

دستورالعمل «رسیدگی به شکایات و تخلفات رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی»

مقدمه

با عنایت به بند الف ماده ