

قواعد SBS لممارسة المهنة

إن قانون خدمة البث الخاص 1991 (كومبولث) يحدّد ميثاق SBS الذي يحتوي على المهمة الرئيسية لـ SBS. من أجل تقديم خدمات البث والإعلام الرقمي المتعددة اللغات والثقافات وتلك الخاصة بالسكان الأصليين. والتي من شأنها إعلام وتثقيف وترفيه جميع الأستراليين. يعكس اتساع محتوانا المميّز عمداً تنوع أستراليا المعاصرة.

تحدد قواعد SBS لممارسة المهنة، كما صادق عليها مجلس إدارة SBS من خلال اضطلاعهم بمهامهم، المبادئ والسياسات التي توجّه SBS والتي تضمن تطبيق أعلى معايير استقلالية ونزاهة التحرير على محتوانا. هذا أمر أساسي لكسب ثقة الجمهور والحفاظ عليها ولتلبية توقعات الأستراليين. في وقت يُعتبر فيه الاعتماد على خدمات وسائل الإعلام العامة المستقلة والدور الذي تؤديه أكثر أهمية من أي وقت مضى.

لقد وُضعت قواعد SBS لممارسة المهنة ضمن إطار عمل مؤلف من ثلاثة مبادئ تُخضع SBS نفسها للمساءلة على أساسها: الثقة، والشفافية والاحترام. تفضّل القواعد واجبات SBS إزاء أمور مثل الدقة في المحتوى المبني على الوقائع، الحيادية والتوازن في أخبارنا وفقراتنا الخاصة بقضايا الساعة، وجدولة المحتوى، والدعاية والرعاية، والتعامل مع الشكاوى.

إن قواعد SBS لممارسة المهنة تحدد باستقلالية، مع غيرها من سياسات SBS ومبادئها التوجيهية، ما يُبث أو يُنشر عبر أقينتها ومنصّاتها، على أن يتحمّل المدير التنفيذي لـ SBS، بصفته رئيساً للتحرير وعضواً في مجلس إدارة SBS، المسؤولية النهائية عن التحرير.

وسط المشهد الإعلامي المتغيّر بشكل دائم في أستراليا، تتحمّل SBS مسؤولياتها بكل جدية لضمان توافق سياساتها مع الهدف ودعم المعايير الرفيعة المتوقعة متناً، محافظةً بذلك على سمعتها في استقلالية، وحيادية ونزاهة التحرير. من هنا، تطوّرت قواعد SBS لممارسة المهنة مع الوقت لتعكس معايير المجتمع، وحاجات الجمهور، والتغيرات في القطاع، والتحديات التنظيمية، وأي تغييرات مهمة لمجموعة خدمات SBS. تعكس هذه القواعد أيضاً الطرق المتغيرة التي نتواصل من خلالها مع الأستراليين، ونطبّق المعايير على كل محتوى تنتجه SBS وتفتنيه مهما كانت طريقة التقديم، وهي تغطي كل محتوانا؛ بدءاً من منصّات التواصل الاجتماعي وخدمات البث الإلكترونية، إلى التلفزيون والراديو التقليديين عبر الأثير.

تقوم رؤية SBS على إلهام جميع الأستراليين لاستكشاف عالمنا المتنوع واحترامه والاحتفاء به، بحيث يساهمون بذلك في التماسك الاجتماعي. من خلال معايير ومبادئ واضحة منصوص عليها في قواعد SBS لممارسة المهنة، ستواصل SBS الوفاء بميثاقها وهدفها، عبر خدمات أساسية لمجتمعاتنا المتنوعة ومحتوى عالي الجودة، مستقل، مميّز ومناسب لأستراليا اليوم.

جيمس تايلر
المدير التنفيذي

2	تمهيد
4	1. المقدمة
5	2. التطبيق
5	2.1 محتوى ومنصّات SBS
6	2.2 السياق
7	3. الثقة
7	3.1 استقلالية ونزاهة التحرير
7	3.2 الدقة
7	3.3 تنوع الآراء ووجهات النظر
9	4. الشفافية
9	4.1 الأذى والإساءة
11	4.2 الدعاية والرعاية
12	4.3 المعلومات الاجتماعية
14	5. الاحترام
14	5.1 التحامل، العنصرية والتمييز
14	5.2 التعريف الذاتي
14	5.3 المحتوى المتنوع ثقافياً ولغوياً
15	5.4 ثقافات السكان الأصليين
17	5.5 الخصوصية
18	6. الملاحظات، التعليقات والشكاوى
18	6.1 الملاحظات، التعليقات والشكاوى العامة
18	6.2 الشكاوى المتعلقة بالقواعد حول محتوى تم بثه أو نشره
22	7. المصطلحات
24	الملحق 1
24	نظام SBS لتصنيف خدمات البث التلفزيوني

1. المقدمة

تحدد قواعد SBS لممارسة المهنة (القواعد) المبادئ والسياسات التي تستخدمها SBS لتوجيه محتواها من أجل ضمان حفاظ SBS على أعلى معايير استقلالية ونزاهة التحرير.

بالإضافة إلى هذه القواعد، وخارج إطارها، تلتزم SBS مجموعة من **السياسات والممارسات** الأخرى المناسبة لتقديم خدماتها.

يمكن تعديل هذه القواعد من وقت لآخر لضمان استمرار ملاءمتها للغرض.

لدى وفائها بالتزاماتها بموجب **قانون خدمة البث الخاص 1991** (كومنولث) والذي يشمل ميثاق SBS، تعمل SBS وفقاً لمبادئ **الثقة، والشفافية والاحترام**. هذه المبادئ تحدد من نحن، وتوجه إعداد المحتوى عبر كل منصاتنا. وتشكل المعايير التي نخضع أنفسنا للمساءلة على أساسها، من خلال هذه المبادئ، يمكن لجميع الأستراليين التأكد من أن SBS ستفي بوعدها للجمهور.

إن كسب **ثقة** الجمهور والحفاظ عليها مسألة أساسية لكل ما نقوم به.

إن SBS هي مصدر للمعلومات الموثوقة التي تشمل تعدد الآراء والتي تدعم وتساهم في مجتمع متنوع وحيوي.

تطبق SBS معايير تحرير صارمة، يمكن للجمهور الوثوق بأن أخبار SBS وفقراتها الخاصة بقضايا الساعة ستكون دقيقة ومتوازنة وحيادية. تقدم SBS مجموعة واسعة من وجهات النظر والمعلومات لتشجيع النقاش المفتوح والبناء داخل أستراليا.

تتعهد SBS بأن تكون **شفافة** في المعلومات التي تقدمها للجمهور وفي الطريقة التي تقدم فيها خدماتها.

تقدم SBS مجموعة واسعة ومتنوعة من المحتوى، وتوفر التوجيه لكي يتمكن الجمهور من اختيار المحتوى الذي يناسب حاجاته بشكل أفضل.

الاحترام هو في صميم SBS. تسهّل SBS التفاعلات القائمة على الاحترام، وتشجع التعبير عن وجهات النظر المختلفة، وترعى التفاهم.

SBS هي موطن التنوع والاندماج. تدعم SBS وتساهم في مجتمع حيوي ومتماسك متعدد الثقافات عبر توفير برامج وخدمات إذاعية وتلفزيونية وإعلامية رقمية متعددة اللغات والثقافات، من أجل تلبية حاجات المجتمع الأسترالي المتعدد الثقافات ومجتمعات الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس. من خلال القيام بذلك، تروج SBS لفهم وقبول التنوع الثقافي واللغوي والإثني لجميع الأستراليين.

لدى تقديمها هذه الخدمات، توازن SBS بين حقوق الأفراد في الخصوصية والمصلحة العامة.

من خلال تقديم محتواها وخدماتها، تساعد SBS الوافدين الجدد على فهم البلاد التي يدعونها الآن وطناً لهم. فيما تساعد جميع الأستراليين على فهم واحترام بعضهم البعض وفهم ثقافاتنا المتعددة في شكل أفضل، للمساعدة في التماسك الاجتماعي.

2.1 محتوى ومنصات SBS

تُطبَّق القواعد على المحتوى الذي يتم إنتاجه، أو التكلفة لإنتاجه، أو امتلاكه، أو الحصول عليه من قبل SBS لغرض البث أو النشر على منصات SBS التي تتولى SBS الإشراف على تحريرها (محتوى SBS).

يشمل ذلك:

- محتوى الصوت والفيديو والمواد المكتوبة، بما في ذلك البرامج التلفزيونية والإذاعية، المقالات على الإنترنت، البودكاست، التطبيقات ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي؛
- مواد ذات علاقة بالبرامج، مثل العروض الترويجية للبرامج والقنوات والشبكة.

تشمل منصات SBS:

- خدمات SBS للبث التلفزيوني؛
 - خدمات SBS للبث الإذاعي؛
 - خدمات SBS للإعلام الرقمي، بما في ذلك خدمات وفق الطلب مثل SBS On Demand؛ البودكاست؛ وSBS على الإنترنت؛
 - حسابات وخدمات SBS على منصات طرف ثالث، بما في ذلك منصات وسائل التواصل الاجتماعي.
- الإشارات إلى 'SBS' في هذه القواعد تشير إلى كل منصات SBS، باستثناء ما يُذكر خلاف ذلك.
- لا تنطبق القواعد على:

- محتوى الدعايات، إعلانات الرعاية، وإعلانات الخدمات الاجتماعية (CSAs)؛
- منشورات طرف ثالث على حسابات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة لـ SBS، والتي تخضع لأحكام وشروط شبكة SBS؛
- جداول برامج SBS (بما في ذلك دليل البرامج الإلكتروني).

