

समाचार प्रसारण मानक प्राधिकरण
की शिकायत निवारण प्रक्रिया की
दिशानिर्देशिका

परिचय

न्यूज ब्राडकास्टर्स एसोसिएशन ("एन बी ए") के किसी सदस्य अथवा एसोसिएट सदस्य द्वारा कार्यक्रम प्रसारण के संबंध में बनाये गये प्रसारण मानदंडों एवं आचार संहिता ("संहिता") के उल्लंघन के कारण प्रभावित किसी व्यक्ति को **समाचार प्रसारण मानक प्राधिकरण ("प्राधिकरण")** के समक्ष शिकायत दर्ज कराने का अधिकार है।

प्राधिकरण के समक्ष कोई शिकायत दर्ज कराये जाने से पूर्व यह अनिवार्य है कि प्रभावित व्यक्ति सबसे पहले संबंधित प्रसारक के समक्ष औपचारिक शिकायत दर्ज कराये और उसके जवाब से संतुष्ट नहीं होने पर ही वह प्राधिकरण के पास शिकायत दर्ज कराये।

इस पुस्तिका में इस बात की जानकारी दी गयी है कि किस तरह से विवाद निवारण प्रक्रियायें काम करेंगी तथा शिकायतों के निवारण के मामले में प्राधिकरण की भूमिका क्या होगी।

समाचार प्रसारण मानक प्राधिकरण क्या है ?

समाचार प्रसारण मानक प्राधिकरण न्यूज ब्राडकास्टर्स एसोसिएशन द्वारा गठित एक स्वतंत्र निकाय है। इसका कार्य प्रसारकों के खिलाफ शिकायतों पर विचार करना एवं उसके बारे में निर्णय देना है। प्राधिकरण में निम्नलिखित सदस्य शामिल होंगे :

एक अध्यक्ष, जो प्रख्यात न्यायविद होंगे

चार प्रतिष्ठित शिखियत जिन्हें कानून, शिक्षा, चिकित्सा, विज्ञान, साहित्य, लोक प्रशासन, उपभोक्ता मामलों, पर्यावरण, मानव मनोविज्ञान और/अथवा संस्कृति के क्षेत्र में विशेष ज्ञान और/अथवा व्यावहारिक अनुभव है, और

प्रसारक से जुड़े चार प्रख्यात संपादक

निम्नलिखित संपादकीय सिद्धांतों का उल्लंघन होने पर एन बी ए द्वारा बनाये गये प्रसारण मानदंडों एवं आचार संहिता के अंतर्गत शिकायत दर्ज करायी जा सकती है।

किसी समाचार चैनल को निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करना चाहिये

1. रिपोर्टिंग के मामले में निष्पक्षता एवं वस्तुनिष्ठता सुनिश्चित हो
2. तटस्थता सुनिश्चित हो
3. अपराध की रिपोर्टिंग के दौरान यह सुनिश्चित होना चाहिये कि अपराध और हिंसा का महिमामंडन नहीं हो।
4. महिलाओं और बच्चों के खिलाफ हिंसा और अपराध की रिपोर्टिंग के दौरान विवेक का इस्तेमाल हो।
5. सेक्स एवं नग्नता से परहेज किया जाये।
6. गोपनीयता की रक्षा हो।
7. यह सुनिश्चित हो कि राष्ट्रीय सुरक्षा पर किसी तरह की आंच नहीं आये।
8. अंधविश्वास एवं जादू-टोने को बढ़ावा देने अथवा उनकी वकालत करने से परहेज हो।
9. स्टिंग आपरेशन जिम्मेदारी के साथ हो।

शिकायत प्रक्रिया

कौन शिकायत कर सकता है ?

कोई भी प्रभावित या पीड़ित व्यक्ति एन बी ए के सदस्य/एसोसिएट सदस्य द्वारा प्रसारित किसी कार्यक्रम के संबंध में प्राधिकरण को शिकायत कर सकता है।

शिकायत कैसे की जा सकती है ?

