

شكاوى التلفزيون والإذاعة:

دليل للمشاهدين والمستمعين

[www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz)

إذا كنت منزحاً من محتوى برنامج تلفزيوني أو إذاعي، فإنك مخول بموجب القانون التقدم بشكوى مع ضمان التعامل مع شكاوك بصورة جديّة. ويساهم المشاهدين والمستمعين من خلال تقديم الشكاوى رسمياً في المحافظة على مستوى مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي.

يوضح هذا الدليل عملية تقديم شكوى رسمية والدور الذي تلعبه هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي في التحقيق ومراجعة الشكاوى المقدمة للإذاعات.

### عن ماذا أستطيع أن أشتكي؟

بإمكانك تقديم شكوى رسمية على أي برنامج ترى أنه انتهك مقاييس ومعايير البث التلفزيوني والإذاعي. البرنامج عبارة عن كل ما تم بثه تلفزيونياً أو إذاعياً، بما فيه الأفلام القصيرة للبرامج. بمقدورك أيضاً التقدم بشكوى ضد الإعلان السياسي قبل موعد إجراء انتخابات عامة.

نرجو ملاحظة أنه يجب تقديم الشكاوى الخاصة بالإعلانات إلى هيئة مقاييس الإعلان على صندوق بريد 10675، ويلينغتون، أو على البريد الإلكتروني [asa@asa.co.nz](mailto:asa@asa.co.nz)، الموقع الإلكتروني [www.asa.co.nz](http://www.asa.co.nz)

### ما هي مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي؟

تغطي مقاييس البث المتعلقة بالبرامج التلفزيونية والإذاعية القضايا التالية :

- النوق السليم والاحتشام
- القانون والنظام
- التوازن
- العدالة
- التمييز العنصري
- الدقة
- خصوصية الأشخاص
- حماية الأطفال
- العنف
- ترويج المشروبات الروحية
- تصنيف البرامج
- معلومات البرامج

تتضمن أنظمة ممارسة البث المتوفرة على الموقع الإلكتروني [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz) على تعليمات مفصلة حول مقاييس البث، ومن الممكن الحصول عليها أيضاً من خلال الاتصال هاتفياً أو الكتابة إلى هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي.

## كيف أتقدم بشكوى رسمية؟

إذا كنت ترغب بتقديم شكوى رسمية تتعلق بانتهاك مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي، فعليك الكتابة أولاً إلى الإذاعة المعنية. وجّه الشكوى إلى الرئيس التنفيذي، باستثناء الشكاوى الخاصة بانتهاك الخصوصية حيث يجب تقديم هذا النوع من الشكاوى إلى المدير القانوني في هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي. بإمكانك تقديم شكوى خطية باستعمال النموذج المتوفر على الموقع الإلكتروني الخاص بالهيئة [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz) أو بإرسال بريد إلكتروني إلى الإذاعة المعنية أو بواسطة البريد.

## يجب أن تكون الشكوى الرسمية:

- أن تكون الشكوى خطية (تشمّل على الكلمات "شكوى رسمية").
- أن تصل إلى الإذاعة (أو الهيئة في حالة الشكاوى الخاصة بالخصوصية) خلال 20 يوم عمل من البث المقدمة ضده الشكوى (لا تشمل "أيام العمل" عطل نهاية الأسبوع والعطل الرسمية والفترة الممتدة من عيد الميلاد وحتى الخامس عشر من شهر يناير).
- تشمّل اسم البرنامج والقناة أو المحطة التي قامت بالبث وتاريخ ووقت البث.
- أن توضح مقياس أو مقاييس البرامج التي تعتقد أنه قد تم انتهاكها.
- أن توضح سبب اعتقادك بانتهاك البرنامج للمقياس أو المقاييس.

عند توضيح السبب الذي تعتقد بأن برنامجاً ما قد انتهك مقياس معين، فمن المفيد إعطاء أمثلة محددة . فعلى سبيل المثال، استشهد باللغة التي ترى أنها عدوانية، أعط وصفاً للتصرفات التي ترى أنها ذات نوق سيء، أو حدد التعليقات التي اعتقدت بأنها غير متوازنة أو غير عادلة.

## متى بإمكانني تحويل شكوى إلى هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي؟

يشترط قانون البث لعام 1989 رد الإذاعة على شكاوى خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى.

في حال عدم رضاك عن رد الإذاعة، فيكون لديك 20 يوم عمل لتحويل الشكوى إلى هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي لإجراء تحقيق ومراجعة مستقلة.

في حال عدم رد الإذاعة عليك خلال 20 يوم عمل، فيكون لديك 60 يوم عمل من تاريخ البث لتحويل الشكوى إلى هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي.

## ما الذي يحصل بعد تحويل الشكوى إلى هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي؟

تقوم الهيئة بإبلاغ الإذاعة بتلقيها شكوى وتزودها بنسخة منها وتطلب منها إعطاء رد.

تزودك الهيئة بنسخة من رد الإذاعة. إذا قامت الإذاعة بالتقدم بأية ملاحظات إضافية للهيئة، سوف يُطلب منك التقدم بملاحظاتك نهائية.

يقوم أعضاء الهيئة الأربعة بمناقشة شكاوك في اجتماع مجلس الإدارة حيث يقوموا بدراسة كافة الأدلة ومناقشة شكاوك، ويقرروا اما تأييدها أو عدم تأييدها.