تهدف SBS، بقدر الإمكان، إلى تطبيق معايير ثابتة عبر كل منصات SBS. نظراً إلى الاختلافات بين منصات البث ومنصات الإعلام الرقمي، قد تكون هناك بعض الفروقات في تطبيق بعض أحكام هذه القواعد.

تعمل SBS أيضاً وفقاً لمجموعة من السياسات ومعايير الصناعة والأنظمة ذات الصلة، والتي لا تشكل جزءاً من القواعد، بما في ذلك مبادئ SBS التوجيهية للتحرير.

2.2 السياق

تطبيق القواعد يكون وفق السياق. ما يكون غير مقبول في سياق ما، قد يكون مناسباً ومقبولاً في سياق آخر. لا تمنع القواعد من تقديم مادة واقعية، أو رأي، أو مادة فكاهية، أو ساخرة، أو فنية، أو درامية في طبيعتها. يشمل ذلك مادة قد تكون مسيئة أو بغيضة لجمهور معيّن.

لدى تقييم السياق، بما في ذلك ما يتعلق بتقييم الشكاوى، تأخذ SBS في الاعتبار مجموعة من العوامل، بما في ذلك:

- طبيعة المحتوى، بما في ذلك نوعه، وموضوعه وهدفه التحريري؛
- المنصة أو الخدمة التي يتم عليها بث المحتوى أو نشره؛
- التوقعات المعقولة للجمهور؛
- الحساسيات المعقولة للجمهور المرتقب.

3.1 استقلالية ونزاهة التحرير

تلتزم SBS الحفاظ على ثقة جميع الأستراليين الذين يعولون على استقلالية ونزاهة التحرير لدى SBS في كل محتوياتها.

تلفزيون NITV منتج بشكل رئيسي من قبل الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس. ومن أجلهم وحول قضاياهم. إن الحفاظ على ثقة واحترام مجتمع السكان الأصليين أمر مهم للغاية.

تحدّد SBS بشكل مستقل ما يتم بثه أو نشره على منصات SBS.

3.2 الدقة

لن تعمل SBS على تضليل الجمهور عن قصد وبطريقة ملاموسة لدى عرض مواد واقعية.

تبذل SBS جهوداً معقولة لتضمن أن المواد الواقعية، بما في ذلك الأخبار وقضايا الساعة، تُجمع وتُقدّم بالدقة اللازمة، مع مراعاة الظروف والوقائع المعروفة في وقت بث المحتوى أو نشره.

لا يعني شرط الدقة أنه يجب تقديم تغطية مستفيضة لكل المواد الواقعية المتعلقة بالقضايا التي يتم بثها أو نشرها.

تتخذ SBS خطوات معقولة في الوقت المناسب لتصحيح الأخطاء الجسيمة في الوقائع.

3.3 تنوع الآراء ووجهات النظر

تلتزم SBS بث ونشر محتوى يعكس مجموعة متنوعة من الخبرات والمعتقدات والثقافات واللغات.

تسعى SBS لتمثيل مجموعة شاملة من الآراء ووجهات النظر، بشرط توافر المادة المناسبة.

تولي SBS الأهمية اللازمة للأدلة المتوافرة المتعلقة بموضوع معيّن.

قد تقوم SBS ببث أو نشر محتوى، مثل الوثائقيات أو مقالات الرأي التي تعرض وجهات نظر معيّنّة أو تستكشف جوانب معيّنّة من القضايا. لا يُطلب من مثل هذا المحتوى تقديم كل وجهة نظر أو كل المواد المتوافرة المتعلقة بقضية معيّنّة، أو تخصيص وقت متساوٍ لوجهات نظر مختلفة.

يعطي تلفزيون NITV الأولوية لأصوات، ومصالح، ووجهات نظر الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس. يعكس NITV تنوع الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس، ويقدم مجموعة من الآراء في عرضه لوجهات نظر السكان الأصليين.

3.3.1 الأخبار وقضايا الساعة متوازنة ومحايدة

يسعى محتوى الأخبار وقضايا الساعة التي تنتجها SBS أو تكلف SBS بإنتاجها إلى تقديم عرض متوازن ومحايد للقضايا والأحداث، بما في ذلك من خلال توفير مجموعة من وجهات النظر المادية وذات الصلة. قد يشمل محتوى الأخبار وقضايا الساعة رأياً وتعليقاً.

تبذل SBS جهوداً معقولة لضمان جمع وعرض محتوى الأخبار وقضايا الساعة بالحيادية اللازمة وبشكل متوازن. تأخذ في الاعتبار الظروف في وقت البث أو النشر، وطبيعة وأنيّة المادة المعروضة، والمصلحة العامة.

يتطلب التزام SBS بالحيادية والتوازن أن تقدم SBS مع الوقت وعبر الجدول مجموعة واسعة من الآراء المهمة، من دون تحريفها أو تفضيل إحداها على أخرى دون مبرر.

لا يتطلب ذلك من SBS عرض كل وجهات النظر في قضية ما أو تخصيص وقت متساوٍ لوجهات نظر مختلفة. كما أنه لا يمنع إجراء دراسة نقدية لقضايا مثيرة للجدل أو عرض وجهات نظر ناقدة ومستفزة.

تقرر SBS بشكل مستقل محتوى الأخبار وبرامج قضايا الساعة وغيرها من المواد المنشورة.

في ما يتعلق بمحتوى الأخبار، وبالنسبة إلى القضايا الرئيسية الخلافية، يجب توفير التوازن خلال المدة التي تكون فيها القضية ناشطة، حيثما يكون ذلك عملياً، وذلك من خلال عرض وجهات النظر الرئيسية ذات الصلة، بقدر الإمكان، بالنسبة إلى القضايا الأخرى، يجب توفير التوازن خلال مدة زمنية معقولة.

يقدم NITV الأخبار وقضايا الساعة من وجهات نظر الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس.

3.3.2 الأخبار وقضايا الساعة غير المنتجة من قبل SBS

تقوم SBS ببث ونشر محتوى غير معدّل بشكل كبير من الأخبار وقضايا الساعة من مصادر عالمية (WorldWatch) ومن وكالات الأنباء.

تحدد SBS مصدر هذه المواد لكي يتمكن الجمهور من إطلاق حكمه الخاص حول كيفية عرض القضايا والمعلومات. المحتوى الذي يتم بثه ونشره بموجب هذا البند، يسبقه إعلان بإخلاء المسؤولية لإعلام الجمهور بأنه قد لا يعكس معايير التحرير المتبعة لدى SBS.

يتم توفير WorldWatch لتلبية الاحتياجات اللغوية والثقافية الفردية لمجتمعات أستراليا المتنوعة المتعددة الثقافات، يوفر البرنامج خدمة إخبارية فريدة ومنظمة من المواطنين الأصليين للعديد من سكان أستراليا بلغتهم الأم، ويقدم أيضاً لجميع الأستراليين نظرة على أحداث الأخبار العالمية، معظم المواد هي بلغات غير الإنكليزية وليست مترجمة على الشاشة، يتم الحصول على خدمات WorldWatch من مصادر خارجية متنوعة، بما في ذلك مصادر حكومية وعامة وتجارية.

4.1 الأذى والإساءة

تقوم SBS ببث ونشر مواد مبتكرة، وهي أحياناً تثير التحدي. يمكن أن يكون محتوى SBS مثيراً للجدل ومستفزاً. وقد يُعتبر بغيضاً أو مسيئاً للبعض.

المواد التي من المحتمل أن تسبب الأذى والإساءة يجب أن تُبرَّر ضمن السياق. مع توفير تدابير حماية مناسبة.

4.1.1 العنف، والأحداث المؤلمة وغيرها من المواد المؤذية في الأخبار وقضايا الساعة وسواها من المحتوى غير المصنّف

يستند قرار بث أو نشر صور أو مواد صوتية عنيفة وغيرها من المواد التي يُحتمل أن تكون مؤذية (مثل اللغة المسيئة) على الأهمية التحريرية للمادة، بما في ذلك قيمتها الإخبارية وما إذا كانت في خدمة المصلحة العامة، إلى جانب المراعاة المناسبة للجمهور المحتمل وحساسياته المعقولة.

لن تقدّم SBS أحداث العنف بصورة مثيرة أو تقدمها لمجرد أنها عنيفة.

تتجنب SBS المعالجة المثيرة والمبالغ فيها للأحداث الإخبارية، لدى تغطية أحداث مؤلمة، تطلب SBS من معدّي المحتوى التزام الحساسية، خصوصاً عند الاتصال بأشخاص مفجوعين أو مقابلتهم أو تصويرهم.

لا يمكن التنبؤ بتوقيت ومحتوى الأخبار العاجلة أو المباشرة وغيرها من المحتويات الحية. بقدر ما هو ممكن عملياً، تبذل SBS العناية اللازمة في اختيار المواد الصوتية والصور مع مراعاة التركيبة المتوقعة للجمهور.

