

[page 1]

วิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งที่พบเห็นทางโทรทัศน์หรือฟังทางวิทยุ

หากท่านกังวลเกี่ยวกับเนื้อหาของรายการทางโทรทัศน์หรือวิทยุแล้ว กรุณาขอให้สิทธิแก่ท่านในการร้องเรียนและรับรองว่า คำร้องเรียนของท่านนั้นจะได้รับการดำเนินการอย่างจริงจัง

การร้องเรียนอย่างเป็นทางการเป็นวิธีการที่ผู้ชมและผู้ฟังจะช่วยรักษามาตรฐานการกระจายเสียง

เอกสารแนะนำนี้จะอธิบายขั้นตอนการร้องเรียนอย่างเป็นทางการ และบทบาทของหน่วยงานมาตรฐานการกระจายเสียง (Broadcasting Standards Authority หรือ BSA) ในการพิจารณาข้อร้องเรียนที่มีต่อผู้เสนอรายการ

ข้าพเจ้าจะร้องเรียนเกี่ยวกับอะไรได้บ้าง

ท่านสามารถร้องเรียนอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับรายการใดก็ตามที่ท่านคิดว่าละเมิดมาตรฐานการกระจายเสียง รายการคืออะไรก็ตาม ที่ได้กระจายเสียงทางโทรทัศน์หรือวิทยุ รวมถึงการโฆษณาสำหรับรายการ ท่านยังสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการหาเสียงของพรรคการเมืองก่อนการเลือกตั้งทั่วไป

"มาตรฐานด้านการกระจายเสียง" คืออะไร

ผู้เสนอรายการทุกคนจะต้องสัญญาว่าจะรักษามาตรฐานด้านการกระจายเสียง

ประมวลกฎหมายข้อปฏิบัติด้านการกระจายเสียงแสดงถึงมาตรฐานเหล่านี้ ซึ่งรวมถึง:

- รักษามาตรฐานสนิมที่ดี และคุณภาพเหมาะสม
- รับประกันว่าจะมีการเสนอความคิดเห็นที่สมดุลเหมาะสมเกี่ยวกับข่าวและสถานการณ์ปัจจุบัน
- รับรองว่าบุคคลและองค์กรต่างๆได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม
- รับรองว่ารายการนั้นไม่แบ่งแยกหรือใส่ร้ายกลุ่มหรือบุคคลใด
- ข้อเท็จจริงนั้นถูกต้อง
- ไม่ก้าวก่ายความลับของบุคคล
- แจ้งหมวดหมู่ของรายการที่ถูกต้อง
- รับรองว่าผู้ชมที่เป็นเด็ก ได้รับการคุ้มครอง

ประมวลกฎหมายข้อปฏิบัติด้านการกระจายเสียงมี 4 ประเภท สำหรับโทรทัศน์, โทรทัศน์ที่ต้องชำระเงิน, วิทยุ และรายการด้านการเลือกตั้ง ประมวลกฎหมายเหล่านี้พบได้ที่เว็บไซต์ www.bsa.govt.nz หรือโทรศัพท์ หรือเขียนจดหมายไปยัง BSA ท่านควรอ่านประมวลกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะทำการร้องเรียน

ข้าพเจ้าจะร้องเรียนอย่างเป็นทางการได้อย่างไร

ก่อนอื่นท่านจะต้องเขียนจดหมายไปยังผู้เสนอรายการที่เกี่ยวข้อง

ข้อยกเว้นประการเดียวคือหากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับการละเมิดความลับของบุคคล ซึ่งสามารถส่งโดยตรงไปยัง BSA

วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะร้องเรียนคือการใช้แบบฟอร์มร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตของ BSA ซึ่งสามารถพบได้ที่เว็บไซต์

www.bsa.govt.nz วิธีอื่นที่ท่านสามารถทำได้คือ ส่งอีเมลล์หรือจดหมายไปยังผู้เสนอรายการที่เกี่ยวข้อง

ที่อยู่ของผู้เสนอรายการส่วนมากสามารถหาได้จากเว็บไซต์ของ BSA หรือเว็บไซต์ของผู้เสนอรายการนั้นๆ

[page 2]

คำร้องเรียนอย่างเป็นทางการจะต้อง

- เป็นลายลักษณ์อักษร (รวมถึงคำว่า "ร้องเรียนอย่างเป็นทางการ")
- ได้รับโดยผู้เสนอรายการ (หรือโดย BSA ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนด้านความลับของบุคคล) ภายใน 20 วันทำงานหลังจากวันที่กระจายเสียง ("วันทำงาน" ไม่รวมถึงวันสุดสัปดาห์, วันหยุดราชการ และจากวันคริสต์มาส ถึงวันที่ 15 มกราคม)
- รวมถึงชื่อรายการ, สถานีวิทยุหรือช่องโทรทัศน์ที่ทำการกระจายเสียง ตลอดถึงวันและเวลาที่กระจายเสียง
- แจ้งถึงมาตรฐานข้อใด จากประมวลกฎหมายข้อปฏิบัติด้านการกระจายเสียงที่ท่านคิดว่าถูกละเมิด
- แจ้งถึงเหตุผลที่ท่านคิดว่ารายการนั้นละเมิดมาตรฐานข้อดังกล่าว

