקות ולצד ההפרה שהוציאה הרשות השנייה, יזמה נציבות פניות הציבור מהלך גישור בין נציגות איגוד מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית לבין מנהל תחנת "רדיו ללא הפסקה". שני הצדדים נפגשו וסיכמו על שיתוף פעולה בין התחנה לבין מרכזי הסיוע וכן על שידור תכניות מיוחדת (ששודרה בפברואר 2013) שתעסוק בנושא פגיעה מינית ובמודעות לכך.

שידור תוכן מיני בתכנית המדע לילדים ונוער "גלילאו" בערוץ 2 – חינוכית 23, אפריל

2012

התכנית "גלילאו" היא תכנית בנושאי מדע וטכנולוגיה, המיועדת לילדים ומשודרת בשעות הצהריים בטלוויזיה החינוכית. באחת התכניות הוצגה תאוריה על אודות הקשר בין שיער ראשם של גברים ובין תפקודם המיני ולשם המחשתה הוצגו קטעים בהם נראו זוגות מקיימים יחסי מין. בעקבות התלונות, הנציבות פתחה בבירור מול הזכייין וזה הורה לחברת ההפקה לעבור על כל פרקי התכנית שנרכשו ולמפות את אלה שאינן ראויות לצפיית ילדים.

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

ביולי 2012 שודר קדימון לתכנית "אלנבי", שהכיל תכנים אלימים ומיניים בוטים. לנציבות פניות הציבור הגיעו פניות רבות שבהן התלוננו הצופים שהקדימון משודר בשעות צפיית ילדים בטלוויזיה, ושהתוכן הזה אינו מתאים להם. הנציבות פתחה בבדיקת הנושא מול תחום טלוויזיה והופסק שידור הקדימונים בשעות אלו.

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

בפברואר 2012 שודרה פרסומת של חברת "תלמה" למוצר "קוקומן קוקיס". הפרסומת הציגה דמות מצוירת של עוגייה, שהוריה מגלים לה כי היא מאומצת. בתגובה לפרסומת התקבלו תלונות שהפרסומת פוגעת באוכלוסיית הילדים המאומצים בישראל. בעקבות הפניות הרבות הושמט הקטע שעוסק באימוץ, ובמקומו שודרה גרסה מקוצרת של הפרסומת. כמו כן, הביעה החברה את התנצלותה על הפגיעה.

אמירה גזענית על העדה האתיופית בתכנית "דייט בחשכה" – "שידורי רשת", אוקטובר

2012

"דייט בחשכה" היא תכנית היכרויות בה גברים ונשים נפגשים בחדר חשוך, ובאמצעות שאלות, מחליטים אם ליצור קשר רומנטי. באחת התכניות סברה משתתפת שאחד המתמודדים, אותו היא לא ראתה, הוא ממוצא אתיופי והיא הביעה את הסתייגותה מקשר עם יוצא אתיופיה. קטעים אלו שודרו בקדימונים ובעקבותיהם הגיעו תלונות שטענו כי האמירות ששודרו גובלות בגזענות. בתגובה לפניות אלו, התנצל הזכיין על הקדימון והסיר אותו ואף הודיע כי בפרקים אחרים של התכנית ישתתפו יוצאי אתיופיה.

פרויקטים מיוחדים

יזמת גישור - בשנת 2012 החלה נציבות פניות הציבור ביזמה חדשה של קיום הליכי גישור בין האזרחים המתלוננים לבין הזכיינים. יזמה זו מתקיימת על פי שיקול דעתה של הנציבות במקרה שבו סבורה הנציבות כי יש מקום לכך ובהסכמת שני הצדדים. הנציבות מקשרת בין הצדדים ומאפשרת להם לנהל שיח באופן עצמאי על בסיס התלונה שהוגשה, כדי להוביל למציאת פתרון שישרת בעתיד את שני הצדדים (win-win). בשנת 2012 נערכו ביזמת הנציבות יותר מעשרה הליכי גישור בין מתלוננים לזכיינים שהסתיימו בהצלחה.

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

עבודה עם ארגונים – במטרה להגיע אל אוכלוסיות נוספות ולהנגיש עבורן את האפשרות להגיש תלונות, הנציבות יוזמת שיתופי פעולה מול עמותות, ארגונים וגופים שונים כגון: שירות ייעוץ לאזרח (שי"ל), אקי"ם, עמותת "דיד", שדולת הנשים, מרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית, נעמ"ת ומועצת הנוער הארצית. שיתופי הפעולה עם העמותות והארגונים כוללים את הצגת עבודתה של נציבות פניות הציבור באמצעות מפגשים והרצאות שמעניק לעובדים ולמתנדבים בארגון או בעמותה. בהמשך הנציבות מטמיעה, תוך תיאום עם הארגון, מדריך זכויות שכולל מידע על הנציבות ומיועד לקהל הפונים של הארגון ובמקביל מעביר צוות הנציבות תדרוך לצוותי המתנדבים בסניפים אלה כיצד לסייע למבקשים להגיש תלונה לנציבות.

לקראת שנה הבאה:

ילדים ונוער - הנציבות רואה בילדים ובבני הנוער קהל צופים חשוב ומרכזי ובשנה זו נעשו מאמצים להגיע לקהל זה. במסגרת זו שולבו לראשונה שלושה סטודנטים לתקשורת כמתמחים בעבודת הנציבות והם סייעו בפיתוח כלי עבודה המיועדים לצעירים כגון מצגות אינטראקטיביות וברקוד המאפשר הגשת תלונות באמצעות טלפונים חכמים. במקביל צוות הנציבות החל להעביר הרצאות בנושא צפייה ביקורתית בבתי ספר לילדים ולנוער.

רשתות חברתית - הנציבות החלה לבחון לעומק את העבודה מול הציבור באמצעות הרשתות החברתיות. במסגרת זו הכין צוות המתמחים עבודת מטה מקיפה, שבחנה את שילוב הנציבות ברשתות החברתיות באמצעות יצירת דף פייסבוק ייעודי והנציבות מקדמת סוגיה זו למול הרשות.

במהלך השנה הקרובה הנציבות תכריז על "שנת הילד", שבמסגרתה יושם דגש על תלונות הקשורות בילדים ובני נוער ותלונות המגיעות מקהל זה ובין השאר באמצעות רשתות חברתיות. לשם כך, הנציבות מגבשת בימים אלו שיתוף פעולה ממוסד ומסודר עם משרד החינוך וארגוני ילדים ונוער.