

3. פניות ציבור, חוק חופש המידע וסיכום פניות ציבור משנת 2003

פניות ציבור

ניתן לפנות לאגפים השונים של משרד התקשורת בהתאם למפורט בפרק 1 לעיל; ניתן גם לפנות באמצעות מדור "פניות ציבור" באתר המשרד.

חוק חופש המידע וזכות האזרח לקבל מידע

- חוק חופש המידע נחקק בשנת 1998 וקובע כי "...לכל אזרח ישראלי או תושב הזכות לקבל מידע מרשות ציבורית..." בהתאם להוראות החוק.
- במשרד התקשורת, כמו בשאר משרדי הממשלה וגופים נוספים שנקבעים בחוק חופש המידע כרשויות ציבוריות, הממונה על חוק חופש המידע אחראית על ביצוע הוראות החוק האמור. ניתן לפנות כל בקשה למידע ישירות לממונה לפי האפשרויות הבאות:

- במספר טלפון 02/6702256
- במספר פקס' 02/6240321
- בכתובת 23 רח' יפו, ירושלים, 91999
- באמצעות דואר אלקטרוני (ע"י לחיצה [כאן](#)).

- לידיעתך, יחול תשלום של אגרת בקשה ואגרת הפקה בהתאם לתקנות חופש המידע (אגרות), התשנ"ט-1999. התשלום מתבצע ע"י שובר בבנק הדואר.

סיכום פניות ציבור בשנת 2003

נתונים כמותיים מסכמים לפניות הציבור באגף לשידורים רב-ערוציים לשנת 2003:

נושא	מספר פניות
כספים	354
תוכניות	138
איכות קליטה	175
שונות	121
מידע או נתונים	53
שירות	53

מועד חיבור	23
אופן התקנה	29
אינטרנט מהיר	29
הערמת קשיים לניתוק	57
נושאים משפטיים	2
סה"כ	1,039

נתונים כמותיים מסכמים לטיפול אגף בכיר פיקוח בזק בפניות הציבור בשנת 2003:

נושא	מספר פניות
עקרוניים/כלליים	253
חשבונות	231
אינטרנט	174
איכות וטיב שירות	166
נושאים טכניים	116
סה"כ	507

נתונים כמותיים מסכמים לטיפול אגף דואר בפניות הציבור בשנת 2003:

נושא	מספר פניות
דואר רגיל	179
דואר רשום	55
דואר מהיר	17
דואר בינלאומי	45
חבילות	23
שירותי אשנב	130

	עקוב אחרי
אחר	
580	סה"כ

נתונים כמותיים מסכמים לטיפול המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין בשנת 2003:

מספר פניות	נושא
154	הסרת ערוצים
8	תרגום
15	מועדי שידורים/לוחות משדרים
88	תכנים: אלימות, מין, וכו'
15	חסימת ערוצים
29	פרסומות, קדימונים, חסויות
50	בקשה לשידור ערוצים/תוכניות
17	שידורים חוזרים
7	מדריך השידורים האלקטרוני
58	ספורט
18	שירות/תקלות
82	בקשות שונות/בירורים
541	סה"כ

נתוני פניות הציבור לממונה על חוק חופש המידע מטעם משרד התקשורת בשנת 2003:

23	בקשות שנתקבלו ונענו בחיוב
----	---------------------------

2,076.96 ₪	סה"כ אגרות שנגבו ע"פ סעיף 18 לחוק חופש המידע
------------	---