

דוח שנתי  
מספר 3  
לשנת 2019

הממונה  
על קבילות  
הציבור

**דוח הממונה  
על קבילות  
הציבור  
לשנת 2019**



## הממונה על קבילות הציבור – תאגיד השידור הישראלי

תפקיד הממונה על קבילות הציבור הוא מינוי על פי חוק השידור הציבורי הישראלי תשע"ד - 2014. על-פי לשון החוק, הממונה על קבילות הציבור יהיה עצמאי במילוי תפקידו, ידון ויברר קבילות ותלונות מטעם הציבור בכל הנוגע לשידורי תאגיד השידור הישראלי והתוכן שהוא מספק, לרבות פרסומות, הודעות חסות ותשדירים לשירות הציבור. המועצה תקבע כללים לפעולתו של הממונה על הקבילות, לרבות לעניין אופן בירור התלונות. כל תלונה או פנייה בעניינים הנוגעים לשידורי הטלוויזיה, הרדיו והדיגיטל המשודרים במסגרת התאגיד, יש להפנות למשרדו. הממונה יקבל את פניותיהם של הצופים, המאזינים והגולשים, יבדוק אותן בתשומת לב וההגינות הראויים וישיב מענה לכל פנייה.

### מי יכול לפנות לממונה על קבילות הציבור

כל אדם רשאי לפנות לממונה, ובלבד שהפנייה תיעשה בכתב, בזיהוי מלא של הפונה, לצד פרטי ההתקשרות עמו. חוק תאגיד השידור הציבורי הישראלי קובע כי הממונה על קבילות הציבור פועל באופן עצמאי, רשאי לבצע בדיקות וחקירות כראות עיניו ועל פי שיקול דעתו, מתוך הגינות ושמירה על איזון בין חופש הביטוי של הגורמים המשדרים לבין כבודו של הפונה.

### באילו עניינים ניתן לפנות לממונה

על פי החוק, הממונה על הקבילות ידון בקבילות ותלונות מטעם הציבור בכל הנוגע לשידורי תאגיד השידור הישראלי והתוכן שהוא מספק, ויברר אותן, לרבות פרסומות, הודעות חסות ותשדירים לשירות הציבור. כמו כן ניתן להגיש תלונה על מסגרות לוח השידורים.

### מהלך הטיפול בפנייה

לאחר קבלת הפנייה, יאשר הממונה את קבלתה ויעשה כמיטב יכולתו לבדוק אותה ולהשיב עליה בתוך פרק זמן סביר. לצורך זה, מתבקש הפונה למסור את מרב הפרטים שיקלו לאתר את נשוא הקבילה (שם תכנית, הגוף המשדר, תאריך ומועד מדויקים וכד'). אם לאחר הבדיקה שערך עם כל הגורמים מצא הממונה כי התלונה מוצדקת, כולה או חלקה, הוא ימסור לפונה הודעה מנומקת בכתב. אם בעקבות הבדיקה מצא הממונה ליקוי, הוא רשאי להצביע לפני מי שהוגשה נגדו התלונה על הצורך בתיקון או לדרוש שידור של תוצאות הבירור. אם נמצא כי התלונה אינה מוצדקת, תימסר על כך הודעה לפונה.

### דרכי הפנייה לממונה

הפנייה תיעשה בכתב, באמצעות טופס דיגיטלי, דוא"ל, פקס או דואר.

מארס, 2020

לכבוד

מר גיל עומר  
יו"ר מועצת תאגיד השידור

שלום רב,

בהתאם לסעיף 12 (א) לכללי תאגיד השידור הישראלי (הממונה על קבילות הציבור), התשע"ז-2017, אני מתכבדת להגיש לך את הדוח השנתי מס' 3 של הממונה לשנת הפעילות 2019.

דין וחשבון זה מסכם את תלונות הציבור לשנה הנסקרת בדוח והוא כולל נתונים וניתוח של התלונות שהגיעו למשרד הממונה, מיום 1.1.2019 ועד 31.12.2019.

עוד סוקר הדוח את סמכויות הממונה ועבודתה, סיכום פעולותיה בשנה החולפת והטיפול במבחר מהתלונות שהתקבלו.

בברכה,

אורלי ממון

הממונה על קבילות הציבור

## תוכן העניינים

8.....	מבוא
11.....	אופן הטיפול בתלונות
13.....	נושאי התלונות ודוגמאות אופייניות
14 .....	חוסר איזון
22 .....	התפלגות תלונות לפי מדיה
23 .....	תוכן פוגעני/לא ראוי
27 .....	אתיקה
30 .....	התפלגות תלונות לפי ערוץ
31.....	טעויות וחוסר דיוק
34 .....	התפלגות תלונות לפי נושאים
35 .....	תרבות הדיבור, מינוח וניסוח
38 .....	התפלגות תלונות לפי הכרעה
39 .....	קליטה
42.....	סגנון הגשה ותרבות הדיון
44 .....	התפלגות תלונות לפי סוג תוכן
45.....	ענייני לשון
47 .....	תלונות מוצדקות לפי נושאים
48.....	תלונות מוצדקות לפי ערוץ
49.....	נספח



## מבוא

שנת 2019 הייתה שנה סוערת בישראל. שלל אירועים והתרחשויות עמדו במרכז סדר היום הציבורי במגוון תחומים – ביטחוני, חברתי, פוליטי, ממסדי ופוליטי. סבבי שיגורי הרקטות בדרום, שזלגו גם למרכז הארץ; אירועי אלימות קשים במקומות ציבוריים; המחאה הסוערת של העדה האתיופית; סוגיית ההדתה במתחם הציבורי; זינוק במספר מעשי הרצח במגזר הערבי; חקירות וכתבי אישום נגד ראש הממשלה בתיקים 1000 עד 4000 והמתקפות הנשנות והמתחזקות על הרשות השופטת ועל הפרקליטות. אך עיקר מעל הכול – אירועים דרמטיים בזירה הפוליטית שכמותם לא היו, ובשיאם, מצד התקדים – שתי מערכות בחירות סמוכות (השלישית בעקבותיהן), לצד ממשלת מעבר שכהונתה היא הארוכה ביותר בתולדות הממשלות בישראל, על כל המשתמע מכך.

גם העולם סיפק את מכסת האירועים והתרחשויות הדרמטיות: משבר האקלים הגלובלי ההולך ומחריף, הבא לידי ביטוי בשינויי מזג האוויר הקיצוניים, שריפות הענק בברזיל ובאוסטרליה, הרס יערות וריאות ירוקות בעולם, השמדת בתי גידול של בעלי חיים, ובכלל – שינויים דרמטיים במערכת האקולוגית המוכרת; התגברות המגמה הלאומנית ושנאת הזרים ברחבי העולם והופעתו של גל אנטישמי בארה"ב; סאגת הברקזיט באנגליה, שהוכרעה לבסוף ממש בסופה של השנה; התרחבות מחאות האזרחים כלפי הממסד במדינות כמו דרום אמריקה, בהונג קונג, צרפת ועוד.

ואצלנו – גם התאגיד עצמו הפך לנושא חדשותי. כמה אירועים של התבטאויות חריגות מצד מגישים בתוכניות התאגיד מיקדו את תשומת הלב הציבורית והתקשורתית. שתי התבטאויות של מגיש בתוכנית תרבות יומית ב'כאן 11' עוררו סערה – האחת בטענה של גזענות, והשנייה בטענה של סקסיזם; בחטיבת החדשות הושעו משידור שני מגישים בשל התבטאות לא ראויות. האחד הושעה בשל המחזה ויזואלית, לכאורה, של ההתנהלות הכספית של ה"מ שתואר מתקשה לחלוץ את ארנקו האישי, והשני – של מגיש תוכנית רדיו שבועית שכונה את המגזר הבדואי "רוצחים צמאי דם", אמירה שעמדה בשיאן של התבטאויות מעוררות מחלוקת אחרות מצידו.

תמונת הראי של ההתרחשויות האינטנסיביות בכל הזירות האמורות לעיל היא הסיקור העיתונאי בכלי התקשורת. בולט בהם תאגיד השידור הציבורי בהיקף הפעילות הנרחב שלו, שכן הוא משדר בשלוש פלטפורמות פעילות – רדיו, טלוויזיה ודיגיטל, כמעט בכל שעות היממה. השנה הסוערת שחלפה, ובעיקר הזירה הפוליטית המטלטלת, הביאה להגדלת מספר שעות השידור ולשידורים ומיזמים מיוחדים.

עקב תהפוכות השדה הפוליטי היה הציבור פעיל ומעורב הרבה יותר בפניותיו למשרד הממונה, ומספר הפניות בתחום האיזון הפוליטי היה גדול במיוחד. זירה יצרית וגועשת, פירוקים וחיבורים, התקבעות והתבצרות גושי הימין והשמאל, שכלול פעילותם של תומכים ופעילים פוליטיים, קמפיילים מאורגנים וקבוצות מעקב ברשתות החברתיות – כל אלה באו לידי ביטוי בשלל התלונות שהגיעו למשרד הממונה. המלינים הלינו, בין היתר, על חוסר איזון פוליטי, העדפות והטיות (בין לימין בין לשמאל), מחאה על הבעת דעות אישיות וזיהוי פוליטי של עיתונאים, קידום אג'נדות של אגף פוליטי כלשהו, העדפת יריבים אידאולוגיים ועוד ועוד.

## נתונים וממצאים עיקריים

בדוח שלהלן מובאים נתונים מספריים, תרשימים וניתוח כמותי ואיכותני של התלונות שהתקבלו בשנה הנסקרת, והם מלווים בדוגמאות של תלונות והמענים להן. הדוח מספק תמונת מצב המושתתת על המשוב מצד הציבור הרחב לתוכני השידור בכל הפלטפורמות ובכל הערוצים. יש בו כדי ללמד על יחסו של הקהל לשידורי התאגיד, לתכנים ולאיוכותם, לציפיות ממנו כשידור ציבורי, להקפדה הנדרשת על כללי האתיקה ועל מידת העניין והמעורבות של הציבור בשידוריו. עוד כולל הדוח נתונים השוואתיים בין שנת 2019 לשנת 2018, מהם ניתן ללמוד על מגמות ותופעות שאפיינו את השנה הנסקרת לעומת קודמתה.

מספר הפניות שהתקבלו וטופלו בשנת הדוח היה 1,495. בהתפלגות לפי מדיה, כמו בשנה קודמת, הטלוויזיה ריכזה את החלק הארי עם 893 פניות שהן 60% מכלל הפניות; הרדיו שני – 397 פניות שהן 26.5% ותחום הדיגיטל שלישי – 142 תלונות שהן 9.5% מכלל הפניות.

מטבע הדברים, תחום החדשות והאקטואליה ריכז את מספר התלונות הגדול ביותר מכל תחומי התוכן. נרשמו בו 881 תלונות, שהן 59% מכלל התלונות, אחריו תחום התרבות, הבידור והספורט – 194 פניות שהן 13%, ובמקום השלישי תחום הסדרות, דרמה, תעודה וסרטים שבו נרשמו 138 תלונות – 9% מכלל התלונות ותחום המוזיקה רביעי עם 7.5% מכלל התלונות.

בחינת התפלגות התלונות לפי נושאהן מעלה כי תחום חוסר איזון היה לנושא בולט בתלונות הציבור. נרשם בו גידול של כ-62% לעומת שנה קודמת, והנתח שלו מכלל התלונות עמד על 16.5% לעומת 8.5% בשנה קודמת. עוד בלט תחום טעויות וחוסר דיוק שמספר התלונות בו הכפיל עצמו (פי 2.2) בהשוואה לשנה קודמת ושיעורו מכלל התלונות עמד על 11% לעומת 4% שנה קודמת. אחריו תחום סגנון הגשה ותרבות דיון עם 9% מכלל התלונות, ותחום הקליטה עם 8%.

תחום האתיקה רשם גידול של כ-60% במספר התלונות והוא עומד בשנת הדוח על 7% מכלל התלונות לעומת 3.5% בשנה קודמת. תחום התוכן הפוגעני בלט בירידה של 54% במספר התלונות עם נתח של 7.5% לעומת 13.5% שנה קודמת. תחום תרבות הדיבור, מינוח וניסוח רשם ירידה של 40% ונתח של 5% ולשון עברית שמרה על יציבות עם שיעור ממוצע של 5.5% מכלל התלונות.

פירוט נרחב על כל תחום, כולל נתוני שיעור התלונות המוצדקות והלא מוצדקות בכל אחד מהם, מובא בהמשך הדוח.

בהתפלגות לפי הכרעה – שיעור התלונות המוצדקות (כולל מוצדקות בחלקן) עמד בשנת הדוח על 18.5%, לעומת 22% שנה קודמת. שיעור התלונות הלא מוצדקות הסתכם ב-15% בהשוואה ל 10% שנה שעברה.

שיעור התלונות המוצדקות לפי נושאי תלונות – הנושאים שבלטו בשיעור התלונות המוצדקות הם תוכן פוגעני, טעויות וחוסר דיוק, תרבות הדיבור, מינוח וניסוח. עם 40% וכ-35% בהתאמה.

יש לשים לב לשיעור הגבוה של תלונות מוצדקות בתחומים אלה ולפעול לשיפור בהם.



## אופן הטיפול בתלונות

הממונה על קבילות הציבור משמשת כתובת נאמנה על הציבור לשטוח לפנייה טענות, הערות, הארות והשגות הנוגעות לשידורי התאגיד. העובדה שמדובר בגוף שידור ציבורי הממומן מתקציב המדינה מהווה גורם בעל משקל בתוכני הפניות, המובע באופן מפורש. סוגיית התקצוב הציבורי תורמת גם לראיית הקהל הרחב את עצמו כ"בעל מניות" בתאגיד ומתוקף זה, הוא מצפה להתייחסות ראויה ומתחשבת בדעותיו.

הפניות אל הממונה נעשות בכתב, רובן המכריע דרך תיבת הדוא"ל הייעודית, והשאר בטופס דיגיטלי, בפקס או בדואר. מעת לעת מועלות סוגיות ושאלות גם ברשתות החברתיות, אליהן נדרשת הממונה בשיח המתפתח בינה לבין הגולשים. ככל שמועלות במסגרות האלה שאלות או תלונות אישיות, מתבקשים אותם גורמים, למען הסדר הטוב, לפנות אל הממונה בדרכים המקובלות.

התלונות המגיעות לממונה נקלטות במערכת ממוחשבת ומסווגות על פי עניינן ועל-פי נושא התלונה. אם התלונה בסמכות הטיפול של הממונה (רובן המכריע של התלונות הן כאלה), היא נבחנת תחילה לפי יכולתה של הממונה לענות עליה בהתאם למידע והכלים שברשותה. אם נדרש מידע נוסף - היא פונה אל הגורם המתאים בתאגיד שיכול לסייע בכך. אם עניינה של תלונה הוא נילון או תוכן ספציפיים, היא מועברת למתן תגובה: אם נילון- אליו ישירות ו/או לממונה הישיר עליו, אם תוכן- לאחר אישור. במידת הצורך מבקשת הממונה מהמתלונן או מן הנילוון/הגורם האחראי פרטים נוספים או הבהרות ועורכת בדיקות נוספות ככל שהדבר נדרש.

לצורך קביעת החלטה בקבילה הדורשת הכרעה, לאחר אישור ובדיקה של החומר הנדרש, נעזרת הממונה בחוק התאגיד ובתקנון האתיקה שלו. לעיתים, ובהתאם לשיקול דעתה, היא מבקשת לשמוע דעות נוספות מגורמים בני סמך בתחום הנדון. לאחר כל אלה היא מחליטה אם התלונה מוצדקת, אינה מוצדקת, או מוצדקת בחלקה, שלאחריה נשלחת תשובה הן למתלונן והן לנילוון ו/או לאחראי עליו. אם הבדיקה מעלה ממצאים המצריכים התייחסות פנים-ארגונית נפרדת כמו תיקון או הבהרה, ליקוי עקרוני או תופעה נרחבת - נשלח מסמך לגורם האחראי ובו מפורטים הליקויים והממצאים הדורשים טיפול והתייחסות.

מרבית הפניות והתלונות, שאינן דורשות הכרעה או מצריכות חקירה ובדיקה מעמיקה של הממונה, נענות בתוך ימים אחדים, לעיתים בו ביום, מתוך הקפדה על מענה איכותי וענייני. תלונות/פניות כאלה מסווגות כ-נענה לגופו'. לדעת הממונה, מתן מענה בפרק זמן זה מגביר את אמון הציבור, מבטיח לו שקולו נשמע וכי הוא זוכה להתייחסות רצינית וראויה ולמתן שירות ראוי מגוף ציבורי, ככלל. יצוין כי התגובות החיוביות בציבור לאופן התנהלות זה של משרד הממונה, מחזק דעה זו.

