

## לשכת נציב פניות הציבור

### תקציר דוח 2017 – נציבות פניות הציבור הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

פרק 1: ממצאים מרכזיים ומגמות

#### **עלייה במספר התלונות:**

נמשך הזינוק בתלונות הצופים במחאה על תכנים פוגעניים לנציבות פניות הציבור. בשנת 2017 הוגשו לנציבות 6,544 תלונות ציבור, עלייה של 39%. מספרן עלה ביותר מ-2,500 תלונות לעומת שנת 2016.

עיקר הזינוק נבע מעלייה בהיקף התלונות שהוגשו על תכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה המפוקחים על ידי הרשות השנייה. מספר התלונות על התכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה זינק מ-2,959 תלונות בשנת 2016 ל-5,799 תלונות בשנת 2017. בין הגורמים לזינוק, כ-3,900 תלונות שהוגשו בעקבות אמירה בוטה ופוגענית של המנחה אברי גלעד באחת מתוכניות הבוקר.

מהנתונים עולה כי 89% מהתלונות עסקו בתכנים טלוויזיוניים ו-5% עסקו בתכנים רדיופוניים.

#### **חשיבות השמירה על מרחב ציבורי נקי:**

היקף התלונות על אמירות פוגעניות בטלוויזיה שילש את עצמו (מ-1,366 תלונות ב-2016 ל-4,461 תלונות, כולל התלונות נגד אמירתו של אברי גלעד). ברדיו, לעומת זאת, ירד מספר התלונות על אמירות פוגעניות (מ-337 בשנת 2016 ל-226 בשנת 2017).

#### מיניות, מגדר, סקסזים ופגיעה באוכלוסיות מוחלשות

השפעת הקמפיין העולמי me too נתנה את אותותיה גם בהיקף התלונות שהוגשו בנושא זה. במהלך השנה הוגשו יותר מ-200 תלונות, בין היתר בעקבות כתבה ששודרה בחדשות 2 על מסיבות הרווקים הישראלים בבוקרשט. עשרות תלונות התקבלו נגד שדרי רדיו שהיו מעורבים לכאורה בהטרדות מיניות. המתלוננים דרשו מהמעסיקים להשעות את השדרים מעבודתם.

נתונים אלה משקפים מגמות גלובליות עכשוויות בכל הקשור למעמד הנשים והיחס כלפי נשים.

#### פרסומות

בשנת 2017 חלה עלייה בחוסר שביעות הרצון של הצופים בכל הנוגע לפרסומות המכילות תוכן מיני או אלים. היקף התלונות כנגד פרסומות זינק מ-12% מכלל התלונות

### **לשכת נציב פניות הציבור**

בשנת 2016 ל-22% מכלל התלונות בשנת 2017. עלייה זו מצביעה על מגמה של חוסר סובלנות של הצופים כלפי התכנים המשודרים בפרסומות.

#### אתיקה בשידור

מגמת העלייה בהיקף התלונות בכל הנוגע לאתיקה בשידור נמשכה גם ב-2017 והיא באה לידי ביטוי בעיקר בתלונות שעסקו במשדרי החדשות ובתוכניות האקטואליה. מספר התלונות שעסקו בהתנהגות מראיינים בטלוויזיה וברדיו עלה מ-63 בשנת 2016 ל-150 בשנת 2017, כלומר פי 2.

גם בתלונות על חוסר איזון בתכנים ששודרו בטלוויזיה וברדיו חלה עלייה, מ-180 תלונות בשנת 2016 ל-203 תלונות בשנת 2017.

נתונים אלה מצביעים על המשך מגמה של חוסר שביעות רצון הולך וגובר של הצופים והמאזינים בנושא אתיקה בשידור.

בשנת 2017 עמד היקף התלונות כנגד התכנים החדשתיים על 33%, לעומת 27% מכלל התלונות בשנת 2016. כלומר, היקף התלונות על התכנים החדשתיים עלה לכשליש מכלל התלונות, לעומת רבע מכלל התלונות בשנת 2016.

#### **טלוויזיה:**

37% מכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2017 נגד תכנים טלוויזיוניים היו על תוכניות, זאת בניכוי התלונות שהוגשו על המנחה אברי גלעד במסגרת הקמפיין נגדו. בצירוף התלונות נגד אברי גלעד היה עומד אחוז התלונות על מספר חסר תקדים של 80%, עלייה של 58%.