عند الاقتضاء، تسبق المحتوى الذي يتضمن صوراً أو مقاطع صوتية عنيفة أو مروّعة تحذيرات ملائمة وفي حينها وتوصي بأن بعض أفراد الجمهور قد يجدون المواد مؤلمة.

4.1.2 الانتحار

الانتحار موضوع مسموح تناوله في المحتوى لكن يجب تصويره بدرجة عالية من الحساسية. تحرص SBS على تجنب وصف الانتحار أو إظهار طريقه بتفصيل كبير. عندما يتم وصف الطرق، تأخذ SBS في الاعتبار السياق وما هو مناسب تحريراً.

4.1.3 تصنيف وجدولة المحتوى

تضمن SBS أن يكون المحتوى مجدولاً بشكل مناسب، أخذاً في الاعتبار مجموعة من العوامل، بما في ذلك المنصّة، والخدمة، ونوع المحتوى، والتركيبة المتوقعة للجمهور.

يتم تقييم برامج تلفزيون SBS والعروض الترويجية للبرامج التي تُبث عبر خدمات SBS للبث التلفزيوني ويُعاد نقلها على SBS On Demand، من قبل SBS بموجب نظام SBS للتصنيف التلفزيوني. إن نظام SBS لتصنيف خدمات البث التلفزيوني محدد في الملحق 1.

يتم التعامل مع محتوى SBS على الإنترنت بموجب أحكام المبادئ التوجيهية لتصنيف الأفلام، وفقاً لقانون التصنيف 1995 (كومنولث) (طبقاً للجدول 7 من قانون خدمات البث 1992 (كومنولث)).

المحتوى التالي (بما في ذلك العروض الترويجية للبرامج ذات الصلة) لا يخضع للتصنيف بموجب هذا القسم؛ البرامج الإخبارية (بما في ذلك مستجدات الأخبار)، وبرامج قضايا الساعة، والبرامج الرياضية. يتم تقييم هذه المواد وبثها ونشرها بما يتماشى مع القسم 4.1.1.

تخضع الدعايات والإعلانات عن الرعاية والخدمات الاجتماعية لإجراءات تصنيف مختلفة (راجع القسم 4.2 و القسم 4.3 على التوالي).

فئات التصنيف

تستخدم SBS فئات التصنيف التالية:

- عام (G)
- توجيه الأهل (PG)
- بالغ (M)
- مشاهدون بالغون (MA15+)

رموز التصنيف

إن رمز التصنيف PG، أو M، أو MA15+ للبرنامج الذي يُعرض سيطهر في بداية البرنامج على خدمات SBS للبث التلفزيوني، وكجزء من معلومات البرنامج على SBS On Demand.

نصيحة التصنيف

النصيحة حول الأسباب الرئيسية لقرار بتصنيف M أو MA15+ ستُعطى في بداية البرنامج على خدمات SBS للبث التلفزيوني وكجزء من معلومات البرنامج على SBS On Demand. في حالات استثنائية، قد يتم تقديم نصيحة التصنيف قبل بدء البرنامج.

قد توفر SBS نصيحة أخرى مناسبة لبرنامج مصنّف على أنه PG، وذلك عندما يحتوي البرنامج على مواد تتسم بالقوة والعنف بحيث تعتقد SBS، وبشكل معقول، أن أهالي الأطفال الصغار أو الأوصياء عليهم قد لا يتوقعونها.

جدولة العروض الترويجية للبرامج

العروض الترويجية للبرامج لن تتجاوز تصنيف مادة البرمجة المحيطة بها أو الملاصقة لها.

عندما يكون المحتوى الذي يوضع فيه العرض الترويجي للبرنامج غير مصنف، تتم جدولة العروض الترويجية للبرنامج وفقاً للمنطقة الزمنية.

المناطق الزمنية

تبث SBS بشكل عام البرامج التلفزيونية والعروض الترويجية للبرامج عبر خدمات SBS للبث التلفزيوني وفقاً للمنطقة الزمنية المحددة لكل فئة تصنيف، كما هو موضح في الملحق 1.

بما أنه يمكن عرض المحتوى المصنّف PG في أي وقت، يحتاج الأهالي أو الأوصياء إلى تقييم مدى ملاءمة المحتوى لدى إشرافهم على الأطفال أثناء المشاهدة.

يجب أن تكون لدى SBS أسباب وجيهة لأي خروج عن المنطقة الزمنية لتصنيف البرنامج.

يمكن للبرامج التي تعالج في شكل مسؤول قضايا أخلاقية، أو اجتماعية، أو ثقافية خطيرة أن تظهر خارج منطقتها الزمنية، بشرط أن يتم توفير إشارة واضحة إلى طبيعة ومحتوى البرنامج، في شكل نصيحة تصنيف على سبيل المثال، وذلك في بداية البرنامج.

يمكن أن يتم بث أو تلقي بعض البرامج خارج المنطقة الزمنية لتصنيفها، بما في ذلك الأماكن التي يختار فيها الأفراد الحصول على إشارة البث خارج منطقتهم المحلية.

4.2 الدعاية والرعاية

يمكن أن تبث SBS وتنشر الدعايات وإعلانات الرعاية عبر منصّاتها الخاصة بالبث والإعلام الرقمي.

يُطلب من مجلس إدارة SBS تطوير مبادئ توجيهية حول المسائل المتعلقة بالدعاية والرعاية، وهي متوافرة في مبادئ SBS التوجيهية للتحريير.

يعود لـ SBS حق اختيار ووضع الدعايات وإعلانات الرعاية على منصّاتها، بما في ذلك أي قيود.

اعتمدت SBS التعريف التالي للدعاية:

مسألة، تتلقى SBS من جرائها مقابلًا نقدياً أو عينياً، وتلفت انتباه الجمهور، أو جزء منه، إلى منتج، أو خدمة، أو شخص، أو منظمة، أو نهج سلوك بطريقة محسوبة للترويج أو التوصية، بشكل مباشر أو غير مباشر، بذلك المنتج، أو الخدمة، أو الشخص، أو المنظمة أو نهج السلوك.

اعتمدت SBS التعريف التالي لإعلان الرعاية:

مسألة، تتلقى SBS من جرائها مقابلًا نقدياً أو عينياً، وتُعلم الجمهور بوجود علاقة رعاية مع SBS وتروج بنشاط لمنتج، أو خدمة، أو شخص، أو منظمة، أو نهج سلوك مقدّم الرعاية بطريقة إيجابية.

يجب أن تكون الدعايات وإعلانات الرعاية قابلة للتمييز بسهولة عن محتوى SBS.

بالنسبة إلى خدمات SBS للبث التلفزيوني، تأخذ SBS في الاعتبار قيود الدعاية الواردة في قواعد ممارسة المهنة في قطاع التلفزيون التجاري (1 كانون الأول/ديسمبر 2015) والتي تتعلق بتوقيت ووضع الدعايات وإعلانات الرعاية، بما في ذلك ما يتعلق بفئات منتجات معيّنة.

لا تغطي هذه القواعد محتوى الدعايات وإعلانات الرعاية. الدعايات وإعلانات الرعاية التي تُبث أو تُنشر من قبل SBS يجب أن تتوافق مع معايير القطاع ذات الصلة. يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بمحتوى الدعايات وإعلانات الرعاية من خلال خطة التنظيم الذاتي لقطاع الإعلان (Ad Standards).

4.2.1 القيود المفروضة على ترويج الترويجيات والإعلانات المتعلقة بالمراهنة والمقامرة خلال التغطية الرياضية المباشرة

خدمات SBS للبث التلفزيوني والإذاعي

تتبع SBS الأحكام الواردة في:

- قواعد ممارسة المهنة في قطاع التلفزيون التجاري التي تقيّد الترويج للترويجيات والإعلانات المتعلقة بالمراهنة والمقامرة التي تُبث خلال حدث رياضي يُنقل بشكل مباشر عبر خدمات SBS للبث التلفزيوني (المحلق 3: قيود على الترويج للترويجيات والإعلانات المتعلقة بالمراهنة والمقامرة التي تُبث خلال حدث رياضي مباشر (30 آذار/مارس 2018))؛ و

- قواعد ممارسة المهنة في الراديو التجاري والتي تقيّد الترويج للترويجيات المقامرة والمراهنة في التغطية المباشرة لأحداث رياضية في خدمات البث عبر إذاعة SBS (القسم 9. الترويج لترويجيات المقامرة والمراهنة في التغطية المباشرة لأحداث رياضية (30 آذار/مارس 2018)).

من أجل أهداف تطبيق هذه الأحكام على SBS:

- أيّ إشارة إلى "صاحب الرخصة" يجب أن تُفسّر على أنها إشارة إلى SBS؛
- أيّ إشارة إلى "منطقة الرخصة" يجب أن تُفسّر على أنها إشارة إلى سوق تجاري للـ SBS (راجع "ملاحظة").