**לצורך קביעת החלטה בקבילה הדורשת הכרעה, לאחר אישור ובדיקה החומר הנדרש, נעזרת הממונה בחוק התאגיד ובתקנון האתיקה שלו. לעיתים, ובהתאם לשיקול דעתה, היא מבקשת לשמוע דעות נוספות מגורמים בני סמך בתחום הנדון. לאחר כל אלה היא מחליטה אם התלונה מוצדקת, או מוצדקת בחלקה, שלאחריה נשלחת תשובה הן למתלונן והן לנילוון ו/או לאחראי עליו**

שיעור התלונות המוצדקות לפי ערוצים - כאן 11 (חדשות וטלוויזיה) עם 57% תלונות מוצדקות מכלל התלונות שנמצאו מוצדקות. בחלוקה פנימית של כאן 11 לחטיבת החדשות ולחטיבת הטלוויזיה - חטיבת החדשות רושמת נתח של 37.5% מכלל התלונות המוצדקות וחטיבת הטלוויזיה 19.5%.

שיעור התלונות המוצדקות של כאן ב', מכלל התלונות שנמצאו מוצדקות - 17%, וחטיבת הדיגיטל עם 16% תלונות מוצדקות בכלל המדיות החברתיות בהן היא פועלת, בהשוואה לנתח של 6.25% שנה קודמת.

### שיעור תלונות מוצדקות פנימי

נתון המלמד טוב יותר על מצבו של כל ערוץ הינו שיעור תלונות מוצדקות פנימי. משמעו, מהו שיעור התלונות המוצדקות (כולל מוצדקות בחלקן), מתוך סך התלונות שהתקבלו בגין כל ערוץ.

כך למשל, כאן 11 - חדשות ריכז 528 תלונות כשמספר התלונות המוצדקות מתוכן היה 105. מכאן שמדד התלונות המוצדקות הפנימי הינו כ-20% (105/528).

כאן 11 - טלוויזיה רשם 315 תלונות מתוכן 55 נמצאות מוצדקות, ולכן המדד הפנימי הינו 17.5% (55/315).

בהתאמה, כאן ב' רשמה נתון של 16%, ואילו חטיבת הדיגיטל בולטת עם שיעור תלונות מוצדקות פנימי, גבוה יחסית, של 31%.

### כאן, ועכשיו

מטרת הדוח היא להביא בפני הציבור מידע, דיווח וסקירה של הפניות שהתקבלו במשרד הממונה והטיפול בהן. עיון בדוח ובדוגמאות המובאות בו משרטט את "גבולות הגזרה" בין עבודת תוכן ועיתונות מקצועית לבין סוגיות של אתיקה וכללי עבודה עיתונאיים מקובלים, שיש להקפיד עליהם.

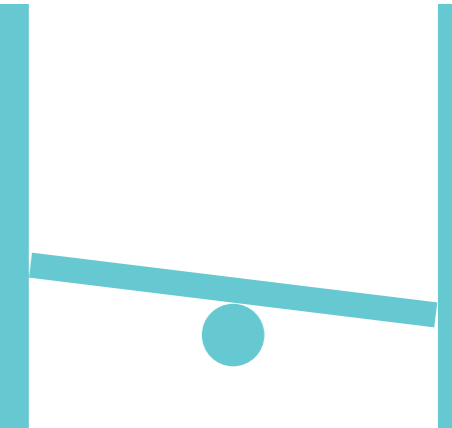
בה במידה, הדוח פונה פנימה לתאגיד, ומשקף לעושים במלאכת התוכן לסוגיו את תגובות ועמדות הציבור לעבודה הנעשית, ואת הדגשים והכללים הדורשים הקפדה והפנמה שלהם במהלך העבודה.

קרוב לשלוש שנים מאז תחילת שידוריו של התאגיד, הוא נוכח בזירת התקשורת הישראלית ומבסס את מעמדו כגוף שידור המספק תוכן חדשותי וטלוויזיוני איכותי בפלטפורמות השונות. זאת, תוך תהליך למידה והפנמה של המחויבות האתית והאחריות הציבורית הנובעים מעצם תפקידו ומעמדו כגוף שידור בכלל, וציבורי בפרט.

במקרים שהם לדעתה נכונים ומתאימים, הממונה בוחרת לתת גם מענה והתייחסות בטלפון. למשל, פניות מבעלי מוגבלויות, או קשישים או סוגיות עקרוניות, תלונות מיוחדות או פניות חוזרות ונשנות הדורשות מענה אישי לביורור הסוגיה. במקרים של התארכות הטיפול טרם מענה סופי מעדכנת הממונה את המתלונן בתשובת ביניים.

החוק מאפשר לממונה שלא לברר תלונה אם מצאה אותה קנטרנית או טורדנית. עד כה נמנעה הממונה מסיווג כזה של תלונות או מתלוננים.

## נושאי התלונות ודוגמאות אופייניות



## חוסר איזון

שידור מאוזן נבחן על ידי מתן ביטוי ראוי לכלל הדעות הרווחות בציבור, במגוון נושאים וסוגיות, בלי הטיה מוקדמת או העדפה מובחנת של דעה או קו מסוים. האיזון נבחן בגיוון הנושאים, התכנים, השדרנים, הדוברים/המראיינים, במתן זכות התגובה וביכולת העיתונאית להציג את הנושא על כל היבטיו ומורכבותו.

תקנון האתיקה של התאגיד מתייחס לעניין האיזון ומציין: "אנו מחויבים לשמירה על הזכות לחופש הביטוי ולמימוש זכות הציבור לדעת. עקרונות אלה מחייבים אותנו להציג בפני הציבור משרעת רחבה ככל האפשר של מידע ושל דעות. נציג מגוון דעות ותכנים בנושאים שונים ונשתדל להבטיח איזון הוגן בתכנים ובנושאים המוגשים לציבור... עקרון הגיוון הוא מרכיב יסודי בשמירה על אמון הציבור... לעיקרון זה שני מרכיבים: האחד - הצורך להציג לציבור מגוון רחב של דעות ונושאים והשני - הבטחת איזון פנימי בכל נושא".

איזון בנושא שנמצא תדיר בעין התקשורת, כמו התחום הפוליטי, ראוי שייבחן על פני רצף זמן ולא באופן נקודתי או נוקדני של שימוש במאזניים או סרגל בכל מקרה או עניין. על פי רוב, תלונות בתחום זה נבחנות ונענות בהתאם לתפיסה זו. בתחומים אחרים, תדירים פחות, שמירת האיזון הפנימי מהותית וחשובה ויש להקפיד עליה, לכל הפחות על ידי מתן זכות תגובה ופתחון פה מקביל.

בקבוצה זו של איזון או חוסר בו, נכללות גם תלונות שעניינן הבעת דעה אישית של מגישים או של כתבים. כאן המקום להזכיר שעל פי תקנון האתיקה של התאגיד הבעת דעה אישית של העיתונאים מותרת, וזאת מתוך השקפה שאיסור על הבעת דעה הוא עניין ארכאי. אין משמעות הדבר כי המגישים או הכתבים רשאים לנכס לעצמם את פלטפורמת השידור. הבעת דעה מותרת כפוף לעקרונות עיתונאיים מקובלים ולצד הבהרה שמדובר בדעה אישית.

על רקע ייחודה הפוליטי של השנה נרשם זינוק במספר התלונות בקבוצה זו. בתקופת הדוח נרשמו בה 249 תלונות - 16.5% מכלל התלונות - גידול של פי 1.6 במספר התלונות בקבוצה זו מן השנה הקודמת. 29% מהתלונות נמצאו לא מוצדקות (36% שנה קודמת), 5.5% נמצאו מוצדקות (11% שנה קודמת) והיתר נענו לגופן.

### למה לי פוליטיקה עכשיו

כאמור, שנת 2019 הייתה שנה חסרת תקדים בזירה הפוליטית בישראל. קיומם של שני סבבי בחירות בשנה אחת, קיפאון פוליטי, התמשכות כהונתה של ממשלת מעבר, עלייתן ונפילתן של מפלגות אד-הוק, סוגיות חוקתיות שמעולם לא נדונו וכיו"ב - כל אלה הפכו את שנת הדוח לתקופה ערה ואינטנסיבית במיוחד בתלונות הציבור בתחום זה. גם בשנת בחירות "רגילה" יש ערנות מיוחדת של צופים ומאזינים לתכנים הפוליטיים המשודרים, אבל בשנת הדוח, נוכח התמונה הפוליטית הייחודית, התחזקה מגמה זו שבעתיים. טענות ומענות של הימין ושל השמאל, של המרכז למול הקצוות הפוליטיים, הלאומי לעומת הלאומני, השמרני לעומת הליברלי - בין של יחידים בין מטעם קבוצות מאורגנות - מצאה דרכה למשרד הממונה. אלה גם אלה טענו נגד כל צד בזירה הפוליטית, מחו על המשודר, מדדו ושקלו כל אמירה, כתבה, זמן מסך וזמן שידור. גם זיהוי פוליטי של עיתונאי התאגיד, לכאורי או אמיתי, נבחן בקפדנות בליווי מעקב אחרי התבטאויות מהתבטאויות שונות, ואף מחאות נחרצות נגד מי שנחשב או נחשד בזיקה פוליטית מובהקת. להלן מבחר דוגמאות, מימין ומשמאל:

**על פי תקנון האתיקה של התאגיד הבעת דעה אישית של העיתונאים מותרת, וזאת מתוך השקפה שאיסור על הבעת דעה הוא עניין ארכאי. אין משמעות הדבר כי המגישים או הכתבים רשאים לנכס לעצמם את פלטפורמת השידור. הבעת דעה מותרת כפוף לעקרונות עיתונאיים מקובלים ולצד הבהרה שמדובר בדעה אישית**

### ימין, שמאל, ימין

"ערב מערכת הבחירות, מהסוערות ביותר והאלימות שהתקיימו בישראל, נדרשת זהירות יתרה של כתבות וכתבי כאן ערוץ 11, הערוץ הציבורי היחידי של מדינת ישראל. אני חוששת שיש הטיה ימין לטובת הליכוד, אם בשוגג ואם חלילה מכוונת. ראיתי דקות ארוכות שכאן 11 אפשרו את נאום הבחירות של רה"מ ללא כל הפרעה או הערה בפאנל מצד נציג/ה של האופוזיציה. אבקש לעשות חשבון נפש ולפחות לנסות להציג איזון ולייצג את האופוזיציה השלטונית".

להווי ידוע שתאגיד השידור מחויב הן לחוק, מכוחו הוקם והן לתקנון האתי שאישרה מועצת התאגיד. שילובם של שני אלה מדגיש את חשיבות השמעת מגוון הדעות, איזון פוליטי והקפדה על כללי האתיקה בימים של שגרה, לצד החוק המחייב הימנעות מהשמעת תעמולה בתקופת בחירות.

הפונה נענתה כי אין הטיה לטובת מפלגת השלטון, לא כקו מערכתי ולא של כתבים יחידים. הקשבה קפדנית לכתבים מדווחים תעלה שככלל הם מבצעים את עבודתם העיתונאית כמצופה מהם. אשר לשידור דברי רה"מ - כל כלי התקשורת שידרו את דבריו, ומדובר בהחלטה מערכתית ומקצועית. על רקע פרסום כתב חשדות חריג ומפורט שעוסקים בו בהרחבה שעות רבות, אך מתבקש הוא שכלי התקשורת יאפשרו לחשוד העיקרי להשמיע את דבריו, למען ההגנות.



### מעוזי הימין בתאגיד

“בעת האחרונה, ודווקא בתקופה רגישה לקראת הבחירות באפריל, אנו עדים לכך שהתאגיד מעדיף לשבץ שדרנים ופרשנים פוליטיים ימניים ולא עומד בחובת האיזון שחלה עליו על פי חוק. קלמן ליבסקינד ואראל סגל בתוכנית חדשה בערוץ 11 קבוע ב-7 בערב; עמית סגל וירון דקל הימניים מקבלים שעתיים ברשת ב' ביום חמישי מדי בוקר קלמן ליבסקינד וליברמן מובילים שעתיים שידור כאשר קלמן ימני מוצהר וליברמן ימני לייט שלא מהווה משקל נגדי לקלמן. מצטיירת תמונה שהתאגיד שכח את חובתו להעניק חדשות נטולות פניות והוגנות.”

יצוין כי בשידורי חטיבת החדשות יש מגוון רחב של קולות, המציגים ולעתים מייצגים עמדות שונות בקשת הפוליטית. הצבת המגישים אינה מבוססת על זיהוי של עמדותיהם הפוליטיות, אלא על מידת העניין שמייצרת הגשתם ופרשנותם את הנושאים האקטואליים. ככלל, בחטיבת החדשות לא בוחנים תוכנית ספציפית כזו או אחרת כדי לבחון 'איזון', אלא מקפידים שבמגוון שידורי החדשות במהלך כל היום, בכל הפלטפורמות - כאן 11, כאן רשת ב', וכאן חדשות בדיגיטל, יושמע המנעד הרחב ביותר של הקולות הקיימים בשיח הציבורי בישראל. ראוי להזכיר כי במסגרת חובתו של התאגיד על פי חוק, עליו לייצג את הקהל הרחב כולו, ואכן במסגרת הגיוון האמור נשמעים קולות חדשים.

### דקל סגל

“הבוקר בתוכנית הרדיו של שני הפרשנים הפוליטיים התראיינו יאיר לפיד וגדעון סער. נדהמתי לשמוע את המראיינים תוקפים בבוטות את לפיד ולעומת זאת בשיחתם עם גדעון סער, הם אפשרו לו לדבר בנחת ולהעביר את מסרי תעמולת הליכוד. מצופה בתקופת בחירות מתוכנית ראיונות רצינית שינהלו אותה מראיינים הוגנים למרות היותם ימניים. לא מכובד ולא מקובל שבתחנה ציבורית לא יקפידו על שוויוניות הוגנת ומכובדת.”

האזנה לראיונות האמורים לא תמכה בטענות המלין. המגישים לא הקלו על חייו של סער ולא החמירו במיוחד עם מר לפיד, ודרך ניהול הראיון של שני המגישים/מראיינים מוכרת זה שנים רבות ונחשבת למקצועית ללא קשר לזיהוי פוליטי לכאורי או נטען. העיקרון המנחה בעבודת העיתונאים הוא עניין חדשותי ואתגור מראויינים. ראוי להזכיר כי לכל תוכנית יש גם עורכים המפקחים על התנהלות מקצועית, אתית והוגנת.

### שמאל, ימין, שמאל

“התאגיד מתגייס באופן מקומם להריץ את מפלגת כחול לבן ומסית נגד הימין. ניצול המיקרופון הציבורי באופן חד-צדדי זועק ומקומם. בחודש מארס שודרה במהדורה ראשית כתבה שמסיתה נגד הימין באופן מובהק. איך אתם מאפשרים זאת בתקופת בחירות?! הרי זאת תעמולה ברורה! יש עוד אין ספור דוגמאות יום יומיות של השימוש בשידור הציבורי נגד הימין ונגד ראש הממשלה! איבדתם את ההגיונות.”

נדחתה על הסף הטענה כאילו תאגיד השידור "מתגייס" להריץ את מפלגת כחול לבן או כל מפלגה אחרת. כמוה נדחתה גם טענת הסתה נגד הימין או ראש הממשלה, שכן הכתבות המשודרות הן תוצרים של עבודה עיתונאית ושל חובת הדיווח לציבור, ולא עבודה מטעם מפלגה כלשהי או ארגון פוליטי.



### קלמן וסגל

זמן קצר לאחר עליית התוכנית קלמן וסגל לאוויר, התקבלה התלונה הזאת: “מאז עלתה התוכנית לשידור מוזמנים לריאיון באולפן אר ורק פוליטיקאים מהימין ללא איזון עם מראייני בעל עמדה פוליטית שונה. זאת בנוסף על זהותם הפוליטית הברורה של שני המראיינים. למעשה, תוכנית זו הפכה לשופר תעמולה של הליכוד ומפלגות הימין. זהו ערוץ ציבורי ויש להקפיד על איזון בהזמנת מראיינים במיוחד בתקופת בחירות. מצפה שתיתנו דעתכם לנושא, ותפסיקו את המגמה הנלוזה הזו הממומנת מכספי כלל אזרחי ישראל.”