נתון זה מעיד על המשך המגמה ההולכת וגוברת בשנים האחרונות, שלפיה בצד אחוזי הצפייה הגבוהים בתוכניות, הציבור מגלה חוסר סובלנות לאמירות הפוגעניות המשולבות בתכנים אלה ומעוניין בתכנים "נקיים" יותר.

בדומה לנתונים הכלליים, גם בתלונות שעסקו בתכנים החדשתיים נמשכה מגמת העלייה והיקף התלונות עלה מ-27% מכלל התלונות בשנת 2016 ל-33% מכלל התלונות בשנת 2017. כלומר, כל תלונה שלישית ב-2017 הייתה כנגד תוכניות חדשותיות.

באשר למיניות, מגדר וסקסיזם וכן בפגיעה באוכלוסיות מוחלשות, כאן חלה עלייה של 39%, מ-216 תלונות בשנת 2016 ל-356 תלונות בשנת 2017.

## לשכת נציב פניות הציבור

### רדיו:

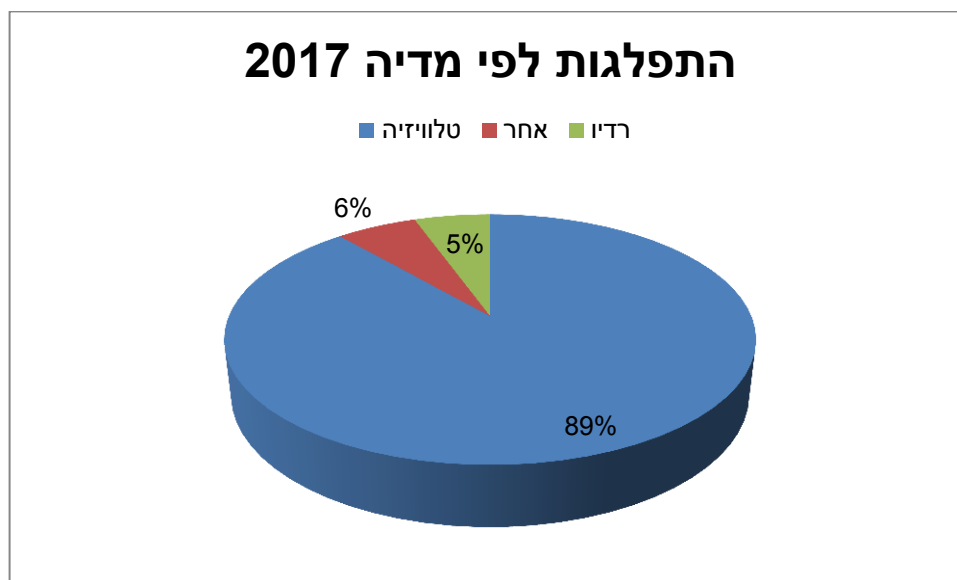
77% מכלל התלונות כנגד שידורי הרדיו שהתקבלו בשנת 2017 היו כנגד תוכניות, זאת לעומת 88% מכלל התלונות בשנת 2016. במילים אחרות, בקרב מאזיני הרדיו נמשכת המגמה של חוסר שביעות רצון מתכנים בוטים המשודרים ברדיו.

עיקר הזעם של המאזינים הוא על תוכניות רדיו אישיות של מגישים שמביעים את דעותיהם ומעלים מאזינים לשידור. במקרים רבים, השיח עם המאזינים הופך לקיצוני ואלים מילולית, כולל קללות, השפלות וביטויים קשים אחרים.

זעם זה של הפונים בא לידי ביטוי, בין היתר, בזינוק במספר התלונות על התנהגות מראיינים, מ-6 תלונות בשנת 2016 ל-61 תלונות בשנת 2017.

\*בנובמבר 2017 התפצל ערוץ 2 לשני ערוצים, קשת 12 ורשת 13. ערוץ 10 הפך להיות עשר 14. השפעות והשלכות של שינוי זה יידונו בדוח של שנת 2018.

