

לשכת נציב פניות הציבור

תקציר דוח 2020 – נציבות פניות הציבור הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

ממצאים מרכזיים ומגמות

עלייה במספר הפניות

בשנת 2020 התקבלו 16,822. מדובר בעלייה של כ-30% לעומת 2019. בשנה זו נמשכה מגמת העלייה בהיקף הפניות נגד התכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה וחל זינוק של 47% בפניות כנגד תוכני טלוויזיה לעומת 2019. העלייה נבעה מכמה סיבות: מגפת הקורונה והסגרים שחייבו את האזרחים להישאר בבתיהם; השהות בבתיים, הרצון לקבל מידע על המגפה והעלייה בצפייה בתוכניות הביאו לעלייה גדולה בהיקפי הצפייה ובמקביל לעלייה בהיקפי הפניות; גם מערכות הבחירות תרמו לעלייה בהיקף הפניות. מנגד, היקף הפניות כנגד תוכני הרדיו עמד על 7% לעומת 18% בשנת 2019. הירידה נבעה ממספר פניות חריג, כ-2,000 פניות שהתקבלו בשנת 2019 בעקבות התבטאות של העיתונאי רוני דניאל ומספר פניות חריג ב-2018 בעקבות שידור פרסומת של עמותת "אפרת". אחוז הפניות שהנציבות מוצאת שהן מוצדקות ממשיך להיות גבוה ועמד על 66% מכלל הפניות.

טבלה 1: סיכום מספר הפניות בשנים 2018-2020

מדיה	2018	2019	2020	שינוי ב-% בין השנים 2019-2020
טלוויזיה	4,338	10,239	15,055	47.04%
רדיו	2,037	2,329	1,125	-51.70%
כללי	828	406	642	58.13%
סה"כ	7,203	12,974	16,822	29.66%

מגמות טלוויזיה:

גזענות ותיוג אוכלוסיות

הסיקור הנרחב של מגפת הקורונה במתכונת של מהדורות חדשות "מתגלגלות" לאורך היום והלילה הביא בין היתר לסיקור המגזרים השונים באוכלוסייה והתנהלותם בזמן המגפה, בהם החרדים והערבים. סיקור זה כלל לא פעם הטחת האשמות כוללניות כנגד אוכלוסייה זו או אחרת בטענה כי אינה מצייתת להנחיות ובכך מסכנת את בריאות הציבור. פרשנית אחת תקפה את החברה החרדית ותייגה אותה כלא ממושמעת, צמד מנחים טען ש"החרדים גונבים את כל התקציב" ובמקרים אחרים שודרו תמונות של חרדים ברחוב בכל פעם שדובר על הפרת הנחיות. סיקור זה הביא לפניות רבות נגד הערוצים בטענה לגזענות ותיוג אוכלוסיות.

נוסף על כך, מאות פניות התקבלו נגד שדרנים באחת מתוכניות הרדיו האזורי שכינו אפרו-אמריקנים "כושים" וגיחכו על האירוע הקשה שבו מת ג'ורג' פלויד.

בכל הנוגע לגזענות, תיוג ואזכור מוצא כשהדבר אינו רלוונטי, הנציבות פועלת באפס סובלנות ובצורה נחרצת ומעירה לגורמים המשדרים. אין לטעמנו מקום לגזענות ולתיוג אוכלוסיות על המרקע.

אמירות והתנהגויות פוגעניות

אזרחים רבים שמצאו את עצמם צופים במשך שעות ארוכות במהדורות החדשות ובתוכניות, בהן תוכניות מציאות, זעמו על תכנים שמצאו שהם פוגעניים. בין התכנים שהביאו לפניות רבות: התנהגות פוגענית של משתתפים בתוכנית "האח הגדול" ואכילת חיות בתוכנית "הישרדות".

לשכת נציב פניות הציבור

גם נגד התכנים ששודרו בערוצי הרדיו האזורי הוגשו פניות שעסקו באמירות פוגעניות, בהן פניות רבות על הצעתו של שדרן רדיו "לירות בעיתונאים שמבקרים את ראש הממשלה".

מיניות, מגדר, סקסיזם

בשנת 2020 הוגשו 2,666 פניות נגד תכנים בעלי אופי מיני ו/או מגדרי, ורמיזות על תכנים מיניים שאינם ראויים לשידור. עיקר הפניות (2,229) יוחסו לכוונתה של רשת 13 לשדר במשדר יום העצמאות הופעה עם הזמר אייל גולן. הפונים, שחלקם פנו דרך ארגוני הנשים, טענו שלא ראוי לשדר את הופעתו של הזמר שנחשד כי בעבר קיים יחסי מין עם קטינות.

271 פניות התקבלו נגד שדרן בערוץ 20 שתקף בזעם את קהילת הלהט"ב בעקבות שידור סרטון שבו נראה ילד כבן 9 ששינה את מינו כשהוא רוקד והסובבים אותו מעודדים אותו ותומכים בהחלטתו לשנות את מינו.

קורונה – כללי

למגפת הקורונה הייתה כאמור השפעה גדולה על היקף התלונות. בשל מגפת הקורונה פנו רבים בבקשה לקבל מידע הנוגע למגפה ובבקשה לעזרה. אף שהפניות לא עסקו ישירות בתכנים המשודרים, נרתמה הנציבות לסייע לפונים. במסגרת זו עמד הנציב בקשר עם הגורמים השונים שטיפלו באוכלוסייה, בהם פיקוד העורף ושירותי הרווחה, וסייע לפונים בבקשותיהם.