הפונה נענה כי תלונתו נבדקה, והתברר כי מאז עלתה התוכנית לאוויר רואיינו בה 8 פוליטיקאים מהימין ו-7 מגוש המרכז-שמאל. לעיתים אין כל קשר לשיח הפוליטי של המראיינים כאשר מדובר בשרים המגיבים על אירועים הקשורים לתחומם. “לגבי רצף המראיינים מהימין בשלושת הימים האחרונים, כטענתך - נציין כי בשלושת הימים הראשונים לעליית התוכנית הופיעו בתוכניות אבי גבאי, תמר זנדברג וציפי לבני יום אחר יום. עוד יצוין כי המגישים אינם קובעים את זהות המראיינים, שכן יש לתוכנית עורכים. אשר לזיהוי הפוליטי של המגישים, אכן הם מוכרים כמשויכים לצד הימני של המפה ותוכנית בהגשתם נועדה לגוון את השיח בהתאם לפלורליזם הרעיוני שאמור לחול בתאגיד שידור ציבורי.”

בשידורי חטיבת החדשות יש מגוון של קולות, המציגים ולעתים מייצגים, עמדות שונות בקשת הפוליטית. הצבת מגישים מבוססת על על מידת העניין שמייצרת הגשתם ופרשנותם את הנושאים האקטואליים. ראוי גם להזכיר כי במסגרת חובתו של התאגיד על פי חוק, עליו לייצג את הקהל הרחב כולו, ואכן במסגרת הגיוון האמור נשמעים קולות חדשים

### סיפור על אהבה וחושך

**“הערב, בתוכנית המגזין של מוצ”ש, שידרתם ריאיון וכתבה ארוכה עם בתו של עמוס עוז ז”ל, פניה. במשך שעה ארוכה נתתם לה במה לניגוח מפלגות ואנשי ימין ובד בבד להאדיר את השמאל... זה ממש כואב לראות ערוץ ממלכתי משמש מעין שופר של צד אחד של המפה הפוליטית.”**

הפונה נענה כי הכתבה על פניה עוז היא כתבה מגזינית שבה היא דיברה על אביה, פועלו ודעותיו, וכן הביעה את דעותיה שלה. כתבות מגזיניות אינן חדשות או דיווחים, ומטרתן לחשוף דמות או תחום מסוים תוך הרחבה והעמקה. כתבות אלה לא נופלות בקטגוריית “איזון” שכן מהותם הוא הייחוד והשוני לצד העניין שמעורר נשוא הכתבה. לגיטימי לשדר ריאיון ובו הבעת דעה פוליטית של המראיין ללא שום קשר להשתייכותו הפוליטית וללא חובת איזון להוציא תגובה מתבקשת מגורם שלישי אם נטענה כנגדו טענה.

### הבעת דעה אישית

**“עורך מהדורת החדשות היומית מעביר ומשחיל כתבות מגמתיות התואמות את השקפתו הפוליטית שמטרתן להשפיע על הבוחר והכול במסווה של סיקור חדשות. כך הערב, בראש החדשות, מובאת דעתו של אולמרט על משפחת נתניהו, ובכל יום ישנן דוגמאות נוספות. סקירת חדשות מגמתית אינה ראויה בכלל ובוודאי לא בערוץ ממלכתי. יושר והגינות הינן תכונות הנדרשות גם מעורכי החדשות.”**

המלין נענה כי טענתו נדחית מכל וכול, כיוון שהעורך ששמו מופיע במזכה השמות אינו העורך הבלעדי של המהדורה מבחינת קביעת התוכן. שותפים לו מערכת שלמה הכפופה למנהל חטיבת החדשות, וסדר היום החדשותי מוכתב על ידי שיקול דעת מקצועי וחשיבותם של הנושאים על סדר היום הציבורי. אכן, לא תמיד נושאי הסיקור והדיווח בתחום הפוליטי נושאים חן בעיני כל צופה אך המחויבות המערכתית הראשונה היא מקצועית

בלבד. לעניין דברי מר אולמרט על משפחת נתניהו – מדובר בהתבטאויות של ראש ממשלה לשעבר, בריאיון בלעדי למהדורה, שהובאו בהסתייגות שצוינה במהדורה עצמה, בליווי תגובת תנועת הליכוד.

### הלצפון קוריא דמינו?

**“לצערי היה לי קשה לצפות בתוכנית הערב (11.3) כאשר המגיש מדבר בציניות וסרקסטיות בוטה ומזכיר את ימי רצח רבין בתגובה לדברי יאיר נתניהו. יתרה מכך, כאשר פורסמה כתבה על הבחירות בצפון קוריאה, הגדיל המגיש לעשות ואמר כי הוא משוכנע שגם בישראל היו רוצים באחוזי תמיכה כמו במדינת צפון קוריאה, ורק פתי לא יבין את הכוונה.”**

כפי שנאמר לא אחת, כללי התאגיד מתירים הבעת דעה אישית של מגישים – בגבולות המקובלים. לעניין התבטאותו של המגיש בנושא יאיר נתניהו – אין מחלוקת כי למר נתניהו הצעיר חלק פעיל בשיח הפוליטי, והוא עושה זאת באופן שקשה לכנותו ‘מקובל’. מכאן שההתייחסות להתבטאויות אלו, גם צינית או סרקסטית, אינה יכולה להתחשב בעייתית או לא לגיטימית. עם זאת, התבטאות המגיש על צפון קוריאה ושיטת הבחירות נמצאה מיותרת וחסרת ערך מוסף.

### עבודה זרה

לצד הרתיחה הפוליטית הרי שגם בעניינים חדשותיים אחרים התקבלו תלונות על חוסר איזון. כך למשל, בנושא מעמד העובדות הזרות שהרו וילדו בישראל – בניגוד להסכמים שנחתמו עימם, התקבלו תלונות רבות על הצגת תמונה חד-צדדית ולא מאוזנת של הנושא.

**“תלונתי היא על כך שהכתבות הנוגעות לעובדות הזרות שהפרו את החוק והביאו ילדים בישראל, ערוכות בצורה מגמתית שמציגות את העובדות הזרות כקורבן. עולה מהן ניחוח של עידוד לעבור על החוק. מצופה מכם להסביר את המצב לאשורו, לא להציג תמונה חד-צדדית, להציג גם את עמדת המדינה ולא רק לתקוף את רשות ההגירה והאוכלוסין”**

**“..תלונתי היא על כך שהכתבות הנוגעות לעובדות הזרות שהפרו את החוק והביאו ילדים בישראל ערוכות בצורה מגמתית שמציגות את העובדות הזרות כקורבן, ושעולה מהן ניחוח של עידוד לעבור על החוק מצופה מכם להסביר את המצב לאשורו, לא להציג תמונה חד-צדדית, להציג גם את עמדת המדינה ולא רק לתקוף את רשות ההגירה והאוכלוסין.”**

הפונה נענה כי בכתבה המסוימת אליה כיוון, ניתן ביטוי בהיר ומלא למצב החוקי העובדתי בדבר הפרת החוק, ובכך הובאה לפני הצופים התמונה העובדתית המלאה. עוד ניתנה תגובת רשות האוכלוסין, כנדרש, והתברר שלמרות בקשות הכתבת לראיין גורמים מהרשויות בסוגיה במטרה להציג את עמדתם – היא נענתה בסירוב. “באשר לקו הכללי החד-צדדי, לכאורה, של סיקור הסוגיה – במסגרת סיקור הנושא עולות על סדר היום גם שאלות הקשורות למדיניות ההגירה הנוגעות לזכויות ילדים זרים, ובאופן טבעי מטופלים גם ההיבטים האנושיים שבלב אירוע ‘חוקי/לא חוקי’ זה. מכל מקום, העברתי את פנייתך לגורמי המערכת בחטיבת החדשות כדי לבדוק את אופי הסיקור של הנושא על פני זמן לצד האיזון המתבקש, והצגת ההיבטים השונים של סוגיית העובדים הזרים כפי שהעלית בדברייך.”





### תנו לחיות לחיות

**“ברצוני למחות על תקיפת הרפתן על ידי המגיש... שפעל בצורה לא מקצועית כשהביע את דעתו האישית בריאיון שאמור היה לחגוג את השיא החדש של תנובת חלב לפרת רפת. המראיין בחר לתקוף אותו בטענות שהוא מתעלל בחיות. המגיש בחר לשים את סלידתו האישית מתעשיית החלב המצטיינת בעולם על פני מקצועיותו כמראיין, ובכך העלה בצופים כעס, בין אם לצד התומך ובין לצד המתנגד.”**

הפנייה נבדקה ונמצאה לא מוצדקת. אכן, נושא הריאיון היה תנובת החלב המצויינת של אותו רפתן, אך מטרת הקטע כולו הייתה להראות את שני הפנים של תעשיית החלב בארץ - מצד אחד תנובה גבוהה וחריגה של חלב, ומצד שני - המשמעויות המוסריות של אספקת תנובת החלב החריגה מתוך פגיעה בפרות. תפקידה של התקשורת להראות את הצדדים השונים של נושא שנדון, ומכאן שגם הקולות המתנגדים והמבארים את המשמעויות הללו צריכים להישמע. הפונה נענה עוד כי המגיש לא הביע את עמדתו האישית אלא עמדה מערכתית, וגם אילו היה מביע עמדה אישית - אין בכך פסול, כיוון שהתקנון האתי של התאגיד מתיר הבעת דעה אישית.

### הפרדה או הדתה

**“בתוכנית ‘כאן בצפון’ הועלה לדיון נושא הפרדה בציבור החרדי. הדיון היה חד-צדדי נגד הפרדה מבלי שהובא הצד השני של נשים חרדיות, תוך התעלמות מוחלטת מציבורים אחרים בהם יש אירועים בהפרדה על בסיס יום יומי במימון ציבורי כגון המגזר הערבי, וארגונים פמיניסטיים שעושים אירועים לנשים בלבד. מצופה משידור ציבורי אובייקטיביות ופחות הדרה של מגזרים בדיונים שהם קריטיים עבורם, ופחות פטרונות וחשיבה מה טוב לציבורים שונים.”**

האזנה לתוכנית העלתה כי מדובר בדיון של אנשי תקשורת, שחיוו דעתם על ההחלטות המשפטיות בעניין המופע של הזמר החרדי מוטי שטיינמץ, לצד סקירת התרחשויות והערכות בנושא המופע שהיה בעפולה, והמופע הצפוי בחיפה. לא היה מדובר בנציגי “בעד ונגד” משום מגזר ולא נדונה שאלת ההצדקה ו/או נכונות מופעי הפרדה. הפונה נענה עוד כי נושא הפרדה באירועים ציבוריים נדון בתוכנית ‘כאן צפון’ לא רק בתוכנית המדוברת, אלא על פני מספר תוכניות. כך למשל, בתוכנית קודמת התקיים ראיון עם האחראית על התרבות החרדית בעריית עפולה, וחרדית בעצמה. זאת ועוד, צוות התוכנית הציע לסגן ראש עיריית חיפה (מדגל התורה) להתראיין בעניין המופע בעיר חיפה, אך הוא סירב לעלות לשידור.

### ‘מכאן’ למי?

**“בהיותי ערבי ישראלי אני פונה אליכם בנושא התכנים המשודרים בערוץ מכאן שבערבית. הגענו למצב שרק פותחים את הטלוויזיה, ואנו מתעדכנים רק בחדשות המשויכות לעדה הדרוזית בלבד! האם הערוץ הפך באמת רק לאוכלוסייה הדרוזית? הרבה מהקהל מרגישים כמוני, ואנו סבורים שבערוץ ‘מכאן’ מתעלמים מנושאים מאוד חשובים בחברה הערבית הישראלית. אני פונה אליכם שתטפלו בנושא הזה בהקדם האפשרי, ואשמח מאוד לקבל עדכון על הטיפול בפנייה שלי.”**

הפנייה הזאת, כדומות לה, חייבה בדיקה מעמיקה יותר עם חטיבת המדיה בערבית. לאור הנתונים שהתקבלו מבירור עם מנהלי החטיבה עלתה תמונה שאינה כה חד משמעית כמו זו שהוצגה בתלונה. כך, הטענה שהמדיה בערבית מעדכנת “רק” בנוגע לעדה הדרוזית נמצאה מרחיקת לכת ולא מבוססת. בחירה מדגמית של כמה אייטמים הנוגעים בעדה הדרוזית אינה מעידה בהכרח על סיקור יתר ועל היעדר סיקור תקשורתי ראוי של המגזר הערבי כולו. על-פי הדוגמאות והפירוט הרב והממוסך שהועבר לממונה נמצא, על פני הדברים, גיוון מקובל של דיווחים הרלוונטיים לאוכלוסייה הערבית בכללותה.

עם זה, נכון הוא שהסיקור התקשורתי והחדשותי במדיה הערבית אמור לשרת את כל האוכלוסיות הייעודיות שהוא משדר אליהן, מתוך הקפדה על האיזון הנדרש בין העדות, והתאמה להתפלגות הפנימית בקרב האוכלוסייה המהווה את קהל היעד.

הדברים נדונו עם מנהלי החטיבה בערבית, והם הסכימו כי יש להקפיד על האיזון הנדרש והיחסיות המתבקשת, כך שלא תיווצר התחושה של סיקור נרחב או מוגזם לעדה מסוימת, ביחוד אם שיעורה באוכלוסייה הכללית שהערוץ משדר אליה נמוך.

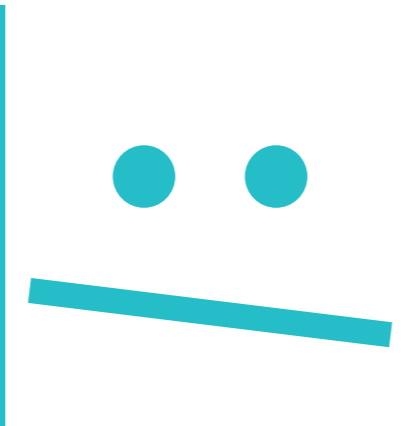


מספר התלונות על תכנים פוגעניים ולא ראויים הסתכם ב-109 ושיעורו מכלל התלונות על 7.5%. מדובר בירידה של יותר מ-50% במספר התלונות בקבוצה לעומת השנה הקודמת אז עמד שיעור התלונות קבוצה על 13.5%. כמו בשנה הקודמת, גם השנה נרשם שיעור גבוה של תלונות מוצדקות בקבוצה זו - 40% מהתלונות. יצוין כי שיעורן הגבוה של התלונות המוצדקות בקטגוריה זו מסתמן כעקבי, ויש לתת על כך את הדעת.

