

چگونه می توان از یک برنامه پخش شده رادیویی و یا تلویزیونی شکایت نمود

چنانچه نسبت به پخش یک برنامه رادیویی و یا تلویزیونی نگران بوده و یا به محتویات آن معترضید، حق مسلم شماست که شکایتی در این زمینه مطرح نموده و مطمئن باشید که بدان رسیدگی می شود. طرح شکایات رسمی توسط تماشاگران و شنوندگان باعث می شود که کیفیت خوب پخش برنامه ها رعایت شود.

این کتابچه راهنما نحوه رسیدگی به شکایت رسمی و نقش اداره نظارت بر کیفیت پخش برنامه ها (BSA) در ارائه شکایت به رادیو و یاتلوویزیون مربوطه را تشریح می کند.

راجع به چه موردی می توان شکایت نمود ؟

شما می توانید از هر برنامه پخش شده ای که به نظر شما کیفیت پخش برنامه را نقض کرده، شکایت کنید. منظور از برنامه آنچه که از رادیو و یاتلوویزیون پخش میشود میباشد. شما حتی تا قبل از انجام انتخابات عمومی درباره آگهی های انتخاباتی نیز میتوانید شکایت کنید.

منظور از کیفیت پخش برنامه ها چیست ؟

تمامی فرستنده های رادیویی و تلویزیونی و گویندگان و مجریان برنامه ها ملزم به رعایت معیارهای پخش برنامه ها هستند. نظام نامه ای در این خصوص تهیه شده که معیارهای آن شامل موارد زیر است :

- به کارگیری از سلیقه خوب و رعایت عفت عمومی
- اطمینان از موازنه مناسب بین دیدگاهها و نظرات در اخبار و مسائل جاری
- اطمینان از عدم جهت گیری از افراد و موسسات
- اطمینان از عدم تبعیض و خدشه دار کردن نام و حیثیت افراد
- دقیق بودن حقایق
- عدم دخالت در امور خصوصی و شخصی افراد
- طبقه بندی صحیح در اجرا و ارائه برنامه
- اطمینان حاصل کردن از کیفیت برنامه برای تماشاچیان خردسال

چهار نظام نامه رعایت کیفی برنامه ها برای فرستنده های تلویزیونی، تلویزیون های آبونه ای، فرستنده های رادیویی و پخش برنامه های انتخاباتی وجود دارد. این نظام نامه ها در روی اینترنت و در آدرس زیر موجود می باشد : www.bsa.govt.nz می توانید با نوشتن نامه و یا تماس تلفنی با اداره نظارت بر پخش برنامه ها نیز این نظام نامه ها را درخواست کنید. قبل از اعلام شکایت خود، نظام نامه مربوطه را مطالعه کنید.

چگونه می توان رسماً شکایت نمود ؟

ابتدا بایستی به مرکز فرستنده (رادیو و یا تلویزیون و یا گوینده و مجری) نامه نوشت. استثنائاً در مورد نقض حریم خصوصی افراد، می توان نامه را مستقیماً به اداره نظارت بر کیفیت پخش برنامه ها (BSA) فرستاد.

ساده ترین راه، مراجعه به آدرس اینترنتی مندرج در فوق و تنظیم شکایت با استفاده از فرم مربوطه و موجود در این آدرس می باشد. راه دیگر ارسال پیک الکترونیکی و یا نامه به ایستگاه منتشرکننده و پخش کننده برنامه می باشد. آدرس تماس اکثر آنان در سایت اینترنتی فوق و یا فرستنده مربوطه یافت می شود.

شکایت رسمی بایستی :

- به صورت کتبی بوده و (شامل کلمات "شکایت رسمی" باشد)
- در طی مدت بیست روز کاری پس از پخش برنامه به موسسه پخش کننده برنامه (یا به اداره نظارت بر پخش برنامه ها در صورتیکه شکایت در ارتباط با وضعیت شخصی افراد است) رسیده باشد. (منظور از "روزهای کاری" بجز تعطیلات آخر هفته، تعطیلات عمومی و فاصله بین روز کریسمس تا 15 ژانویه هر سال می باشد)
- شامل نام برنامه، کانال و یا ایستگاه فرستنده، تاریخ و زمان پخش برنامه باشد
- بیانگر معیار و یا معیارهایی که به تعبیر و باورشما نظام نامه پخش برنامه ها را نض کرده اند باشد
- مشخص کننده اینکه کدام معیار و یا معیارهای قوانین نظام حاکم بر پخش برنامه های رادیو و تلویزیون نقض شده است نیز باشد.