פרסומות

כבשנים האחרונות, גם בשנת 2020 נמשכת מגמה של הבעת חוסר שביעות רצון מצד הצופים בכל הנוגע לפרסומות המשלבות תוכן מיני או אלים. היקף הפניות כנגד פרסומות בטלוויזיה וברדיו עמד בשנת 2020 על 1,185 פניות, בהן פניות על פרסומת בכיכובו של ג'ובאני רוסו למשקה אנרגיה, שהפונים טענו כי היא בעלת אופי מיני וסקסיסטי. פניות נוספות התקבלו כנגד פרסומת לחברת השכרת רכב וליסינג בסגנון הסדרה "פאודה" שלטענת הצופים הייתה אלימה ומפחידה. יש לציין כי בעקבות הפניות שנמצאו מוצדקות, חלק מהפרסומות תוקנו או הוגבלו לשעת שידור מאוחרת.

אתיקה בשידור

בשנת 2020 הוגשו 2,134 פניות בנושא אתיקה בשידורי הטלוויזיה והרדיו. הדבר בא לידי ביטוי בעיקר בפניות שעסקו במשדרי החדשות ובתוכניות האקטואליה על רקע מערכות הבחירות. חלק מהפניות היו על הבעת דעות של מגישים ומראיינים – הצופים והמאזינים קבלו על הבעת דעה אישית ודיווח לא אובייקטיבי. כך למשל התקבלו פניות נגד הפרשן אמנון אברמוביץ' שאמר במהלך אחת ממהדורות החדשות כי ישראל היא מדינת אפרטהייד. פניות אחרות התקבלו נגד כתב חדשות 13 יוסי אלי בטענה, כי תדרך מפגיני שמאל בירושלים טרם צילום ההפגנה במסגרת סיקור במהדורת החדשות. פניות נוספות התקבלו בטענה לפרסום נתונים מטעים הנוגעים למגפת הקורונה, בהן על סרטון ישן ששודר על התקהלות בסופרמרקט בחו"ל כאשר בשידור נטען כי מדובר בצילום בישראל. הפונים טענו כי הסרטון גורם להטעיה ובהלה מיותרת. נוסף על כך, התקבלו פניות שעסקו בחוסר איוון בתכנים ששודרו בטלוויזיה וברדיו ובהן פניות על סיקור שיטתי לכאורה נגד המחאה על סגירת נחל האסי לציבור ופניות על תוכניות מלל ברדיו שבהן המגישים והמראיינים מתייחסים בחוסר כבוד ובצורה פוגענית למראיינים ולא נותנים להם להביע את עמדותיהם הפוליטיות.

לשכת נציב פניות הציבור

פניות כלליות:

פניות שהוגדרו "כלליות" היו פניות שהגיעו לנציבות באמצעות הרשתות החברתיות. העלייה בהיקף הפניות מאפיינת את המגמה של השנים האחרונות של בחירה ברשתות החברתיות להבעת זעם וחוסר נוחות מהתכנים המשודרים בערוצים ובתחנות הרדיו המפוקחים על ידי הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו. צופים ומאזינים הזועמים על התכנים מוצאים ברשתות החברתיות את הדרך המהירה להביע את זעמם על התכנים הפוגעניים וזעם זה מתורגם לפניות ציבור יזומות המגיעות לנציבות פניות הציבור. בעקבות זאת השתלבה הנציבות לראשונה ברשתות החברתיות. ההנגשה נעשתה ביוזמת הנציבות ובשיתוף סטודנטים מהמחלקה לתקשורת במכללת ספיר שבנגב. הפרויקט כלל פתיחת עמודי פייסבוק ואינסטגרם ופעילות נרחבת ברשתות החברתיות.

הערה חיובית

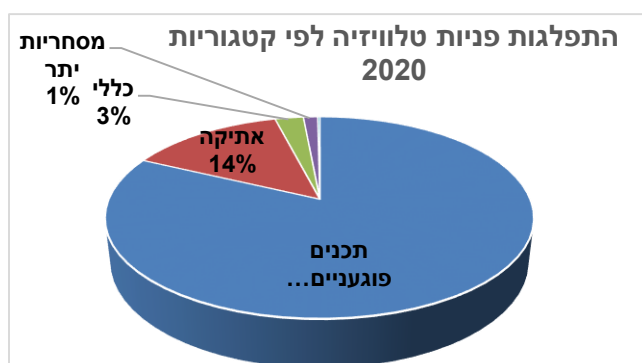
כדי לעודד שיח חיובי בקרב הצופים ביחס לתכנים המשודרים, החליטה הנציבות לפרסם גם את הפניות החיוביות של הצופים הנוגעות לתכנים המשודרים ולכתבים, מנחים ומגישי תוכניות. בשנת 2020 הגיעו לנציבות 17 פניות חיוביות. הנציבות רואה חשיבות גם באמירת מילה טובה על התכנים המשודרים. בין הפניות שהתקבלו: הבעת תמיכה בעמדותיהם של פרשנים בחברות החדשות, הבעת תודה לכתבים שסייעו אישית לפונים ועוד.

הפניות המובילות בשנת 2020

- 3,137 פניות בעקבות קדימון לתוכנית הישרדות שנראה בו עטלף משופד שהמשתתפים צריכים לאכול.
- 2,300 פניות על העיתונאית רינה מצליח באולפן שישי שאמרה שהציבור החרדי אינו מקבל את סמכות המדינה בעקבות שיעורי ההדבקה הגבוהים בתחילת מגפת הקורונה.
- 782 פניות על רינה מצליח שאמרה בתוכנית "פגוש את העיתונות" – "תומכיו של נתניהו מתראיינים ואומרים, גם אם הוא יאנוס את הבת שלי אצביע בשבילו".
- 600 פניות התקבלו בעקבות תוכנית הבוקר ברדיו חיפה, שבה צחקו שדרנים על פרשת הרג האזרח האמריקני ג'ורג' פלויד על ידי שוטר תוך שהם מכנים את פלויד "כושי" ואומרים, בין היתר, "ראש של כושי הוא בדרך כלל מתחת לברך של לבן".
- 500 פניות על התוכנית אופירה וברקוביץ' שבה, במהלך ריאיון עם ח"כ מיקי זוהר, כינה המגישה אייל ברקוביץ' את ראשי תנועת הליכוד "ארגון פשע".
- כ-350 פניות בנוגע לתוכניות הישרדות והאח הגדול שכללו פניות בנוגע לפרק שבו הציע עידו קוז'יקרו לשרוף ספר תהילים, ולהתנהגויות האלימות של המשתתפים.
- 293 פניות התקבלו נגד ערוץ 20, כולל החדשות, רובן עסקו בדבריו של העיתונאי שמעון ריקלין על המפגינים במהלך מצעד הגאווה.

סיכום פניות בנושא טלוויזיה

בשנת 2020 התקבלו 15,055 פניות על תכנים ששודרו בערוצי הטלוויזיה, לעומת 10,239 פניות בשנת 2019. העלייה הגדולה נבעה מעלייה בהיקף הצפייה בתכנים החדשתיים ובתוכניות בשל הסגרים הממושכים שנכפו על הציבור עקב המגפה.



לשכת נציב פניות הציבור

ניתוח מגמות טלוויזיה

8,887 פניות (59%) היו על תכנים ששודרו בתוכניות, בהן פניות על תוכניות מציאות כמו "האח הגדול" או "הישרדות", תוכניות סאטירה כמו "ארץ נהדרת", התבטאויות פוגעניות נגד אוכלוסיות בתוכניות כמו "העולם הבוקר" ו"אופירה וברקוביץ", פניות על קדימונים בגלל שידור הופעתו של אייל גולן או שרפת תהילים בהישרדות.

4,994 פניות (33%) היו על תכנים ששודרו במהדורות החדשות ובתוכניות האקטואליה. מדובר בעיקר בפניות על הבעת דעה אישית ואמירות פוגעניות של עיתונאים, מגישי תוכניות ופרשנים. כמו כן דובר על נקיטת עמדה פוליטית, הטעיה בהצגת גרפים או תמונות שאינן קשורות לנושא המדווח.

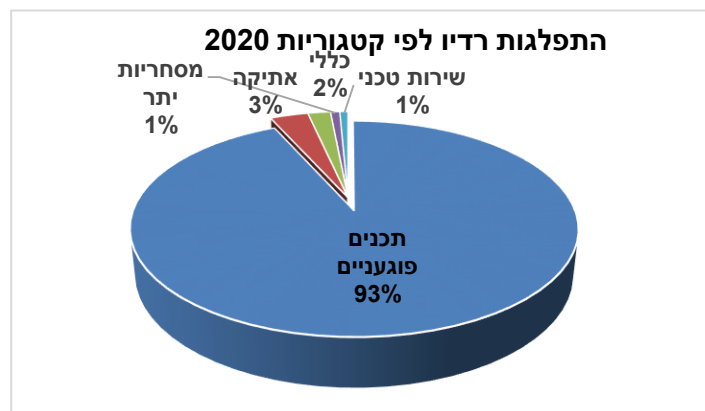
1,168 פניות (8%) היו על פרסומות (זאת לעומת 408 בשנת 2019). מניתוח הפניות עולה ש-276 מהן נוגעות לפרסומת מפחידה ל-Quik וכ-370 פניות על פרסומת של "טרה" בהשתתפות רופאים.

פילוח פניות לפי המורשים לשידורים בשנים 2018-2020

2020	2019	2018	משדרים
7,434	712	427	ערוץ 13 רשת
4,422	3,755	240	חדשות 12
2,121	1,728	857	ערוץ 12 קשת
396	3,755	151	חדשות 13
287	11	842	ערוץ 20
192			קשת 12 ורשת 13
142		95	חדשות 12 ו-13
26	270	1,450	כל הערוצים
14			חדשות בכל הערוצים
9	2	1	ערוץ 24
6	6	25	חדשות 20
4			ערוץ 9
2		1	הלא טי.וי
15,055	10,239	4,338	סה"כ

סיכום הפניות בנושא רדיו

בשנת 2020 התקבלו 1,125 פניות כנגד תכנים ששודרו בתחנות הרדיו האזוריות המפוקחות על ידי הרשות השנייה. עיקר הפניות היו על אמירות ותכנים פוגעניים ששודרו בתחנות הרדיו.



לשכת נציב פניות הציבור

ניתוח מגמות רדיו:

ניתוח הנתונים מצביע על כך שעיקר הפניות (93%) היו על תכנים פוגעניים, בדומה לשנת 2019. כ-600 פניות התקבלו בעקבות תוכנית הבוקר ברדיו חיפה, שבה צחקו שדרנים על פרשת הרג האזרח האמריקני ג'ורג' פלויד על ידי שוטר תוך שהם מכנים את פלויד "כושי" ואומרים, בין היתר, "ראש של כושי הוא בדרך כלל מתחת לברך של לבן". בפניות נטען כי מדובר באמירות פוגעניות, גזעניות ומשפילות.