### קדימון לאירוויזיון

לקראת תחרות האירוויזיון של שנת 2019 שאירח תאגיד השידור הישראלי, פורסם קדימון שהכינה חטיבת הדיגיטל, וכך כתב עליו אחד הצופים: **"בקדימון פרסומת לאירוויזיון מופיעים תכנים שאני סבור שהם פוגעניים, אוטו-אנטישמיים, שוביניסטים ומעליבים. למשל, נאמר שם "כולנו יהודים, אבל רק חלקנו תאבי בצע"; למשל, נאמר שם משפט שתרגומו לעברית הוא: בואו ליהנות מהחופים שלנו, אולם בתרגום לאנגלית, שמופיע בתחתית המסך מופיעה המילה "BITCHES" ולא המילה "BEACHES". אני סבור שאין מקום לקליפ כזה, בטח לא בערוץ השידור הציבורי, שממומן מכספי ציבור, ועל אחת כמה וכמה בקליפ שמיועד ליחצן את האירוע הזה כלפי הבאים אליו."**

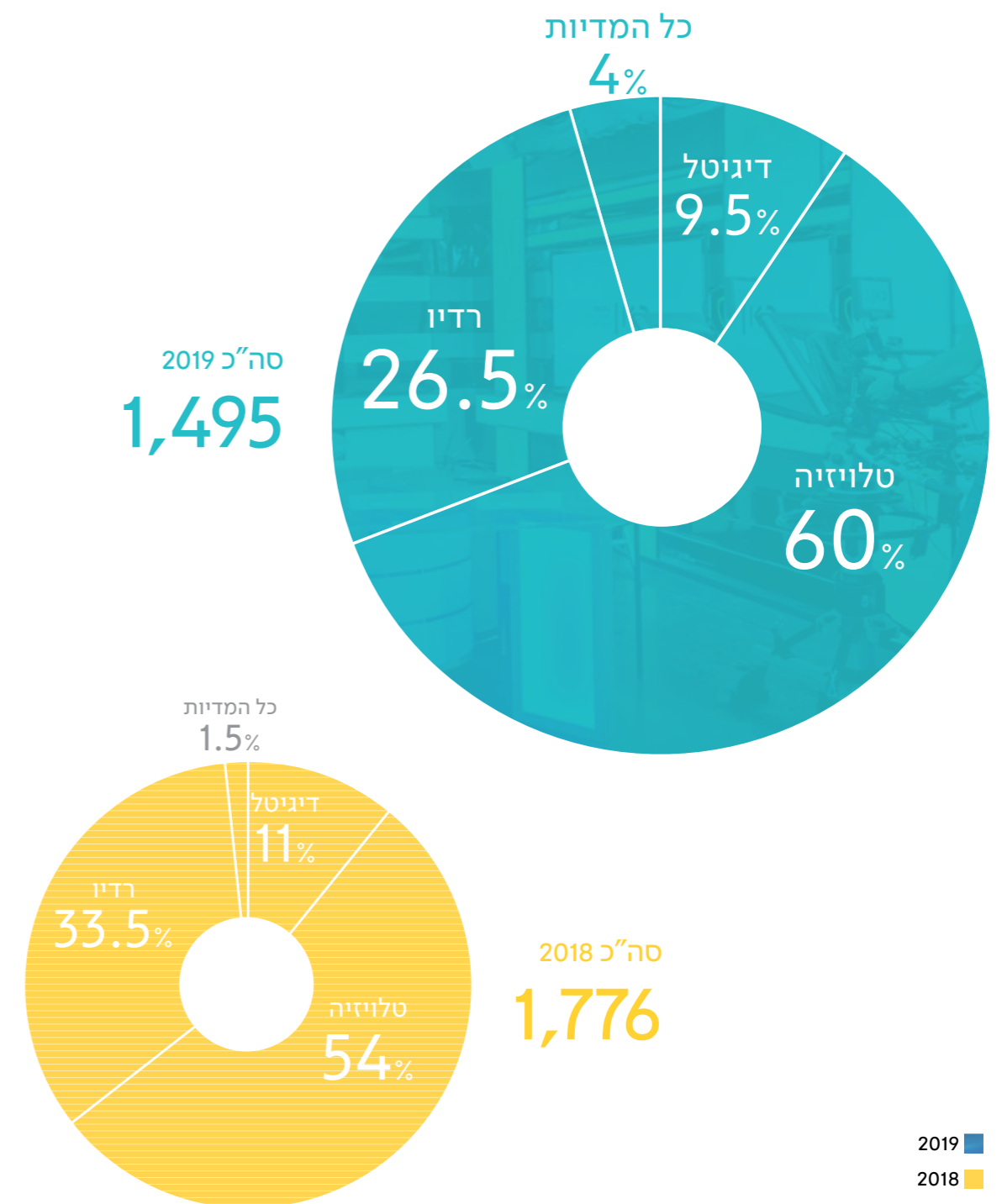
אכן, הסרטון בעל המאפיינים של הומור עצמי, עורר תגובות ערות, והדעות עליו היו חלוקות. לדברי היוצרים מדובר בסרטון סאטירי שכוונתו הראשונית הייתה לבדר וללגלג על כולם, ובהם מבקריו בעולם (המייחסים לנו דברים בלי להכיר אותנו, לדברי היוצרים), על עצמנו (למשל, על המבטא הישראלי שלנו, הגורם למילים תמימות להישמע אחרת...), על מורכבותה של מדינת ישראל המוכרת היטב בעולם, ולבסוף גם ליצור הסברה לישראל דרך מסע בנופי הארץ.



## תוכן פוגעני לא ראוי

קבוצה זו כוללת תלונות על תוכן פוגעני: התבטאויות לא ראויות, שפה גסה, תכנים מיננים בוטים, דברי הסתה, השמצה, גזענות, אפליה וכד'. התלונות האלה יכולות להגיע על שידורים ישירים, שמטבע הדברים אין עליהם שליטה מוקדמת, או על תוכניות מוקלטות. יצוין כי לעניין התוכניות המוקלטות, הציפייה היא שהן יעברו בחינה מוקדמת של התוכן והתאמתן לשעות השידור וכן סינון תכנים פוגעניים כנדרש, ולכן תלונות שנמצאו מוצדקות ראויות לתשומת לב מיוחדת כדי למנוע את הישנות התופעה.

## התפלגות תלונות לפי מדיה



2019 ■  
2018 ■

### זה חינוכית, זה?

**“לצערי פורסמה רשומה בזויה וגסה בעמוד הפייסבוק הרשמי ‘ארכיון אוצרות השידור הישראלי’ - של החינוכית ורשות השידור. כערוץ ציבורי הממומן מכספי אזרחי מדינת ישראל, ואחריותו לספק תכנים איכותיים, ראוי לסנן תכנים גסים וחסרי ערך כגון אלו, בפרט כשמדובר בעמוד רשת שהיה אמון על פרסום תכנים חינוכיים עד לא מזמן”.**

עמוד הפייסבוק, חשבון הטוויטר של החינוכית ואוצרות השידור הישראלי, ריכזו לא מעט תלונות, שנמצאו מוצדקות. הסיבה - הלשון הגסה והלא הראויה שנכללה בהם לעיתים. הממונה דנה בנושא כמה פעמים עם מנהלי חטיבת הדיגיטל בבקשה להפגין את האחריות המתבקשת משידור ציבורי, ולהשתמש בשפה ראויה ומכבדת. לאור הדיונים אלה, גובשה עמדת החטיבה כי אין מקום לשימוש במילים גסות, לא ראויות ופוגעניות בפלטפורמות השונות של התאגיד.

מהבירור עם חטיבת הדיגיטל עלה עוד כי רק לקראת סוף 2019 הושלם המיתוג מחדש של העמוד האמור. “מטרתו היא להנגיש את תוכני הארכיון של השידור הציבורי הישראלי לדורותיו, בצורה מעט מפולפלת, ללא שום כוונה לפגוע. עם זאת, הצוות הונחה להיזהר ולהקפיד על עברית תקינה, כמצופה משידור ציבורי, ולהשתמש בשפה ראויה.”



לדעת הממונה היה מדובר בסרטון חביב ומשעשע בעל מאפיינים ברורים של הומור עצמי, שאין בו פסול. לא יהיה נכון לבחון כל יצירה הנלווית לתחרות האירוויזיון, שהיא אירוע בידורי קל, על פי קריטריונים מחמירים. עם זאת, ראוי ונכון היה מצד חטיבת הדיגיטל לשקול ביתר אחריות ציבורית הכללת ביטויים פוגעניים במיוחד, וזאת בלי לוותר על חינו של הסרטון מתוך קריצה ומודעות עצמית.

### מה זאת ההפקרות הזאת?

תוכנית אישית של יוצר וזמר רוק, ששודרה ב'כאן תרבות' בשעת ערב מוקדמת, עוררה את תדהמתו של מאזין נוכח האמירות הגסות שנאמרו בה בכלל, ועל נשיא המדינה בפרט: **“ברצוני לדעת מיהו השדרן שהעז מעל גלי האתר להשמיץ את נשיא מדינת ישראל ולקרוא לו --- להתייחס אליו בצורה מבישה ונלוזה, להשמיע תכנים מבישים כמו 'העולם --- אותך'. מה זאת ההפקרות הזאת? זה רדיו? זאת היא האיכות שאתם מגישים, ועוד ב'כאן תרבות'? כאזרח הרוחש כבוד לממלכתיות ולפועלכם איני יכול שלא לעמוד מנגד לנוכח התכנים והמלל המכוער, המזלזל, המביש שאושר לשידור”**

**עמוד הפייסבוק וגם חשבון הטוויטר של החינוכית ואוצרות השידור הישראלי זכו ללא מעט תלונות על הלשון הגסה והלא הראויה שנכללה בהם לעיתים. הממונה דנה בנושא עם מנהלי חטיבת הדיגיטל בבקשה להפגין את האחריות המתבקשת משידור ציבורי, ולהשתמש בשפה ראויה ומכבדת. לאור דיונים אלה, גובשה עמדת החטיבה כי אין מקום לשימוש במילים גסות, לא ראויות ופוגעניות בפלטפורמות השונות של התאגיד**

האזנה לתוכנית האמורה העלתה כי התלונה מוצדקת. חלק מההתבטאויות שנאמרו בתוכנית לא היו ראויות לשעה 19.00, וביטויים נוספים נמצאו לא ראויים כלל לשידור - בכל שעת שידור. אכן, תאגיד השידור הציבורי מחויב לרוח היצירה האומנותית וחופש הביטוי והדעה, אך לא לתרבות דיבור גסה בלתי הולמת בעליל. הדברים הועברו למנהל כאן תרבות, לידיעתו וטיפולו.

### נגד משטרת ישראל או בעד הקהילה האתיופית

**“בתוכנית הבוקר, המגישה פתחה בדברים על הריגת הבחור האתיופי שאיים בסכין על שוטר. דברי הפתיחה היו למעשה הזדהות עם דעתה של משפחתו של ההרוג, על כך שהשוטר שירה בו עשה כך ללא הצדקה ורק מפני שהוא אתיופי. כל זאת בלי שהמגישה יודעת את העובדות לאשורן, מה גם שהנושא עדיין בחקירה. למעשה, דבריה היוו הסתה נגד משטרת ישראל. אני מוחה על כך בחריפות”**

האזנה לקטע האמור לא מצאה כי יש ביסוס לתלונה. לדעת הממונה המגישה תיארה את השתלשלות העניינים כהווייתם, לפי הנתונים שהיו ידועים באותו הזמן, וביקשה לחקור את הפרשה. לא ברור גם מהיכן עולה טענת הסתה נגד משטרת ישראל, שכן היה מדובר באמירות לגיטימיות לחלוטין.



מספר התלונות בקבוצה זו עמד על 102 (פי 1.6 מבשנה שעברה) - 7% מכלל התלונות בשנת הדוח. 17.5% מהתלונות נמצאו מוצדקות ו-45% לא מוצדקות. שיפור והיפוך מגמה לעומת השנה הקודמת: אז 42% מהתלונות נמצאו מוצדקות ו-25% נמצאו לא מוצדקות.

יצוין כי בתאגיד פועלת ועדת אתיקה פנימית הדנה בסוגיות עקרוניות הרלוונטיות למערכת העיתונאית בתאגיד. כך, בין היתר, חיברה הוועדה כללי התבטאות לעיתונאים ברשתות החברתיות ונדרשת לסוגיות אתיות רוחביות ומערכתיות ככל שעולה הצורך.

### לכו הצביעו לאורית סטרוק

**"...אני רק אגיד דבר אחד - שיש אישה אחת שנמצאת עכשיו למטה ברשימה של הבית היהודי ואני מאוד רוצה לראות אותה בכנסת וזאת אורית סטרוק, חברת הכנסת לשעבר. את אורית סטרוק צריך להכניס לכנסת, אתם לכו תצביעו לאורית סטרוק..."**

ציטוט זה הוא חלק מדברים שאמרה מגישה בתוכנית אקטואליה בכאן ב'. אין מחלוקת כי מדובר בדברים פסולים בתכלית, שאינם כלולים במנדט הבעת הדעה האישית שניתן למגישים ולעיתונאים. כדי לסבר את האוזן יובהר כי לא מדובר במגישה מהצוות המקצועי והקבוע של התחנה. עם זאת, מדובר במגישה שהיא אורחת קבועה, שבמקרה האמור ובלהט השיח, כשלה להבין את גבולות המותר והפסול.

בהתאם לחומרת הדברים התקיימה שיחת בירור של הנהלת התחנה עם המגישה, ובה הובהרו כללי ההתנהלות וההתבטאות העיתונאיים המקובלים.



## אתיקה

בקטגוריה זו נכללות תלונות הנוגעות לנושאי אתיקה כפי שגם הוגדרו בתקנון התאגיד, ובהם: ניגוד עניינים, גילוי נאות, מתן זכות תגובה, מתן מזכה (קרדיט), הגנה על הפרטיות, שמירה על צנעת הפרט, פגיעה בזכויות יוצרים, שימוש לרעה במעמד ובתפקיד העיתונאי וכד'.

### פרומו לסדרת הקומית שב"ס

**"אני צופה בהרבה מהתכנים המשודרים בכאן וזו ונהיית מתוכן איכותי. לצערי בימים האחרונים משודר בערוץ 11 פרומו לסדרה 'שב"ס' בכל שעות היום. לדעתי, התמונות המוצגות בפרומו הנן בעלות אופי מטריד ופוגעני ואיני מבינה מדוע משדרים אותו בשעות צפייה בבוקר, שעות שילדים חשופים לו, בעיקר עכשיו בחופש הגדול. אני פונה אליכם בבקשה להסיר את שידור הפרומו בשעות המוגדרות לצפייה לכל המשפחה."**

התלונה נמצאה מוצדקת, ומחלקת הפרומו הורידה משידור את הקדימון האמור בשעות הבוקר.

### לפטר אותו לאלתר

ריאיון שנערך ב'חדשות השבת' מגיש לקראת עליית התוכנית החדשה שלו, עוררה את חמתו של אחד הצופים: **בריאיון התבטא המגיש בצורה גסה על ההמנון הלאומי שלנו ואמר: "את ההמנון המזוין הזה כתב איזה שיכור..." מהיכן החוצפה הזו?! כמו כן אמר, כי מאז קום המדינה "נהרגו רק 24 אלף חיילי צה"ל וזה לא מחיר כבד"...ככה מתבטאים? אני בטוח שמשפחות שכולות ולא שכולות נפגעו קשה כשאמר שזה לא מחיר כבד. חוצפן. יש לפטר את האיש ולא לתת לו תוכנית!"**

הצופה נענה כי מדובר בכתבת פרופיל אישית על המגיש הותיק, שמטבע הדברים מובעות בה דעותיו ועמדותיו שלו, שאינן דעה רשמית של האכסניה שבה הדברים משודרים. "איננו מצנזרים דעות של אנשים כך שיתאימו למקובלות כזו או אחרת, אלא מביאים את הדברים כהווייתם, וכבר נאמר בפתיח לכתבה כי דבריו יכעיסו ויקוממו. ברוח חופש הביטוי המקובל, אבקשך לראות את הדברים ברוח זו", תשובת הממונה.

### על תבונה ורגישות

**"ברצוני להביע תרעומת ואכזבה מהעובדה שבאמצע הכתבה על הרב רפי פרץ בתוכנית 'חדשות השבוע' הושחל סרטון המתעד את מותו של לוחם 669 בנפילה ממסוק אותו הטיס הרב פרץ. מי מקבל החלטות שידור שכאלה, ובאיזו זכות? איפה הכבוד ללוחם שמצא מותו בתאונה זוועתית, להוריו, למשפחתו? זוהי קהות חושים שקשה וכואב לי לקבל, ואני בטוחה שאיני היחידה."**

בירור התלונה העלה כי אכן לא הייתה כל הצדקה לשדר את הקטע האמור במלואו, ניתן היה לחתוך את החלק המתאר את הנפילה עצמה. נדרשו רגישות ותשומת לב מוקפדות יותר בעריכת הכתבה, והדבר הועבר לחטיבת חדשות.

### חשש לניגוד עניינים

”בחדשות הערב אמש הוצגה כתבת פרסומת לתערובת צמחית בשם רליקווה RELIQUA תוך הצגת אריזת התערובת עם השם המסחרי וריאיון של ”חוקר” ש”מצא” במחקרו שהתערובת יעילה בעכברים, בלי לציין שהחוקר, ד”ר דורון רביד, הנו מייסד של החברה שמשווקת את התערובת. זו הטעיה מסוכנת של ציבור הנמצא בסיכון רב כולל סכנת נפש - חולים בדפרסיה, העלולים לחשוב שהכתבה נכתבה בניקיון כפיים ועל בסיס מדעי אמיתי ולא לקחת טיפול תרופתי מוכח.”

התלונה נמצאה מוצדקת.

”מצאתי כי נכון היה לציין ולגלות גילוי נאות בדבר קשריו של המרואיין, ד”ר רביד, עם החברה המשווקת את התכשיר. תלונתך והחלטתי זו הועברה לגורמים הנוגעים בדבר בחטיבת החדשות”. תשובת הממונה לפונה.

### ציוץ חמור

”עיתונאי/איש תוכן, העובד בחטיבת הדיגיטל ‘כאן 11’, הגיב לי בטוויטר בציוץ המתפרש כעידוד להתאבדות. ‘לכי הביתה, שימי שקית על הראש, קשרי, וחכי (למוות)’. הגם שהעובד כתב את הציוץ במסגרת הטוויטר, לדעתי יש לברר את הנושא איתו, ולא להסתפק בתשובה מצידו שהציוץ לא קשור למסגרת העבודה. בכוונתי להגיש גם תלונה למשטרה. אודה לתשובתכם תחילה.”