เป็นการดีที่จะให้รายละเอียดเจาะจงเมื่อทำการร้องเรียน ตัวอย่างเช่น อ้างถึงภาษาที่ใช้ที่ท่านคิดว่าไม่เหมาะสม, อธิบายถึงการกระทำที่ท่านคิดว่าเป็นรสนิยมที่ไม่ดี หรือความคิดเห็นเจาะจงที่ท่านคิดว่าไม่ถูกต้อง หรือ ไม่ยุติธรรม ท่านสามารถติดต่อ BSA ได้หากท่านต้องการความช่วยเหลือในการเขียนคำร้องเรียนของท่าน

ข้าพเจ้าจะเสนอคำร้องเรียนต่อ BSA ได้เมื่อไร

พระราชบัญญัติการกระจายเสียง ค.ศ. 1989 กำหนดว่าผู้เสนอรายการจะต้องตอบต่อคำร้องเรียนของท่านภายใน 20 วันทำงาน หลังจากได้รับคำร้องเรียนนั้น

หลังจากท่านได้รับคำตอบจากผู้เสนอรายการแล้ว ท่านมีเวลา 20 วันทำงานที่จะเสนอคำร้องเรียนของท่านต่อ BSA เพื่อทำการสอบสวน หรือพิจารณาอย่างเป็นทางการ

หากผู้เสนอรายการไม่ตอบกลับต่อท่านภายใน 20 วันทำงานแล้ว ท่านมีเวลาถึง 60

วันทำงานหลังจากวันที่กระจายเสียงที่จะเสนอคำร้องเรียนของท่านต่อ BSA

ท่านจะเสนอคำร้องเรียน หากว่า:

- ผู้เสนอรายการไม่รับฟังคำร้องเรียนของท่าน (หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของคำร้องเรียนของท่าน) และท่านต้องการให้มีการพิจารณาทบทวนการตัดสินใจนั้น
- ผู้เสนอรายการได้รับฟังคำร้องเรียนของท่าน แต่ท่านไม่พอใจต่อการกระทำที่ผู้เสนอรายการได้ปฏิบัติ

หากท่านต้องการเสนอคำร้องเรียนแล้ว ท่านเพียงต้องส่งคำร้องเรียนนั้นไปยัง BSA และอธิบายถึงเหตุผลที่ท่านต้องการให้ BSA ทำการพิจารณาคำร้องเรียนนั้น เว็บไซต์ www.bsa.govt.nz มีแบบฟอร์มที่จะช่วยให้การเสนอคำร้องเรียนของท่านเป็นไปได้ง่ายและสะดวก

อะไรจะเกิดขึ้นหลังจากที่ข้าพเจ้าเสนอคำร้องเรียนต่อ BSA

BSA จะแจ้งต่อผู้เสนอรายการว่าได้มีคำร้องเรียนที่ถูกเสนอ และส่งสำเนาของจดหมายอ้างอิงนั้นไปยังผู้เสนอรายการ และเชื้อเชิญให้ผู้เสนอรายการทำการตอบสนอง

BSA จะส่งสำเนาคำตอบจากผู้เสนอรายการให้แก่ท่าน หากผู้เสนอรายการให้คำอธิบายเพิ่มเติมต่อ BSA แล้ว ท่านจะได้รับการเชื้อเชิญให้ส่งความเห็นเป็นครั้งสุดท้าย

[page 3]

กรรมการบริหารของ BSA ที่ท่านจะพิจารณาคำร้องเรียนของท่านในการประชุมผู้บริหาร โดยตรวจสอบหลักฐานทั้งหมด พิจารณาคำร้องเรียนของท่าน และตัดสินใจว่าจะรับฟังคำร้องเรียนของท่านหรือไม่

วิธีการปฏิบัติของ BSA ส่วนมากจะพิจารณาคำร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ร้องเรียนและผู้เสนอรายการเท่านั้น แต่อาจจะจัดการประชุมเพื่อรับฟังคำพิจารณาหากจำเป็น

คำตัดสินของ BSA จะถูกส่งอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังท่านและผู้เสนอรายการ คำตัดสินนั้นจะถูกส่งไปยังผู้กระจายข่าวและสมาชิก และประกาศที่เว็บไซต์ของ BSA อีกด้วย

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับคำร้องเรียนเกี่ยวกับข้อกล่าวหาด้านการละเมิดความลับส่วนบุคคลแล้ว BSA ยินดีที่จะรับคำร้องเพื่อไม่ให้เปิดเผยชื่อ