360 פניות היו על תוכניתם של בן כספית ויונון מגל ברדיו FM103, שבה אמר מגל בבדיחות כי אם היה במקום נתניהו היה יורה בתת מקלע כמו רמבו בעיתונאים שמבקרים שנים את התנהלותו.

פילוח פניות לפי זכיינים בשנים 2018-2020

2020	2019	2018	תחנה
611	9	31	חיפה
415	2,145	80	103FM
18	25	34	קול חי
15	38	320	תל אביב
13	11	8	קול ברמה
12	12	11	אקו 99
11	22	24	גלי ישראל
9	17	1,492	כמה תחנות
5	14	10	רדיוס
5	4	2	תשעים
4	9	7	ירושלים
3	1	-	דרום
2	14	5	צפון
1	4	12	לב המדינה
1	-	1	רדיו נאס
-	1	-	קול רגע
-	3	-	רדיו א-שמס
			קול הים האדום
1,125	2,329	2,037	סה"כ

טיפול נציבות פניות הציבור בפניות

התפלגות לפי הכרעה, השוואה בין השנים 2018-2020

2020	2019	2018	פסיקת הנציב
11,092	9,503	4,126	מוצדק
5,711	3,428	3,052	טופל לגופו
19	27	12	לא מוצדק
	16	13	מוצדק בחלקו
16,822	12,974	7,203	סה"כ

לשכת נציב פניות הציבור

66% מהפניות שהתקבלו בשנת 2020 נמצאו מוצדקות, בהן 3,137 פניות בנוגע לשידור קדימון לתוכנית "הישרדות" שהוצגה בו אכילת עטלף. אף שמדובר במנהג מקומי, אלפי הפניות גרמו לנקיטת פעולות שונות כולל התייחסות בתוכניות אחרות ברשת 13. 2,229 פניות בנוגע לשידור הופעת העצמאות עם אייל גולן סווגו "פניות שטופלו לגופן".

34% מהפניות הוגדרו ככאלה שטופלו לגופן. משמעותה של ההכרעה "טופל לגופו" היא כי בתיווך הנציבות הושגה הבנה בין הפונה למורשה לשידור ביחס ליישוב התלונה שלא בדרך של הכרעה חד צדדית.

דוגמאות לפניות

חוסר שמירה על הנחיות הקורונה באולפנים, כל הערוצים, מרס 2020

הפנייה:

בפניות העירו הצופים כי המגישים, הפרשנים והאורחים באולפני החדשות ותוכניות האקטואליה אינם שומרים על כללי הבריאות שנקבעו על ידי משרד הבריאות במסגרת המאבק במגפת הקורונה.

הטיפול בפנייה:

בעקבות פניית הנציבות לערוצים המשדרים נמסר כי בכל הערוצים חודדו ההנחיות בנוגע לאופן התנהלות השידורים באולפנים ומחוצה להם, תוך הקפדה על הכללים. הנציב קרא לכל האזרחים, ובכללם הגורמים המשדרים, להישמע להוראות רשויות הבריאות.

אמירה מכלילה של רינה מצליח נגד הציבור החרדי, חדשות 12, אפריל 2020

הפנייה:

במהלך דיון באולפן שישי שעסק בשיעור ההדבקות הגבוה בקורונה בבני ברק, אמרה העיתונאית רינה מצליח: "אני רוצה לדבר על התנהגות החרדים ברחוב. כבר שנים שהם לא מקבלים את סמכות המדינה. זה לא קרה היום בפעם הראשונה. זה קורה שנים. פקדי מס

הכנסה שנכנסים לשכונות החרדיות יוצאים רק בליווי משטרה כי הם מותקפים. לפני 20 או 25 שנה היו הפגנות המוניות של החרדים רק כי רצו לסגור את כביש בר אילן... ומה קורה כשאברך מקבל צו גיוס כשהוא יודע שממילא לא יתגייס, הפגנות המוניות... החרדים חייבים לקבל את המדינה לטוב ולרע... מערכת היחסים הזו חייבת להשתנות לא יכול להיות שהם מרגישים בלתי מחויבים לצווי המדינה."

בנציבות התקבלו כ-2,300 פניות של צופים שטענו שמצליח התבטאה באופן גזעני כלפי החברה החרדית, תוך שהיא מטילה דופי בחברה זו ומתייחסת לאירועים, חלקם ישנים, שאינם נוגעים כלל למשמעת של האוכלוסייה החרדית במהלך מגפת הקורונה.

הטיפול בפנייה:

בעקבות הפניות פתח הנציב בבירור. הנהלת הערוץ מסרה כי לאחר קבלת התלונות, הבהירה חברת החדשות את דבריה של מצליח בשידור במהלך התוכנית "שש עם עודד בן עמי". בהבהרתה מסרה חברת החדשות כי דבריה של מצליח נאמרו במסגרת חופש הביטוי

לשכת נציב פניות הציבור

ושיקפו את דעתה שלה. עוד נאמר בהודעה כי במהלך הדיון הוצגו פרשנויות ודעות שונות מדעתה של מצליח. עוד נמסר כי לא הייתה כל מטרה לפגוע במגזר זה או אחר וכי אם מי מהצופים נפגע מהדברים, חברת החדשות מצרה על כך. במקביל, חברת החדשות החלה בשידור פרויקט חדשתי מיוחד המעמיק בהתמודדות החברה החרדית עם הקורונה באמצעות ראיונות ומפגשים עם נציגי הציבור החרדי.