מדובר באחת התלונות החמורות שהתקבלו במשרד הממונה בשנת הדוח, ומיד עם קבלתה היא הועברה למנהליו של העובד לבירור מיד. במקביל שוחחה הממונה באופן אישי עם הפונה והביעה את התנצלותה וצערה על הדברים שאמר העובד, גם אם הדבר נכתב בחשבון טוויטר הפרטי שלו. בהמשך נשלחה תגובה מבהירה: ”למען הסר ספק - הדברים אינם מקובלים ואינם עולים בקנה אחד עם ההתנהלות המצופה מעובד ארגון ציבורי. העובד זומן על ידי מנהליו לשיחת בירור כבר אתמול, עם קבלת התלונה, והמשך הטיפול בעניינו הועבר לוועדת האתיקה של התאגיד. אנו מצטערים על התקרית, רואים אותה בחומרה, ומבקשים להביע את התנצלותנו על הדברים הלא ראויים שנכתבו על ידי עובד התאגיד.”

### צילום פנים בבית שנפגע מקאסם

”כנראה שאין לכם גבול, ומי שמאשר כניסה לבית פרטי שנהרס בפצצה - אין לו ערכים. כי כאשר שוכבים בבית חולים נפגעים מהפצצה במושב משמרת, אתם נכנסים לביתו, ללא אישורו, רק כדי לשדר הצצה.”

”פנייתך התבררה ואני מסכימה עם תחושתך ודבריך. גם בנסיבות של פגיעה והיותו של המקום פרוץ - לא ראוי היה להיכנס לבית. בפרט כאשר הוצב שומר שאסר על כניסת כתבים לבית.”

הדברים הועברו לגורמים הנוגעים דבר בחטיבת החדשות.

### גילוי נאות

”שמחתי לראות ביום שישי האחרון תוכנית הרבה יותר מאוזנת... חבל רק שלא ציינתם שערך עציון, שהשתתף בתוכנית, הוא איש פוליטי ומתמודד לכנסת הבאה ברשימת ישר.”

התלונה מוצדקת.

ריאיון או השתתפות ברב-שיח שעניינו פוליטי של אישיות בעלת מומחיות, שהפכה גם מעורבת בפעילות פוליטית - מחייבת ציון העובדה בבחינת גילוי נאות.

על רקע שתי תקופות הבחירות חודדה הנחיה זו בחטיבת החדשות לטובת הקפדה על האמור.

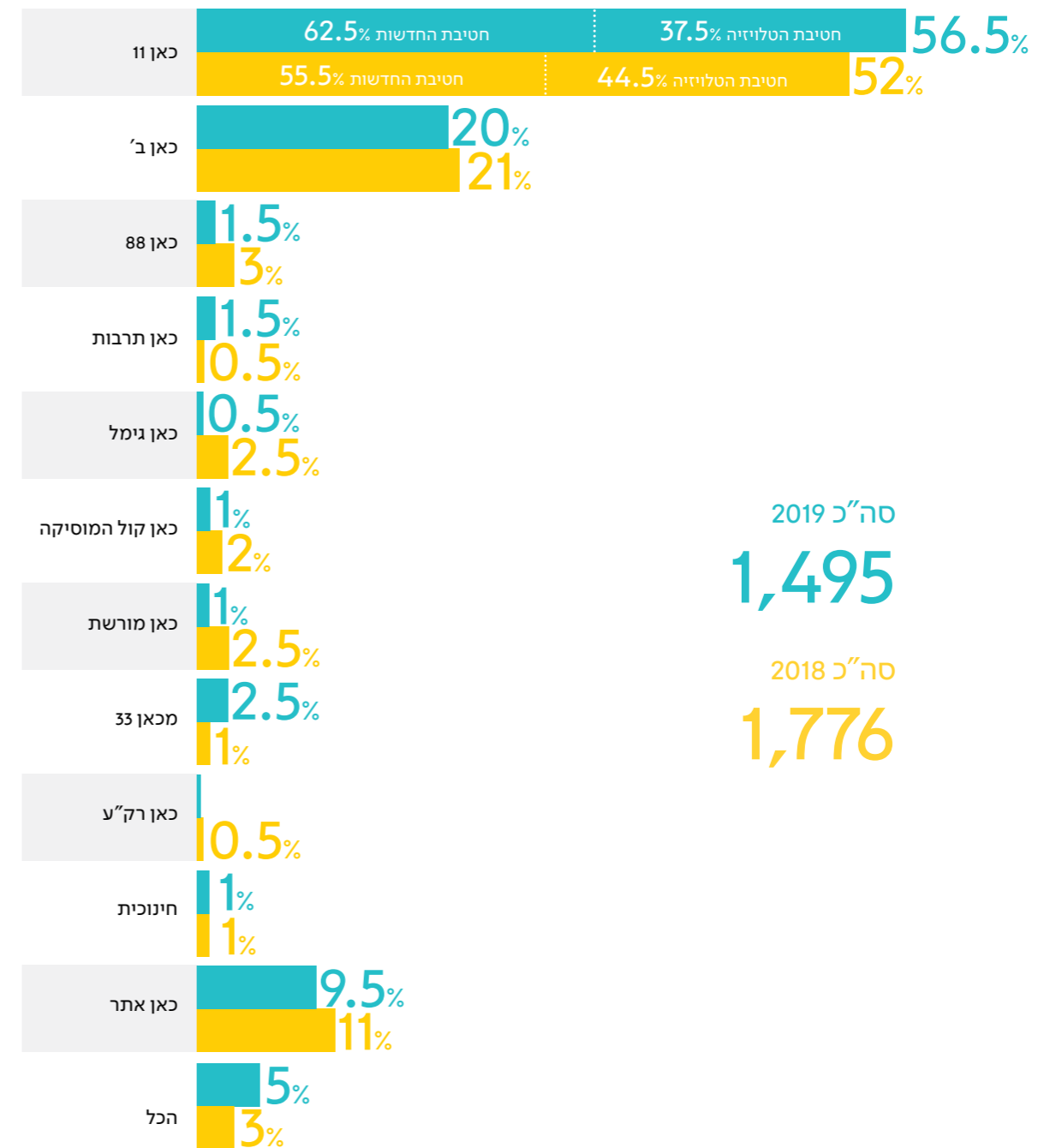
### תעמולת בחירות

”במסגרת ריאיון עם אהוד ברק שודר במלואו תשדיר בחירות של הליכוד. יש הבדל שמיים וארץ בין קבלת תשובה ממרואיין לבין שידור יזום ע”י מערכת החדשות, במסגרת המהדורה, של תשדיר בחירות מלא של מפלגה ספציפית. אנא דאגו לכך שעד לבחירות לא ישודר תשדיר בחירות במסגרת מהדורות החדשות, אלא אך ורק במסגרת הזמן שהוקצב לתשדירי הבחירות.”

התלונה אינה מוצדקת. במקרה האמור, הכללת תשדיר בחירות במסגרת ריאיון עיתונאי הייתה מותרת, מכיוון שהייתה רלוונטית לצורך העיתונאי והחדשותי שעליו נסב הריאיון.



## התפלגות תלונות לפי ערוץ



סה"כ 2019  
**1,495**

סה"כ 2018  
**1,776**

2019 ■  
2018 ■

כאן אתר כולל גם: פייסבוק, יוטיוב, טוויטר ואפליקציה



## טעויות וחוסר דיוק

בקבוצה זו מקובצות תלונות העוסקות בטענות של צופים ומאזינים על כי התוכן המשודר בכלל הפלטפורמות של התאגיד היה שגוי, חסר, לא מקצועי, לא מדויק, מטעה או שהתבסס על מידע לא נכון. מספר התלונות הסתכם ב-164, כפול מבשנה הקודמת - 11% מכלל התלונות. שיעור התלונות המוצדקות בקבוצה עמד על 36.5% (לעומת 22% שנה קודמת), והלא מוצדקות - 29%.

יש לשים לב לנתון הגבוה של שיעור התלונות המוצדקות בקבוצה זו ולפעול להקפדה על אימות נתונים.

### טקס זיכרון אלטרנטיבי

"בערב יום הזיכרון, בשידור הטקס מהכנסת, אמר הכתב שלכם על הטקס האלטרנטיבי המתקיים במקביל בתל אביב, שהוא בהשתתפות "משפחות מחבלים". זהו שקר גס ורע שבא לעורר שנאה בעם כנגד משפחות שכולות, שמבקשות לציין את יום הזיכרון בחמלה משותפת בין כל הצדדים. על התאגיד להוכיח כי משפחות מחבלים משתתפות בטקס, ואם לא - לתקן מיידית את המעוות".

התלונה נבדקה מול חטיבת החדשות. בסיומה נענה הפונה: "דעתנו היא, שראוי היה שהכתב ייחס את האמירה הזו למי שטוען אותה במערכת הפוליטית ולא יציג אותה כעובדה מוגמרת". צורפה התנצלות על פגיעה מהדברים.

### גבול הכאב

"גבול הכאב" הוא סרט תיעודי המתאר את עבודתם של רופאים לזכויות אדם ומתנדבי הסעות, הדואגים לליווי חולים במצב קשה ומורכב מרצועת עזה לבתי חולים בישראל או ברשות הפלסטינית. לאחר שידורו של הסרט בכאן 11 התקבלו תלונות על דברים שאמר אחד ממשתתפי הסרט.

"ראיתי אתמול את הסרט גבול הכאב. מרואיין שם רופא ערבי שאומר שההתנחלות ענב הוקמה על אדמות הכפר הערבי ענבתא. הדבר לא נכון! ההתנחלות ענב לא נבנתה על שום כפר פלסטיני, גם לא ענבתא. בדוח שפיגל, שפורסם ע"י "שלוש עכשיו", רשום במפורש שההתנחלות הוקמה על אדמות מדינה. יתרה מזאת, בדוח "גזל הקרקעות" של "בצלם" לא עולה כלל טענה שהישוב הוקם על קרקעות כפרים אלה..".

תלונות אלה הצריכו בדיקה קפדנית עם יוצרי הסרט, והם ביררו את הסוגיה מול גורמים מקצועיים וגם עוררו שאלה אתית באשר לאחריות גוף משדר על

נכונות העובדות הנשמעות מפי מרואיינים מן השורה, דהיינו שאינם מומחים לדבר. במישור העובדתי התברר שהתמונה מורכבת: מצד אחד, הבירור העלה כי האמירה של המרואיין לא הייתה מדויקת כיוון שקבעה שהתנחלות ענב הוקמה על אדמות הכפר ענבתא, ואילו לדעת מומחים למפות שטחי הפלסטינים היא הוקמה על שטחי כפרים אחרים, המשיקים לאדמות ענבתא. יתרה מזו - דוחות ארגוני השמאל עצמם מציינים ששטח ההתנחלות הוא אדמת מדינה.

**”צפיתי היום בדיגיטל בסרטון שלכם וראיתי משהו שהזדעזעתי ממנו. בחלק ממנו מוצגת מפת העולם ומשום מה מדינת ישראל לא מוצגת בגודלה המלא. גבולות מדינת ישראל צומצמו, ונלקחו ממנה הגולן וכל יהודה ושומרון. יכול להיות שאני לא מעודכן, אבל אני לא זוכר שמסרנו את השטחים האלה. לא יכול להיות שבסרטון של גוף ציבורי שממומן על-ידי כספי המדינה, תוצג מדינת ישראל עם גבולות ישנים ומצומצמים”**

המתלוננים נענו כי דיוק עובדתי הוא עניין חשוב כשהוא לעצמו ויש להקפיד עליו ככלל, ודאי אם הדברים נאמרים מפי דמות מוסמכת, רשמית או מומחית לדבר, או שהם מוצגים כאמירה מוצהרת של התוכנית עצמה.

”לענייננו, לא מדובר באמירה מסוג זה, אלא באמירה של מרואיין, רופא פלסטיני שאינו מומחה לדבר. נוסף על כך, מנתונים שנמסרו עולה כי מדובר באי-דיוק טכני - בשם הכפר הפלסטיני - אך לא באי דיוק מהותי. עם זאת, נוכח הגבולות והמורכבות של הבירור העובדתי, יפעלו יוצרי הסרט לדיוק העניין בסרט המופיע בפלטפורמות הדיגיטליות שבהן מפורסמים תוכני התאגיד.”



באשר לסוגיה האתית של אחריות גוף משדר על דברי מרואיינים, שנאמרים כאמירות עובדתיות. לדעת הממונה, ראוי שהסוגיה תהיה מוסדרת בכללים והיא הועברה לבחינה של ועדת האתיקה הפנימית.

#### מפת הדרכים

**”צפיתי היום בדיגיטל בסרטון שלכם וראיתי משהו שהזדעזעתי ממנו. בחלק ממנו מוצגת מפת העולם ומשום מה מדינת ישראל לא מוצגת בגודלה המלא. גבולות מדינת ישראל צומצמו, ונלקחו ממנה הגולן וכל יהודה ושומרון. יכול להיות שאני לא מעודכן, אבל אני לא זוכר שמסרנו את השטחים האלה. לא יכול להיות שבסרטון של גוף ציבורי שממומן על-ידי כספי המדינה, תוצג מדינת ישראל עם גבולות ישנים ומצומצמים.”**

”תודה על הפניית תשומת הלב להערה הנכונה והצודקת. סיבת הדבר היא טעות בשימוש במפה קנויה וחוסר תשומת-לב המעצב הגרפי לגבולות המופיעים בה. בעקבות פנייתך, חודדה באופן ברור ההנחיה למעצבים הגרפיים בכל הקשור לבדיקת המפות.”

#### אבוג'ה ולא לאגוס

**”בתוכנית הכריזו על לאגוס כבירת ניגריה כולל כתובית עיקשת. בירת ניגריה היא אבוג'ה לא לאגוס. לא יאה לתוכנית שנקראת 'העולם היום'. אני צופה נאמן של הערוץ ואין בהערה זו כוונה רעה.”**

ההערה החשובה התקבלה בתודה. אכן, הדבר לא ראוי ונדרשת הקפדה רבה יותר מצד מערכת תוכנית זו במיוחד. הדברים הועברו לגורמים הנוגעים בדבר.

#### רק רגע...?

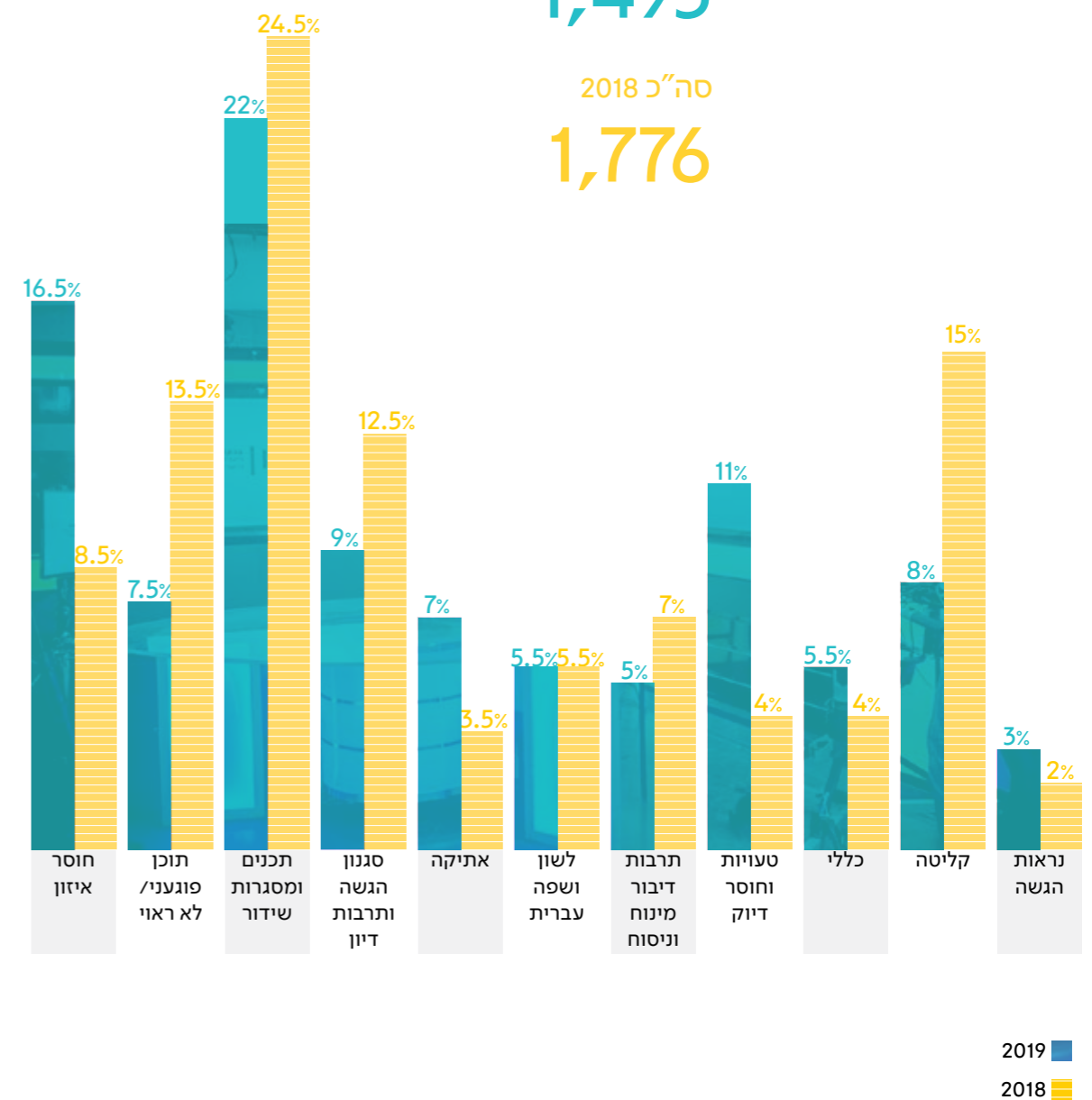
**”שמעתי פרסומת לפיקדון שבה נאמר שניתן למשוך אותו בכל רגע, ועשרים שניות אחר כך נאמר שהמשיכה בתנאי התראה מוקדמת של 60 ימים!!! האם רגע הוא בן 60 ימים? זוהי הטעיה חמורה ממש!”.**

אכן, מהניסוח עלתה סתירה בין האפשרות למשיכה “בכל רגע”, כמוצג בפרסומת, לבין התראת 60 יום הנדרשת בפועל. מכיוון שהתשדיר כבר ירד משידור, הודיעה מחלקת השיווק שהמפרסם יתבקש לתקן את הניסוח במקרה של חידוש התשדיר.

