

टैलीविज़न व रेडियो कार्यक्रमों हेतु बी एस ए (BSA) की शिकायत प्रक्रिया हेतु निर्देशिका

मैं किस प्रकार के कार्यक्रम संबंधी शिकायत कर सकता/सकती हूँ।

आप न्यू झीलैण्ड में टैलीविज़न अथवा रेडियो पर प्रसारित होने वाले किसी भी कार्यक्रम संबंधी शिकायत कर सकते हैं।

मैं शिकायत कब कर सकता/सकती हूँ?

किसी प्रसारण के 20 कार्य-दिवसों के भीतर आपको अपनी शिकायत करनी होगी। आप किसी कार्यक्रम के प्रसारण से पूर्व उसकी शिकायत नहीं कर सकते।

बी एस ए (BSA) किस संबंध में शिकायतें स्वीकृत करेगा?

- | | |
|---|---|
| ✓ प्रसारण हेतु निशुल्क टी.वी. पर प्रसारित होने वाले कार्यक्रम | ✗ विज्ञापन प्रसारण (एडवर्टाइज़िंग स्टैंडर्ड्स अथॉरटी से संपर्क करें) |
| ✓ पे टीवी कार्यक्रम | ✗ कार्यक्रम अनुसूची (प्रसारणकर्ता से संपर्क करें) |
| ✓ रेडियो कार्यक्रम | ✗ प्रसारणकर्ता की वेबसाइट्स (प्रसारणकर्ता से संपर्क करें) |
| ✓ माँग पर देखे अथवा सुने गए कार्यक्रम (केवल तब यदि आप प्रसारित हुए वास्तविक टी.वी. अथवा रेडियो कार्यक्रम का विवरण दे सकते हैं तथा उस प्रसारण के 20 कार्य-दिवसों के भीतर अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं) | ✗ माँग पर देखे अथवा सुने कार्यक्रम - यदि आप वास्तविक टी.वी. अथवा रेडियो प्रसारण का विवरण नहीं दे सकते (प्रसारणकर्ता से संपर्क करें) |
| ✓ टैलीविज़न अथवा रेडियो पर चुनाव विज्ञापन (चुनावों के समय) | ✗ प्रसारणकर्ता की वेबसाइट्स पर समाचार व चलन्त मामले, जो टी.वी. अथवा रेडियो पर प्रसारित नहीं हुए हैं (ऑनलाईन मीडिया स्टैंडर्ड्स अथॉरटी से संपर्क करें) |
| | ✗ अन्य इन्टरनेट सामग्री (प्रदाता से संपर्क करें) |

मैं किन मुद्दों संबंधी शिकायत कर सकता/सकती हूँ?

आप निम्नलिखित मुद्दों संबंधी शिकायत कर सकते हैं:

- | | |
|----------------------------|---------------|
| • बढ़िया सलीका व उत्तमता | • अल्कोहल |
| • कार्यक्रम संबंधी जानकारी | • संतुलन |
| • बाल हित | • सुनिश्चितता |
| • हिंसा | • गोपनीयता |
| • कानून व व्यवस्था | • न्याय |
| • पक्षपात व अपमान | |

इन मुद्दों संबंधी विस्तृत जानकारी इस कोडबुक (संहिता-पुस्तिका) में 'कोड्स ऑफ़ ब्रॉडकास्टिंग प्रैक्टिस' (प्रसारण अभ्यास की संहिताएं) तथा हमारी वेबसाइट पर दी गयी हैं। जहां कार्यक्रम प्रसारित हुआ था (रेडियो, प्रसारण हेतु निशुल्क स्वतंत्र टैलीविज़न, पे टैलीविज़न), उस अनुसार प्रत्येक कोड (संहिता) में दर्ज मापदण्ड व निर्देश कुछ भिन्न हैं। चुनाव कार्यक्रमों हेतु एक पृथक कोड (संहिता) है।

मैं शिकायत कैसे करूँ?

