BROADCASTING STANDARDS AUTHORITY
WWW.BSA.GOVT.NZ | 0800 366 996

BSA
BROADCASTING STANDARDS AUTHORITY
TE MANA WHANONGA KAIPĀHO

ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਤੇ ਰੇਡੀਓ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਲਈ

ਬੀ.ਐਸ.ਏ. (BSA) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਕਾ

ਮੈਂ ਕਿਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਨਿਊਜ਼ੀਲੈਂਡ 'ਚ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਜਾਂ ਰੇਡੀਓ 'ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਦੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੇ 20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

ਬੀ.ਐਸ.ਏ. (BSA) ਕਿਸ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰੇਗਾ?

- ✔ ਮੁਫਤ ਟੀ.ਵੀ. ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਜ਼
- ✔ ਪੇਅ ਟੀ.ਵੀ. ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਜ਼
- ✔ ਰੇਡੀਓ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਜ਼
- ✔ ਮੰਗ ਉੱਤੇ ਵੇਖੇ ਜਾਂ ਸੁਣੇ ਗਏ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਜ਼ (**ਕੇਵਲ ਤਦ** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਹੋਏ ਅਸਲ ਟੀ.ਵੀ. ਜਾਂ ਰੇਡੀਓ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ **ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ** ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੇ 20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ **ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ**)
- ✔ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਜਾਂ ਰੇਡੀਓ ਉੱਤੇ ਚੋਣ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ (ਚੋਣਾਂ ਦੇ ਸਮਿਆਂ ਦੌਰਾਨ)

- ✘ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ (ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਐਡਵਰਟਾਇਜ਼ਿੰਗ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਅਥਾੱਰਟੀ)
- ✘ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਨੁਸੂਚੀ (ਪ੍ਰਸਾਰਣਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ)
- ✘ ਪ੍ਰਸਾਰਣਕਰਤਾ ਦੀ ਵੇਬਸਾਇਟ੍ਸ (ਪ੍ਰਸਾਰਣਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ)
- ✘ ਮੰਗ 'ਤੇ ਵੇਖੇ ਜਾਂ ਸੁਣੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ – ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਸਲ ਟੀ.ਵੀ. ਜਾਂ ਰੇਡੀਓ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ **ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ** (ਪ੍ਰਸਾਰਣਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ)
- ✘ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਸ ਉੱਤੇ ਖ਼ਬਰਾਂ ਅਤੇ ਚਲੰਤ ਮਾਮਲੇ, ਜੋ ਟੀ.ਵੀ. ਜਾਂ ਰੇਡੀਓ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਹਨ (ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਆੱਨਲਾਈਨ ਮੀਡੀਆ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਅਥਾਰਟੀ)
- ✘ ਹੋਰ ਇੰਟਰਨੈਟ ਸਮੱਗਰੀ (ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ)

ਮੈਂ ਕਿਹੜੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਵਧੀਆ ਸਲੀਕਾ ਅਤੇ ਉੱਤਮਤਾ
- ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਜਾਣਕਾਰੀ
- ਬਾਲ ਹਿਤ
- ਹਿੰਸਾ
- ਕਾਨੂੰਨ ਤੇ ਵਿਵਸਥਾ
- ਵਿਤਕਰਾ ਤੇ ਅਪਮਾਨ
- ਸ਼ਰਾਬ
- ਸੰਤੁਲਨ
- ਦਰੁਸਤੀ
- ਭੇਤਦਾਰੀ
- ਇਨਸਾਫ਼

ਇਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਇਸ ਕੋਡਬੁੱਕ (ਜ਼ਾਬਤਾ-ਪੁਸਤਿਕਾ) ਵਿੱਚ 'ਕੋਡਜ਼ ਆੱਫ਼ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਿੰਗ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ' (ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ) ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਜਿੱਥੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਹੋਇਆ ਸੀ (ਰੇਡੀਓ, ਮੁਫਤ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ, ਪੇਅ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ), ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਹਰੇਕ ਕੋਡ (ਜ਼ਾਬਤੇ) ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਥੋੜ੍ਹੇ ਜਿਹੇ ਵੱਖ ਹਨ। ਚੋਣ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਖਰਾ ਕੋਡ (ਜ਼ਾਬਤਾ) ਹੈ।

ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਹਾਂ?

ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ' ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਤੱਕ ਕੇਵਲ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਇਹ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਮੁੱਦਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਲ ਆ ਸਕੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਇੱਕ 'ਗ਼ੈਰ-ਰਸਮੀ' ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਕੋਲ ਕਰਨੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਹ ਕੋਈ ਭੇਤਦਾਰੀ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਚੋਣ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾ ਹੋਣ, ਜਿਹੜੀਆਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੂੰ ਸਿੱਧੀਆਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ)। ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰਜ਼ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ-ਵੇਰਵੇ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, www.bsa.govt.nz.

ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਸਾਧਾਰਣ ਤਰੀਕਾ ਹੈ ਆੱਨਲਾਈਨ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰਨਾ। ਬਹੁਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰਜ਼ ਕੋਲ ਉਹ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ (ਵੇਖੋ, *If you are ready to make a complaint to the broadcaster now - ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹੁਣੇ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੋ*)। ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਲ ਵੀ ਇੱਕ ਆੱਨਲਾਈਨ ਫ਼ਾਰਮ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਤਦ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਉਸ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਕੋਲ ਇਹ ਨਹੀਂ ਜਿਸ ਕੋਲ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ (ਵੇਖੋ, *If you cannot find the broadcaster you're looking for - ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਲਈ ਲਭਦਾ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਤਲਾਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ*)।

ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰ ਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਮਿਲੇਗਾ ਜਾਂ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਫਿਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੂੰ ਭੇਜਦੇ ਹੋ, ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੀ ਅਸਲ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸ ਦਾ ਆਖ਼ਰੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਕਈ ਮਹੀਨੇ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇੱਕ 'ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?

ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁੱਝ ਨਿਸ਼ਚਤ ਆਵਸ਼ਕਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਜ਼ਰੂਰ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜ਼ਰੂਰ ਹੀ:

- ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਲਿਖੋ ਕਿ ਇਹ ਇੱਕ 'ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਹੈ
- ਇਹ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੇ 20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਮਿਲ ਜਾਵੇ
- ਇਸ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣ:
    - ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼
    - ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦਾ ਸਮਾਂ
    - ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ
    - ਚੈਨਲ ਜਾਂ ਸਟੇਸ਼ਨ ਜਿਸ ਨੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ
    - ਉਹ ਮਾਪਦੰਡ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੋਈ ਹੈ
    - ਇਕ ਵਯਾਖਯਾਨ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਉਂ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੋਈ ਹੈ

ਪ੍ਰਸਾਰਣਕਰਤਾ ਨੂ ਐਪਚਾਰਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ

ਇੱਕ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਕੋਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਫੈਸਲਾ ਦੱਸਣ ਲਈ **20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨ** ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰੁਸਤ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ (ਭਾਵ, ਕੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ), ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਲਾਹ ਦੇਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। (ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ **40 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ** ਦਾ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਢਲੇ 20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ)

ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਲ ਕਦੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਸਥਿਤੀ 'ਚ ਆਪਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਮੈਂ ਇਹ ਕਦੋਂ ਭੇਜ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਨਾਖ਼ੁਸ਼ ਹੋ

ਜੇ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੁੱਚੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਠਹਿਰਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਨਾਖ਼ੁਸ਼ ਹੋ ਜੋ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿਰੁੱਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ 20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦਾ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ (ਜਾਂ ਜੇ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਲਿਖ ਚੁੱਕਾ ਹੈ, ਤਦ 40 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ)

ਮੈਨੂੰ ਕਿੰਨਾ ਕੁ ਸਮਾਂ ਇਹ ਭੇਜਣੀ ਹੋਵੇਗੀ?

ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ **20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨ** ਹਨ

ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ **20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨ** ਹਨ

ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਅਸਲ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ **60 ਕਾਰਜ-ਦਿਨ** ਹਨ

ਮੈਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਭੇਜਦਾ/ਭੇਜਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੂੰ ਲਿਖਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ (ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ info@bsa.govt.nz)।

ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, www.bsa.govt.nz'ਤੇ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ/ਤੁਹਾਨੂੰ:

- ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੋਂ ਨਾਖ਼ੁਸ਼ ਹੋ,ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਣ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਉਂ
- ਕੋਈ ਫ਼ੈਸਲਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਚੈੱਕ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੂੰ ਭੇਜਦਾ ਹਾਂ?

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਦੇ ਹੋ, ਤਦ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਇਹ ਕਰੇਗਾ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖੇਗਾ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਟਿੱਪਣੀ ਲਈ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ ਤੇ ਉਸ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰੀ ਮੰਗੇਗਾ
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਕਿਸੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉੱਤੇ ਟਿੱਪਣੀ ਕਰਨ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਮੌਕਾ ਮਿਲੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਧਿਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਦੋਂ ਹੋਣ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਆਸ ਕਦੋਂ ਕੁ ਤੱਕ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਭਗ ਹਰੇਕ ਪੰਜ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਬਾਅਦ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬਹੁਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਇੱਕੋ ਮੀਟਿੰਗ 'ਚ ਫ਼ੈਸਲਾ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਮੀਟਿੰਗ ਦੇ 20 ਕਾਰਜ-ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਫ਼ੈਸਲਾ ਮਿਲੇਗਾ।

ਕੁੱਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਧੇਰੇ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ, ਹੁਕਮ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਮਾਮਲਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਟੀਮ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੀ ਰਹੇਗੀ।

ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰ ਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ–ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੱਕ - ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਆਮ ਤੌਰ ਉੱਤੇ ਕਈ ਮਹੀਨੇ, ਜਾਂ ਕੁੱਝ ਵਾਰ ਇਸ ਤੋਂ ਲੰਮਾ ਸਮਾਂ, ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਕੀ ਮੈਂ ਨਾਮ ਲੁਕਾਉਣ ਲਈ ਆਖ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਨਾਮ ਲੁਕਾਉਣ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਬੋਰਡ ਕੇਵਲ ਤਦ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਭੇਤਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਲੱਖਣ ਕਿਸਮ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਨਾਮ ਲੁਕਾਉਣ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਕੋਈ ਦੁਰਲੱਭ ਹੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹੋ ਕਿ ਨਾਮ ਲੁਕਾਉਣ ਪਿੱਛੇ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਾਰਣ ਹਨ, ਤਾਂ ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰ ਕੇ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਵੋ - ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਨਾਮ ਲੁਕਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦਾ ਇੱਕ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕਿਹੜੇ ਹੁਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਜੇ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਠਹਿਰਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੁਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਈ ਹੁਕਮ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਪ੍ਰਗਟਾਉਣ ਲਈ ਆਖੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਇਹ/ਕਿਹੜੇ ਹੁਕਮ ਵਾਜਬ ਹਨ। ਤਦ ਇਹ ਨਿਰਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਅੰਤਿਮ ਫ਼ੈਸਲਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੋਈ ਹੁਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਅਥਾਰਟੀ ਦੋਵੇਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਨੇਕਾਂ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ 'ਚ ਰਖਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਉਹ ਇੱਥੇ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ:

- ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਗੰਭੀਰਤਾ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਠਹਿਰਾਏ ਜਾਣ ਦੇ ਪੱਖਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ
- ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਨੂੰ ਪੁੱਜੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਦਰਜਾ
- ਦਰੁਸਤ ਠਹਿਰਾਏ ਮਾਪਦੰਡ(ਡਾਂ) ਦੇ ਉਦੇਸ਼
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਦਾ ਵਤੀਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਕੀ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਠਹਿਰਾਇਆ ਸੀ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਸਨ; ਜਾਂ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੇ ਉਲੰਘਿਤ ਹੋਏ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਨੁਕਸਾਨ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕੀਤਾ ਸੀ)
- ਕੀ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਉਲੰਘਣਾ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਜਬ ਹੱਲ ਨਿੱਕਲੇਗਾ ਤੇ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਕੋਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਰਥਪੂਰਨ ਹੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰਜ਼ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸੰਕੇਤ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਹੈ
- ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਿਛਲੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੁਕਮ

ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਮ ਹੁਕਮ ਇਹ ਹਨ:

- ਇੱਕ ਪ੍ਰਸਾਰਣ ਬਿਆਨ, ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਕੋਈ ਸੋਧ, ਕਿਸੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਜਾਂ ਮੁਆਫ਼ੀ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਖ਼ੁਲਾਸਾ
- $5,000 ਤੱਕ (ਇੱਕ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ) ਕਰਾਉਣ ਦੇ ਖ਼ਰਚੇ
- ਭੇਤਦਾਰੀ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, $5,000 ਤੱਕ
- ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੋਏ ਕਾਨੂੰਨੀ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕੋਈ ਫ਼ੈਸਲਾ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ?

ਲਿਖਤੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਫ਼ੈਸਲਾ ਜਨਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੱਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਨੂੰ ਕੁੱਝ ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਫ਼ੈਸਲਾ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੇ ਮਾਸਿਕ ਨਿਊਜ਼-ਲੈਟਰ 'ਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਕਿਸੇ ਦਿਲਚਸਪ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਮੀਡੀਆ ਬਿਆਨ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਮੀਡੀਆ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕਦੇ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਕੀ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਉੱਤੇ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਜੀ ਹਾਂ। ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਿਰ (ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ) ਵੱਲੋਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਸੁਣਾਉਣ ਦੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਹਾਈ ਕੋਰਟ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਵਿਰੁੱਧ ਇੱਕ ਬ੍ਰਾੱਡਕਾਸਟਰ ਹਾਈ ਕੋਰਟ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ਦੂਜੀ ਧਿਰ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਰਾਹ ਚੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਬੀ.ਐਸ.ਏ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, WWW.BSA.GOVT.NZ ਉੱਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।