

[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
- รับรองว่าบุคคลและองค์กรต่างๆ ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม
- รับรองว่ารายการนั้นไม่แบ่งแยกหรือใส่ร้ายกลุ่มหรือบุคคลใด
- ข้อเท็จจริงนั้นถูกต้อง
- ไม่ก้าวก่ายความลับของบุคคล
- แจ้งหมวดหมู่ของรายการที่ถูกต้อง
- รับรองว่าผู้ชมที่เป็นเด็ก ได้รับการคุ้มครอง

ประมวลกฎหมายข้อปฏิบัติด้านการกระจายเสียงมี 4 ประเภท สำหรับโทรทัศน์, โทรทัศน์ที่ต้องชำระเงิน, วิทยุ และรายการด้านการเลือกตั้ง ประมวลกฎหมายเหล่านี้พบได้ที่เว็บไซต์ [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz) หรือโทรศัพท์ หรือเขียนจดหมายไปยัง BSA ท่านควรอ่านประมวลกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะทำการร้องเรียน

## ข้าพเจ้าจะร้องเรียนอย่างเป็นทางการได้อย่างไร

ก่อนอื่นท่านจะต้องเขียนจดหมายไปยังผู้เสนอรายการที่เกี่ยวข้อง

ข้อยกเว้นประการเดียวคือหากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับการละเมิดความลับของบุคคล ซึ่งสามารถส่งโดยตรงไปยัง BSA

วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะร้องเรียนคือการใช้แบบฟอร์มร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ตของ BSA ซึ่งสามารถพบได้ที่เว็บไซต์

[www.bsa.govt.nz](http://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 หรือไม่ยุติธรรม 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](http://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](mailto:info@bsa.govt.nz)