في العادة تقوم الهيئة بدراسة التقارير الخطية المقدمة من المشتكي والإذاعة، مع العلم بأنه بإمكانها عقد جلسة استماع إذا لزم الأمر.

يجري ارسال القرار الخطي الصادر عن الهيئة اليك والى الإذاعة، بالإضافة إلى إرساله إلى الإعلام والمشتريين ونشره على الموقع الإلكتروني للهيئة.

عند التعامل مع شكاوى تتعلق بانتهاك الخصوصية، تتعاطف الهيئة مع طلبات عدم الكشف عن الأسماء.

في حال تأييد الهيئة لشكوى، فقد:

- تطلب من الإذاعة نشر إقرار، على سبيل المثال تصحيح أو ملخص بالقرار.
- تطلب من الإذاعة دفع مبلغ قد يصل الى 5.000 دولار للحكومة كتكاليف.
- تطلب من الإذاعة دفع تعويضات قد تصل إلى 5.000 دولار للشخص الذي تم انتهاك خصوصيته.

وفي الحالات الخطيرة جداً بإمكان الهيئة الطلب من الإذاعة التوقف عن البث أو الامتناع عن عرض الإعلانات لمدة قد تصل الى 24 ساعة.

من الممكن إستئناف قرارات الهيئة امام المحكمة العليا. وفي حال تقدمت الإذاعة بإستئناف امام المحكمة العليا، يتم ذكر اسم المشتكي كالطرف الآخر لكن بإمكانه عدم المشاركة في آلية دعوى الإستئناف.

## ملاحظة

يجب تقديم الشكاوى الرسمية الخطية باللغة الإنجليزية أو بلغة رسمية أخرى في نيوزلندا، لكن يجوز أن تكون ضد مادة برنامج معين بأي لغة. يجوز تقديم الشكاوى بالنيابة عن شخص أو مجموعة من قبل ممثل عنهم كعضو جمعية أو محامي.

## الغاوين

أرسل شكاوك إلى الرئيس التنفيذي للإذاعة المعنية.

## التلفزيون

TVNZ

ص . ب 3819

أوكلاند، 1141

هاتف: (09) 916 7000

فاكس: (09) 916 6864

www.tvnz.co.nz

TV3 and FOUR

TVWorks

Private Bag 92 624

أوكلاند 1150

هاتف: (09) 377 9730

فاكس: (09) 366 5999

الهاتف المجاني: 0800 888 4733

www.mediaworks.co.nz

standardscommittee@mediaworks.co.nz

Prime Television

ص.ب 9059

نيو ماركت

أوكلاند 1149

هاتف: (09) 579 9999

فاكس: (09) 579 8355

الهاتف المجاني: 0800 759 759

www.primetv.co.nz

Māori Television

ص . ب 113-017

نيو ماركت

أوكلاند، 1149

هاتف: (09) 539 7000

فاكس: (09) 539 7199

www.maoritelevision.com

Sky Television

ص . ب 9059

نيو ماركت

أوكلاند، 1149

هاتف: (09) 579 9999

فاكس: (09) 579 8355

الهاتف المجاني: 0800 759 759

www.skytv.co.nz

## الإذاعة

بالنسبة للبث الإذاعي بواسطة راديو نيوزيلند ناشونال، أو راديو نيوزيلند كونسرت، فعليك إرسال شكاوك إلى

من الممكن الحصول على عنوان محطة الإذاعة التجارية

إذاعة نيوزلندا

من المحطة نفسها أو من:

ص . ب 123

Radio Broadcasters Assn

ويلينغتون 6140

ص.ب 3762

أوكلاند 1140

هاتف: (09) 378 0788

فاكس: (09) 378 8180

[www.rba.co.nz](http://www.rba.co.nz)

هاتف: (04) 474 1999

فاكس: (04) 474 1459

www.radionz.co.nz

هناك روابط لمؤسسات إعلامية أخرى على الموقع الإلكتروني [www.bsa.govt.nz](http://www.bsa.govt.nz)

## قائمة فحص الشكاوى:

- هل أرسلت شكاوك للرئيس التنفيذي للإذاعة المعنية؟
- هل ستتلقى الإذاعة شكاوك خلال 20 يوم عمل من البث؟
- هل اشتملت شكاوك الخطية على:
  - اسم البرنامج موضوع الشكوى؟
  - القناة أو المحطة التي تم بث البرنامج عبرها؟
  - تاريخ ووقت البث؟
- هل أوضحت المقياس أو المقاييس التي تعتقد أنه تم انتهاكها، والسبب؟
- في حال كانت شكاوك خاصة بانتهاك الخصوصية، فهل أرسلتها للهيئة خلال 20 يوم عمل من البث؟
- في حال عدم رضاك عن إجابة الإذاعة، فهل أحلت الشكوى إلى الهيئة للتحقيق والمراجعة خلال 20 يوم عمل من تاريخ استلام رد الإذاعة؟
- في حال عدم قيام الإذاعة بالرد على شكاوك خلال 20 يوم عمل، فهل أحلت الشكوى إلى الهيئة للتحقيق والمراجعة خلال 60 يوم عمل من البث؟



### هيئة مقاييس البث التلفزيوني والإذاعي

الطابق 2، مبنى هيئة اليانصيب النيوزلندية

54-56 كامبريدج تيراس

ص . ب 9213، ويلينغتون 6141

هاتف: 382 9508 (04)

فاكس: 382 9543 (04)

الهاتف المجاني: 0800 366 996

البريد الإلكتروني: info@bsa.govt.nz