[page 1]

टेलीविजन या रेडियो संबंधी किसी मामले की शिकायत कैसे करें

यदि आप किसी टेलीविजन या रेडियो कार्यक्रम में दिखाई जा रही सामग्री को लेकर चिंतित हैं, तो आपको शिकायत करने का और यह सुनिश्चित करने का कानूनी अधिकार है कि आपकी शिकायत को गंभीरता पूर्वक लिया जाएगा। दर्शक और श्रोतागण, औपचारिक शिकायत दर्ज कराकर, प्रसारण मानकों का पालन किए जाने में मदद करते हैं।

यह निर्देशिका, औपचारिक शिकायत प्रक्रिया और प्रसारणकर्ताओं के विरुद्ध की गई शिकायतों की समीक्षा में ब्रॉडकास्टिंग स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी (दि बीएसए-BSA) की भूमिका स्पष्ट करती है।

मैं किस बारे में शिकायत कर सकता हूँ?

आप किसी भी ऐसे कार्यक्रम के बारे में औपचारिक शिकायत कर सकते हैं जिसने आपके विचार में प्रसारण मानकों का उल्लंघन किया हो। कार्यक्रम में टेलीविजन या रेडियो पर प्रसारित किए जा रहे कार्यक्रम और कार्यक्रमों के प्रमोशन शामिल हैं। आप सामान्य चुनावों से पूर्व राजनैतिक विज्ञापनों के बारे में भी शिकायत कर सकते हैं।

प्रसारण के मानक क्या हैं?

सभी प्रसारणकर्ताओं के लिए यह अनिवार्य है कि वे प्रसारण मानकों का पालन करेंगे। ब्रॉडकास्टिंग प्रैक्टिस (प्रसारण संव्यवहार) की संहिताएं हैं जो ये निर्धारित करती हैं कि ये मानक क्या हैं। इनमें शामिल हैं:

- अच्छी अभिरूचि और शालीनता के मानकों का पालन करना
- समाचारों और समसामयिक मामलों में दृष्टिकोणों का समुचित संतुलन सुनिश्चित करना
- यह सुनिश्चित करना कि लोगों या संगठनों से निष्पक्ष व्यवहार किया जा रहा है
- सुनिश्चित करना, कि कार्यक्रम किसी ग्रुप के विरुद्ध नहीं है या उस (किसी ग्रुप) की अवमानना नहीं करते
- तथ्य सही होने चाहिए
- व्यक्ति की निजी जिंदगी में हस्तक्षेप नहीं करते
- कार्यक्रम का सही वर्गीकरण किया गया है
- दर्शक बच्चों की सुरक्षा सुनिश्चित किया जाना

कोड्स ऑफ ब्रॉडकास्टिंग प्रैक्टिस (संहिताएं), चार हैं - टीवी, पे टीवी, रेडियो और चुनाव कार्यक्रम के लिए - और ये www.bsa.govt.nz पर, या बीएसए (BSA) द्वारा फोन या पत्र द्वारा उपलब्ध है। आपको शिकायत करने से पहले संबंधित संहिता पढ़नी चाहिए।

मैं एक औपचारिक शिकायत कैसे कर सकता हूँ?

आपको पहले संबंधित प्रसारणकर्ता को लिखना होगा। निजता के उल्लंघन की शिकायत अपवाद है। इसे सीधे बीएसए (BSA) को भेजा जा सकता है।

बीएसए (BSA) का ऑनलाईन शिकायती फार्म उपयोग करना, शिकायत का सबसे आसान तरीका है। इसे www.bsa.govt.nz पर पाया जा सकता है। इसके विकल्प के रूप में आप संबंधित प्रसारणकर्ता को एक ईमेल या पत्र भेज सकते हैं। अधिकांश प्रसारणकर्ताओं के पते बीएसए (BSA) की वेबसाइट या प्रसारणकर्ता की वेबसाइटों पर पाए जा सकते हैं।

[page 2]

औपचारिक शिकायत हेतु यह जरूरी है:

- यह लिखित में हो ('औपचारिक शिकायत' शब्द शामिल हो)।
- प्रसारण के बाद 20 कार्यदिवसों के अंदर प्रसारणकर्ता को प्राप्त हो जानी चाहिए (सप्ताहांत, सार्वजनिक अवकाश और क्रिसमस डे से लेकर 15 जनवरी तक का समय 'कार्यदिवसों' से बाहर हैं।)
- कार्यक्रम का नाम, चैनल या स्टेशन जहां से यह प्रसारित हुआ हो, का नाम, और प्रसारण की तिथि और समय का उल्लेख किया गया हो।
- उल्लेख करें कि कार्यक्रम में, आपके अनुसार कोड ऑफ ब्रॉडकास्टिंग प्रैक्टिस के किस मानक या मानकों का उल्लंघन हुआ है।
- उल्लेख करें कि आपको क्यों ऐसा लगता है कि कार्यक्रम ने मानक या मानकों का उल्लंघन किया।