ملاحظة: بالنسبة إلى الأسواق الوطنية، أو حيث لا يمكن تقديم الإعلانات المسجلة والمحفوظة لتُبث لاحقاً بحسب التوجيه الجغرافي في حالة التغطية المباشرة لحدث رياضي، تُعتمد المنطقة الزمنية على أساس التوقيت العادي للساحل الشرقي لأستراليا (AEST) أو التوقيت الصيفي للساحل الشرقي لأستراليا (AEDT) (بحسب ما ينطبق).

يمكن أن يتم بث أو تلقي بعض البرامج خارج منطقتها الزمنية المحلية، بما في ذلك عندما يختار الأفراد الحصول على إشارة البث خارج منطقتهم المحلية.

خدمات SBS للإعلام الرقمي

تخضع خدمات SBS للإعلام الرقمي لأنظمة مماثلة بموجب أنظمة خدمات البث (مزوّد خدمة المحتوى على الإنترنت) 2018.

4.3 المعلومات الاجتماعية

توفر SBS قدرًا محدودًا من وقت البث المجاني عبر خدمات البث التلفزيوني والإذاعي التابعة لها، ومنصّات الإعلام الرقمي الخاصة بها، للإعلان عن معلومات للمجتمع ومواد ترويجية للمجتمع. وهو ما يُعرف باسم إعلانات الخدمات الاجتماعية (CSAs).

تخصص SBS وقت بث مجانيًا للإعلانات الخدمات الاجتماعية للجمعيات الخيرية الأسترالية، والمنظمات الاجتماعية والهيئات الأخرى ذات الصلة، من أجل الترويج لخدمات أو فعاليات ذات طبيعة اجتماعية، أو ثقافية، أو خيرية، أو ترويجية، أو مفيدة، أو مسألة أخرى من أجل المصلحة العامة.

لدى اختيارها إعلانات الخدمات الاجتماعية، تأخذ SBS في الاعتبار مجموعة من العوامل، بما في ذلك:

- دورها كهيئة بث للتعدد الثقافي والسكان الأصليين، لكي تساهم في تلبية حاجات التواصل لمجتمعات أستراليا المتعددة الثقافات ومجتمعات السكان الأصليين؛
- طابع وأهداف وغايات الهيئة؛
- الوضع المالي للهيئة؛
- موضوع إعلانات الخدمات الاجتماعية.

المواضيع التالية غير مؤهلة لإعلانات الخدمات الاجتماعية:

- المواضيع السياسية بما في ذلك موضوع برّوج لحزب سياسي أو مرشح لمنصب سياسي، أو موضوع يدعو إلى تغيير في القانون¹؛
- المواضيع الاجتماعية والدينية وأي موضوع آخر تعتبره SBS مثيراً للجدل أو من المحتمل أن يُسبب الانقسام في المجتمع.
- الإعلانات التي تروّج بقوة لهيئة تجارية أو لمصالح فرد ما، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

وضع إعلانات الخدمات الاجتماعية على خدمات SBS يخضع لتوافر وقت البث، ويُحدّد كلياً وفق اجتهاد SBS.

يتم عادة بث أو نشر إعلانات الخدمات الاجتماعية كإعلانات منفصلة، يمكن أيضاً أن يتم بث أو نشر إعلانات الخدمات الاجتماعية كإعلانات ضمن المحتوى، وفقاً لما تراه SBS مناسباً.

تخضع قرارات اختيار ووضع إعلانات الخدمات الاجتماعية لاستقلالية ونزاهة التحرير في SBS. تحتفظ SBS بحق تعديل أي مواد مقدّمة.

يتم تصنيف ووضع إعلانات الخدمات الاجتماعية التي تُبث على خدمات SBS التلفزيونية وفقاً للأحكام المتعلقة بالإعلانات في القسم 4.2.

يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بمحتوى إعلانات الخدمات الاجتماعية من خلال خطة التنظيم الذاتي لقطاع الإعلان (Ad Standards).

4.3.1 تخصيص وقت للبث المجاني – الانتخابات والاستفتاءات

يمكن لـ SBS أن تقدّم معلومات عن الانتخابات والاستفتاءات لمجتمعات أستراليا المتنوعة عن طريق تخصيص وقت للبث المجاني لـ

- الأحزاب السياسية المؤهلة خلال انتخابات فدرالية أو انتخابات الولاية؛
- حالات الـ نعم/كلا في الاستفتاءات.

تتوافر المعلومات حول تخصيص وقت البث المجاني عبر موقع SBS على الإنترنت.

تخصيص وقت للبث المجاني لا يعني دعم SBS للآراء الواردة في المواد التي تم بثها أو نشرها.

1. يتم تناول مثل هذه المواد في القسم 4.3.1.

5.1 التحامل، العنصرية والتمييز

تسعى SBS إلى مواجهة مواقف التحامل على أي شخص أو مجموعة على أساس العرق، اللون، الإثنية، الجنسية، الجنس، التوجه الجنسي، الهوية الجنسية، العمر، الدين، الإعاقة، المرض النفسي والعقلي أو الجسدي، والوضع الاجتماعي أو الأسري أو المهني.

تجنّب SBS المحتوى الذي يتغاضى عن، أو يتسامح مع، أو يشجع بوضوح التحامل والتمييز، أخذاً في الاعتبار السياق الذي يتم فيه تقديم المادة، يشمل ذلك تجنب التركيز غير المبرر على خصائص معيّنة، أو الاستخدام غير المبرر للقوالب النمطية، هذا لا يمنع SBS من تقديم مناقشة حول قضايا تتعلق بهذه المسائل، بما في ذلك بطرق قد تكون استفزازية أو ساخرة.

تدرك SBS أن لدى المجموعات الثقافية المختلفة تصورات وقيماً متباينة، يمكن لـ SBS أن تبت أو تنشر محتوى يتحدى بشكل مباشر الآراء الثقافية المقبولة عندما تكون ذات صلة بالتحريض ومبررة بالسياق.

5.2 التعريف الذاتي

تقر SBS بأن لمختلف المجموعات والأفراد الحق في التعريف عن أنفسهم.

يمكن لـ SBS أن تستخدم التعريف الذاتي لفرد أو جماعة.

تأخذ SBS السياق في الحسبان وتتجنب الاستخدام غير المبرر لمصطلحات احتقارية تستخدمها مجموعة ثقافية لوصف مجموعة أخرى.

فيما تقبل SBS التعريف الذاتي عند الاقتضاء، فإن ذلك لا تترتب عليه أيّ تداعيات سوى الاعتراف بهوية المجموعة ضمن المجتمع الأسترالي، وهو ليس اعترافاً بأيّ مزاعم تاريخية أو سياسية.

5.3 المحتوى المتنوع ثقافياً ولغوياً

تنتج SBS، وتبث، وترجم على الشاشة، وتنشر محتوى بلغات غير الإنكليزية لدى تقديم خدماتها وفي خدمتها لمجتمعات أستراليا المتنوعة لغوياً.

تمكّن هذه الخدمات الأشخاص الذين يتكلمون لغة غير الإنكليزية من المشاركة الاجتماعية والمدنية والاقتصادية في المجتمع الأسترالي، من خلال توفير الأخبار والترفيه والمعلومات الأسترالية بلغات مختلفة، المحتوى المنتج لمجتمعات لغوية أو ثقافية معيّنة يمكن توفيره أيضاً باللغة الإنكليزية.

يدعم محتوى SBS في مجموعة من اللغات استمرارية وتطوير الهوية الثقافية واللغة، ويرعى الترابط الاجتماعي، ويعزز التفاهم عبر الثقافات في أستراليا.

يسهّل المحتوى اللغوي الذي تنتجه SBS تبادل الآراء بشكل متسامح وقائم على الاحترام حول مجموعة من القضايا، لن تروّج SBS لوجهات نظر جماعة ما أكثر من أخرى. تشجع SBS التعبير الحر عن مجموعة واسعة من وجهات النظر والآراء، بما في ذلك عندما يمكن اعتبار تلك الآراء مثيرة للجدل.

يهدف NITV إلى أن يعكس في محتواه اللغوي للأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس، بشرط توافر البرامج، في كل برامجه، بما في ذلك الأخبار وقضايا الساعة، يمكن لـ NITV أن يتحدث مباشرة مع جمهور السكان الأصليين مستخدماً الانكليزية الأبريجينية العامية، ولغة الكريول وغيرها من لغات السكان الأصليين.

5.4 ثقافات السكان الأصليين

تعترف SBS بالنزاهة الاجتماعية والثقافية والروحية لمجتمعات السكان الأصليين، وتقر بالتنوع عبر تلك المجتمعات وداخلها.

تهدف SBS إلى ترويج وتسهيل فهم واحترام ثقافات السكان الأصليين ومعارفهم وتاريخهم بين جميع الأستراليين. ستكون SBS حساسة إزاء القضايا الثقافية التي تحيط بعرض وسائل الإعلام لقضايا السكان الأصليين.

5.4.1 الأبريجينيون وسكان جزر مضيق تورس

تعترف SBS بالمكانة الخاصة والفريدة للأبريجينيون وسكان جزر مضيق تورس في تاريخ أستراليا وثقافتها ومجتمعها، وبأهمية الحفاظ على ثقافات ولغات وتقاليد السكان الأستراليين الأصليين.