در تهیه شکایت نامه بهتر است که به نکته اصلی پردازید. مثلاً به مکالماتی که به نظر شما زنده و اهانت آمیز بوده اشاره کنید، عمل و یا حرکتی که به عقیده شما بد بوده را توضیح دهید. یا اینکه نکته و موردی را که نامناسب و یا بی طرفانه نیافته اید، تشریح کنید. حتی در صورت نیاز می توانید با اداره نظارت بر پخش برنامه ها برای کمک گرفتن در بیان مطالب خود در طرح شکایت تان تماس بگیرید.

در چه شرایطی باید شکایت رابه اداره نظارت بر کیفیت پخش برنامه ها (BSA) ارجاع داد ؟

بر طبق قانون پخش برنامه های رادیویی و تلویزیونی مصوبه سال 1989 مراکز فرستنده موظف هستند که به شکایات دریافتی در ظرف مدت 20 روز کاری پاسخ دهند.

پس از دریافت پاسخ از مرکز فرستنده مربوطه، 20 روز کاری فرصت دارید که شکایت تان را به اداره نظارت بر پخش برنامه ها برای تحقیق و بررسی مسفل و بی طرفانه ارسال نمائید.

اگر ایستگاه فرستنده مورد نظر در ظرف 20 روز کاری به شکایت شما جوابی نداد، در این صورت تا مدت 60 روز کاری از زمان پخش برنامه، مهلت دارید تا شکایت خود را به اداره نظارت بر پخش برنامه ها ارجاع کنید در صورتیکه :

- منبع پخش کننده برنامه شکایت شما را (و یا قسمتی از آنرا) مورد تأیید قرار نداده باشد و شما بخواهید در تصمیم خود تجدید نظر کنید

- شکایت شما مورد قبول و تأیید پخش کننده برنامه قرار گرفته ولی شما از اقدام انجام شده راضی نیستید

فقط کفایت شکایت خود را با ذکر دلیل و یا دلایلی که بر اساس آن می خواهید مورد تجدید نظر قرار گیرد به اداره نظارت بر پخش برنامه ها ارسال کنید. در روی آدرس اینترنتی (www.bsa.govt.nz) این اداره نیز فرمی در دسترس است که با استفاده و تکمیل آن، میتوانید ارسال شکایت خود را آسانتر انجام دهید.

پس از ارائه شکایت به اداره نظارت بر پخش برنامه ها چه اقدامی انجام خواهد شد ؟

اداره، منبع پخش برنامه را از دریافت شکایت مطلع نموده و یک نسخه از شکایت نامه را برایش ارسال کرده و درخواست جواب می نماید.

با دریافت جواب از مرکز پخش برنامه، اداره، نسخه ای از آن را برای شما می فرستد. اگر پخش کننده برنامه توضیح بیشتری به اداره نظارت بر پخش برنامه ها ارائه داده باشد از شما خواسته می شود که نظر نهائی خود را اعلام کنید.

[page 3]

چهار نفر اعضای هیئت نظارت اداره در جلسه خود با در نظر گرفتن شواهد به بررسی شکایت شما می پردازند و تصمیم می گیرند که آیا شکایت شما را قبول و یا آنرا رد نمایند.

معمولاً روش کار اداره نظارت این است که به شکایات کتبی شاکیان و جوابیه های کتبی فرستنده های برنامه ها ترتیب اثر دهد ولی ممکن است در صورت لزوم جلسه ای را برای شنیدن توضیحات شفاهی نیز برگزار نمایند.

تصمیم هیئت نظارت کتبا برای شما و پخش کننده برنامه ارسال می شود. این تصمیم برای رسانه های گروهی و مشترکین نیز ارسال شده و در روی آدرس اینترنتی اداره نیز ثبت می گردد.

در مواردی که شکایت در رابطه با مسائل شخصی و نقض امور خصوصی افراد باشد، اداره نظارت بر پخش برنامه ها، درخواست افراد برای محفوظ نگه داشتن نام و مشخصات آنان را می پذیرد.