कोई भी शिकायत हिन्दी अथवा अंग्रेजी में लिखित तौर पर की जा सकती है और इसमें निम्नलिखित को शामिल किया जाना चाहिये।

1. प्रसारणकर्ता को भेजी गयी शिकायत की प्रति
2. संबंधित प्रसारणकर्ता से मिले जवाब की प्रति
3. प्रसारणकर्ता का नाम और पता
4. कार्यक्रम या समाचार सामग्री को निर्दिष्ट करें।
5. तिथि, समय और प्रसारण चैनल
6. इस बात का संक्षिप्त विवरण कि शिकायतकर्ता को किस बात से पीड़ा हुयी खास तौर पर आचार संहिता के किस कोड का उल्लंघन हुआ (इस पुस्तिका के "मैं किस बारे में शिकायत कर सकता हूँ?" अनुभाग में इसका विस्तृत विवरण दिया गया है।
7. शिकायत से संबंधित सभी जरूरी दस्तावेज एवं अन्य सामग्रियां, अगर कोई हो।

उक्त सभी विवरणों को शामिल करना महत्वपूर्ण है। शिकायतकर्ता की सहायता के लिये वेबसाइट <http://www.nbanewdelhi.com/download-complainf-Form> पर शिकायत फार्म उपलब्ध है अथवा इसे एन बी ए कार्यालय से भी प्राप्त किया जा सकता है।

कौन से प्रसारणकर्ता प्राधिकरण के दायरे में आते हैं?

ऐसे प्रसारणकर्ता, जो एन बी ए के सदस्य और सहायक सदस्य हैं, निवारण तंत्र के दायरे में आते हैं।

मैं किस बारे में शिकायत कर सकता हूँ ?

आप आचार संहिता में दर्ज स्वयं नियंत्रण के निम्न सिद्धांतों सहित आचार संहिता के किसी भी कोड के उल्लंघन के खिलाफ शिकायत कर सकते हैं।

1. रिपोर्टिंग में वस्तुनिष्ठता एवं निष्पक्षता का उल्लंघन होने पर
2. तटस्थता सुनिश्चित करने के लिये

3. अपराध की रिपोर्टिंग के मामले में यह सुनिश्चित करने के लिये कि अपराध और हिंसा का महिमामंडन नहीं हो
4. महिलाओं एवं बच्चों के खिलाफ हिंसा या उत्पीड़न/अत्याचार को प्रदर्शित करने के मामले में
5. सेक्स एवं नग्नता
6. निजता
7. राष्ट्रीय सुरक्षा को खतरे में डाले जाने पर
8. अंधविश्वास एवं जादू टोने को बढ़ावा दिये जाने तथा उनकी वकालत किये जाने की स्थिति में
9. स्टिंग आपरेशनों के बारे में

कितनी तत्परता के साथ शिकायत दर्ज की जानी चाहिये ?

शिकायत पहली बार प्रसारण के 7 (सात) दिनों के अंदर प्रसारणकर्ता के समक्ष दर्ज करायी जानी चाहिए।

सबसे पहले किसके समक्ष शिकायत करनी चाहिये ?

किसी प्रसारणकर्ता के समक्ष की जाने वाली शिकायत संबंधित प्रसारणकर्ता के कानूनी प्रमुख के पास भेजी जानी चाहिये और कानूनी प्रमुख को इस शिकायत का निबटारा करना चाहिये। कानूनी प्रमुख के विशिष्ट पद, पते और पत्राचार से संबंधित अन्य विवरण एन बी ए और संबंधित प्रसारणकर्ता की वेबसाइटों पर उपलब्ध होंगे।

किसी प्रसारणकर्ता से जवाब मिलने की क्या कोई समय सीमा है ?

किसी शिकायतकर्ता के लिये लाजिमी है कि वह प्रसारक को शिकायत का जवाब देने के लिये कम से कम 7 (सात) दिन का समय दे, ऐसा नहीं होने पर प्राधिकरण शिकायत पर विचार नहीं करेगा।

क्या प्राधिकरण के समक्ष शिकायत दर्ज कराने की कोई समय सीमा है?