توفر SBS محتوى يلبي الحاجات المتنوعة والمتغيرة لجميع الأبريجينيون وسكان جزر مضيق تورس، وتعالج القضايا المعاصرة المهمة للسكان الأستراليين الأصليين. تسعى SBS جاهدة لتحقيق أقصى قدر من مشاركة السكان الأستراليين الأصليين في كل جوانب إنتاج مثل هذا المحتوى.

تضمن SBS، عبر محتواها، إيلاء الاعتبار المناسب للحساسيات والتقاليد الثقافية واللغات الخاصة بالسكان الأستراليين الأصليين.

5.4.2 بروتوكولات الأبريجينيون وسكان جزر مضيق تورس والمحتوى الملائم ثقافياً

يجب مراعاة الممارسات الثقافية للأبريجينيون وسكان جزر مضيق تورس في أي محتوى يتم إنتاجه أو بثه أو نشره، بصفتها موطناً لخدمة التلفزيون الأسترالية الوطنية المخصصة للسكان الأصليين، تولى SBS أهمية كبيرة للبروتوكولات الثقافية للأبريجينيون وسكان جزر مضيق تورس.

تحتزم SBS المعتقدات والتقاليد والبروتوكولات والممارسات الثقافية للسكان الأصليين، وحيثما أمكن، تعمل للحصول على الأذونات المناسبة.

تمارس SBS اجتهاداً تحريراً لدى تحديد ما إذا كان سيتم بث أو نشر محتوى يتضمن مصطلحات من المحتمل أن تسيء للسكان الأصليين بشكل خطير أو تنعكس سلباً عليهم بلا داعٍ. تأخذ SBS في الاعتبار السياق والظروف التي سيتم فيها بث المحتوى أو نشره.

بروتوكولات الإنتاج

تطلب SBS من معدّي المحتوى الرجوع إلى "المنظور الأكبر: البروتوكول والمبادئ التوجيهية لإنتاج الأفلام والتلفزيون لمجتمعات الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس" و"المنظور الأكبر: المبادئ التوجيهية المكتملة" (المعروفان معاً بالمنظور الأكبر). وذلك لدى إعداد المحتوى أو إنتاجه. يشير المنظور الأكبر إلى حاجة معدّي المحتوى إلى:

- إدراك وتحدي تحاملاتهم، ومعتقداتهم وتصوراتهم النمطية الخاصة بهم حول السكان الأستراليين الأصليين؛
- إدراك أن نظرة السكان الأصليين إلى قضايا السكان الأصليين تختلف عن نظرة السكان غير الأصليين؛
- إشراك السكان الأستراليين الأصليين في إعداد المحتوى الخاص بالسكان الأستراليين الأصليين، خصوصاً أولئك الذين يشكلون موضوع المحتوى؛
- عقد اتفاقات مع السكان الأستراليين الأصليين بصراحة وصدق، بما في ذلك إبلاغ السكان الأصليين المعنيين بعواقب أي اتفاقات مقترحة وحققهم في الحصول على استشارة قانونية مستقلة؛
- احترام الأراضي والممتلكات الثقافية للسكان الأستراليين الأصليين، بالإضافة إلى مواضيع المحتوى؛ و
- أن يراعوا ثقافات السكان الأستراليين الأصليين وأن يشاركوا ويتفاوضوا مع الأشخاص المعنيين قبل وأثناء إعداد المحتوى.

تمثيل الأشخاص المتوفين من السكان الأصليين

تحتزم SBS وتقر بممارسات الحزن والحداد لدى الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس، بما في ذلك البروتوكولات المتعلقة بتمثيل الأشخاص المتوفين من السكان الأصليين.

تقدم SBS تحذيرات مناسبة لجمهور السكان الأصليين حيث تطبّق مثل هذه البروتوكولات. إلا أن SBS تقرر أنه بسبب تنوع وتعقيد مجتمعات السكان الأصليين، قد لا يكون من الممكن دائماً الامتنال للبروتوكولات والممارسات ذات الصلة، وقد لا يكون التحذير المتعلق بأشخاص متوفين مناسباً دائماً.

طقوس الحزن لدى الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس هي خاصة بمنطقة محدّدة. تطلب SBS من معدّي المحتوى التحقق من الطقوس المحلية والتزامها لدى تقديم أو إعداد محتوى بصوّر أو يمثّل أشخاصاً متوفين حديثاً من الأبريجينيين أو سكان جزر مضيق تورس. عند الاقتضاء، يوضع تحذير مسبق قبل الصور أو اللقطات أو التسجيلات الصوتية للمتوفين من السكان الأستراليين الأصليين.

5.5 الخصوصية

تحتزم SBS حقوق الأفراد في الخصوصية.

تتم موازنة هذه الحقوق بواجبات SBS في تغطية المسائل المتعلقة بالمصلحة العامة وفي أن تعكس مجموعة متنوعة من الخبرات.

من أجل تغطية المسائل المتعلقة بالمصلحة العامة، قد تكون التدخلات في خصوصية شخص ما من دون موافقته مبررة في بعض الظروف.

تعمل SBS على أساس الافتراض بأنه إذا تم تسجيل مواد في العلن، فإن نقل تلك المواد بشكل عام لا يشكل تدخلاً في خصوصية أي شخص.

ملاحظة: تجمع SBS المعلومات الشخصية لأغراض إجرائية وهي خاضعة لسياسة الخصوصية في SBS.

6. الملاحظات، التعليقات والشكاوى

تتمنّ SBS كل ملاحظات الجمهور بشأن محتواها أو منصّاتها، سواء كانت للإطراء أو النقد. ملاحظات الجمهور وتعليقاتهم وشكاواهم طريقة مهمة لتفاعل SBS مع الجمهور والتعرف على حاجات المجتمع وآرائه حول عمليات وخدمات SBS التحريرية.

تأخذ SBS الشكاوى بشأن محتواها ومنصّاتها بكل جدية.

- يجري التحقيق في الشكاوى المقدمة بموجب القسم 6.2 والتي تدّعي أن SBS انتهكت أحد بنود قواعد SBS لممارسة المهنة. ويتم التحقيق بها وإدارتها بشكل مستقل من قبل المحقق في الشكاوى لدى SBS.
- تتم إدارة الملاحظات والتعليقات والشكاوى العامة حول المسائل الأخرى من قبل قسم SBS الخاص بالعلاقات مع الجمهور.
- لن تقدم SBS رداً رسمياً على تعليقات أو شكاوى يتم تقديمها عبر منصّات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة لها. لن ترد SBS على تعليقات أو ملاحظات أو شكاوى تكون:
 - تافهة، كيدية، غير مقدمة بحسن نية؛ أو
 - مسيئة أو مهينة.

6.1 الملاحظات، التعليقات والشكاوى العامة

يمكن تقديم التعليقات والملاحظات والشكاوى العامة حول محتوى SBS ومنصّاتها عن طريق الاتصال بالـ SBS هنا. قد تتم إحالة التعليقات أو الملاحظات التي تتطلب رداً مفصلاً أو مساعدة معيّنة إلى الفريق أو الموظف المناسب داخل SBS.

تتم إحالة الشكاوى العامة إلى الفريق المعني لتحديد التدبير المناسب. SBS ليست مطالبة بالتحقيق والرد على هذه الشكاوى. لدى تلقي شكاوى خطية، تبذل SBS جهوداً معقولة لمعالجة المخاوف المثارة.

لا تقدم SBS عادةً رداً خطياً على التعليقات أو الملاحظات أو الشكاوى المقدمة عبر الهاتف، وتتعامل مع الأمر كما تراه مناسباً.

6.2 الشكاوى المتعلقة بالقواعد حول محتوى تم بثه أو نشره

يتولى المحقق في الشكاوى لدى SBS إدارة الشكاوى التي تدّعي أن SBS انتهكت أحد أحكام القواعد، ويجري التحقيق فيها بشكل مستقل. لن يجري التعامل مع الملاحظات كشكاوى متعلقة بالقواعد.

يرفع المحقق في الشكاوى لدى SBS تقاريره إلى المدير التنفيذي مباشرة، وهو مستقل عن كل أقسام SBS.

الشكاوى التي يتم تلقيها قبل بث المحتوى أو نشره لا تُعتبر شكاوى متعلقة بالقواعد.

إن SBS غير ملزمة بالتحقيق في الشكاوى المقدمة من أشخاص غير مقيمين في أستراليا، أو من هيئات غير أسترالية، لن تحقق SBS في الشكاوى المقدمة من مجهولين. تعلق SBS التحقيق في أي شكوى تكون، أو تصبح، موضوع إجراءات قانونية، يعتمد استئناف أي تحقيق على طبيعة الإجراءات القانونية ونتائجها.

6.2.1 كيف يمكن التقدم بشكوى متعلقة بالقواعد

يمكن تقديم شكوى متعلقة بالقواعد حول محتوى SBS عن طريق الاتصال بالـ SBS هنا.

تحتاج إلى:

- التعريف عن نفسك بالاسم وتوفير عنوان بريدك الإلكتروني وبريدك العادي؛
 - تحديد المحتوى الذي يثير قلقك، وتاريخ مشاهدته أو سماعه أو قراءته؛
 - ذكر المنصة التي سمعت المحتوى أو قرأته أو شاهدته من خلالها. مثلاً، اسم قناة SBS التلفزيونية أو الإذاعية، أو الخدمة الرقمية، أو البودكاست أو الموقع الإلكتروني؛
 - شرح أي جانب من المحتوى تشكو منه؛ و
 - إذا أمكن، تحديد قسم أو أقسام هذه القواعد التي ينطبق عليها المحتوى.
- يمكن أيضاً التقدم بشكاوى تتعلق بالخصوصية، لكن فقط من قبل أو لصالح الشخص الذي يعتبر أن خصوصيته قد انتهكت.

الشكاوى المتعلقة بالقواعد بلغات غير الإنكليزية

إذا تلقت SBS شكوى بلغة غير الإنكليزية، تقوم SBS بترجمتها إلى الإنكليزية وتعتمد على تلك الترجمة.

الفترات الزمنية لتقديم شكوى متعلقة بالقواعد

يجب أن تستلم SBS الشكاوى المتعلقة بالقواعد في غضون أربعة (4) أسابيع من تاريخ البث التلفزيوني أو الإذاعي، أو من تاريخ توافر المحتوى للمرة الأولى عبر خدمة SBS للإعلام الرقمي.

6.2.2 السرية

بشكل عام، تحتفظ SBS بسرية هوية مقدم الشكوى، ويكشف عنها فقط لموظفي SBS المعنيين كما هو مطلوب لغرض التحقيق من قبل المحقق في الشكاوى لدى SBS.

تحتزم SBS سرية مقدمي الشكاوى المتعلقة بالقواعد ولن تفصح عن هوية الأفراد المشتكين علناً، إلا إذا:

- كان مطلوباً من SBS أن تفعل ذلك بموجب القانون؛
- أصبحت الشكوى علنية من قبل مقدم الشكوى؛ أو
- كانت الشكوى معروفة للرأي العام.

6.2.3 كيف تتعامل SBS مع الشكاوى المتعلقة بالقواعد

يتم تقييم الشكاوى التي يتلقاها المحقق في الشكاوى لدى SBS من أجل تحديد ما إذا كانت تستوفي معايير الشكاوى المتعلقة بالقواعد.

بمجرد تقييم شكوى ما على أنها شكوى متعلقة بالقواعد، يرسل المحقق في الشكاوى لدى SBS رداً خطياً بالبريد الإلكتروني إلى مقدم الشكوى من أجل:

- الإقرار باستلام الشكوى؛
 - إبلاغ مقدم الشكوى بأن المحقق في الشكاوى لدى SBS سيحقق في الأمر؛
 - توفير إطار زمني تقديري للرد على الشكوى؛ و
 - إشعار مقدم الشكوى، حيثما ينطبق ذلك، بأن بإمكانه السعي للحصول على مراجعة خارجية عبر هيئة الاتصالات والإعلام الأسترالية (ACMA).
- في بعض الحالات، قد تكون هناك حاجة لبرنامج تم بثه أو نشره بلغة غير الإنكليزية بأن يُترجم بالكامل أو يُترجم جزء منه، قد يؤدي ذلك إلى بعض التأخير.

لجنة الشكاوى

قد يقوم المحقق في الشكاوى لدى SBS أو مدير قسم SBS المعني بإحالة شكوى متعلقة بالقواعد إلى لجنة الشكاوى في SBS لمزيد من الدراسة. تقوم لجنة الشكاوى بمراجعة الشكاوى المتعلقة بالقواعد وأي توصيات من قبل المحقق في الشكاوى لدى SBS، واتخاذ قرار مستقل حول الإقرار بالشكوى أو رفضها.

تقرر لجنة الشكاوى كيفية توفير المعلومات لنفسها وفقاً لاجتهادها.

تتألف لجنة الشكاوى من المدير التنفيذي (رئيساً)، والمحقق في الشكاوى لدى SBS، ومدراء المحتوى لدى SBS، ومدير قسم شؤون المؤسسة (أو المناصب المماثلة القائمة من وقت لآخر).

الردود على الشكاوى المتعلقة بالقواعد

يسعى المحقق في الشكاوى لدى SBS إلى تقديم رد خطي عبر البريد الإلكتروني إلى مقدم الشكوى خلال 30 يوماً من استلام الشكوى، وفي أي حال يجب أن يقوم بذلك خلال 60 يوماً (وهو رهن التأخير الناجم عن الحاجة للترجمة).

في ظروف استثنائية، يمكن تبرير تمديد الموعد النهائي للـ 60 يوماً.

يتم إبلاغ مقدم الشكوى بالجدول الزمني الجديد وأسباب التأخير.

يتم إشعار مقدم الشكوى بـ

- ما إذا كان قد تم الإقرار بالشكوى المتعلقة بالقواعد؛
- أسباب قرار SBS؛ و
- حيثما ينطبق ذلك، حقه في إحالة الأمر إلى ACMA إذا لم يكن راضياً عن رد SBS.

رد SBS على الشكاوى المتعلقة بالقواعد والتي تم الإقرار بها

إذا تم الإقرار بشكاوى متعلقة بالقواعد، يمكن لـ SBS، وفقاً لاجتهادها، اتخاذ إجراء ما، بما في ذلك:

- الاعتراف بحصول انتهاك؛
- الاعتذار؛
- بث أو نشر معلومات مصححة؛ أو
- بث أو نشر تصحيح أو تراجع أو اعتذار.

6.2.4 الإحالة إلى ACMA

مقدمو الشكاوى:

- الذين لم يستلموا رداً خلال 60 يوماً بعد التقدم بالشكاوى، أو في ظروف استثنائية، خلال الفترة الزمنية التي تم إشعارهم بها؛ أو
- الذين استلموا رداً خلال الفترة المشار إليها ويعتبرونه غير مناسب؛

يمكنهم تقديم شكاوى لـ ACMA، بموجب القسم 150 من قانون خدمات البث 1992 (كومنولث).

لا تتعامل ACMA مع شكاوى بشأن محتوى خدمات SBS للإعلام الرقمي إلا إذا كانت تتعلق بخدمة أعيد إرسالها عبر البث التلفزيوني أو الإذاعي.

6.2.5 الشكاوى حول محتوى غير قانوني ومسيء على خدمات SBS للإعلام الرقمي

يمكن لمفوض السلامة الإلكترونية eSafety Commissioner أن يحقق في شكاوى حول محتوى غير قانوني ومسيء على خدمات SBS للإعلام الرقمي (باستثناء الخدمات المعاد إرسالها عبر البث الإذاعي أو التلفزيوني).

ACMA تعني هيئة الاتصالات والإعلام الأسترالية.

الدعاية تعني مسألة تلقى SBS من جرائها مقابلًا نقدياً أو عينياً. وتلفت انتباه الجمهور، أو جزء منه، إلى منتج، أو خدمة، أو شخص، أو منظمة، أو نهج سلوك بطريقة محسوبة للترويج أو التوصية، بشكل مباشر أو غير مباشر، بذلك المنتج، أو الخدمة، أو الشخص، أو المنظمة أو نهج السلوك (القسم 4.2).

Ad Standards تعني الهيئة الصناعية التي تدير عملية حل الشكاوى لنظام التنظيم الذاتي لقطاع الإعلان في أستراليا.

خدمة البث لها المعنى نفسه الوارد في القسم 3 من قانون SBS.

القواعد تعني قواعد SBS لممارسة المهنة.

الشكاوى المتعلقة بالقواعد تعني شكاوى تدعى أن SBS انتهكت قواعد SBS لممارسة المهنة في محتوى تم بثه أو نشره من قبل SBS (القسم 6.2).

المحتوى يعني مواد صوتية، فيديو، مواد مرئية أو نصية.

CSA يعني إعلانات لمعلومات اجتماعية ومواد ترويجية للمجتمع (القسم 4.3).

خدمة الإعلام الرقمي لها المعنى نفسه الوارد في القسم 3A من قانون SBS.

السكان الأستراليون الأصليون تشير إلى الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس التابعة لأستراليا.

المدير التنفيذي له المعنى نفسه الوارد في القسم 3A من قانون SBS.

NITV يعني التلفزيون الوطني للسكان الأصليين.

محتوى الإنترنت يعني محتوى منشور على خدمات SBS للإعلام الرقمي وعلى خدمات الإعلام الرقمي لطرف ثالث، بما في ذلك SBS On Demand، وموقع SBS الإلكتروني، وتطبيقات SBS، وبودكاست SBS، ومنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لـ SBS.

SBS تعني مؤسسة خدمة البث الخاص، وهي تعمل بموجب قانون SBS، وتشمل NITV.

قانون SBS يعني قانون خدمة البث الخاص 1991 (كومنولث).

لجنة الشكاوى في SBS تعني لجنة مؤلفة من المدير التنفيذي، والمحقق في الشكاوى لدى SBS، ومدراء المحتوى لدى SBS، ومدير قسم شؤون المؤسسة أو المناصب المماثلة القائمة من وقت لآخر (القسم 6.2.3).

محتوى SBS يعني المحتوى الذي يتم إنتاجه، أو التكلفة بإنتاجه، أو يتم اقتناؤه، أو الحصول عليه بشكل آخر من قبل SBS لغرض البث أو النشر على منصات SBS والتي تتولى SBS الإشراف على تحريرها (القسم 2.1).