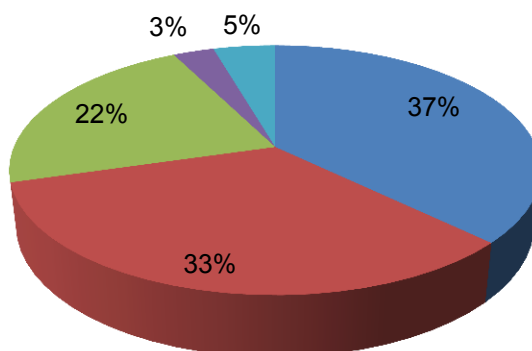
### פרק 2: סיכום תלונות שהתקבלו



**לשכת נציב פניות הציבור**

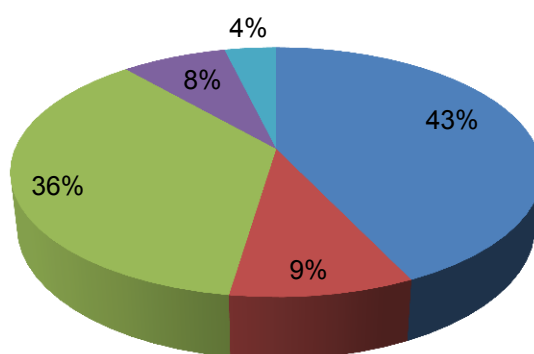
**התפלגות לפי נושאים 2017**

כללי    קדימונים    פרסומות    חדשות    תכניות



**התפלגות לפי קטגוריה 2017**

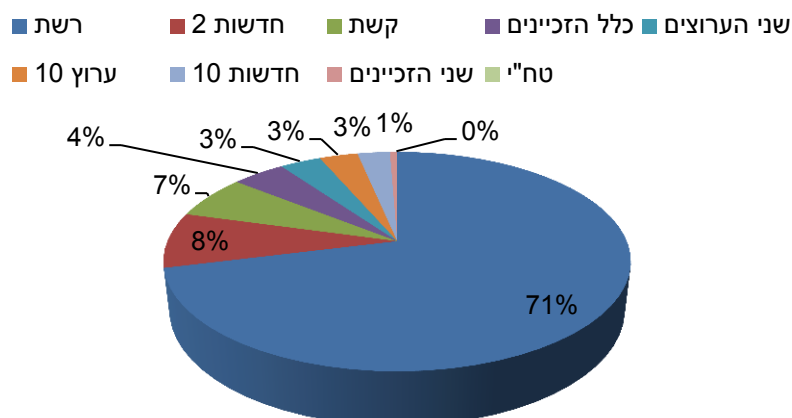
שירות טכני    מסחריות יתר    אתיקה    כללי    תכנים פוגעניים



### לשכת נציב פניות הציבור

2017	זכיין
4335	רשת
498	חדשות 2
393	קשת
267	כלל הזכיינים
208	שני הערוצים
193	ערוץ 10
164	חדשות 10
35	שני הזכיינים
2	טח"י
<b>6,095</b>	<b>סה"כ</b>

### התפלגות לפי זכיינים 2017



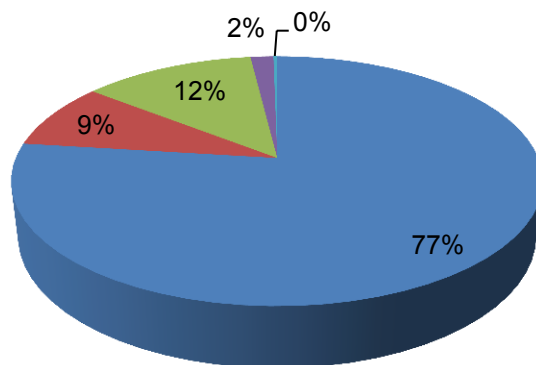
### פרק 4: סיכום התלונות בנושא רדיו

בשנת 2017 הוגשו 277 תלונות נגד תוכניות בתחנות הרדיו האזוריות, זאת לעומת 400 תלונות שהוגשו בשנת 2016. חלה ירידה בהיקף התלונות שהוגשו כנגד אמירות פוגעניות, 337 תלונות בשנת 2016 לעומת 226 תלונות בשנת 2017, אך מספר התלונות שעסקו בהתנהגות מראיינים ובנושאי אתיקה בשידור זינק. מספר התלונות שעסקו בהתנהגות מראיינים עלה מ-6 תלונות בשנת 2016 ל-61 תלונות בשנת 2017.