शिकायत करते समय विशेष जानकारी देना ठीक रहेगा। उदाहरण के लिए, उस भाषा का उल्लेख करें, जो आपको अभद्र लगी हो, उस कार्यवाही(गतिविधि) का वर्णन करें जो आपको अरुचिपूर्ण लगी हो, या उस टिप्पणी को इंगित करें जो आपको गलत या अनुचित लगी हो। अपनी शिकायत व्यक्त करने में मदद के लिए आप बीएसए (BSA) से सम्पर्क कर सकते हैं।

मैं बीएसए (BSA) को कब शिकायत संदर्भित कर सकता हूँ?

ब्रॉडकास्टिंग अधिनियम 1989 द्वारा अपेक्षित है कि प्रसारणकर्ता, आपकी शिकायत प्राप्त करने के बाद 20 कार्यदिवसों के अंदर इसपर अपनी प्रतिक्रिया दे।

आपको प्रसारणकर्ता द्वारा उत्तर प्राप्त होने के बाद, आपके पास अपनी शिकायत पर स्वतंत्र जांच और समीक्षा के लिए बीएसए (BSA) को संदर्भित करने के लिए 20 कार्यदिवस हैं।

यदि प्रसारणकर्ता आपको 20 कार्यदिवसों के अंदर प्रतिक्रिया नहीं देता है, तो आप प्रसारण के बाद 60 कार्यदिवसों के अंदर अपनी शिकायत बीएसए (BSA) को संदर्भित कर सकते हैं।

आप अपनी शिकायत संदर्भित कर सकते हैं यदि:

- प्रसारणकर्ता आपकी शिकायत (या आपकी शिकायत के किसी भाग) से सहमत न हो और आप उनके निर्णय की फिर से समीक्षा चाहते हों।
- प्रसारणकर्ता आपकी शिकायत से सहमत हो लेकिन आप उनके द्वारा लिए गए निर्णय से अप्रसन्न हों।

किसी शिकायत को संदर्भित करने के लिए आपको केवल कारणों का उल्लेख करते हुए इसे बीएसए (BSA) को भेजने की जरूरत है कि आप क्यों उनसे इसकी समीक्षा कराना चाहते हैं। आपको आपकी शिकायत संदर्भित करना आसान बनाने के लिए एक फार्म www.bsa.govt.nz पर दिया गया है।

मेरे द्वारा मेरी शिकायत बीएसए (BSA) को संदर्भित करने के बाद क्या होगा?

बीएसए (BSA), प्रसारणकर्ता को सूचित करेगा कि उसके संदर्भ में एक शिकायत प्राप्त हुई है, संदर्भित शिकायत की एक प्रति प्रसारणकर्ता को भेजेगा और प्रसारणकर्ता को प्रतिक्रिया हेतु आमंत्रित करेगा।

बीएसए (BSA), प्रसारणकर्ता द्वारा प्राप्त प्रतिक्रिया की एक प्रति आपको भेजेगा। यदि प्रसारणकर्ता द्वारा बीएसए (BSA) को कोई अन्य टिप्पणी प्राप्त होती है, तो अंतिम टिप्पणी हेतु आपको आमंत्रित किया जाएगा।

[page 3]

बीएसए (BSA) के चार बीएसए (BSA) सदस्य, एक बोर्ड बैठक में आपकी शिकायत पर विचार करेंगे। वे सभी साक्ष्यों का परीक्षण करेंगे, आपकी शिकायत पर विचार विमर्श करेंगे और तय करेंगे कि इस पर कार्यवाही की जाए या नहीं।

शिकायतकर्ता और प्रसारणकर्ता के लिखित बयानों पर विचार करना बीएसए (BSA) की सामान्य विधि है, हालांकि आवश्यक होने पर यह सुनवाई भी आयोजित कर सकता है।

बीएसए (BSA) का लिखित निर्णय आपको और प्रसारणकर्ता को भेजा जाएगा। इसे मीडिया और सबस्क्राइबर्स को भी भेजा जाएगा और बीएसए (BSA) की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

निजी जिंदगी में हस्तक्षेप की शिकायतों पर विचार करते समय बीएसए (BSA), नाम अप्रकाशन के अनुरोध को स्वीकार कर सकता है।

बीएसए (BSA) के मेरी शिकायत से सहमत होने पर क्या होगा?