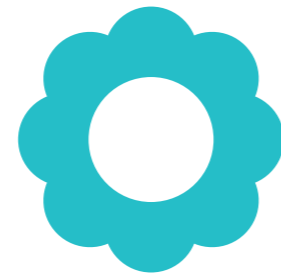


## התפלגות תלונות לפי נושאים

סה"כ 2019  
**1,495**  
סה"כ 2018  
**1,776**



## תרבות הדיבור, מינוח וניסוח



קבוצה זו כוללת תלונות שעניינן דרכי התנסחות שאינן הולמות את השידור הציבורי, מינוחים, ביטויים וניסוחים שאינם מתארים את הדברים נכון מצד העובדות, או שיש בהן כדי לפגוע ברגשות ציבור כלשהו (תקינות פוליטית), או שיש בהן הטיה פוליטית או הטיה אחרת.

מספר התלונות השנה בתחום זה הסתכם ב-72 - 5% מכלל התלונות, ירידה של כ-40% במספר התלונות לעומת שנה מקבילה. שיעור התלונות המוצדקות עמד על כ-35%, שהינו נתון זהה לשנה קודמת.

גם כאן נדרשת תשומת הלב נוכח השיעור הגבוה והעקבי של תלונות מוצדקות.

### פסטיבל רבין

"הערב, בתוכנית רדיו ברשת ב', דיברו שני המגישים על 'פסטיבל רבין'. זה לגמרי לא תקין להתייחס לאירועי הזיכרון ליצחק רבין כ'פסטיבל'. הם לא שוחחו על אירועים אלה כעל נושא, אלא פשוט קראו להם 'פסטיבל רבין', במקום, למשל, אירועים לזכרו של רבין, נא התייחסותכם."

התלונה מוצדקת. אכן, הכינוי 'פסטיבל רבין', אינו הולם ואינו ראוי. הדברים הובהרו למגישי התוכנית.

### ערבייה ישראלית 'פלסטינית'?

"במהלך הכתבה חזרה הכתבת פעמיים על כך שהשחקנית המגלמת את מונא, הינה 'פלסטינית'. אלא שהשחקנית הינה ערבייה ישראלית תושבת חיפה, כך שלא ברור מהיכן הקביעה שמדובר ב'פלסטינית'. זכותה של הכתבת לחשוב שחיפה היא חלק מ'פלסטין' ושהשחקנית היא חלק מהעם המכונה 'פלסטינים', אך בבקשה שלא תפיץ את האג'נדה שלה בכתבה ובתאגיד הממומנים מכספי הציבור."

הפונה נענה כי בירור עם הכתבת העלה שהמרואינית ביקשה ממנה לכנות אותה 'פלסטינית', ומכיוון ש'פלסטיניות' היא השתייכת לאומית, אין בכך טעות. עם זאת, כדי לחדד את ההבדל בין ערביי ישראל לבין הערבים בשטחים, נהוג לומר: "פלסטינית אזרחית ישראל, או פלסטינית ישראלית."

הדברים הועברו למערכת החדשות כדי לחדד את אופן ההתנסחות המתאים.



### תושבי מזרח ירושלים 'פלסטינים'?

"הופתעתי לשמוע שהכתב מתעקש לקרוא שוב ושוב לתושבי שכונת עיסאווייה במזרח ירושלים 'פלסטינים' למרות שהם מוגדרים על-פי חוק תושבי עיר הבירה ירושלים ואזרחי מדינת ישראל. אני בטוח שהכתב יקבל הערה על טעות זו (שמן הסתם אינה בשוגג) ותדעו לתקן זאת להבא."

"אכן, סוגיית הגדרת מעמדם ושיוכם האזרחי של ערביי מזרח ירושלים אינה פשוטה ואינה מובנת מאליה. מצד אחד, תושבי עיסאווייה, כמו שאר תושבי ירושלים המזרחית, רואים עצמם פלסטינים בהגדרת לאומיותם; מצד שני - הם בעלי תעודות זהות כחולות; מצד שלישי - הם אינם זכאים להצביע בבחירות הכלליות וכד'. מכאן שמדובר ב"מעמד כלאיים" שאינו מתאים להגדרה המלאה לא של פלסטינים ולא של אזרחי מדינת ישראל. לאור האמור, נכון יהיה לקרוא לתושביה הערבים של ירושלים 'תושבי מזרח ירושלים'. הערתך ותשובתי זו יועברו לידיעת חטיבת החדשות."

### למי קראת צצקס?

"היום בתוכנית של... הוא כינה את שתי חברות הקונגרס האמריקאיות "שתי הצצקס". כינוי זה לחברות הקונגרס מצביע, יותר מכול, על עולמו החשוך. חובה להעיר לו שלא יעביר את דעותיו השמרניות והחשוכות לציבור המאזינים, וישמור אותן לעצמו."

התלונה מוצדקת. מדובר בהתבטאות לא ראויה, והתלונה הועברה לטיפול לטיפולה של מנהלת כאן רשת ב'.

### בשעה טובה?!

"מדוע בפתיח של המגיש לכתבה על הפעלת אוטובוסים בשבת ברמת גן נאמר "בשעה טובה"? זו דעתו האישית. רבים אחרים, ביניהם אני, לא רואים בזה "שעה טובה".

הפונה נענה כי פנייתו נבחנה, וכי על פני הדברים, האמירה אכן נשמעת סובייקטיבית ואינה משקפת את תחושת כלל הציבור.

"במהלך הכתבה חזרה הכתבת פעמיים על כך שהשחקנית המגלמת את מונא, הינה 'פלסטינית'. אלא שהשחקנית הינה ערבייה ישראלית תושבת חיפה, כך שלא ברור מהיכן הקביעה שמדובר ב'פלסטינית'. זכותה של הכתבת לחשוב שחיפה היא חלק מ'פלסטיין' ושהשחקנית היא חלק מהעם המכונה 'פלסטינים', אך בבקשה שלא תפיץ את האג'נדה שלה בכתבה ובתאגיד הממומנים מכספי הציבור"

### לא דובים ולא ביבים

"אקדים ואומר: איני מאוהדיו של אהוד ברק, עם זאת, לכנות את דברי הביקורת שלו על מבקר המדינה הנכנס, "שפת ביבים" - מוגזם ולא ראוי. הביקורת של ברק הייתה קשה, אבל הכינוי "שפת ביבים" הינו מעליב ולא הולם את הדברים שנאמרו. למראיינת אסור להשתלח כך במראיינין."

הממונה הסכימה עם הפונה. לדעתה, הביטוי "שפת ביבים" לא היה המינוח שבו הייתה בוחרת להשתמש כדי לתאר את דברי המראיינין.

### תקלה מצערת

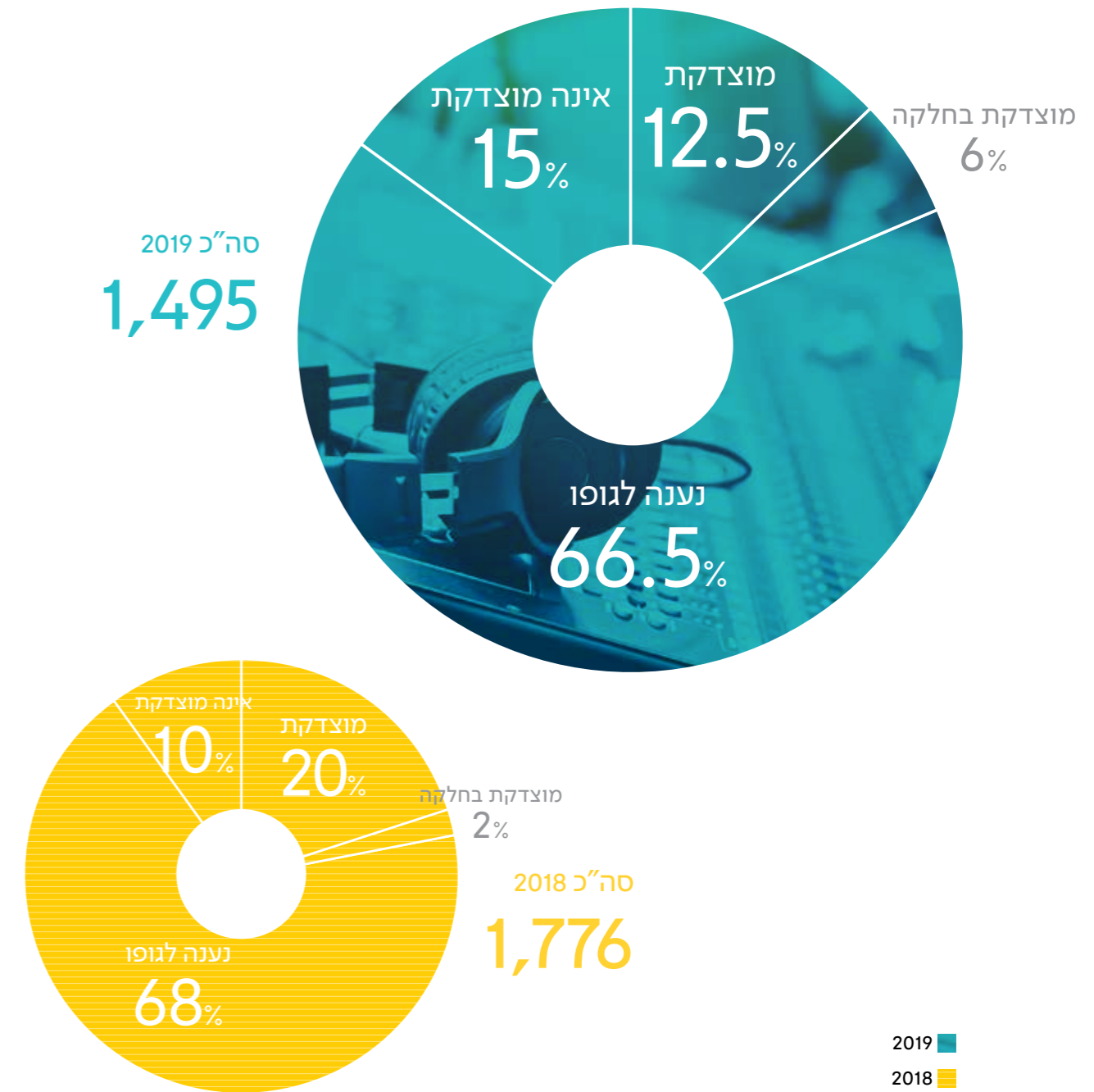
"רציתי להפנות את תשומת ליבכם לתיאור המופיע בסרטון שפרסמתם על הטבח במעלות: "חוזרים לארכיון רשות השידור, ומביאים את הסיפורים והכתבות שעשו לנו את היום, לאורך השנים". כאב לי מאוד לראות את התיאור. אני מבין שמדובר בתבנית קבועה ושמדובר כאן במקרה של חוסר תשומת לב, אבל ההתנסחות על טבח בו נרצחו ילדים כחלק מהסיפורים 'שעשו לנו את היום' היא לא במקום בלשון המעטה. אבקש לשנות את התיאור."

"אנו מתנצלים, אכן מדובר בתבנית קבועה שמועתקת. פנייתך מועברת לגורמים האחראים לטיפולם. תודה על הפניית תשומת הלב לדבר."





## התפלגות תלונות לפי הכרעה



2019 ■  
2018 ■



## קליטה

תלונות שעסקו בקשיי קליטה ותקלות בשידורי הטלוויזיה, הרדיו ואתר המרשתת של התאגיד העבירה הממונה לתשומת ליבם וטיפולם של גורמי המקצוע בתחום ההנדסה ואנשי הטכנולוגיה בחטיבת הדיגיטל. בקבוצה זו נכללות בעיות קליטה של השידורים ברחבי הארץ - של הרדיו בכלל או של תחנות מסוימות, בעיות שידור ותקלות אולפן ובעיות טכניות של אתר התאגיד, מהן בעיות הקשורות ביישומון של 'כאן'. מספר התלונות השנה הסתכם ב-123 - 8% מכלל התלונות, ירידה של 54% לעומת השנה קודמת. שיעור התלונות המוצדקות עמד של 26%.

### הנמיכו את הווליום

אחת התלונות הבולטות, שחזרה ונשנתה מצידיים של הצופים אנשי הגיל השלישי בעיקר, נגעה למוסיקת הרקע שמלווה כתבות המשודרות במהדורות החדשות ב'כאן 11'. לטענת המלינים, המוזיקה האמורה מקשה מאוד על הבנת הנשמע ולעיתים מרתיעה מצפייה במהדורה או מעלה צורך להנמיך לשנות שוב ושוב את הווליום.

**"המוזיקה בכתבות שלרוב אמורה להיות מוזיקת רקע כל כך חזקה שלא ניתן להבין את דברי מגיש הכתבה"...**

**"הייתי רוצה לדעת אם יש אפשרות להפסיק את הרעש (מוזיקה?) בזמן הקראת החדשות והכתבות השונות. אולי לפחות להנמיך. פניתי לפני חודשיים וקיבלתי תשובה שהבעיה ידועה ותטופל"...**

**"יותר ויותר אפקטים המלווים כתבות מקשים על ההאזנה לנאמר. כך בכתבה על גזענות כלפי עולי אתיופיה, כך ביחס למדוזות בים, ולמעשה יותר ויותר קשה להאזין כשיוצא כאילו הדיבור נשמע ברקע ובמוקד - מוזיקה או אפקטים קוליים אחרים"...**

**"בתחילת שידור חדשות יש מוזיקת רקע שמקשה על שמיעת דבריו של הקריין, מדוע לא מפסיקים אותה כעבור כמה שניות? נסו להקשיב לזה, ממש בלתי נסבל"...**

התלונות הועברו לידיעת הגורמים הטכניים בחטיבת החדשות מתוך הבנה שישנה, ככל הנראה, בעיה ייחודית לאנשי הגיל השלישי. נעשו ניסיונות לאזן את עוצמת הקול ולבצע מעקב אחרי כתבות שבהן לא הוקפד על ביצוע מיקס (איזון) מתאים. לפונים נמסר כי העניין הועבר לתשומת לב מיוחדת מחלקת העריכה "ואם ישנן כתבות שבהן בשוגג נעשה מיקס (איזון) לא מתאים של מוזיקה לעומת קריינות - הדבר מובא לתשומת לב העורך לצד הקפדה על האיזון הנדרש". בד בבד מתבצע מעקב של משרד הממונה כדי לבחון עד כמה הבעיה עדיין קיימת.



**”נדהמתי לגלות היום שאיני מצליח לצפות בשידורי חצי הגמר האירוויזיון הראשון 2019 בארץ ה”קטנה” בה אני מתגורר, ארה”ב. האם יש חסימה מפאת זכויות יוצרים על שדורי האיחוד האירופי באמריקה? לפחות תאפשרו לראות את זה בתשלום”**

**ישראלים בארה”ב רוצים לצפות באירוויזיון**

כמה וכמה פניות הגיעו מישראלים השוהים או מתגוררים בארה”ב בבקשה לאפשר צפייה בתחרות האירוויזיון של 2019 באתר האינטרנט של ‘כאן’.