**לשכת נציב פניות הציבור**

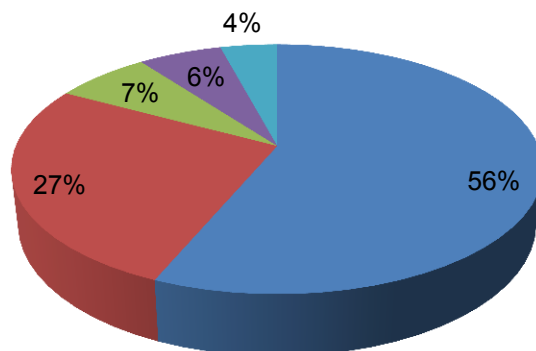
**התפלגות לפי נושאים רדיו 2017**

קדימונים חדשות כללי פרסומות תכניות



**התפלגות לפי קטגוריה רדיו 2017**

שירות טכני מסחריות יתר כללי אתיקה תכנים פוגעניים



### לשכת נציב פניות הציבור

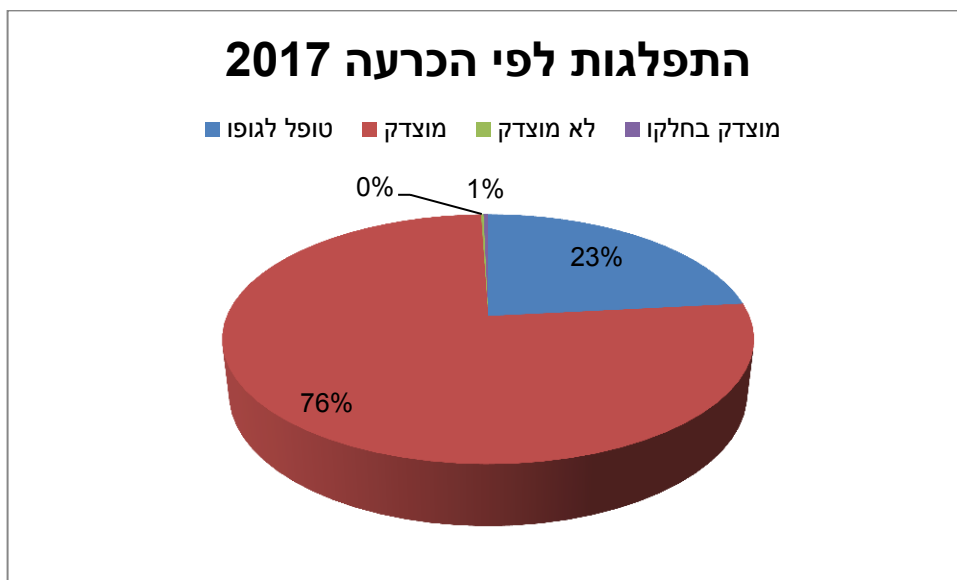
טבלה: פילוח תלונות רדיו לפי הזכיינים המשדרים

2017	תחנה
239	ללא הפסקה
23	תל אביב
20	קול ברמה
16	קול חי
16	גלי ישראל
13	אזורי
8	רדיוס
7	חיפה
5	לב המדינה
5	ירושלים
3	אקו 99
3	צפון
2	דרום
2	אמצע הדרך
2	קול רגע
1	א שמס
1	קול הים
<b>366</b>	<b>סה"כ</b>

פרק 5: טיפול נציבות פניות הציבור בתלונות

פסיקת הנציב	2015	2016	2017
מוצדק	989	1299	4983
טופל לגופו	1967	2667	1527
מוצדק בחלקו	0	0	22
לא מוצדק	10	17	12
<b>סה"כ</b>	<b>2,966</b>	<b>3,983</b>	<b>6,544</b>

## לשכת נציב פניות הציבור



בשנת 2017 טיפלה הנציבות בתלונות במגוון דרכים וכלים, שחלקם פותחו בשנים האחרונות לטובת הפונים. בין הדרכים: התנצלות בשידור, התנצלות אישית, גישור, שיח ישיר בין הצדדים, הזמנות של הפונה לסיור ופגישה אצל הזכיניות, שיחות יזומות של הנציב עם פונים, המלצות לרשות השנייה להסרה או לתיקון של תכנים פוגעניים בעקבות תלונות ציבור, פרסום דוחות, פרסומים תקשורתיים, הרצאות, השתתפות בפורומים מקצועיים, פיתוח הנגשת אמצעי פנייה ועוד.

פרק 6: דוגמאות לתלונות

### התבטאות פוגענית במהלך התוכנית "האח הגדול" כלפי שוטרים, "קשת", ינואר 2017

#### הפנייה:

במהלך התוכנית "האח הגדול" כינה אנדל, אחד המשתתפים בתוכנית את השוטרים "נאצים" לאחר שהתבקש ללבוש מדי שוטר במסגרת משימה שהוטלה על דיירי הבית. התבטאות פוגענית זו גררה עשרות רבות של תלונות, בהן תלונות של שוטרים.



## לשכת נציב פניות הציבור

### הטיפול בפנייה:

הנציבות פתחה בבירור מול "קשת" בעקבות התלונות. בתגובתה מסרה הזכיינית כי היא מביאה ייצוג נאמן של האירועים המתרחשים בבית במהלך השבוע ובסיום התוכנית ציינו המנחים כי הפקת "האח הגדול" מגנה אמירות קיצוניות כלפי כל קבוצה או ציבור וגם כלפי המשטרה. עוד מסרה הזכיינית שלא הייתה כל כוונה לפגוע בצופים והביעה את התנצלותה בפני הפונים.

