

**Các Khiếu nại về Truyền Hình và Phát Thanh:
Điều chỉ dẫn cho những người xem và người nghe**
www.bsa.govt.nz

Nếu bạn quan tâm về nội dung của chương trình truyền hình và phát thanh thì luật pháp cho phép bạn khiếu nại và bảo đảm rằng sự khiếu nại của bạn sẽ được tiếp nhận một cách nghiêm túc. Bằng cách làm khiếu nại chính thức, những người xem và người nghe giúp cho việc duy trì các tiêu chuẩn truyền thanh và truyền hình.

Bản hướng dẫn này giải thích phương pháp khiếu nại chính thức và vai trò của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (Broadcasting Standards Authority 'BSA') trong việc điều tra và xem xét lại những khiếu nại về các đài truyền thanh và truyền hình.

Tôi có thể khiếu nại về việc gì?

Bạn có thể làm một khiếu nại chính thức về bất cứ chương trình nào mà bạn nghĩ là đã vi phạm các tiêu chuẩn truyền thanh và truyền hình. Một chương trình là bất cứ thứ gì đã được phát trên đài truyền hình hay đài phát thanh, kể cả những đoạn quảng cáo cho các chương trình. Bạn cũng có thể khiếu nại về quảng cáo chính trị trước cuộc tổng tuyển cử.

Xin lưu ý rằng những khiếu nại về các **quảng cáo** nên gửi cho Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Quảng Cáo (Advertising Standards Authority), PO Box 10675, Wellington, e-mail asa@asa.co.nz, mạng www.asa.co.nz

'Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh Truyền Hình' là gì?

Các tiêu chuẩn truyền thanh và truyền hình cho những chương trình phát thanh và truyền hình bao gồm các vấn đề về:

- tinh tế và đĩnh đạc
- luật pháp và trật tự
- cân bằng
- công bằng
- phân biệt đối xử
- chính xác
- sự riêng tư của cá nhân
- sự bảo vệ trẻ con
- bạo lực
- quảng cáo rượu
- phân loại chương trình
- thông tin chương trình

Chi tiết của các điều chỉ dẫn giải thích các tiêu chuẩn truyền thanh truyền hình được bao gồm trong các Quy Tắc Hành Nghề Truyền Thanh Truyền Hình sẵn có trên mạng www.bsa.govt.nz, hoặc bằng cách gọi điện thoại hay là viết cho Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA).

Tôi làm một khiếu nại chính thức như thế nào?

Nếu bạn muốn làm một khiếu nại chính thức về sự vi phạm các tiêu chuẩn truyền thanh truyền hình thì trước nhất bạn phải viết cho đài truyền thanh truyền hình có liên quan. Đề địa chỉ khiếu nại của bạn gửi cho Tổng Ủy Viên Ban Quản Trị (Chief Executive). Một ngoại lệ là khiếu nại về vi phạm điều riêng tư. Khiếu nại này có thể gửi trực tiếp đến giám đốc pháp luật của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA). Bạn có thể gửi đơn viết khiếu nại dùng mẫu đơn cung cấp trên mạng của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) www.bsa.govt.nz, hoặc gửi bằng email cho đài truyền thanh hay truyền hình có liên quan, hoặc gửi bằng bưu điện.

Một khiếu nại chính thức phải:

- làm bằng cách viết thư — bao gồm các chữ 'khiếu nại chính thức' (formal complaint)

- được tiếp nhận bởi đài truyền thanh hay truyền hình (hoặc là Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh trong trường hợp các khiếu nại về vấn đề riêng tư) trong vòng 20 ngày làm việc của việc truyền thanh hay truyền hình bị khiếu nại. ('ngày làm việc' ngoại trừ những ngày cuối tuần, những ngày nghỉ lễ công, và từ ngày lễ Giáng Sinh cho đến ngày 15 tháng Giêng)
- bao gồm tên của chương trình, đài hoặc trạm mà chương trình được truyền thanh hay truyền hình, và ngày và giờ truyền thanh hay truyền hình
- viết rõ tiêu chuẩn chương trình hoặc các tiêu chuẩn chương trình nào mà bạn tin tưởng rằng đã bị vi phạm
- viết rõ tại sao bạn tin tưởng là chương trình đã vi phạm tiêu chuẩn hoặc các tiêu chuẩn đó.