בעקבות הפניות פנתה יו"ר מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו עו"ד יוליה שמאלוב ברקוביץ' במכתב חריף למנכ"ל חדשות 12, בו הביעה את מחאתה על דבריה של מצליח כלפי האוכלוסייה החרדית: "הטענה כי מדובר בדעה פרטית אין בה כדי להמעיט מהאחריות שיש לחברת החדשות ולעיתונאים שלה על הנאמר בשידורים. גם הבעת דעה עיתונאית פרטית צריכה להיות מגובה בעובדות ולא מבוססת על דעות קדומות. התבטאות זו של רינה מצליח, שיש בה משום סימון אשמים במצב, גורמת לקיטוב ופוגעת באופן אנוש בחברה החרדית. אם לא די בכך שמדובר בהתבטאות אומללה, הרי שאין באולפן נציג חרדי שגיב להתבטאות זו ויגן על החברה החרדית. אמירות מסוג זה מלבות את השנאה בין האוכלוסיות בארץ, מעמיקות את הפערים בין המגזרים השונים ומרחיבות את חוסר אמון הציבור בתקשורת." כתבה יו"ר המועצה.

הנציב השיב לפונים: "אין חולק על כך שדבריה של העיתונאית רינה מצליח נאמרו במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנים לה כעיתונאית ועל פי שיקול דעתה המקצועי. דבריה אף אוזנו במקום בעמדותיהם הנוגדות של העיתונאים והפרשנים האחרים באולפן. על אף זאת, האשמותיה את החברה החרדית היו מכלילות ותייגו את רוב רובה של החברה החרדית כחברה אלימה שאינה משתפת פעולה עם הרשויות בישראל ואינה צייתנית ככלל. אני סבור כי תיוג זה של רוב רובה של החברה החרדית תוך הטחת האשמות אלה, דווקא בתקופה קשה זו שבה נמצאים כלל אזרחי ישראל ובהם החברה החרדית, הייתה פוגענית ולא ראויה. אין ספק כי יש מקום לביקורת על התנהלותו של חלק מהציבור החרדי בתחילתו של משבר הקורונה. עם זאת, לא היה מקום, לטעמי, להשתלחות מכלילה זו, בעיקר נוכח העובדה כי בשנים האחרונות העמיק שיתוף הפעולה של החברה החרדית עם הרשויות בישראל והוא בא לידי ביטוי בין היתר בשיתופי פעולה בתחומי הכלכלה, העבודה, הרווחה ועוד. לצערי, לצד הביקורת על דבריה של רינה מצליח התקבלו פניות שכללו אלימות מילולית קשה כלפיה. אני דוחה ומגנה מכול וכול אלימות מילולית בכלל וכלפי עיתונאים ובהם רינה מצליח בפרט."

המופע המשותף של עומר אדם ואייל גולן ביום העצמאות, רשת 13, אפריל 2020

הפנייה:

2,229 פניות הוגשו נגד "רשת 13" בעקבות כוונתה לשדר בערב יום העצמאות מופע של הזמר אייל גולן. בפניות נטען כי אין מקום להתיר לזמר שקיים לכאורה יחסי מין עם קטינות תוך ניצול מעמדו, להופיע בתוכנית הטלוויזיה המרכזית של חג העצמאות של מדינת ישראל וכי דווקא הערוץ שערך תחקיר מקיף ונוקב על אודות מעשיו של הזמר משדר את הופעתו. בפניות הרבות נטען כי שידור הופעתו מהווה מסר שלילי בעיקר לקורבנותיו ולנערות האחרות.

הטיפול בפנייה:

בעקבות הפניות הרבות פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בבירור שבמהלכו פנתה לרשת 13. הערוץ מסר בתגובה: "רשת 13 כחברת טלוויזיה לא מפעילה אג'נדה כזו או אחרת או לחלופין אינה משמשת כבית משפט, שכן עבור דברים אלה בדיוק קיים בית המשפט. יחד עם זאת רשת מוצאת לנכון לשדר את התחקירים החשובים ביותר לצד הבאת מוזיקה ושמחה לעם

לשכת נציב פניות הציבור

ישראל, בטח ובטח במצב בו מצוי הציבור בימים אלה. כך עושות כל חברות הטלוויזיה הישראליות כמו גם תחנות הרדיו הציבוריות, הפרטיות והצבאית.

בעקבות הפניות השיב הנציב לפונים: "בעבר נדרשתי לא אחת לסוגיית הופעתם של חשודים, נאשמים או מורשעים בפלילים בתוכניות הטלוויזיה והרדיו. אין כל חוק או כלל האוסר את שילובם בשידורי הערוצים המפוקחים על ידי הרשות השנייה וההחלטה אם לאפשר להם להשתתף בתוכניות כמראיינים, משתתפים בתוכניות או מגישים נתונה בידי הערוץ המשדר. זוהי החלטה ערכית אשר לטעמי צריכה לאזן בין חופש הביטוי והיצירה של הגורם המשדר לבין הפגיעה בצופים ובמאזינים רבים תוך שימת לב להיקף הפגיעה בצופים ולאופייה."