בעקבות התלונות צפה נציב פניות הציבור בקטע ומצא אותן מוצדקות לחלוטין. התוכנית "האח הגדול" אינה משודרת בשידור חי, היא נערכת על ידי הזכיינית טרם שידורה. מזעזעת העובדה שכיניו זה שהודבק לשוטרים שודר בערבו של יום שבו נרצחו ארבעה חיילות וחיילי צה"ל בפיגוע דריסה ובשעה ששוטרי משטרת ירושלים פעלו לשמור ולהגן על שאר החיילים ועל תושבי ירושלים. מכאן, שאילו הזכיינית הייתה מגלה גילתה מעט רגישות יכולה הייתה להסיר את אמירתו הקשה והפוגענית של המשתתף במהלך העריכה או לכל הפחות יכולה הייתה להשמיע צפוף במקום המילה "נאצי" כפי שדאגה להשמיע בעקבות ביטוי אחר שנאמר קודם לכן. אלא שהיא בחרה, כפי שציינה, לשדר את הדברים כהווייתם ומיהרה אחר כך להתנצל עליהם. הנציב קרא לזכיינית לנהוג להבא בזהירות מוגברת בבואה לשדר תכנים פוגעניים מסוג זה. עמדת הנציב הועברה לגורמים המקצועיים ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו ואלה העירו לזכיינית על הדברים.

## כתבה על "מסיבות רווקים" ברומניה, "חדשות 2", מאי 2017

### הפנייה:

הכתבה שבגינה התקבלו התלונות הרבות עסקה בתופעה של צעירים ישראלים רבים הטסים לבוקרשט, למסיבות רווקים ולטיולים הכוללים בעיקר מסיבות מין, בילוי עם נערות ליווי, שתייה מרובה של אלכוהול והימורים בבתי קזינו. בתלונות נטען כי הכתבה לא הציגה את התופעה באור ביקורתי ואף עודדה את תופעת הזנות והציגה את הנשים באופן מיני בוטה תוך החפצתן.

### הטיפול בפנייה:

נציבות פניות הציבור פתחה בבדיקה, שבמהלכה פנתה לזכיינית חברת החדשות לקבלת תגובתה. במקביל לבירור התלונות, פנתה יו"ר מועצת הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, הגב' אוה מדז'יבוז', למנכ"ל ויו"ר חברת החדשות. היא הביעה בצורה נחרצת את עמדתה כנגד הכתבה ששודרה כאיטם קליל וביקשה לקבל הבהרות לגבי הדרך שבה הנושא הוצג כלגיטימי. עוד הוסיפה כי הוועדה לבחינת ייצוג נשים בתקשורת במועצת הרשות השנייה תקיים דיון מיוחד בעקבות שידור הכתבה.

### **לשכת נציב פניות הציבור**

בעקבות התלונות צפה הנציב בכתבה. אין חולק על כך שהיה עניין ציבורי להציג את התופעה בכתבה, אולם גם לטעמו היה מקום להציג את הנושא בצורה ביקורתית הרבה יותר ולהשמיע במסגרת הכתבה את קולן וקולם של המתנגדים לתופעה מכוערת זו.

בתגובתה מסרה הזכיינית כי בעקבות הביקורת, נערך בירור מעמיק ומקיף שממנו עולה כי נמצאו כשלים בהכנת הכתבה. בעקבות זאת הודיע עורך "אולפן שישי" על הקדמת יציאתו לחופשה. הכתב שהכין את הכתבה הושעה עד להודעה חדשה. כמו כן נמסר כי המסקנות הוסקו והם בהליך הטמעת הלקחים.

לצד הביקורת הציבורית הקשה והמוצדקת, למען ההגינות ייאמר כי הזכיינית פעלה במהירות לבירור הנושא, הודתה בכשלים שנמצאו ופעלה בנחרצות.

### **אמירה פוגענית על "תסמונת טורט" בתוכנית "היום בלילה עם גורי אלפי", "קשת", יוני 2017**

#### **הפנייה:**

בתכניתו של גורי אלפי שודר קטע קצר שלעג ללוקים בתסמונת טורט והציג אותם כאנשים שנובחים ומקללים ללא שליטה.