Khi viết tại sao bạn tin là chương trình đã vi phạm một tiêu chuẩn đặc biệt, thì thật là hữu ích nếu dùng các thí dụ điển hình. Thí dụ như trích dẫn ngôn ngữ mà bạn thấy mỉch lòng, diễn tả các hành động bạn thấy tệ, hoặc ghi rõ những lời bình luận mà bạn nghĩ là xuyên tạc hoặc bất công.

Khi nào tôi có thể chuyển lời khiếu nại đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA)?

Đạo Luật Truyền Thanh 1989 đòi hỏi các đài truyền thanh truyền hình trả lời khiếu nại của bạn trong vòng 20 ngày từ khi nhận được khiếu nại.

Nếu bạn không hài lòng với sự trả lời của đài truyền thanh, bạn có 20 ngày làm việc để chuyển khiếu nại của bạn đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) cho việc điều tra độc lập và xem xét lại.

Nếu đài truyền thanh hay truyền hình không trả lời bạn trong vòng 20 ngày làm việc, bạn có tới 60 ngày làm việc từ lúc truyền thanh hay truyền hình để chuyển khiếu nại của bạn đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA).

Việc gì sẽ xảy ra khi tôi đã chuyển khiếu nại của tôi đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA)?

Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) báo cho đài truyền thanh hay truyền hình biết là một khiếu nại đã được chuyển đến họ, gửi một bản sao của khiếu nại đến đài truyền thanh hay truyền hình, và mời đài truyền thanh hay truyền hình trả lời.

Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) gửi cho bạn một bản sao trả lời của đài truyền thanh hay truyền hình. Nếu đài truyền thanh hay truyền hình làm thêm bất cứ bình luận nào đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA), bạn sẽ được mời làm một bình luận cuối cùng.

Bốn thành viên có thẩm quyền của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) cân nhắc khiếu nại của bạn trong một buổi họp ban. Họ xem xét tất cả chứng cứ, thảo luận khiếu nại của bạn, và quyết định có tán thành nó hay không.

Cách làm việc thông thường của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) là cân nhắc những sự trình bày viết từ người khiếu nại và đài truyền thanh hay truyền hình, tuy nhiên họ có thể mở một phiên họp để nghe nếu cần thiết.

Văn bản quyết định của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) được gửi đến bạn và đài truyền thanh hay truyền hình. Nó cũng được gửi đến các giới báo chí và truyền thanh truyền hình và các người đặt mua, và được đăng trên mạng của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA's website).

Khi giải quyết những khiếu nại về việc cho là vi phạm sự riêng tư, Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) ủng hộ các yêu cầu cho việc giữ kín tên.

Nếu Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) tán thành điều khiếu nại, họ có thể:

- ra lệnh đài truyền thanh hay truyền hình công bố bản tường trình, thí dụ như sự sửa chữa hoặc bản tóm tắt của sự quyết định
- ra lệnh đài truyền thanh hay truyền hình trả phí tổn lên đến \$5,000 cho Nhà Nước
- ra lệnh đài truyền thanh hay truyền hình trả tiền bồi thường lên đến \$5,000 cho người mà sự riêng tư bị vi phạm.

Trong các trường hợp nghiêm trọng nhất, Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) có thể ra lệnh đài truyền thanh hay truyền hình ngừng truyền thanh hay truyền hình hoặc ngưng không quảng cáo lên đến 24 giờ.

Các quyết định của Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) có thể được chống án lên Tòa án Cao. Nếu đài truyền thanh hay truyền hình chống quyết định lên Tòa án Cao, người khiếu nại được gọi tên là bên kia nhưng có thể chọn không tham dự trong việc kiện tụng.

Các địa chỉ

Đề địa chỉ khiếu nại chính thức của bạn gửi cho Tổng Ủy Viên Ban Quản Trị (Chief Executive) của đài truyền thanh hay truyền hình có liên quan.