پس از تائید و قبولی شکایت توسط اداره نظارت چه اقدامی صورت خواهد گرفت ؟

در صورتی که اداره شکایت شما را مورد تائید قرار داده و آنرا بپذیرد (یعنی اینکه فرستنده رادیویی و یا تلویزیونی معیار های پخش برنامه هارا رعایت ننموده است)، مراتب به اطلاع شما خواهد رسید. چنانچه اگر اداره نظارت شکایتی را تائید کند، یکی از اقدامات زیر را ممکن است انجام دهد :

- رادیو، تلویزیون، گوینده و یا مجری را ملزم به انتشار اعلامیه ای نموده که در آن مثلاً موردخلاف را تصحیح نموده و خلاصه ای از تصمیم اداره نظارت رادر آن اعلامیه ذکر نماید.
- پخش کننده برنامه را به پرداخت جریمه ای تا مبلغ 5000 دلار به دولت محکوم کند.
- پخش کننده برنامه را وادار کند که تا مبلغ 5000 دلار به فردی که به زندگی خصوصی اش صدمه وارد شده است غرامت پرداخت نماید.
- در موارد بسیار جدی، اداره نظارت بر پخش برنامه ها می تواند فرستنده را از پخش برنامه ها کلاً منع و یا دستور دهد که تا 24 ساعت آگهی های تبلیغاتی پخش نکند.

اداره نظارت حتی ممکن است هیچ گونه اقدامی نیز انجام ندهد. در صورت تصمیم به انجام هر اقدامی از شما برای اینکه پخش کننده برنامه چه انجام دهد، کسب نظر خواهد کرد.

اگر اداره نظارت شکایت را تائید نکند ؟

اگر شکایتی مورد تائید و قبول اداره نظارت قرار نگیرد معنی اش اینست که به نظر می رسد پخش کننده برنامه معیارهای پخش برنامه ها را نقض ننموده است. این امر توسط اداره نظارت کتبا به اطلاع شما خواهد رسید.

آیا می توان به تصمیم اداره نارت اعتراض کرد و استیناف داد ؟

به رای و تصمیم اداره نظارت در دادگاه عالی پژوهش خواهی می شود.

اگر پخش کننده برنامه از رای اداره نظارت پژوهش خواسته و آنرا به دادگاه عالی ارجاع نماید، نام شاکی اعلام می شود ولی شاکی می تواند در مراحل رسیدگی به پرونده، شرکت نداشته باشد.

چک لیست شکایت

- آیا شکایت نامه در ظرف مدت 20 روز کاری پس از پخش برنامه مورد شکایت، به دست فرستنده و پخش کننده برنامه می رسد؟
- آیا شکایت ب صورت کتبی تهیه شده و در آن "شکایت رسمی" قید گردیده است؟
- آیا شکایت شما :
 - شامل نام برنامه مورد شکایت می باشد؟
 - کانال و یا ایستگاه فرستنده پخش کننده برنامه در آن ذکر شده است؟
 - تاریخ و زمان پخش برنامه قید شده است؟

[page 4]

- آیا به معیار و یا معیارهایی که به نظر شما نقض گردیده اند و به چه دلیل اشاره کرده اید؟ (برای اطلاعات بیشتر از معیارها به نظام نامه رعایت معیارهای کیفی پخش برنامه ها مراجعه نمائید)
 - در صورتی که به حقوق فردی افراد خدشه وارد شده، آیا شکایت نامه در ظرف مدت 20 روز پس از پخش برنامه به اداره نظارت ارسال گردیده است؟
 - اگر از جواب پخش کننده برنامه به شکایت تان راضی نیستید، آیا مراتب شکایت خود را در مدت 20 روز کاری پس از دریافت جواب از پخش کننده برنامه، به اداره نظارت برای بررسی و تحقیق ارجاع کرده اید؟
 - اگر پخش کننده برنامه در ظرف مدت 20 روز کاری به شکایت شما پاسخی نداده، آیا شکایت خود را در ظرف مدت 60 روز کاری پس از پخش برنامه توسط فرستنده، به اداره نظارت ارسال کرده اید؟
- جزئیات تماس با اداره نظارت بر پخش برنامه های رادیو، تلویزیون، گویندگان و مجریان :

Broadcasting Standard Authority
PO Box 9213, Wellington 6141
Phone: (04) 382 9508
Fax: (04) 382 9543
Freephone: 0800 366 996
Website: www.bsa.govt.nz
E-mail: info@bsa.govt.nz