התוכנית "איזה בוקר", רדיו חיפה, יוני 2020

הפנייה:

600 פניות התקבלו בנציבות בעקבות דברים שנאמרו במהלך שידור התוכנית "איזה בוקר" ברדיו חיפה על ידי שלושת שדרני התחנה ביחס למותו של האזרח האמריקני ג'ורג' פלויד לאחר שנחנק על ידי שוטר שלחץ ברגלו על צווארו. בפניות נטען כי השדרנים גיחכו על הפרשה תוך שהם מכנים את פלויד "כושי" ואומרים בין היתר "ראש של כושי הוא בדרך כלל מתחת לברך של לבן". נטען כי מדובר באמירות פוגעניות, גזעניות ומשפילות.

הטיפול בפנייה:

מהאזנת הנציב לשידור הוא מצא כי אף שמדובר בתוכנית הומוריסטית ושהדברים נאמרו במסגרת חופש הביטוי והיצירה, הם היו בוטים ומשפילים. "השימוש במילה 'כושי' שוב ושוב לצד משפטים ששילבו מילה פוגענית זו תוך צחוק וגיחוך, היו מבזים. הומור טבעו שאינו קולע לטעמו של כל אחד והוא ערך חשוב במסגרת חופש הביטוי והיצירה, ואולם אין מקום להומור שמבזה ומשפיל אוכלוסיות בצורה כה בוטה", קבע הנציב.

בתגובתו לפניות הביע מנהל התחנה התנצלות על הדברים: "התקיימה שיחת בירור עם צוות המגישים. יודגש, כי התוכנית 'איזה בוקר' היא תוכנית סאטירה והומור, וכל הנאמר בה תפקידו לבקר תופעות שליליות שונות כגון גזענות, שחיתות ואלימות. מיותר לציין שהמגישים באולפן אינם גזענים כלל וכלל – נהפוך הוא. אין בכוונתם להתסיס, להתריס או לפגוע; כוונתם הייתה לבקר את המקרים המזעזעים עליהם שמענו, ואת המקרה באטלנטה בפרט. עם זאת, במידה ששלישיית המגישים לא הובנה כהלכה, או שהשימוש בסאטירה ובהומור כאקט להעברת הביקורת היה מוגזם או שלא הובן כראוי – אנו כמובן מתנצלים על כך."

נוסף על כך, במהלך שידור התוכנית באותו השבוע הביעו שלושת המגישים את התנצלותם על דבריהם בשידור בצורה נרחבת ביותר והסבירו את המחשבה והכוונה שהיו בדבריהם.

דבריה של רינה מצליח בתוכנית "פגוש את העיתונות", חדשות 12, יוני 2020

הפנייה:

במהלך דיון שעסק באפשרות להקדמת הבחירות על ידי ראש הממשלה בנימין נתניהו, אמרה רינה מצליח בחדשות 12: "תומכיו של נתניהו מתראיינים ואומרים, גם אם הוא יאנוס את הבת שלי אצביע בשבילו." יועץ התקשורת רונן צור, שהשתתף בדיון, אמר לה בתגובה כי מדובר בהגזמה ורינה מצליח השיבה לו: "כך שמעתי." ב-782 פניות שהתקבלו, בהן של נשים רבות, הביעו הפונים זעם על דבריה: "זו אמירה מזעזעת, זילות האונס, הסתה כנגד ראש הממשלה וכנגד מצביעי הליכוד", נטען באחת התלונות; "פגיעה קשה בנשים ובעיקר בנפגעות תקיפה מינית"; "זהו ניצול של השידור להסתה ופגיעה באזרחים רבים"; "יש לי במשפחה אירוע של אונס ואני בהחלט נפגעת מאמירה האומללה של גברת מצליח בשידור הציבורי"; "כמה נמוך עוד אפשר לרדת" כתבו פונים. אחת הפונות הוסיפה: "רינה פגעה בי אישית כמצביעת ליכוד,

לשכת נציב פניות הציבור

כאימא לבנות וכאישה, כאשר העזה להגיד כי אנשים כמוני יצביעו לבנימין נתניהו גם אם הוא יאנוס את בנותיי; פונה אחר כתב: "ברצוני להביע את הזעזוע שאתמול חוויתי מהמגישה רינה מצליח"; "בתור אבא לילדה בת 12 אין לי אפילו את היכולת להסביר עד כמה אני מזועזע מאמירה זו."

הטיפול בפנייה:

בעקבות הפניות צפה הנציב בתוכן המדובר ומצא את הפניות מוצדקות. הנציב סבר כי דבריה של העיתונאית רינה מצליח, אף שנאמרו במסגרת חופש הביטוי, היו פוגעניים, מבזים ומשפילים וחצו את הגבול שבין חופש הביטוי לבין פגיעה ברגשות הציבור. "זוהי אמירה מכלילה המציגה ציבור גדול של מצביעים כאנשים שיהיו מוכנים להקריב את בתם לטובת בחירתו של אדם זה או אחר. הגם שהמגישה טענה כי ציטטה דברים ששמעה, היא לא הביעה כל הסתייגות מציטוט זה אלא הציגה אותו כפי שהוא."