Truyền Hình

TVNZ
PO Box 3819
AUCKLAND 1141
Điện thoại: (09) 916 7000
Số gọi bằng máy: (09) 916 6864
www.tvnz.co.nz

TV3 và C4
TVWorks
Private Bag 92 624
AUCKLAND 1150
Điện thoại: (09) 377 9730
Số gọi bằng máy: (09) 366 5999
Điện thoại miễn phí: 0800 888 4733
www.tv3.co.nz
standardscommittee@mediaworks.co.nz

Maori Television
PO Box 113-017
Newmarket
AUCKLAND 1149
Điện thoại: (09) 539 7000
Số gọi bằng máy: (09) 539 7199
www.maoritelevision.com

Prime Television
PO Box 9059
Newmarket
AUCKLAND 1149
Điện thoại: (09) 579 9999
Số gọi bằng máy: (09) 579 8355
Điện thoại miễn phí: 0800 759 759
www.primetv.co.nz

Sky Television
PO Box 9059
Newmarket
AUCKLAND 1149
Điện thoại: (09) 579 9999
Số gọi bằng máy: (09) 579 8355
Điện thoại miễn phí: 0800 759 759
www.skytv.co.nz

Phát thanh

Với những sự phát thanh bởi Đài Phát Thanh Quốc Gia New Zealand (Radio New Zealand National) hoặc Đài Phát Thanh Hòa Nhạc New Zealand (Radio New Zealand Concert), nên gửi khiếu nại chính thức của bạn đến:

Radio New Zealand
PO Box 123
WELLINGTON 6140
Điện thoại: (04) 474 1999

Số gọi bằng máy: (04) 474 1459
www.radionz.co.nz

Địa chỉ của một đài phát thanh thương mại có thể lấy được từ đài phát thanh đó hoặc từ:

Radio Broadcasters Assn
PO Box 3762
AUCKLAND 1140
Điện thoại: (09) 378 0788
Số gọi bằng máy: (09) 378 8180
www.rba.co.nz

Các liên lạc với những cơ quan báo chí và truyền thanh khác có thể tìm thấy trên mạng
www.bsa.govt.nz

Bản kiểm tra việc khiếu nại

- Bạn có đề địa chỉ đơn viết khiếu nại của bạn gửi cho Tổng Ủy Viên Ban Quản Trị (Chief Executive) của đài truyền thanh có liên quan không?
- Đài truyền thanh hay truyền hình có sẽ nhận được khiếu nại của bạn trong vòng 20 ngày làm việc từ ngày truyền thanh hay truyền hình không?
- Đơn viết khiếu nại của bạn có bao gồm:
 - tên của chương trình bị khiếu nại?
 - tên đài hoặc trạm mà chương trình được truyền thanh hay truyền hình?
 - ngày và giờ truyền thanh hay truyền hình?
- Bạn có viết rõ tiêu chuẩn hoặc các tiêu chuẩn mà bạn tin rằng đã vi phạm, và tại sao không?
- Nếu bạn khiếu nại về vi phạm **sự riêng tư**, bạn có gửi cho Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) trong vòng 20 ngày làm việc từ ngày truyền thanh hay truyền hình không?
- Nếu bạn không hài lòng về sự trả lời của đài truyền thanh hay truyền hình, bạn có chuyển khiếu nại đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) để điều tra và xem xét lại trong vòng 20 ngày làm việc theo sau việc tiếp nhận sự trả lời của đài truyền thanh hay truyền hình không?
- Nếu đài truyền thanh hay truyền hình không trả lời khiếu nại của bạn trong vòng 20 ngày làm việc, bạn có chuyển khiếu nại đến Cơ Quan Thẩm Quyền Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh (BSA) để điều tra và xem xét lại trong vòng 60 ngày làm việc từ ngày truyền thanh hay truyền hình không?



Broadcasting Standards Authority
Bộ Các Tiêu Chuẩn Truyền Thanh
Level 2, NZ Lotteries Commission Building
54-56 Cambridge Terrace
PO Box 9213, Wellington 6141
Điện thoại: (04) 382 9508
Số gọi bằng máy: (04) 382 9543
Điện thoại miễn phí: 0800 366 996
E-mail: info@bsa.govt.nz