बी एस ए प्रक्रिया के योग्य होने हेतु, शिकायतें 'औपचारिक शिकायतें' होनी चाहिए।

यदि आप प्रसारणकर्ता तक केवल अपनी चिंताओं संबंधी जानकारी देना चाहते हैं, या ये ऐसा मुद्दा नहीं है जो बी एस ए के पास आ सके, तो इसे एक 'अनौपचारिक शिकायत' समझा जाएगा।

औपचारिक शिकायतें पहले प्रसारणकर्ता के पास करनी होंगी (जब तक कि वह कोई गोपनीयता वाली शिकायतें या चुनाव कार्यक्रम वाली शिकायतें न हों, जो बी एस ए को सीधी भेजी जा सकती हैं)। मुख्य प्रसारणकर्ताओं से संपर्क-विवरण की जानकारी बी एस ए की वेबसाइट www.bsa.govt.nz से प्राप्त की जा सकती है।

शिकायत करने का सबसे आसान ढंग है ऑनलाइन फ़ॉर्म भरना। अधिकतर मुख्य प्रसारणकर्ताओं के पास वह मौजूद है। उन तक हमारी वेबसाइट द्वारा पहुंच की जा सकती है (देखें, *If you are ready to make a complaint to the broadcaster now - यदि आप अभी प्रसारणकर्ता के पास शिकायत करने हेतु तैयार हैं*)। बी एस ए के पास भी एक ऑनलाइन फ़ॉर्म भी है जिसका उपयोग आप कर सकते हैं यदि उस प्रसारणकर्ता के पास ये उपलब्ध है जिसके बारे में आप शिकायत कर रहे हैं (देखें, *If you cannot find the broadcaster you're looking for - यदि आपको वह प्रसारणकर्ता नहीं मिलता जिस को आप ढूंढ रहे हैं*)।

कृपया नोट करें कि औपचारिक शिकायत प्रक्रिया में कुछ समय लग सकता है। ऐसी संभावना नहीं है कि आपको तुरन्त उत्तर मिलेगा अथवा तत्काल हल हो जाएगा। यदि आप प्रसारणकर्ता से शिकायत करते हैं तथा फिर अपनी शिकायत बी एस ए को भेजते हैं, प्रसारण की वास्तविक तिथि के पश्चात् उसका अन्तिम निर्णय होने में कई माह लग सकते हैं।

मेरी शिकायत को एक 'औपचारिक शिकायत' बनाने हेतु क्या चाहिए?

एक औपचारिक शिकायत करने हेतु कुछ निश्चित आवश्यकताओं की पूर्ति अवश्य है। एक औपचारिक शिकायत अवश्य ही:

- लिखित रूप में होनी चाहिए
- यह स्पष्ट लिखें कि यह एक 'औपचारिक शिकायत' है।
- यह प्रसारणकर्ता को प्रसारण के 20 कार्य-दिवसों के भीतर मिल जाए।
- इस में निम्नलिखित विवरण हों:
 - प्रसारण की तिथि
 - प्रसारण का समय
 - कार्यक्रम का शीर्षक
 - चैनल अथवा स्टेशन जिसने कार्यक्रम प्रसारित किया
 - वे मानदण्ड, जिन संबंधी आप समझते हैं कि उनका उल्लंघन हुआ है
 - एक विवरण कि आपको क्यों लगता है कि मानदण्डों का उल्लंघन हुआ है।

प्रसारणकर्ताओं से औपचारिक शिकायत के साथ क्या होता है?

एक प्रसारणकर्ता के पास आपको अपना निर्णय लिखित में बताने हेतु **20 कार्य-दिवस** होते हैं कि आपकी शिकायत दुरुस्त है अथवा नहीं (अर्थात्, क्या कार्यक्रम ने मानदण्डों का उल्लंघन किया है या नहीं), तथा आपको आपके इस अधिकार से अवगत करना कि आप अपनी शिकायत बी एस ए से कर सकते हैं अगर आप निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं। (प्रसारणकर्ता को समय-सीमा में **40 कार्य-दिवसों** तक बढ़ोतरी करने की अनुमति है, यदि वह आपको प्रारंभिक 20 कार्य-दिवसों में इसकी जानकारी देता है।)

मैं अपनी शिकायत बी एस ए के पास कब कर सकता/सकती हूँ?

आप निम्नलिखित समय-सीमाओं के भीतर निम्नलिखित में से किसी स्थिति में अपनी शिकायत बी एस ए के पास कर सकते हैं:

मैं कब संपर्क कर सकता/सकती हूँ?

यदि आप प्रसारणकर्ता के निर्णय से अप्रसन्न हैं

यदि प्रसारणकर्ता आपकी संपूर्ण शिकायत या उसके किसी भाग को सही दर्शा देता है परन्तु आप उस कार्यवाही से अप्रसन्न हैं जो उल्लंघन के विरुद्ध की गई है।

यदि आपको अपनी शिकायत के 20 कार्य-दिवसों के भीतर प्रसारणकर्ता का कोई उत्तर नहीं मिला है (अथवा 40 कार्य-दिवसों के भीतर अगर ब्रॉडकास्टर उत्तर देने की सीमा बढ़ाने हेतु लिख चुका है)

मुझे कितने समय में संपर्क करना होगा?