בעקבות התלונות פנתה יו"ר מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו עו"ד יוליה שמאלוב ברקוביץ' למנכ"ל חברת חדשות בביקורת קשה על דבריה של מצליח: "אמירה זו הינה אמירה אומללה משולחת כל רסן אשר ראוי היה שלא תיאמר כלל, בוודאי ובוודאי שלא על ידי מגישה מרכזית בשידורי חדשות בפריים טיים. אמירה זו מצטרפת להתבטאויות נוספות של רינה מצליח בתקופה האחרונה, בהן כנגד האוכלוסייה החרדית. התבטאויות אלה פוגעות בתדמית חברת החדשות כחברת חדשות מאוזנת ויש בהן אף כדי ללבות שנאה ופילוג. על שידוריה של חברת החדשות להתנהל תוך שיח נאות, מתורבת, מכבד וממלכתי."

הנציב פנה לגורם המשדר לקבלת עמדתו. זה מסר כי חברת החדשות מסתייגת מהאמירה החמורה של מגישה "פגוש את העיתונות", רינה מצליח. עוד נמסר כי היא תוזמן לבירור בנושא בפני מנכ"ל חברת חדשות 12.

מצליח זומנה לבירור שבסופו החליט מנכ"ל חברת החדשות, אבי וייס, להשעותה למשך שבוע.

הישרדות, רשת 13, יולי 2020

הפנייה:

בקדימון ובשידור הפרק בתוכנית "הישרדות" נראה [עטלף](#) משופד על מקל. המשתתפים במשימה נדרשו לאכול את העטלף וחרקים נוספים. בפניות הרבות נטען כי מדובר במפגן קיצוני של אלימות והתעללות בבעלי חיים שאין לו מקום בפריים טיים במדינת ישראל וכי לא היה מקום לשדר את אכילת העטלף בעיקר בתקופה זו שבה משתוללת מגפת הקורונה, אשר על פי אחת הטענות פרצה כתוצאה מאכילת בעלי חיים דומים.

הטיפול בפנייה:

בעקבות 3,137 פניות שהתקבלו פתח הנציב בבירור במהלכו פנה לרשת 13. מרשת 13 נמסר: "התוכנית הישרדות מציגה לעיתים במשימות ודרכים נוספות, תרבויות שונות בהתאם למקום בו מצולמת העונה. העונה הנוכחית צולמה בקיץ שעבר בפיליפינים, שם המאכלים המוצגים במשימה מקובלים למאכל. למתמודדים בתוכנית הבחירה אם להשתתף במשימה על פי צו מצפונם."

הנציב צפה בקדימון ובפרק שבו שודר הקטע וקבע: "הישרדות היא תוכנית מציאות (ריאליטי) שבה המשתתפים מנסים לשרוד בתנאי שטח קיצוניים תוך שהם מבצעים את המשימות המוטלות עליהם, עד לסוף שבו הזוכה מקבל פרס של מיליון שקלים. התוכנית נוצרה במסגרת חופש הביטוי המוקנה ליוצריה ועל פי שיקול דעתם המקצועי."

לשכת נציב פניות הציבור

במסגרת חופש ביטוי ויצירה זה, הם בחרו את מיקומה של התוכנית ואת המשימות שיוטלו על המשתתפים. אחת המשימות המוטלת על המשתתפים בכל עונותיה של התוכנית היא אכילת מאכלים המזוהים עם המקום שבו מצולמת התוכנית, ולא פעם מדובר בסוגי מאכלים שונים מהמאכלים המקובלים בתרבות שבה אנו חיים. למתמודדים ניתנה הזכות להימנע מאכילת בעלי חיים אלה מטעמי מצפון. האם היה פסול באכילת חיות אלה? אוכל הוא תלוי תרבות. בתרבות מסוימת נהוג לאכול בשר בקר ובתרבות אחרת נהוג לאכול עטלפים. אף שאני מבין לליבם של חובבי בעלי החיים האחרים, לא ניתן היה למנוע שידור תוכן זה.

באשר לצילום העטלף והדרישה לאוכלו בעיצומה של מגפת הקורונה שנגרמה על פי אחת הטענות כתוצאה מאכילת עטלף קבע הנציב, כי אף שהתוכנית צולמה טרם המגפה צילום התקריב של השיפוד אכן מעורר אי נוחות ומוטב לו היו מציגים את הדברים בדרך אחרת. בעקבות הפניות הרבות פנו הנציב ויו"ר הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו עו"ד יוליה שמאלוב ברקוביץ' אל הנהלת הערוץ וביקשו כי יבהירו את עמדתם בנושא בשידור.

ואכן סמוך לאחר שידור הפרק התקיים בתוכנית "הצינור" ששודרה באותו ערוץ, דיון ארוך ומקיף על אכילת בעלי החיים ועל העטלף. במהלך הדיון הקריא המגיש מר גיא לרר את עמדתה של רשת 13. לאולפן הזמנה נציגה של עמותת "עטלף" שתקפה את הערוץ על שידור התוכן והביעה בצורה נחרצת את מחאתה ואת מחאתם של צופים רבים חובבי חיות על התוכן ששודר.

פרסומת ל-Quik, קשת 12 ורשת 13, אוקטובר 2020

הפנייה:

271 פניות התקבלו בנוגע לפרסומת של חברת המשלוחים "Quik". הפרסומת המדוברת מכילה קטעים המדמים סרטי אימה. בפניות נטען כי הפרסומת מעוררת פחד, בייחוד בקרב הצופים הצעירים.

הטיפול בפנייה:

בעקבות הפניות פתחה הנציבות בבירור שבמהלכו פנתה לגורמים המקצועיים ברשות השנייה לקבלת עמדתם. לאחר הבדיקה החליטו הגורמים המקצועיים להגביל את שידור הפרסומת לאחר השעה 22:00.