प्रसारणकर्ता से जबाव मिलने के 14 (चौदह) दिनों के भीतर अथवा प्रसारणकर्ता द्वारा 14 (चौदह) दिन के भीतर जबाव नहीं मिलने की स्थिति में प्राधिकरण के पास संबद्ध शिकायत भेज दी जानी चाहिए।

क्या प्राधिकरण के समक्ष शिकायत दर्ज कराने में हुये बिलंब को माफ किया जा सकता है ?

संबद्ध शिकायत उपरोक्त अवधि के बीत जाने के बाद प्राधिकरण के पास लायी जाती है, तो प्राधिकरण यह देख सकता है कि शिकायतकर्ता ने सही तरीके से कार्य किया और तय अवधि के भीतर शिकायत दर्ज नहीं करा पाने की वजह तर्कसंगत है और तार्किक कारणों की वजह से शिकायतकर्ता ने शिकायत तैयार करने/और अथवा दर्ज कराने में अधिक समय लिया है तो प्राधिकरण संतुष्ट होने पर विलंब के बावजूद शिकायत को स्वीकार कर लेगा।

किस भाषा में शिकायत दर्ज करायी जानी चाहिये ?

शिकायत हिन्दी अथवा अंग्रेजी में दर्ज करायी जा सकती है। अगर सहायक सामग्रियां क्षेत्रीय भाषाओं में हैं तो उनके हिन्दी अथवा अंग्रेजी अनुवाद शिकायत के साथ दिये जाने चाहिये।

आपकी शिकायत के साथ क्या होगा ?

शिकायत के मिलने के 14 (चौदह) दिनों के भीतर प्राधिकरण संबंधित प्रसारणकर्ता को कारण बताओ नोटिस जारी करेगा कि नियमों के तहत उनके खिलाफ कार्रवाई क्यों नहीं की जाये ?

कारण बताओ नोटिस मिलने पर प्रसारणकर्ता को कितने दिनों के भीतर जबाब भेज देना चाहिये ?

क) किसी प्रसारणकर्ता को कारण बताओ नोटिस का जबाब देने के लिये 14 (चौदह) दिन का समय दिया जायेगा। जरूरी होने पर अध्यक्ष को जवाब देने की समय सीमा को बढ़ाने का विवेकाधिकार होगा।

हालांकि जांच कराने के लिये कोई समुचित आधार नहीं पाये जाने पर अध्यक्ष प्रसारणकर्ता को नोटिस नहीं भेजने का फैसला कर सकते हैं और ऐसी स्थिति में अध्यक्ष प्राधिकरण को अगली बैठक में यह बात रखेंगे कि प्रसारक को नोटिस जारी नहीं करने का फैसला क्यों लिया गया। प्राधिकरण शिकायत के संबंध में समुचित आदेश पारित कर सकता है, अगर वह ऐसा करना लाजिमी समझता है तो।

ख) शिकायतकर्ता तथा संबंधित प्रसारणकर्ता को सुनवाई के समय, तिथि एवं जगह का विवरण देते हुये शिकायत की सम्पूर्ण प्रति एवं शिकायत कर्ता द्वारा उपलब्ध कराये गये सभी दस्तावेजों के साथ शिकायतकर्ता द्वारा बताये गये पते पर नोटिस भेजी जायेगी। नोटिस वैसे तरीके या माध्यम से भेजी जायेगी जिसमें पत्र प्राप्ति का रेकार्ड दर्ज किया जाता है।

कोई प्रसारणकर्ता किसी शिकायत पर किस तरह से जबाब देगा ?