อะไรจะเกิดขึ้นหาก BSA รับฟังคำร้องเรียนของข้าพเจ้า

BSA จะแจ้งให้ท่านทราบหาก BSA รับฟังคำร้องเรียนของท่าน (นั่นคือ เห็นด้วยกับท่านว่ามาตรฐานการกระจายเสียงได้ถูกละเมิด) หาก BSA รับฟังคำร้องเรียนของท่านแล้ว BSA อาจจะ:

- ตั้งให้ผู้เสนอรายการออกค่าแถมการณ เช่น ค่าแก้ไขหรือสรุปผลการตัดสินใจ
- ตั้งให้ผู้เสนอรายการจ่ายค่าใช้จ่ายถึง 5,000 เหรียญต่อรัฐ
- ตั้งให้ผู้เสนอรายการจ่ายค่าชดเชยถึง 5,000 เหรียญต่อบุคคลที่ความลับส่วนบุคคลได้ถูกละเมิด
- ในกรณีร้ายแรง BSA อาจจะต้องให้ผู้เสนอรายการหยุดการกระจายเสียง หรือหยุดการ โฆษณาเป็นเวลาถึง 24 ชั่วโมง

BSA อาจจะต้องตัดสินใจที่จะไม่ดำเนินการใดๆเลย หาก BSA ตัดสินใจที่จะดำเนินการใดก็ตามแล้ว BSA จะสอบถามความเห็นของท่านว่า ควรจะดำเนินการอย่างไรต่อผู้เสนอรายการ

อะไรจะเกิดขึ้นหาก BSA ไม่รับฟังคำร้องเรียนของข้าพเจ้า

หาก BSA ไม่รับฟังคำร้องเรียนของท่านแล้ว หมายความว่า BSA ไม่เชื่อว่ามาตรฐานการกระจายเสียงได้ถูกละเมิด BSA จะเขียนตอบเพื่อแจ้งให้ท่าน ทราบถึงการตัดสินใจนั้น

ข้าพเจ้าสามารถยื่นอุทธรณ์ต่อคำตัดสินใจของ BSA ได้หรือไม่

คำตัดสินของ BSA สามารถถูกอุทธรณ์ได้ที่ศาลชั้นสูง

หากผู้เสนอรายการทำการอุทธรณ์คำตัดสินต่อศาลชั้นสูงแล้ว ผู้ร้องเรียนจะถูกเรียกเป็น “คู่กรณี” แต่ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่ขอมีส่วนเกี่ยวข้องในการ ดำเนินคดีได้

รายละเอียดตรวจสอบสำหรับการร้องเรียน

- ผู้เสนอรายการจะได้รับคำร้องเรียนของท่านภายใน 20 วันทำงานหลังจากวันที่กระจายเสียงหรือไม่
- คำร้องเรียนของท่านเป็นลายลักษณ์อักษรและรวมคำว่า ‘ร้องเรียนอย่างเป็นทางการ’ หรือไม่
- คำร้องเรียนอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรของท่านรวมถึง:
 - ชื่อรายการที่ท่านร้องเรียน
 - สถานีวิทยุหรือช่องโทรทัศน์ที่ทำการกระจายเสียง
 - วันและเวลาที่กระจายเสียง

[page 4]

- ท่านได้ระบุถึงมาตรฐานข้อใด ที่ท่านเชื่อว่าได้ถูกละเมิดรวมถึงเหตุผล หรือไม่ (โปรดอ่านประมวลกฎหมายข้อปฏิบัติด้านการกระจายเสียง เพื่อเป็นแนวทางพิจารณาถึงระดับมาตรฐาน)
- หากท่านร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความลับของบุคคลแล้ว ท่านส่งคำร้องเรียนไปยัง BSA ภายใน 20 วันทำงาน หลังจากวันที่กระจายเสียงหรือไม่
- หากท่านไม่พอใจกับคำตอบของผู้เสนอรายการแล้ว ท่านได้เสนอคำร้องเรียนต่อ BSA

เพื่อสอบสวนและพิจารณา ภายใน 20 วันทำงานหลังจากได้รับคำตอบจากผู้เสนอรายการหรือไม่

- หากผู้เสนอรายการ ไม่ได้ส่งคำตอบต่อคำร้องเรียนของท่านภายใน 20 วันทำงานแล้ว ท่านได้เสนอคำร้องเรียนของท่านต่อ BSA เพื่อสอบสวนและพิจารณาภายใน 60 วันทำงานหลังจากวันที่กระจายเสียงหรือไม่

หน่วยงานมาตรฐานการกระจายเสียง (Broadcasting Standards Authority)

ตู้ ป.ณ. 9213, เวลลิงตัน 6141 (PO Box 9213, Wellington 6141)

โทรศัพท์: (04) 382 9508

โทรสาร: (04) 382 9543

โทรฟรี: 0800 366 996

อีเมล: info@bsa.govt.nz