**”בשם כל הישראלים בארה”ב אנו מבקשים שתוותרו על זכויות שידור ליום אחד ותאפשרו לנו לראות אירוע כל כך חשוב בלי לחסום התוכן לשידור בארה”ב...”**

**”לא קיימת אפילו האפשרות שלנו לשלם על השידור, אז אנא מכם תנו לנו לקחת חלק ברגע הגדול הזה. בשנה שעברה שהאירוע שודר מפורטוגל. השידור היה פתוח לצופים מארה”ב וצפינו בנטע בגאווה.”**

**”נדהמתי לגלות היום שאיני מצליח לצפות בשידורי חצי הגמר האירוויזיון הראשון 2019 בארץ ה”קטנה” בה אני מתגורר, ארה”ב. האם יש חסימה מפאת זכויות יוצרים על שדורי האיחוד האירופי באמריקה? לפחות תאפשרו לראות את זה בתשלום.”**

למרבה הצער, לא ניתן היה לסייע לפונים. שידורי האירוויזיון מועברים בתשתיות הדיגיטליות בהתאם לסעיפי ההסכם בין איגוד השידור האירופי EBU ובין איגודי השידור של המדינות המשתתפות באירוויזיון. לפי ההסכם הזה חל איסור מוחלט על הפצת השידורים מחוץ לגבולותיהן של המדינות המשתתפות, ורק ה-EBU מורשה להפיץ את השידורים אל מחוץ לגבולות האלה. השידורים של “כאן” מוגבלים כאמור לגבולות מדינת ישראל ועל פי כתובת ה-IP של המשתמשים, כאמצעי לזיהוי מיקומם בעולם.

**מדוע תוכניות מוקלטות עם פרסומות?**

**”מדוע לא מסננים פרסומות בתוכניות המוקלטות שלכם? אני מאזין לתוכניות מוקלטות גם בתחנת השידור 103 FM ושם התוכניות משודרות ללא פרסומות?”**

שאלה זו של המאזין נוגעת להיבט חוויית המשתמש המקשיב לתוכנית מוקלטת, שבה הוא נאלץ לשמוע גם את הפרסומות שהושמעו בעת שידור התוכנית ברדיו בזמן אמת. עם זאת, מדובר בסוגיה רחבה יותר מחוויית המשתמש גרידא, שעניינה נדון בסעיף 74 לחוק התאגיד, הקובע כדלהלן:

74. “איסור פרסומות והודעות באתר האינטרנט” תאגיד השידור הישראלי לא ישלב באתר האינטרנט שלו תשדירי פרסומות והודעות וכן הודעות חסות; אין בהוראות אלה כדי למנוע מתאגיד השידור הישראלי את האפשרות להעביר באתר האינטרנט תוכן הכולל תשדירי פרסומות והודעות, במקביל לשידור ראשון של תוכנית בישראל, ברדיו, לפי הוראות סעיף 70.”

מבירור שנערך בנושא מול חטיבת ההנדסה עלה, כי השמטת הפרסומות מתכני רדיו מוקלטים העולים לאתר התאגיד, טעונה הטמעת פתרון טכנולוגי. עם הטמעת הפתרון כאמור, החל ממחצית שנת 2019, עלולות תוכניות הרדיו המוקלטות לאתר התאגיד, ללא פרסומות.

**קריית שמונה רוצה מורשת**

**”אנו בקריית שמונה מאד אוהבי להאזין לרדיו מורשת. ברשות השידור היינו קולטים את התחנה מצוין, ומאז התאגיד החדש, לא קולטים כלל ב-FM אלא רק ב-AM, והקליטה ממש חלשה עם המון רעשים. למה תושבי קריית שמונה לא יכולים לשמוע רדיו מורשת בתדר FM כמו בכל הארץ? אנא שפרו את המצב למען כל תושבי העיר.”**

בירור עם חטיבת ההנדסה העלה שרשת מורשת החלה דרכה ברשות השידור בשלב מאוחר, ובשילוב עם רשת התרבות בחלוקת שעות. משהוחלט להפריד את הרשתות, עוד בתקופת רשות השידור, נפרס מערך משדרים ייחודי לרשת מורשת. אלא שפריסה זו נתקלה בקשיים במקומות שבהם לא ניתן היה לעבות שידור, כמו באזור מנרה, עבור תושבי אצבע הגליל. אתר מנרה פועל במלוא היתר הקרינה, שאושר לו על-פי חוק ואין התאגיד יכול לחרוג מכך. משדר ה-AM נועד למתן מענה זמני, בהיעדר אופציה אחרת ואינו בא במקום הפתרון המיוחל.

הדברים הוסברו למליון ונמסר לו שהתאגיד “פועל, עם בזק (המפעילה את האתר עבורנו), להכשרת אתר חלופי או נוסף, למטרת עיבוי השידור במקום. מדובר בנושא מורכב המערב גורמים רבים עד לאפשרות הפעלה הרצויה. אנחנו מתקדמים בהליך, אומנם לאט מהרצוי, אך עדיין בכיוון חיובי.”





## סגנון הגשה ותרבות הדיון

לקבוצה זו משתייכות תלונות שעניינן תרבות הדיון וניהול השיח, בראיונות או ברבי-שיח, לצד תלונות על סגנון הגשה המעורר חוסר נעימות ורתיעה אצל המאזינים והצופים. ציבור הצופים והמאזינים התלונן תכופות על תרבות דיון הלוקה ב"קפאונה" ברבי-שיח, שתוצאתו קושי לשמוע ולהבין את הדוברים; שיסוע תכופ או מניעת התבטאות ראויה של מראיינים, חוסר כבוד, השתלחות, וכן נימה פוגענית או התייחסות מבטלת מצד המראיינים.

מספר התלונות בקבוצה זו עמד על 137 - 9% מכלל התלונות, ירידה של 37% לעומת השנה שעברה. 23% נמצאו מוצדקות.

### שואל ועונה

**"למען השם ולמען המאזינים - אולי מישהו יסביר למגיש הנכבד, הנמרץ והמתחכם שכשהוא מראיין אנשים, שייתן גם להם להתבטא קצת, לענות ולהגיב לשאלותיו הארוכות לעייפה והכוללות כבר את כל התשובות? גם מראיין שכל כך אוהב לשמוע את עצמו מן הדין שיאפשר קצת "מרחב" למראייניו הנבוכים, שמשום מה מפחדים לבקש ממנו קצת לשתוק... קצת... אנא!"**

הפנייה הועברה לידיעת ותשומת לב מערכת חטיבת החדשות.

### שישי בחמש

תוכנית הרב-שיח 'שישי בחמש' ריכזה השנה מספר רב של תלונות שעניינן תרבות שיח. אמנם התוכנית מתאפיינת בשיחת צוות רב-שיח ומראיינים בעלי דעות מגוונות, שמטבען גוררות שיח אינטנסיבי שאין בו איפוק יתר, אך נדמה ששנת הבחירות (הכפולות) אף העצימה את מגמת ההתלהמות.

**"מבקשת להביע אכזבה קשה מהתוכנית הזאת. שמונה אנשים ישובים באולפן - צורחים ביחד, צועקים ביחד, נכנסים אחד לדברי השני, אף אחד לא מקשיב לאף אחד. תוכנית שנשמעת גרוע יותר מלול תרנגולות. מצטערת, אי אפשר לצפות בזה. מבקשת שתעשו סדר."**

**"מוחה על אופן התנהלות התוכנית הזו. גם ככה הם לא מנהלים דיון אלה צעקות שלא ניתן לשמוע איש, אבל הפעם הגזימו. שיח מתלהם. אני מבקש שינוי, עד אז לא אצפה."**

**"תנסו לרסן את המראיינים שלא ייכנסו אחד לדברי השני. הערב, לא ניתן היה לשמוע מה אומרים המראיינים. כולם צועקים ביחד. חבל, העברתי ערוץ... מודה על התייחסותכם."**

**"אני צופה קבוע בערוץ המוצלח בדרך כלל וזאת פעם שנייה שאני פונה להעיר שזו תוכנית ראיונות שאי אפשר לצפות בה. הבטחתם שתטפלו אך לא נעשה דבר."**

התלונות החוזרות ונשנות הועברו למערכת התוכנית ולחטיבת החדשות והסוגיה נדונה מול המערכת מספר פעמים. למרות ההבנה לאופיו של המשדר, הוסבר למערכת כי נוכח ריבוי התלונות נדרשת הקפדה על ניהול שיח תרבותי יותר, שבו אפשר להאזין ולהבין את הנאמר - דבר ראשון במעלה.

### ראשים מדברים

**"בשידור של מצעד החיים מחנה ההשמדה אושוויץ, הקריינים לא הפסיקו לדבר. אפילו בתפילת 'אל מלא רחמים', לא ריחמו עלינו. כל ידיעה נאמרה מספר פעמים. בבקשה מינון."**

הובע צער לפני הפונה על תחושתו בעת שידור המשדר הרגיש של יום הזיכרון לשואה, וכי דבריו מועברים לחטיבת החדשות האחראית למשדרים האלה, לתשומת ליבם.

### כלי התקשורת כמשפיע על תרבות השיח

**"ערוץ טלוויזיה מרכזי אמור לשמש, בין יתר מטרותיו, גם כמוביל ומקדם את רמת תרבות הדיבור בין אנשים. התרשמותי היא שלגבי רמת השיח פעמים רבות מדי הנכם משקפים את רמת התקשורת הבין-אישית הירודה בין אנשים במקומותינו, ומעטים המקרים בהם ניתן לראות את השיח שאתם מנהלים ומובילים כדוגמא ומופת לצופים שלכם."**

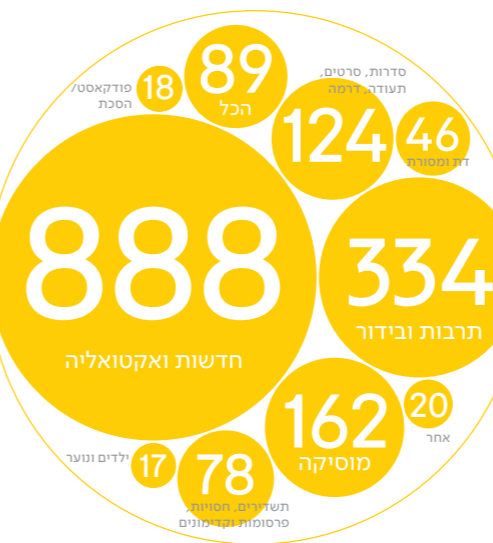
בין התופעות השכיחות: מנחים ומראיינים שמשסעים את דברי המראיין טרם שהספיק להשלים משפט, משתתפים בדיון הקוטעים איש את דברי רעהו, מרימים קול, מתייחסים בלעג לעמיתיהם, ולעיתים גם גולשים לביטויים מעליבים על גבול האלימות המילולית. אני מקווה שמכתב זה יזכה לתשומת לב, ומי יודע, אולי גם להתחלה של שינוי.

הפונה נענה בתודה על פנייתו בנושא החשוב של תרבות שיח.

**"תחום זה זוכה לחשיבות רבה בקבילות הציבור, ואנו מפנים באופן תדיר את תשומת לב החטיבות השונות להקפדה הנדרשת ברמת השיח, תרבות הדיבור וסגנון הגשה. אכן, לא קלה היא הדרך, ונדרשים זמן והשקעה מצד כל הגורמים, ובהם יועצי הלשון בתאגיד, מנהלי החטיבות וההנהלה עצמה - בהטמעת התרבות הנדרשת. אציין כי חל שיפור בתחום הזה לאור המדיניות המונהגת, ואנו נמשיך בו, במטרה להנחיל את התרבות הרצויה."**



## התפלגות תלונות לפי סוג תוכן



2019  
2018



## ענייני לשון

השמירה על שפה תקינה, לצד קידומה וטיפוחה של הלשון העברית, היא אחת מחובות התאגיד על פי חוק. תלונות בנושא זה כוללות הערות שעניינן שיבושי לשון למיניהם - הן בשפה הדבורה הן בשפה הנכתבת הכוללת כתוביות, כותרות, תרגומים וכו'. עוד כוללת קבוצה זו גם תלונות על ההגייה, חיתוך הדיבור וקצב הדיבור של המגישים, הכתבים ושאר השדרים.

רבות מן ההערות מעלות קושי בהבנת הדברים הנאמרים בשל ליקויים בתחומים האלה. כל תלונה שעניינה תקינות השפה נשלחת ליועצי הלשון של התאגיד, והם משיבים למלינים, מעבירים כל הערה מוצדקת לידיעת הנוגעים בדבר בכתב או בעל-פה, ואם יש צורך מפרסמים הנחיה קבוצתית או כללית, על פי העניין.

מספר התלונות שנרשם אצל הממונה בקבוצה זו הסתכם ב-84, כ-5.5% מכלל התלונות.

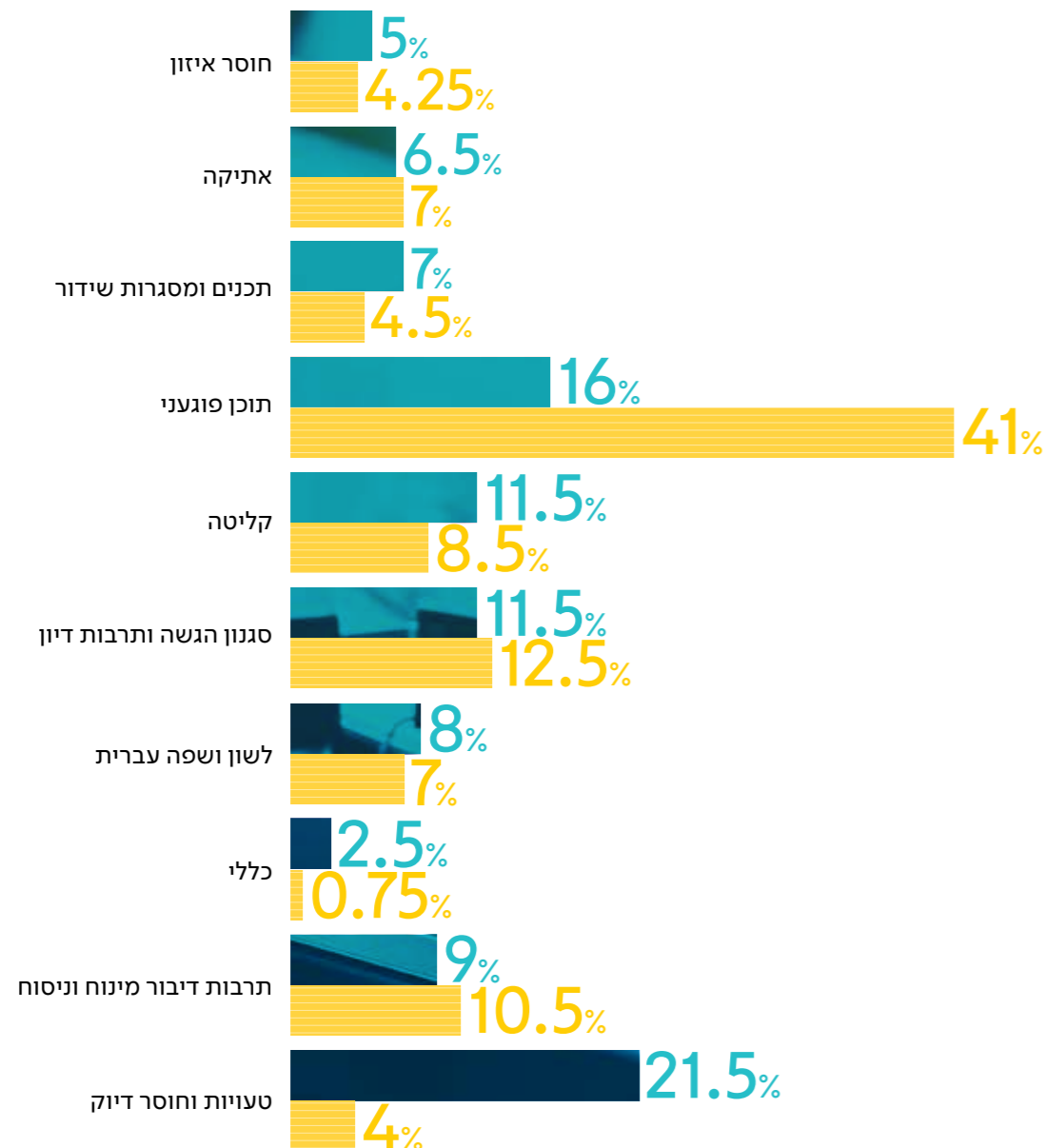
נוכח חשיבות הלשון והשפה העברית בשידורי התאגיד, ומתוך רצון לשמר את מעמד השידור הציבורי כמקור מהימן לידיעת ולמידת שפה מתוקנת, מובאים להלן דבריה של רות אלמגור-רמון, יועצת לשון בתאגיד השידור, וקודם לכן, ברשות השידור, משך עשרות שנים.