1) प्रसारणकर्ता, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज करायी गयी है, नोटिस तथा शिकायत की पूरी प्रति तथा शिकायतकर्ता की ओर से तैयार सभी दस्तावेजों के मिलने के 14 (चौदह) दिन अथवा चेयरपर्सन द्वारा दी गयी समय सीमा के भीतर, शिकायत के संबंध में अपने जवाब को शामिल करते हुये प्राधिकरण के पास लिखित वक्तव्य भेजना होगा। उसे अपने लिखित वक्तव्य की एक प्रति शिकायतकर्ता को भी किसी वैसे माध्यम/तरीके से भेजनी होगी जिसमें प्राप्ति के रेकार्ड को दर्ज किया जाता हो।

2) शिकायत या लिखित वक्तव्य मिलने पर अध्यक्ष और/अथवा प्राधिकरण, जरूरी समझे जाने पर प्रतिवादी प्रसारणकर्ता अथवा शिकायतकर्ता से किसी अन्य दस्तावेज अथवा किसी अन्य सामग्री की मांग कर सकते हैं।

अगर शिकायतकर्ता अथवा प्रतिवादी उपस्थित नहीं होते हैं तो क्या होगा ?

अगर शिकायतकर्ता या प्रतिवादी बिना कोई विशेष कारण बताये उपस्थित होने से विफल रहते हैं तो प्राधिकरण शिकायत खारिज करने का अथवा शिकायतकर्ता के पक्ष में एकपक्षीय निर्णय देने का, जैसा प्राधिकरण उचित समझे, फैसला ले सकता है।

हालांकि शिकायत को खारिज करने अथवा एकपक्षीय फैसला/निर्देश देने के 30 दिन के भीतर प्रभावित पक्ष शिकायत को बरकरार रखने अथवा एक पक्षीय फैसले/निर्देश को खारिज करने के लिये प्राधिकरण के समक्ष याचिका दे सकते हैं। प्राधिकरण शिकायत को बरकरार रख सकता है अथवा एकपक्षीय फैसले/निर्देश को खारिज कर सकता है और उस शिकायत को जहां से छोड़ा गया वहां से आगे की कार्यवाही कर सकता है।

प्रक्रियायें

क) संबंधित पक्ष मौखिक अथवा लिखित रूप में प्रासंगिक सबूत पेश कर सकते हैं और अपनी बात के पक्ष में दलीलें दे सकते हैं।

ख) किसी भी जांच के दौरान प्रक्रिया में शामिल कोई भी पक्ष व्यक्तिगत तौर पर या अपने वकील अथवा समुचित रूप से अधिकृत अपने प्रतिनिधि के माध्यम से उपस्थित हो सकता है।

शिकायत पर किस तरह से फैसला किया जायेगा ?

क) हर मामले में प्राधिकरण में बहुमत के जरिये फैसला किया जायेगा तथा अध्यक्ष की राय का महत्व उतना ही होगा जितना प्राधिकरण के किसी सदस्य की राय का होगा।

ख) कोई भी सदस्य ऐसी किसी भी शिकायत पर होने वाली कार्यवाही और/अथवा निर्णय में हिस्सा नहीं ले सकता है, जिसमें उस सदस्य की किसी भी प्रकार की प्रत्यक्ष संलग्नता अथवा वाणिज्यिक हित हो, उस सदस्य को पूरी कार्यवाही से बाहर रहना होगा। ऐसी स्थिति में एन बी ए उस रिक्तता अथवा रिक्तताओं को भरने के लिये चेयरपर्सन को चार नाम सुझायेगा और चेयरपर्सन उस खास जांच को पूरा करने के लिये इन चार नामों में से एक या अधिक नामों को पूरक सदस्य/सदस्यों के रूप में मनोनीत करेगा।

ग) प्राधिकरण अपने आदेशों एवं निर्देशों को लिखित रूप से मामले के संबंधित पक्षों को सूचित करेगा तथा इन्हें एन बी ए वेबसाइट, वार्षिक रिपोर्ट एवं एन बी ए न्यूज लेटर सहित समुचित माध्यमों के जरिये प्रसारित-प्रचारित करेगा।

घ) उस मामले में जिसमें नियमावली में कोई प्रावधान नहीं किया गया हो अथवा अपर्याप्त प्रावधान किया गया हो, प्राधिकरण को उस मामले के संदर्भ में अपनी प्रक्रियाओं को संचालित करने और समुचित मामलों में कार्यवाहियों को बंद कमरे में संचालित करने का अधिकार होगा।

प्राधिकरण कितना जल्द किसी मामले में फैसला करेगा ?