#### **הטיפול בפנייה:**

בעקבות תלונה של אב שבנו לוקה בתסמונת, פתחה נציבות פניות הציבור בבירור שבמהלכו פנתה לזכיינית לקבלת תגובתה. הזכיינית מסרה כי מדובר בתוכנית בידור וסאטירה העוסקת בנושאי סדר היום בדרכים הומוריסטיות וכי אין בכוונתה לפגוע באיש. עוד מסרה הזכיינית כי הקטע שעליו דובר היה קטע מאולתר ולא הייתה כוונה לפגוע באף אדם. הזכיינית הוסיפה כי לאור רגישות הנושא וחשיבותו, הוא חודד מול ההפקה ובמקביל שולב באחת התוכניות שאחרי אייטם שעסק בחשיבות שילוב מוגבלים בחברה.

הנציב מצא את התלונה מוצדקת. בקטע המדובר נראית הברנית אורנה בנאי כשהיא מגחכת על הלוקים בתסמונת טורט ומחקה אותם מקללים ונובחים ככלבים. מגיש התוכנית, גורי אלפי, שיתף איתה פעולה ולא מחה על אמירתה הפוגענית.

הומור וסאטירה הם חלק מחופש הביטוי כל עוד הוא אינו פוגעני יש לו מקום, הגם שהוא מעורר אי נוחות אצל חלק מהצופים. אולם הומור המגחך על מגבלתם או ליקוים של אנשים הוא הומור מבזה, משפיל ולא ראוי, שאין לו מקום גם במסגרת חופש הביטוי. במקרה זה הנציב סבור כי הגבול הדק שבין הומור לבין ביזוי והשפלה של הצופה נחצה.



### **לשכת נציב פניות הציבור**

בעקבות התלונה דרש הנציב כי הזכיינית תתנצל בשידור על התוכן הבוטה. הזכיינית מסרה כי היא שילבה באחת התוכניות אייטם שעסק בחשיבות שילוב מוגבלים בחברה. הנציב מצא שאייטם המדובר לא ענה על הדרישה להתנצלות בשידור בעקבות הקטע הפוגעני. הנציבות העבירה לגורמים המקצועיים ברשות המלצה לפתוח כנגד הזכיינית בהליך של הפרה לכאורה.

### **התבטאותו של עו"ד יורם שפטל על הרמטכ"ל, יולי 2017, "רדיו ללא הפסקה"**

#### **הפנייה:**

דבריו של עו"ד שפטל היו מבזים ומשפילים וכללו ביקורת פוגענית כלפי הרמטכ"ל תוך שימוש במילים קשות ובוטות.

#### **הטיפול בפנייה:**

בעקבות הפניות פתחה נציבות פניות הציבור ברשות השנייה בבירור, שבמהלכו פנתה לזכיינית ולבדיקת הגורמים המקצועיים ברשות השנייה, שבחנו את הדברים לעומקם. כמו כן, עו"ד שפטל התנצל בשידור על דבריו כנגד הרמטכ"ל, בעקבות שיחה של יו"ר הרשות השנייה, גב' אוה מדז'יבוז', עם מנכ"ל תחנת הרדיו.

נפתח הליך הפרה מול התחנה שבסיומו הוחלט על השתת עיצום כספי לתחנה.

### **פרסומת למותג האופנה "הודיס", כל ערוצי הטלוויזיה, נובמבר 2017**

#### **הפנייה:**

הפרסומת, המשודרת בכל שעות היום, מכילה אלמנטים מיניים ואף כאלו של גילוי עריות, זאת לאחר שהדוגמנית בר רפאלי המשתתפת בתשדיר, מגלה כי הבחור הצעיר שבו היא חושקת הוא אחיה.

#### **הטיפול בפנייה:**

בעקבות התלונות פתחה נציבות פניות הציבור בבירור. מצפייה בפרסומת מצא הנציב כי היא אכן מעוררת אי נוחות וכי שידורה במהלך כל שעות היום, ובעיקר בשעות שבהן צופים ילדים, בעייתי. במקביל בחנו הגורמים המקצועיים ברשות השנייה את הנושא. מכיוון שבמהלך הבדיקה הסתיימו שידורי הפרסומת בערוצים המפוקחים, הוחלט כי ככל שיתבקשו לשדרה מחדש, ייבחן הנושא על ידי הרשות השנייה טרם השידור. ההערות הועברו לתשומת לב הגורמים המשדרים.