פרויקטים מיוחדים

שילוב סטודנטים מתמחים בנציבות פניות הציבור

זו השנה התשיעית שנציבות פניות הציבור משלבת סטודנטים ממסגרות שונות כמתמחים. בשנת 2020 התמחו בנציבות שישה סטודנטים.

ארבעה סטודנטים לתקשורת מהמכללה האקדמית ספיר שבשער הנגב, ערכו פרויקט גמר שבמסגרתו שילבו לראשונה את הנציבות ברשתות החברתיות מתוך מטרה להגיע לקהל הצופים הצעיר הפעיל בעיקר ברשתות החברתיות. במסגרת זו מותגה הנציבות בלוגו חדש, נפתחו דף פייסבוק וחשבון אינסטגרם לנציבות שבהם נוצרה שפה חדשה. הם כללו סרטוני תדמית, מידע על פעילות הנציבות ודרכי פנייה אליה, זאת לצד מיזמים רבים שנועדו למשוך את הקהל הצעיר לפנות לנציבות. העיצוב החדשני והשפה החדשה משכו צופים צעירים שהחלו לפנות לנציבות. בשנת 2021 נמשך הפרויקט על ידי צוות מתמחים נוסף.

שני סטודנטים מהאוניברסיטה העברית בירושלים הונחו להכין עבודות מחקר על הרגלי הצפייה של אוכלוסיית הגיל השלישי והאוכלוסייה הערבית, על הקשיים והחסמים שבהם

לשכת נציב פניות הציבור

נתקלות אוכלוסיות אלה ועל הפתרונות המוצעים להתגבר על הקשיים זאת. מגפת הקורונה אפשרה להם לבדוק את הקשיים שבהם נתקלו אוכלוסיות אלה בנוגע לצריכת מידע על המגפה. עבודותיהם של הסטודנטים ישמשו בעתיד ככלי עבודה נוספים להנגשת הנציבות לכלל האוכלוסייה בדגש על אוכלוסיות אלה.

הרצאות בבתי ספר ומוסדות חינוך

בשנת 2020 הרחיבה נציבות פניות הציבור את פעילותה בקרב הדור הצעיר של הצופים בכמה מישורים, בהם שיח יזום של הנציב עם בני נוער ברשתות החברתיות, בפגישות ובשיחות טלפון יזומות עם פונים צעירים. כמו כן, מגבלות הקורונה והשימוש בזום הובילו לקיום עשרות הרצאות מקוונות לבני נוער וצעירים דרך הזום. במהלך ההרצאות, שניתנו בהתנדבות מלאה, נחשפו מאות תלמידים לעבודת נציבות פניות הציבור ורכשו כלים ראשוניים לצפייה ביקורתית בתכנים. במסגרת ההרצאות מושם דגש מיוחד על פניות הקשורות בילדים ובנוער.

שיתופי פעולה

במהלך שנת 2020 חזקו שיתופי הפעולה בין הנציבות לארגונים שונים, בהם מרכזי הסיוע לנפגעות תקיפה מינית והמועצה לשלום הילד. נוסף על כך, נוצר שיתוף פעולה בין הנציבות לתנועת ישראלים נגד גזענות מתוך מטרה להיאבק בתכנים בעלי אופי גזעני. שיתוף פעולה נוסף נוצר עם ארגונים חרדיים העוקבים אחר הדיווחים על החברה החרדית באמצעי התקשורת. במסגרת שיתופי הפעולה סוכם על ניסיון להציע דוברים מטעם החברה החרדית לאמצעי התקשורת מתוך מטרה לאזן את השיח בכל הנוגע לחברה זו. נוצר קשר עם פונים יוצאי אתיופיה בניסיון לפעול במשותף לחיבור אוכלוסייה זו לגורמים המשדרים.

גישור

בשנת 2020 נמשכו, זו השנה השביעית, הליכי הגישור שיזמה הנציבות בין פונים לבין המורשים לשידורים. 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 2020 התקיימו הליכי גישור שהסתיימו לשביעות רצון שני הצדדים. בחלק מן המקרים נערכה שיחה ישירה בין הפונים למורשים לשידורים, במקרים אחרים תיווך הנציב בין הצדדים ובחלק מהמקרים הפונים הזמנו לביקור אצל המורשים.

הארגון הבין לאומי של נציבי תלונות הציבור בתקשורת

מאז שנת 2013 חבר הנציב בארגון הבין לאומי של נציבי תלונות הציבור, Organization of News Ombudsmen. בארגון זה חברים יותר מ-100 נציבי תלונות ציבור של אמצעי התקשורת האלקטרוניים והכתובים מהמובילים בעולם.

במסגרת זו השתתף הנציב בשנת 2020 במספר כנסים וירטואליים של הארגון שהתקיימו בזום. הכנסים עסקו בין היתר במשבר הקורונה והתמודדות אמצעי התקשורת עם המגפה העולמית ובטיפול בתלונות בנושא הקורונה, בעבודת הנציב בעידן הרשתות החברתיות, התמודדות נציבי פניות הציבור עם תלונות בנושא חדשות כזב (fake news) ועוד. במהלך הכנסים הציג הנציב הציג את עמדותיו ופעילותו בנושא ואת גישתו לטיפול בפניות ציבור בדגש על ההיבט החברתי.

לדוח המלא לחץ כאן