प्रसारणकर्ता का निर्णय मिलने के पश्चात् आपके पास **20 कार्य-दिवस** हैं।

प्रसारणकर्ता का निर्णय मिलने के पश्चात् आपके पास **20 कार्य-दिवस** हैं।

आपके पास वास्तविक प्रसारण की तिथि से **60 कार्य-दिवस** हैं।

मैं बी एस ए के पास अपनी शिकायत कैसे दर्ज कर सकता/सकती हूँ?

आपको समीक्षा हेतु बी एस ए को लिखने की आवश्यकता है (डाक द्वारा भेजें अथवा हमें info@bsa.govt.nz पर ईमेल करें।)

अथवा आप बी एस ए की वेबसाइट, www.bsa.govt.nz पर एक शिकायत प्रपत्र भर सकते हैं।

यदि आप/ आपको:

- प्रसारणकर्ता के निर्णय से अप्रसन्न हैं, तो आपको इसका कारण बताना चाहिए, क्यों
- कोई निर्णय नहीं मिला तो आपको प्रसारणकर्ता के पास अपनी शिकायत की तिथि सम्मिलित करनी चाहिए, ताकि समय-सीमा की जाँच की जा सके।

क्या होता है जब मैं अपनी शिकायत बी एस ए के पास दर्ज करा देता/देती हूँ?

यदि आप शिकायत भेजते हैं, तब बी एस ए:

- आपको लिखेगा और प्रक्रिया संबंधी जानकारी देगा
- आपकी शिकायत की प्रतिलिपि, टिप्पणी हेतु प्रसारणकर्ता को भेजेगा तथा उस प्रसारण की रेकार्डिंग और आपकी शिकायत से संबंधित संपूर्ण पत्र-व्यवहार मांगेगा।
- यह सुनिश्चित करेगा कि प्रसारणकर्ता द्वारा प्रदत्त किसी जानकारी पर टिप्पणी करने का आपको अवसर मिले
- आपको अधिसूचित करेगा कि आपकी शिकायत संबंधी निर्णय कब होने जा रहा है (जब संपूर्ण जानकारी मिल जाती है) तथा आप बी एस ए का निर्णय कब तक मिलने की आशा कर सकते हैं।

अथॉर्टी बोर्ड शिकायतों पर विचार करने हेतु लगभग प्रत्येक पांच सप्ताह में बैठक करता है। अधिकतर मामलों में शिकायत संबंधी निर्णय एक ही बैठक में हो जाएगा, तथा आपको उस बैठक के 20 कार्य-दिवसों के भीतर निर्णय मिल जाएगा।

कुछ शिकायतें अधिक जटिल होती हैं। अन्य जानकारी एकत्र करने हेतु, आदेश देने संबंधी विचार करने तथा/अथवा निर्णय को अन्तिम रूप देने में अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो सकती है। यदि ऐसा है, तो बी एस ए टीम आपको सूचित करती रहेगी।

कृपया नोट करें कि शिकायतों की प्रक्रिया – बी एस ए को शिकायत भेजने से लेकर अथॉर्टी का निर्णय जारी होने तक - में कुछ समय लग सकता है, सामान्यतः कही माह, अथवा कई बार इससे भी लम्बा समय, यदि मामला जटिल है या अन्य जानकारी की आवश्यकता है।

क्या मैं नाम गुप्त रख सकता/सकती हूँ?

बी एस ए के लिखित निर्णय में आपका नाम सम्मिलित होगा तथा निर्णय बी एस ए की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

नाम गुप्त रखने के निवेदनों पर बोर्ड केवल तभी विचार करता है, यदि गोपनीयता से संबंधित शिकायतों अथवा अन्य विलक्षण प्रकार के मामलों से निबटा जा रहा हो। नाम गुप्त रखना दुर्लभ होता है।

यदि आप मानते हैं कि नाम गुप्त रखने के पीछे कोई विशेष कारण हैं, तो कृपया बी एस ए को लिखित में बतायें - आप निर्णय जारी होने से पूर्व किसी भी समय यह कर सकते हैं।

यदि नाम गुप्त रखने की स्वीकृति नहीं मिलती है, तो हम आपको बताएंगे तथा आपको अपनी शिकायत वापिस लेने का एक अवसर दिया जा सकता है।

बी एस ए कौन से आदेश जारी कर सकता है?