## לשכת נציב פניות הציבור

### התבטאות בלתי ראויה בתוכנית "העולם הבוקר", "רשת", דצמבר 2017

#### הפנייה:

מנחה התוכנית, אברי גלעד, הגיב לדיווח על התפרעות של מתנחלים בכפר הפלסטיני קוסרא בתגובה לאירוע אלים שהיה בכפר קודם לכן, שבמהלכו הותקפה קבוצת נערי בר מצווה על ידי מתפרעים פלסטינים. במהלך התקיפה ניסה אחד הפלסטינים לחטוף את נשקו של המאבטח ונורה למוות. בדבריו הצדיק גלעד את התפרעות המתנחלים בכפר. בין היתר אמר גלעד במהלך השידור: "בעיניי זה יופי, חד משמעית. לא יכול להיות שתושבי הכפר יתפרעו וזה יעבור כך. לפעמים אין בררה אלא להפגין נוכחות וגם נוכחות אלימה..." בתגובה לדבריה של המגישה הילה קורח, שהנחתה את התוכנית לצדו: "אז ניקח לפידיים וקלשונים וניקח את החוק לידיים", אמר גלעד "לפעמים אין בררה".

במהלך דבריו הביעו הילה קורח והמנחה הנוספת, מיה זיו וולף, התנגדות לדבריו והתעמתו אתו. הן דחו את דבריו בדבר לקיחת החוק לידיים.

#### הטיפול בפנייה:

בעקבות דבריו של גלעד פנו מאות צופים לנציבות פניות הציבור ברשות השנייה ודרשו לפתוח בבדיקה. במקביל הופץ ברשתות החברתיות קמפיין שקרא לצופים להתלונן על דבריו של גלעד. בעקבות זאת הגיעו כ-3,900 תלונות. בתלונות, שתוכנן היה זהה, קראו הצופים לרשות השנייה להשעות את גלעד בעקבות דבריו.

בעקבות התלונות פתחה הנציבות בבירור, שבמהלכו פנתה לגורמים המקצועיים ברשות השנייה לבחון את הדברים. במקביל פנתה הנציבות לגורם המשדר, ערוץ 13, "רשת", בבקשה לקבל את התייחסותו לדברים. בתגובתו מסר הערוץ כי מנכ"ל "רשת" קיים בירור מעמיק עם כל הנוגעים בדבר ובתום הבירור הבהיר אברי גלעד את דבריו בשידור שהתקיים לאחר מכן. במהלך השידור חזר בו גלעד מדבריו בעניין נטילת החוק לידיים על ידי אזרחים ואמר כי: "חד משמעית אין ולא תצא קריאה לאדם לצאת לפעולת תגמול עצמאית. אין כוונה כזו." עוד נמסר מהערוץ כי דבריו של גלעד אוחזו מיידית בתגובתן הנוגדת של שתי המגישות שהיו לצידו.

דבריו של גלעד נאמרו במסגרת חופש הביטוי והיצירה המוקנים לו, אולם הנציב סבור כי דבריו של גלעד היו פוגעניים ולא ראויים. "אין לעודד כל נטילה של החוק לידיים, לבד ממקרים של הגנה עצמית. עידוד והמלצה לנטילת החוק לידיים אסורים ואין להם מקום בשיח הציבורי ובכלל. מוטב היה לו דברים אלה של עידוד להסתה לא היו נאמרים כלל. לצד דבריו הלא ראויים של גלעד הביעו שתי המגישות האחרות, הילה קורח ומיה זיו וולף, את הסתייגותן הנחרצת מהדברים והתעמתו איתו תוך שהן דוחות בתוקף את דבריו וימים ספורים אחר כך הבהיר גלעד את דבריו בשידור וחזר בו



### **לשכת נציב פניות הציבור**

מאמירתו על נטילת החוק לידיים. מכאן אני סבור כי ניתן איזון לדבריו הפוגעניים של גלעד והוא אף חזר בו מדבריו" כתב הנציב לפונים. הנציב קרא לגורמים המשדרים לפעול בנחרצות כנגד כל ביטוי וכנגד כל גורם משדר תוכנית המעודד נטילת החוק לידיים.

גם הגורמים המקצועיים ברשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, שבחנו את הנושא לעומקו, סבורים כך. יו"ר הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, הגב' יוליה שמאלוב ברקוביץ', והמנכ"ל בפועל של הרשות, מר ניר שוויקי, מצאו בתום בדיקתם כי על אף דבריו הקשים של גלעד, השידור היה מאוזן. עם זאת, הם מסרו כי הרשות השנייה מגנה כל קריאה לאלימות ופועלת ותמשיך לפעול לשיח מכבד ונאות בכלל שידורי הטלוויזיה והרדיו.