प्राधिकरण की ओर से शुरु की गयी कोई भी जांच शिकायत प्राप्त होने की तारीख से, जहां तक संभव हो सके, 3 (तीन) महीने की अवधि के भीतर पूरी करनी होगी।

क्या प्राधिकरण स्वतः संज्ञान लेकर कार्यवाही शुरू कर सकता है ?

नियमावली के तहत प्राधिकरण किसी भी ऐसे मामले में, जो उसके नियमों अथवा नीति संहिता से संबंधित किसी नियम या प्रावधान के दायरे में आता है, स्वतः संज्ञान लेकर कार्यवाही शुरू कर सकता है।

प्राधिकरण के अधिकार

क) प्राधिकरण किसी प्रसारणकर्ता को चेतावनी दे सकता है, उसकी भर्त्सना कर सकता है, उस पर प्रतिबंध लगा सकता है, उसके खिलाफ असहमति व्यक्त कर सकता है और/अथवा प्रसारणकर्ता पर जुर्माना भी लगा सकता है और/अथवा संबंधित प्राधिकरण से उस प्रसारणकर्ता का लाइसेंस निलंबित/रद्द करने की सिफारिश भी कर सकता है।

ख) प्राधिकरण 1,00,000 (एक लाख) रुपये से अधिक राशि का जुर्माना नहीं कर सकता है और जुर्माने की इस राशि को संबंधित प्रसारणकर्ता से वसूला जाएगा।।

ग) प्राधिकरण जनहित में प्रसारणकर्ता को जांच से संबंधित चेतावनी, फटकार, निंदा, अस्वीकृति और/अथवा लगाये गये जुर्माने तथा कार्यवाहियों से संबंधित अन्य ब्यौरों को समाचार पत्रों एवं पत्रिकाओं में प्रेस विज्ञप्ति और/अथवा वेबसाइट के जरिये, जैसा प्राधिकरण उचित समझता हो, प्रकाशित करने का निर्देश दे सकता है।

यदि कोई मामला न्यायाधीन है तो क्या होगा ?

यदि कोई मामला न्यायाधीन हो या प्राधिकरण के पास मामले के लंबित रहने के दौरान वह न्यायाधीन हो जाये, तो प्राधिकरण उस मामले में न तो कोई कार्यवाही करेगा और न ही निवारण प्रक्रियाओं को आगे बढ़ायेगा।

क्या शिकायतें गोपनीय रखी जायेगीं

प्राधिकरण सभी शिकायतों के संबंध में दिये गये निर्णयों को शिकायतकर्ता के नाम के साथ सार्वजनिक कर सकता है। हालांकि अगर शिकायतकर्ता के पास शिकायत दर्ज कराने के संबंध में किसी मुद्दे पर किसी तरह की गोपनीयता रखने का कोई समुचित कारण है तो प्राधिकरण को शिकायतकर्ता के गोपनीयता/नाम गुप्त रखने के अनुरोध पर विचार करने का पूरा विवेकाधिकार होगा।

संवाद एवं संपर्क का पता

प्राधिकरण को सभी पत्र एवं दस्तावेज निम्नलिखित पते पर भेजे जाने चाहिये।

न्यूज ब्रॉडकास्टिंग स्टैंडर्ड्स ऑथरिटी
द्वारा – न्यूज ब्रॉडकास्टर्स एसोसिएशन
पंजीकृत कार्यालय – 101 – 103, पारामाउंट टावर
सी – 17, कम्युनिटी सेंटर, जनकपुरी
नयी दिल्ली – 110058
ई मेल – authority@nbanewdelhi.com

यह पुस्तिका शिकायत प्रक्रिया के मामले में दिशानिर्देशिका के रूप में काम करेगी। यह पुस्तिका समाचार प्रसारण मानक प्राधिकरण के अधिकारों एवं उसकी प्रक्रियाओं का एक सार है। विस्तृत कोड और नियम वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।