مدراء محتوى SBS يعني مدير المحتوى الصوتي واللغوي، مدير الأخبار وقضايا الساعة، مدير التسويق، ومدير محتوى التلفزيون والإنترنت، أو المناصب المماثلة القائمة من وقت لآخر (القسم 6.2.3).

منصّات SBS تشمل خدمات SBS للبث التلفزيوني والإذاعي، وخدمات SBS للإعلام الرقمي، وحسابات وخدمات SBS على منصّات طرف ثالث (القسم 2.1).

إعلان الرعاية يعني مسألة تتلقى SBS من جرائها مقابلاً نقدياً أو عينياً، وتُعلم الجمهور بوجود علاقة رعاية مع SBS وتروّج بنشاط لمنتج، أو خدمة، أو شخص، أو منظمة، أو نهج سلوك مقدّم الرعاية بطريقة إيجابية (القسم 4.2).

WorldWatch تعني مجموعة نشرات الأخبار وقضايا الساعة الدولية التي تبثها أو تنشرها SBS بموجب القسم 3.3.2.

نظام SBS لتصنيف خدمات البث التلفزيوني

تم إعداد نظام SBS لتصنيف البرامج التلفزيونية من "المبادئ التوجيهية لتصنيف الأفلام وألعاب الكمبيوتر (2005)" الصادرة بموجب قانون التصنيف (مطبوعات، أفلام وألعاب الكمبيوتر) 1995 (كومنولث).

المبدأ التوجيهي في تطبيق التصنيفات التالية هو السياق. ما هو غير مناسب وغير مقبول في سياق ما. قد يكون مناسباً ومقبولاً في سياق آخر. تشمل العوامل التي تؤخذ في الاعتبار: الميزة الفنية أو التثقيفية للإنتاج. الغرض من التسلسل، النبيرة، عمل الكاميرا، قوة المادة وأهميتها، المعالجة، والجمهور المستهدف.

تعتقد SBS بأن أفضل ما يمكنه الحفاظ على نزاهة البرامج هو أن تُبث البرامج بلا تعديل. تقوم SBS بجدولة البرامج أو، إذا لزم الأمر، تعديلها وفقاً لفئات تصنيف SBS. لضمان ملاءمتها للبث، أو لبثها في أوقات معينة.

يولي نظام التصنيف في SBS انتباهاً خاصاً للثقافة، والعنف، والجنس والعري، واستخدام اللغة.

الثقافة

لدى أداء دورها كخدمة إعلامية متعددة اللغات والثقافات، تعكس SBS ثقافات متنوعة، بما في ذلك ثقافات مجتمعات الأبريجينيين وسكان جزر مضيق تورس.

تصنّف SBS البرامج بناءً على معرفة SBS بالسياق الثقافي لكل برنامج. تفسّر SBS عناصر التصنيف ذات الصلة في شكل لا يعيق تقديم المعلومات الثقافية المناسبة للجمهور أو الحد من قدرتها على أن تعكس القيم الثقافية المتنوعة.

العنف

تقر SBS بأن العنف جزء من الحياة اليومية يجب التعامل معه بمسؤولية. تدرك SBS أنه بالنسبة لبعض الأشخاص، خصوصاً الأطفال، فإن تصوير العنف الجسدي والنفسي له قدرة فريدة على التسبب بالضيق والإزعاج. لا تعرض SBS العنف من دون مبرر.

لدى تقييم محتوى برنامج يتضمن العنف، تؤخذ مجموعة من العوامل في الاعتبار، بما في ذلك:

- درجة الوضوح؛
- الميل نحو إحداث الذعر، أو الضيق أو الصدمة؛
- المدلول بالنسبة إلى الرسالة؛ و
- الأهمية الاجتماعية.

يتطلب عرض العنف في الدراما دراسة متأنية. لطالما كان العنف مكوناً قوياً في التقليد الدرامي. وتوافق SBS على أن هناك حالات يستخدم فيها الكتاب والمخرجون العنف لإبراز نقطة جوهرية عن المجتمع.

الجنس والعري

- لدى تقييم محتوى البرنامج الذي يتضمن الجنس أو العري، يؤخذ في الاعتبار عدد من العوامل، بما في ذلك:
- المسؤولية التي تتم فيها معالجة المشاهد والموضوع، خصوصاً معالجة الأنشطة الجنسية التي لا تحظى برضى الطرفين، وأي نشاط جنسي يتعلق بالقاصرين؛
 - درجة الوضوح؛ و
 - تأثير المشاهد في سياق البرنامج ككل.

اللغة

تأخذ SBS في الاعتبار استخدام اللغة الفظة والمعايير الاجتماعية السائدة لدى تصنيف البرامج.

فئات التصنيف

G – عام

يمكن عرض البرامج المصنفة G في أي وقت.

برامج G، التي تتضمن برامج مصممة للأطفال في سن الحضانة والمدرسة، مناسبة ليشاهدها الأطفال بمفردهم، قد تكون بعض برامج G مناسبة أكثر للأطفال أكبر سناً.

لا يشير التصنيف G بالضرورة إلى أن الأطفال سيستمتعون بالبرنامج. بعض برامج G تحتوي على موضوعات أو قصص لا تهم الأطفال.

سواء كان البرنامج مخصصاً للأطفال أم لا، فإن التعامل مع الموضوعات وغيرها من عناصر التصنيف يكون بحرص وحذر.

قد يُسمح بالتعامل مع عناصر التصنيف في سياقات فنية أو ثقافية، مثل تصوير العري في سياق جنسي، إذا كان التعامل حذراً، ومبرراً بالسياق، وذا تأثير معتدل جداً.

الموضوعات: يجب أن يكون التعامل مع الموضوعات حذراً، ومبرراً بالسياق، وأن يكون تأثيره معتدلاً جداً. لا يُسمح بعرض سلوك خطير وقابل للتقليد إلا في تلك الظروف التي يبررها السياق. يجب ألا يشجع أي تصوير لمثل هذا السلوك على التقليد الخطير. قد تشمل موضوعات خارقة للطبيعة أو فيها رعب خفيف جداً.

العنف: يمكن التلميح إلى العنف، بما في ذلك العنف الجنسي، بشكل حذر جداً، لكن يجب:

- أن تكون نبرته خفيفة؛
- أن يكون له طابع خفيف من التهديد أو الوعيد؛ و
- ألا يكون غير مبرر.

الجنس: يجب على النشاط الجنسي:

- أن يوحى به في إشارات مرئية أو لفظية بشكل حذر جداً؛ و
- ألا يكون غير مبرر

اللغة: يجب على اللغة الفظة:

- أن تكون معتدلة جداً؛ و
- ألا تكون غير مبررة.

تعاطي المخدرات: يجب التعامل مع تصوير تعاطي المخدرات بحرص. يجب أن يشار إلى تعاطي المخدرات فقط بشكل حذر جداً، وأن يكون مبرراً بالسياق.

العري: لا يجب أن يتم تفصيل العري خارج السياق الجنسي، أو أن يكون غير مبرر.

PG – توجيه الأهل

يوصى بتوجيه الأهل/الأوصياء للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة.

يمكن عرض برامج PG في أي وقت.

قد تحتوي برامج PG على موضوعات ومفاهيم للراشدين، ولدى مشاهدتها من قبل الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة، فإن الأمر قد يتطلب توجيهاً من قبل شخص راشد.

يبيعت تصنيف PG إشارة إلى الأهل أو الأوصياء إلى أن المواد في هذه الفئة تحتوي على أوصاف أو إشارات قد تكون مربكة أو مزعجة للأطفال من دون توجيه الكبار.

قد يختار الأهل أو الأوصياء مراقبة المواد للأطفال الذين هم في رعايتهم. قد يختار البعض مشاهدة المواد مع الأطفال الذين هم في رعايتهم. قد يجد البعض الآخر أنه يكفي بأن يكون الوصول إليهم متاحاً خلال المشاهدة أو بعدها لمناقشة المحتوى.

لا يشير التصنيف PG بالضرورة إلى أن الأطفال سيسمتمعون بالبرنامج. بعض برامج PG تحتوي على موضوعات أو قصص لا تهم الأطفال.

الموضوعات: يجب أن يكون التعامل مع الموضوعات بحذر وأن يكون تأثيره معتدلاً. قد يتم تضمين موضوعات خارقة للطبيعة أو فيها رعب خفيف جداً.

العنف: يمكن التلميح إلى العنف بحذر أو بشكل مبتدع فنيًا. ويجب:

- أن يكون تأثيره معتدلاً؛ و
- ألا يتم عرضه بالتفصيل.

الجنس: يمكن الإشارة إلى النشاط الجنسي والعري في سياق جنسي، لكن يجب:

- أن يكون بشكل حذر؛ و
- ألا يكون غير مبرر.

الإشارات اللفظية إلى النشاط الجنسي يجب أن تكون حذرة.

اللغة: يجب أن تكون اللغة الفظة معتدلة.

تعاطي المخدرات: يمكن أن يحتوي إشارات حذرة ومشاهد خفيفة عن تعاطي المخدرات.

العري: يجب ألا يتم تفصيل العري خارج السياق الجنسي. أو ألا يكون غير مبرر.

M – بالغ

لا يُنصح به للأشخاص الذي تقل أعمارهم عن 15 سنة.