### **פרק 7: פרויקטים מיוחדים**

נוסף על מתן מענה לאלפי הפונים, המשיכה הנציבות גם בשנת 2017 בשורה של יוזמות ופרויקטים חברתיים וחינוכיים שמטרתם: הנגשתה של הנציבות לכלל האוכלוסייה, תוך מתן מענה הולם וראוי לפונים שתלונותיהם נמצאות מוצדקות.

### **הרחבת הדרכים לפנייה לנציבות והנגשתה לכלל האוכלוסייה:**

אחת ממטרות העל ששמה לעצמה הנציבות בשנים האחרונות היא הנגשת הנציבות אל כלל האוכלוסייה, בדגש על אוכלוסיות מיוחדות או מוחלשות. במסגרת זו חנכה הנציבות בשנת 2017 פרויקט הנגשה רחב שכלל התאמת טופס הפנייה לנציבות לטלפונים ניידים, דבר המאפשר לכל המחזיק בטלפון נייד לפנות לנציבות; מבדיקת נתוני הגשת התלונות עולה כי כ-1,000 מהתלונות הוגשו באמצעות הטלפונים הניידים ומגמה זו הולכת ומתרחבת.

במקביל המשיכה הנציבות לפתח את תרגום טופס התלונה לערבית ויצירת דרכי פנייה ייעודיות ומיוחדות לאוכלוסייה הערבית, לפנייה לנציבות בשפה הערבית; פתיחת קו טלפון ייעודי לאוכלוסיית העיוורים, שאליו יוכלו לפנות ובו יוכלו להתלונן בעל פה על התכנים שלהם הם מאזינים. פנייתם תיכתב ותועבר לטיפול הנציבות.

### **שילוב סטודנטים מתמחים בנציבות פניות הציבור:**

זו השנה השישית שנציבות פניות הציבור משלבת סטודנטים ממסגרות שונות כמתמחים. בשנת 2017 שולבה סטודנטית שהובילה פרויקט של הנגשת

### **לשכת נציב פניות הציבור**

הנציבות אל ארגוני הנשים בישראל ובעידוד יותר ויותר נשים להתלונן על תכנים לא ראויים. הסטודנטית ליוותה את הפרויקט בעבודה אקדמית מקיפה שבחנה לעומק את דפוסי התלונה של נשים לעומת גברים. העבודה שהוגשה לאוניברסיטה העברית בירושלים זכתה לשבחים ובכונת נציבות פניות הציבור להפוך אותה לכלי עבודה נוסף שירחיב את הנגשתה לציבור.

### **הרצאות בבתי ספר ומוסדות חינוך:**

בשנת 2017 העמיקה נציבות פניות הציבור את פעילותה בקרב הדור הצעיר של הצופים. פעילות זו באה לידי ביטוי בכמה מישורים, בהם שיח יזום של הנציב עם בני נוער ברשתות החברתיות, בפגישות ובשיחות טלפון יזומות עם פונים צעירים.

במהלך השנה הרצה הנציב ביותר מ-30 מוסדות חינוך ברחבי הארץ, בהם בתי ספר יסודיים, תיכונים, ישיבות ואולפנות לבנות. במהלך ההרצאות, שניתנו בהתנדבות מלאה, נחשפו מאות רבות של תלמידים לעבודת נציבות פניות הציבור ורכשו כלים ראשוניים לצפייה ביקורתית בתכנים. במסגרת ההרצאות מושם דגש מיוחד על תלונות הקשורות בילדים ובנוער. בנציבות פניות הציבור מאמינים כי זרעים אלה, הנזרעים בקרב קהל הצופים הצעיר, יניבו צפייה ביקורתית בתכנים המשודרים בערוצי הטלוויזיה והרדיו השונים.

### **גישור:**

בשנת 2017 נמשכו, זו השנה הרביעית, הליכי הגישור שיזמה הנציבות בין פונים לבין זכיינים. גישור מתקיים במקרים שבהם הנציבות סבורה כי יש מקום לכך. הליך הגישור מתבצע בהסכמת שני הצדדים ומרצונם החופשי והוא מאפשר לצדדים לקיים שיח עצמאי על בסיס התלונה שהוגשה ולהגיע לתוצאה שתהיה מקובלת על שני הצדדים. במהלך שנת 2017 התקיימו הליכי גישור שהסתיימו לשביעות רצון שני הצדדים. בחלק מן המקרים נערכה שיחה ישירה בין הפונים לזכייניות, במקרים אחרים תיווך הנציב בין הצדדים ובחלק מהמקרים הפונים הזמנו לביקור אצל הזכייניות.