"עם הקמתו קיבל לשירותיו תאגיד השידור הישראלי רבים מעובדי רשות השידור, ובהם קריינים, כתבים, עורכים ומגישים. השדרים האלה הביאו עמם מסורת של לשון שידור שהתגלגלה מדור לדור, וכן מסורת של ייעוץ לשון, שליווה את השידורים שנים רבות - בהדרכה, בעריכה של טקסטים לשידור, בעצה יומם ולילה, במעקב אחרי השידורים ובהערות לאחר השידור. מניח היסודות של לשון השידור ברדיו, בקול ישראל, היה אבא בנדויד, ומדיניות הלשון שהנהיג הועברה לטלוויזיה הישראלית, ואחר כך הלכו לפיה שאר גופי השידור, בהתאמה לאופיים, לצורכיהם, ולתמורות שחלו בעולם השידור ובלשון המשמשת בו.

ברשות השידור, כבכל מקום עבודה, הייתה תחלופה טבעית וקבועה של עובדים: ותיקים פרשו, והחדשים שנכנסו למדו מן הוותיקים והתאימו עצמם לנהוג ולנדרש. כך נשמרה בעיקרה מדיניות הלשון, והייתה נתונה לשינויים בעקבות רוח הזמן והחלטות האקדמיה ללשון העברית.



## תלונות מוצדקות לפי נושאים



2019 ■  
2018 ■

• מוצדקות כולל את מוצדקות בחלקן  
• התרשים מתאר את חלקו של כל נושא מסך התלונות שנמצאו מוצדקות

כאמור, בבסיסו של תאגיד השידור הישראלי עומדים רבים מעובדי רשות השידור. ואולם שלא כמו ברשות, הצטרפו לגוף החדש בבת אחת אנשי שידור חדשים - בין שבאו מגופים אחרים ובין שהחלו כאן את דרכם העיתונאית, ולכן בסיס הידע בכלל, והידע הלשוני בפרט, היה צריך להיבנות מחדש, וההסתמכות על המסורת הצטמצמה מאוד. נוסף על כך, לא היה זמן להדרכה של ממש בתחום הלשון, ויועצי הלשון ניסו להנחיל את הידע הלשוני בתוך העבודה השגרתית.

במידה רבה המצב הזה נמשך עד היום: יועצי הלשון מרבים לעבור על טקסטים מראש, לפני השידור או ההקלטה, בתנאים של לחץ ומצוקת זמן, והלימוד איטי ולא מסודר, בליווי הדרכה קצרה המשולבת בעבודה. המצב הזה נותן את אותותיו בתלונות הצופים והמאזינים, ולעיתים הם מקבלים את הרושם שאין בתאגיד השידור ייעוץ

*לשון כפי שהיה ברשות השידור. בתשובותינו אנחנו מעודדים מאוד את המלינים להמשיך ולהעיר לנו, ומבטיחים להם שאנחנו עושים כמיטב יכולתנו להגביר את המודעות הלשונית ואת הידע הלשוני.*

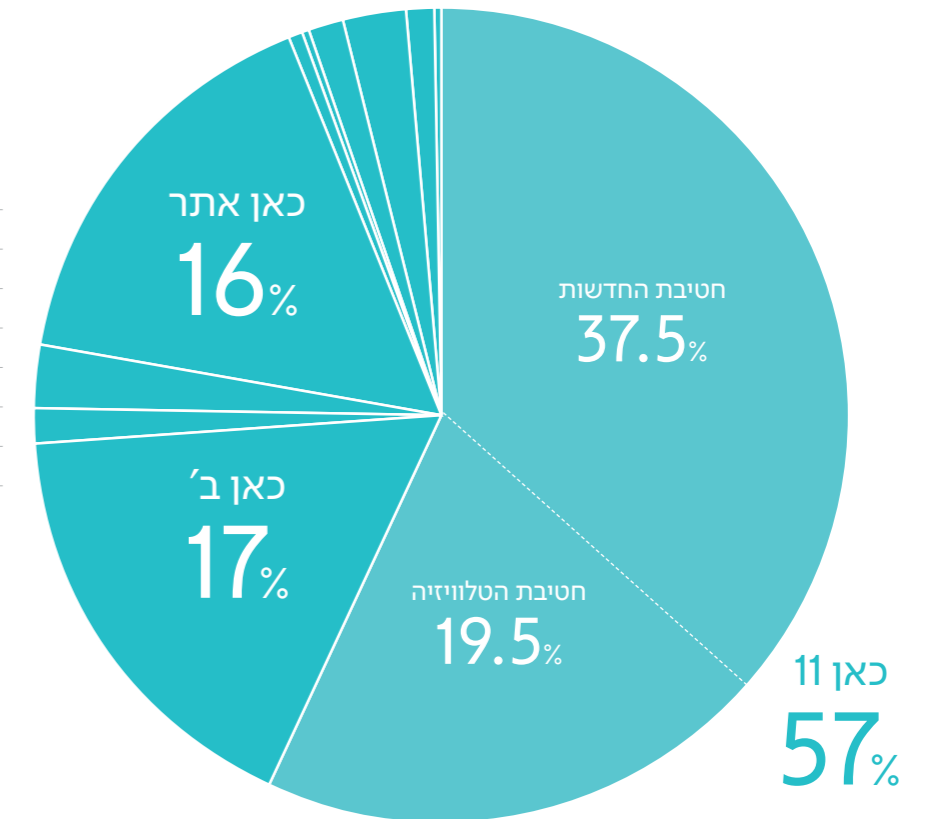
*נוכח חשיבות הלשון והשפה העברית בשידורי התאגיד, ומתוך רצון לשמר את מעמד השידור הציבורי כמקור מהימן לידיעת ולמידת שפה מתוקנת, מובאים להלן דבריה של רות אלמגור-רמון, יועצת לשון בתאגיד השידור, וקודם לכן, ברשות השידור, משך עשרות שנים*

חשיבות מיוחדת רואה הנהלת התאגיד בלשון משדרי החדשות בטלוויזיה, ויועצי הלשון עוברים מראש על כל מהדורות החדשות והכתבות בימי חול. כמו כן עוברים מראש על הפרסומות, על קדימונים ועל תוכניות רבות אחרות. על תוכניות אחרות עוברים בצורה מדגמית, ומעירים הערות רבות לאחר השידור. הערות הנוגעות לשדרים רבים מועברות בקבוצות המתאימות.

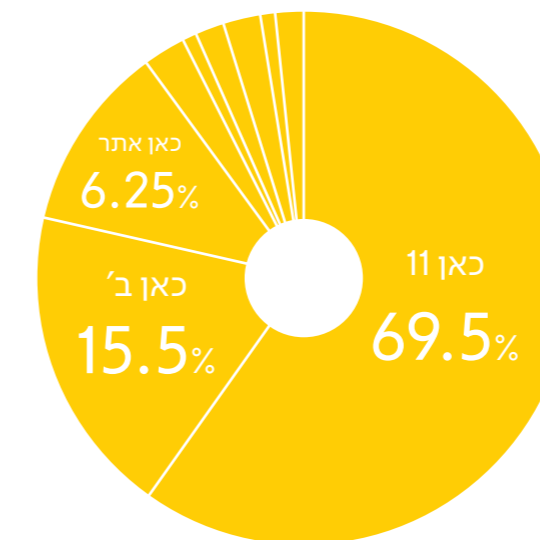
תקוותנו היא שמאמצינו של יועצי הלשון, בתמיכת הנהלה והעובדים, יביאו לידי שיפור הלשון הנשמעת בשידורים בתחום ההגיייה, הדקדוק והניסוח. כך, תוגשם הלכה למעשה, תכלית הנחלת הלשון העברית כמצופה מתאגיד השידור הציבורי.



## תלונות מוצדקות לפי ערוץ



ערוץ	אחוז
כאן 88	1.5%
כאן תרבות	2.5%
כאן קול המוסיקה	0.5%
כאן רק"ע	0.25%
כאן מורשת	1.5%
הכל	2.5%
מכאן ערבית	1%
חינוכית	0.25%
כאן גימל	0.25%



ערוץ	אחוז
כאן 88	2%
כאן קול המוסיקה	1.75%
כאן מורשת	1.75%
הכל	1.5%
כאן גימל	0.75%

2019  
2018

• מוצדקות כולל את מוצדקות בחלקן  
• התרשים מתאר את חלקו של כל ערוץ מסך התלונות שנמצאו מוצדקות



## נספח

### כללי תאגיד השידור הישראלי (ממונה על קבילות הציבור), התשע"ז-2017

בתוקף סמכותה לפי סעיפים 62(ד) ו-90(ב) לחוק השידור הציבורי הישראלי, תשע"ד-2014, קובעת המועצה את הכללים הבאים:

#### פרק א' - פרשנות

1. בכללים אלה -

"**התאגיד**" - תאגיד השידור הישראלי;

"**המועצה**" - מועצת התאגיד;

"**ועדת משנה לפיקוח על תשדירי פרסומת והודעות**" - ועדה משנה שהוקמה על ידי המועצה שבסמכותה להורות על הפסקת תשדירי פרסומת והודעות ברדיו, הודעות חסות ותשדירים לשירות הציבור;

"**יו"ר המועצה**" - יושב ראש המועצה;

"**המנהל הכללי**" - המנהל הכללי של התאגיד;

"**הממונה**" - הממונה על קבילות הציבור בתאגיד;  
"**כללי האתיקה**" - הכללים שנקבעו על ידי המועצה לפי סעיף 11(12) לחוק השידור הציבורי הישראלי, תשע"ד-2014;

"**ועדת אתיקה פנימית**" - ועדה שהרכבה נציג הנהלת התאגיד, נציג העיתונאים, ובראשה יעמוד עיתונאי ותיק שאינו עובד התאגיד.

#### פרק ב' - תלונה לממונה

זכות הפניה לממונה

2. כל אדם רשאי לפנות לממונה, לקבול או להתלונן בפניו על כל ענין הנוגע למשדרי התאגיד או לאופן פעולתו, בכל הנוגע לשידוריו והתוכן שהוא מספק ובתלונות על הפרת כללי האתיקה (להלן - תלונה).

הגשת תלונה

3. התלונה תוגש בכתב או בכל דרך מקובלת ומתועדת אחרת, במישרין לממונה, היא תהיה חתומה בידי המתלונן ויצוינו בה שמו ודרכי מענה לתלונה, תיאור העניין שעליו נסבה התלונה, המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והעשוי לסייע לבירור יעיל של התלונה.

סמכויות מקבילות

4.א. ראה הממונה כי גוף אחר בתאגיד מוסמך לדון, להכריע או להשיב על התלונה שנשלחה אליו, רשאי הוא שלא לטפל בה אלא להעבירה לטיפולו של אותו גוף ובתנאי שיעקוב אחר הבדיקה ויוודא מסירת מענה ראוי לפונה.

ב. בכל קובלנה העוסקת בהפרה, לכאורה, של הקוד האתי של התאגיד, יהיה לממונה שיקול דעת באשר לאפשרות להעבירה לוועדת האתיקה הפנימית לדיון משותף של הממונה והוועדה.

ג. החליט הממונה שלא לטפל בתלונה בשל קיומו של גוף אחר בתאגיד כאמור בסעיף קטן (א), יודיע על כך למתלונן בכתב.

תלונות שאין לברר אותן

5.א. לא יהיה בירור בתלונות אלו:

1. תלונה שהוגשה בעילום שם, אלא אם כן סבר הממונה אחרת וינמק את החלטתו;

2. תלונה שנבדקה וטופלה על ידי הגורמים המקצועיים בתאגיד והמענה שנשלח לפונה מניח את דעתו של הממונה;

3. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

4. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

ב. הוגשה תלונה שלפי סעיף קטן (א) אין לברר אותה, יודע הממונה למתלונן בכתב שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

6. קיבל הממונה מספר רב של תלונות באותו נושא, רשאי הוא שלא להשיב לכל פונה בנפרד אלא לפרסם תשובה באתר האינטרנט של התאגיד או בכל דרך פומבית שימצא לנכון. הממונה ישיב לפונה כי התשובה נמצאת באתר וישלח העתק התשובה גם ליו"ר המועצה.

אופן הבירור

7.א. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

ב. הממונה יביא את התלונה לידיעת מי שהיא נוגעת אליו - אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בתאגיד, גם לידיעת הממונה הישיר עליו וייתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה; הממונה רשאי לדרוש כי התשובה על התלונה תעשה בתוך תקופה שיקבע, ושלא תעלה על שבעה ימים.

ג. הממונה רשאי גם לשמוע את המתלונן, את מי שהתלונה נוגעת לו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

ד. לצורך הבירור רשאי הממונה לדרוש מכל עובד או בעל תפקיד בתאגיד להתייצב לפניו ולמסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה; מי שנדרש להתייצב או למסור ידיעה או מסמך כאמור, חייב למלא אחר הדרישה וסירוב למלא אחר הדרישה תהווה פגיעה במשמעת של התאגיד.

#### הפסקת הבירור

א. הממונה רשאי להפסיק בירור תלונה אם ראה כי לכתחילה לא היה מקום לבירור, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו.

ב. הממונה יודיע למתלונן ולמי שהתלונה נוגעת לו, בכתב, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

#### ממצאי הממונה

9. מצא הממונה, בתום הליך הבירור שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ינהג כמפורט להלן:

1. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן ולמי שהתלונה עליו;

2. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע לפני מי שהתלונה עליו, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, וזאת בשים לב לסמכויות הנתונות בידי המנהל הכללי כעורך הראשי של התאגיד.

3. העלה בירור ראשוני של התלונה כי יש לשקול הפסקת שידור של תשדיר פרסומת, חסות או תשדיר לשירות הציבור, יעביר הממונה את התלונה לדין והכרעה לפני ועדת משנה לפיקוח על תשדירי פרסומת והודעות. מי שהתלונה עליו או הממונה הישיר עליו, יודיע לממונה תוך המועד שנקבע כאמור בפסקה (2) על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי;

4. העלה בירור התלונה חשד שנעברה עבירה פלילית - יביא הממונה את הדבר לידיעת היועץ המשפטי של התאגיד ויודיע על כך ליו"ר המועצה ולמנהל הכללי;

5. רשאי הממונה לפנות למנהל הכללי בכתב, בדרישה שיוורה לשדר את ממצאיו בשידורי הטלוויזיה או הרדיו או הדיגיטל במועד שהורה.

#### שידור הממצאים

10. א. המנהל הכללי של הרשות, או מי שהוא הסמיכו לכך, ינחה בדבר אופן שידור ממצאי הממונה כאמור בסעיף 9(5), בשים לב להמלצת הממונה.

ב. הממצאים ישודרו, ככל האפשר בנסיבות העניין, באותה מסגרת שבה שודר המשדר שבעטיו נגרמה הפגיעה ובסמוך לאחר שידורו.

ג. בעת שידור הממצאים יצוין מועד השידור המקורי שבו נעשתה הפגיעה כאמור.

#### מצא שלילי

11. מצא הממונה כי אין יסוד לתלונה, יודיע על ממצאיו למתלונן וכן למי שהתלונה נוגעת אליו.

#### דין וחשבון

12. א. הממונה יגיש למועצה, אחת לשנה לפחות, דין וחשבון על פעולותיו. הממונה ישקול פרסום פרטי התלונות והממצאים בהתחשב בחוק הגנת הפרטיות.

ב. משהוגש דין וחשבון כאמור בסעיף קטן (א), הוא יהיה פתוח לעיון הציבור, לרבות באמצעות פרסומו באתר האינטרנט של התאגיד.

ג. דין וחשבון שהגיש הממונה וכן כל מסמך אחר שפרסם או הכין במסגרת מילוי תפקידו, או הודעה שנמסרה לו אגב מילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

#### פרסום

13. א. התאגיד יפרסם ברבים הודעה על מינויו של הממונה וכן הודעה על מענו לצורך הגשת תלונות.

ב. התאגיד יפרסם מזמן לזמן, לפי הנחיות המנהל הכללי, הודעות באמצעי התקשורת ובהן שמו של הממונה והמען לפניות אליו.

#### אי-תלות

14. אין על הממונה מרות בעניין מילוי תפקידיו לפי כללים אלה, זולת מרותו של הדין.

תשע"ז (2017)

גיל עומר

יושב ראש מועצת התאגיד

הממונה על  
קבילות הציבור