यदि बी एस ए किसी शिकायत को सही ठहरा देता है, तो वह आदेश जारी कर सकता है।

यदि बी एस ए कोई आदेश देने संबंधी विचार कर रहा है, तो वह इस संबंध में आपको तथा प्रसारणकर्ता को लिखित रूप में बताएगा तथा आपको अपने विचार प्रकट करने हेतु कहेगा कि क्या ये/कौन से आदेश उपयुक्त हैं। तब (बी एस ए) निर्णय लेता है कि अन्तिम निर्णय जारी करने से पूर्व कोई आदेश जारी करना है अथवा नहीं। अथॉर्टी दोनों पक्षों के निवेदनों पर विचार करती है तथा अनेक पक्षों को ध्यान में रखती है, जिनमें ये सम्मिलित होते हैं, परन्तु वह यहां तक सीमित नहीं होती:

- उल्लंघन की गंभीरता, तथा शिकायत को सही ठहराए जाने के पक्षों की संख्या
- किसी व्यक्ति अथवा आम तौर पर दर्शकों को पहुंची क्षति का दर्जा
- सही ठहराए मानदण्ड(डॉ) के उद्देश्य
- शिकायत के संबंध में प्रसारणकर्ता का व्यवहार तथा कार्यवाहियां (उदाहरणतया क्या प्रसारणकर्ता ने शिकायत को सही ठहराया तथा/अथवा शिकायत दूर करने हेतु कदम उठाए; अथवा प्रसारणकर्ता ने मानदण्डों के उल्लंघन का प्रतिवाद किया तथा/अथवा पहले हो चुकी क्षति में वृद्धि की)
- क्या निर्णय से उल्लंघन का कोई उपयुक्त समाधान निकलेगा तथा प्रसारणकर्ताओं को कोई दिशा-निर्देश दिए जाएंगे, अथवा कोई अर्थपूर्ण समाधान प्राप्त करने हेतु कुछ और करने की आवश्यकता है अथवा प्रसारणकर्ताओं को कोई संकेत भेजा जाना है
- ऐसे मामलों में विगत निर्णय तथा/अथवा आदेश

सब से अधिक दिए जाने वाले सामान्य आदेश ये हैं :

- एक प्रसारण ब्यान, उदाहरणतया कोई संशोधन, किसी निर्णय का संक्षिप्त खुलासा अथवा क्षमा याचना
- सरकारी वकील के \$5000 तक के खर्चे (एक जुर्माना, वास्तव में)
- गोपनीयता के उल्लंघन हेतु मुआवज़ा, \$5000 तक
- वाजिब तौर पर हुए कानूनी खर्चों के किसी भाग हेतु मुआवज़ा

क्या होता है जब बी एस ए कोई निर्णय जारी करता है?

लिखित निर्णय आपको तथा प्रसारणकर्ता को भेजा जाएगा। आप से निर्णय कुछ दिन तक गुप्त रखने की गुजारिश की जाएगी जब तक निर्णय सार्वजनिक तौर पर घोषित नहीं कर दिया जाता।

निर्णय बी एस ए की वेबसाइट तथा बी एस ए के मासिक न्यूज़-लैटर में प्रकाशित किया जाता है। कई बार बी एस ए किसी दिलचस्प निर्णय संबंधी मीडिया ब्यान जारी करता है। बी एस ए मीडिया को शिकायतकर्ता के संपर्क विवरण कभी जारी नहीं करता।

क्या बी एस ए के निर्णय के विरुद्ध अपील की जा सकती है?

जी हां। बी एस ए के निर्णयों के विरुद्ध किसी भी पक्ष (प्रसारणकर्ता अथवा शिकायतकर्ता) द्वारा निर्णय सुनाने के एक माह के भीतर उच्च न्यायालय में अपील की जा सकती है।

यदि निर्णय के विरुद्ध एक प्रसारणकर्ता उच्च न्यायालय में अपील दायर करता है, तो शिकायतकर्ता का नाम अन्य पक्ष के तौर पर दिया जाता है परन्तु वह कार्यवाहियों में सम्मिलित न होने का चयन कर सकता/सकती है।

और अधिक जानकारी हेतु आप बी एस ए की वेबसाइट, WWW.BSA.GOV.NZ पर जा सकते हैं।