SBS, SBS Viceland, و SBS World Movies

يمكن عرض برامج M:

- بين الساعة 10:00 صباحاً والساعة 3:00 بعد الظهر؛ و
- بين الساعة 7:30 مساءً والساعة 6:00 صباحاً.

SBS Food و NITV

يمكن عرض البرامج المصنفة M:

- بين الساعة 10:00 صباحاً والساعة 3:00 بعد الظهر خلال أيام الأسبوع التي هي أيام الدراسة؛ و
- بين الساعة 7:30 مساءً والساعة 6:00 صباحاً في أي يوم من الأسبوع.

تحتوي البرامج المصنفة M على مواد تُعتبر أنها قد تكون مؤذية أو مزعجة لمن تقل أعمارهم عن 15 سنة. قد تحتوي الصور والمراجع الخاصة بالعناصر المصنفة على تفاصيل.

فيما يمكن التعامل مع معظم الموضوعات، فإن درجة الوضوح والحدّة في المعالجة هي التي تحدد ما يمكن استيعابه ضمن فئة M. بحيث يتم تضمين المواد الأقل وضوحاً أو الأقل حدّة في تصنيف M. والمواد الأكثر وضوحاً أو أكثر حدّة، وخصوصاً مواد العنف، في تصنيف MA15+.

الموضوعات: يمكن التعامل مع معظم الموضوعات، لكن المعالجة يجب أن تكون حذرة، والتأثير يجب ألا يكون قوياً.

العنف: بشكل عام، تصوير العنف يجب:

- ألا يحتوي على الكثير من التفاصيل؛
- ألا يكون مطوّلاً.

في المعالجات الواقعية، يجب على العنف الذي يحتوي على تفاصيل:

- ألا يكون له تأثير قوي؛ و
- ألا يكون غير مبرر.

في المعالجات المبتدعة فنيًا، يمكن أن يتضمن تصوير العنف تفصيلاً أكبر إذا لم يؤد ذلك إلى زيادة التأثير.

يمكن تضمين مراجع لفظية أو مرئية للعنف الجنسي فقط إذا كانت:

- حذرة؛ و
 - مبررة بقوة في سياق الرواية أو الوثائقي.
- الجنس:** يمكن التلميح إلى نشاط جنسي.

يجب ألا يتضمن العري في سياق جنسي الكثير من التفاصيل، أو أن يكون مطوّلاً.

الإشارات اللفظية والنصية إلى نشاط جنسي يمكن أن تكون أكثر تفصيلاً من الصور المرئية إذا لم يؤد ذلك إلى زيادة التأثير.

اللغة: يمكن أن يتم استخدام لغة فظة.

بشكل عام، اللغة الفظة التي تكون أقوى أو مفصلة أو شديدة العدائية، يجب ألا تكون غير مبررة.

تعاطي المخدرات: يمكن أن يتم عرض تعاطي المخدرات بشكل حذر.

العري: قد يتم عرض العري خارج السياق الجنسي لكن الصور التي تحتوي على أيّ تفصيل يجب ألا تكون غير مبررة.

MA15+ – جمهور ناضج

غير مناسب للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة.

يمكن عرض برامج MA15+ بين الساعة 8:30 مساءً و5:00 صباحاً في أيّ يوم من الأسبوع.

إن برامج MA15+، ونظراً للمواضيع التي تحتويها أو طريقة التعامل مع العناصر القابلة للتصنيف، ليست مناسبة للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة.

تعالج المواد المصنّفة MA15+ قضايا أو تتضمن تصويراً يتطلب منظوراً أكثر نضجاً. يعود ذلك إلى تأثير عناصر فردية أو مجموعة من العناصر يُحتمل أن تكون مؤذية أو مزعجة للمشاهدين الذين تقل أعمارهم عن 15 سنة.

فيما يمكن التعامل مع معظم الموضوعات واستيعابها ضمن فئة MA15+. فإن المواد الأكثر وضوحاً أو أكثر حدّةً، خصوصاً مواد العنف، يتم تضمينها بتصنيف MA15+. في حين أن المواد الأقل وضوحاً أو أقل حدّةً يتم تضمينها في تصنيف M.

الموضوعات: معالجة الموضوعات بدرجة عالية من الحدّة يجب ألا تكون غير مبررة.

العنف: بشكل عام، يجب ألا يكون لتصوير العنف تأثير كبير.

في المعالجات الواقعية، التصوير المفضّل لعنف ذي تأثير كبير يجب:

- ألا يكون مطوّلاً؛ و
- ألا يكون غير مبرر.

يمكن لتصوير العنف في معالجات مبتدعة فنياً أن يكون أكثر تفصيلاً إذا لم يؤد ذلك إلى زيادة التأثير.

تصوير العنف الجنسي مسموح فقط إذا لم يكن مطوّلاً أو غير مبرّر أو استغلالياً.

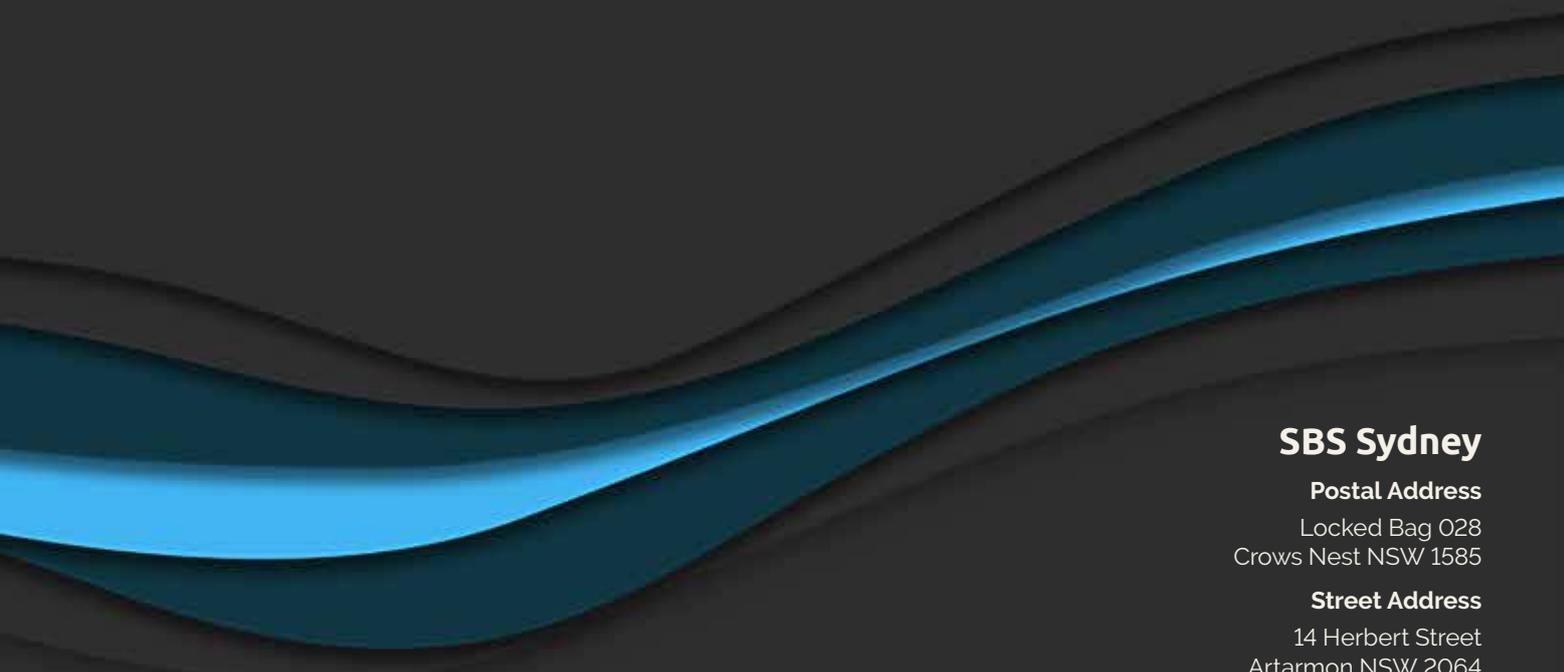
الجنس: يمكن التلميح إلى نشاط جنسي.

تصوير العري في سياق جنسي مفضّل لا يجب أن يكون استغلالياً. يمكن للإشارات اللفظية والنصية والصوتية أن تكون أكثر تفصيلاً من التصوير المرئي. إذا كان ذلك لا يؤدي إلى زيادة التأثير.

اللغة: يمكن أن يتم استخدام لغة فظة.

تعاطي المخدرات: يمكن أن يتم عرض تعاطي المخدرات. التصوير الأكثر تفصيلاً يجب ألا تكون له درجة عالية من التأثير.

العري: يجب أن يكون العري مبرراً بالسياق.



SBS Sydney

Postal Address

Locked Bag 028
Crows Nest NSW 1585

Street Address

14 Herbert Street
Artarmon NSW 2064

SBS Melbourne

Postal Address

PO Box 294
South Melbourne VIC 3205

Street Address

Alfred Deakin Building, Federation Square
Cnr Flinders and Swanson Streets
Melbourne VIC 3000

Telephone 1800 500 727

sbs.com.au