यदि बीएसए (BSA) आपकी शिकायत को सही पाता है (अर्थात: यह आपसे सहमत होता है कि प्रसारण मानकों का उल्लंघन हुआ है), तो यह आपको इसकी सूचना देगा। यदि बीएसए (BSA) किसी शिकायत को सही पाता है तो यह निम्नलिखित कार्यवाही कर सकता है:

- प्रसारणकर्ता को एक वक्तव्य प्रकाशित करने का आदेश दिया जाना, उदाहरण के लिए एक शुद्धिपत्र या निर्णय का सारांश
- प्रसारणकर्ता द्वारा क्रॉउन को \$5,000 तक धनराशि भुगतान का आदेश दिया जाना
- प्रसारणकर्ता द्वारा, \$5,000 तक के मुआवजे का भुगतान उस व्यक्ति को करने का आदेश दिया जाना, जिसकी निजता का उल्लंघन हुआ हो।
- सर्वाधिक गंभीर मामलों में, बीएसए (BSA), प्रसारणकर्ता को 24 घंटों तक के लिए प्रसारण रोकने का या विज्ञापन करने से रोकने का आदेश दे सकता है।

बीएसए (BSA), कोई कार्यवाही न किए जाने का निर्णय भी ले सकता है। यदि बीएसए (BSA) किसी कार्यवाही का निर्णय लेता है तो आपसे पूछा जाएगा कि आपकी राय में प्रसारणकर्ता को क्या करना चाहिए?

बीएसए (BSA) के मेरी शिकायत से सहमत न होने पर क्या होगा?

यदि बीएसए (BSA) आपकी शिकायत से सहमत नहीं होता है तो इसका अर्थ है कि इसकी राय में प्रसारण मानकों का उल्लंघन नहीं हुआ है। बीएसए (BSA) इससे अवगत कराने के लिए आपको लिखित सूचना देगा।

क्या मैं बीएसए (BSA) के निर्णय के खिलाफ अपील कर सकता हूँ?

बीएसए (BSA) के निर्णयों के खिलाफ उच्च न्यायालय में अपील की जा सकती है।

यदि कोई प्रसारणकर्ता किसी निर्णय के खिलाफ उच्च न्यायालय में अपील का निर्णय लेता है, तो शिकायतकर्ता को अन्य पक्ष के रूप में नामित किया जाता है परन्तु वह न्यायिक कार्यवाही में भाग न लेने का विकल्प चुन सकता है।

शिकायत जांचसूची

- क्या प्रसारणकर्ता ने प्रसारण के बाद 20 कार्यदिवसों के अंदर आपकी शिकायत प्राप्त करेगा?
- क्या आपकी शिकायत लिखित में है और इस पर उल्लेख है कि यह 'औपचारिक शिकायत' है?
- क्या आपकी लिखित शिकायत में निम्नलिखित शामिल हैं:
 - कार्यक्रम का नाम, जिसके विषय में शिकायत है?
 - चैनल या स्टेशन, जिससे यह प्रसारित हुआ था?
 - प्रसारण की तिथि और समय?

[page 4]

- क्या आपने उल्लेख किया है कि आपकी राय में किस मानक या मानकों का उल्लंघन हुआ है और क्यों?(मानकों के दिशानिर्देश के लिए कोड्स ऑफ ब्रॉडकास्टिंग प्रैक्टिस देखें)
- यदि आपकी शिकायत किसी निजता के उल्लंघन के विषय में है, तो क्या आपने इसे प्रसारण के बाद 20 कार्यदिवसों के अंदर बीएसए (BSA) को भेजा है?
- यदि आप प्रसारणकर्ता के जवाब से असंतुष्ट हैं, तो क्या आपने प्रसारणकर्ता से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के बाद 20 कार्यदिवसों के अंदर शिकायत की जांच और समीक्षा के लिए बीएसए (BSA) को संदर्भित किया है?
- यदि प्रसारणकर्ता ने आपकी शिकायत पर 20 कार्यदिवसों के अंदर प्रतिक्रिया नहीं दी है, तो क्या आपने प्रसारण के बाद 60 कार्यदिवसों के अंदर शिकायत की जांच और समीक्षा के लिए बीएसए (BSA) को संदर्भित किया है?

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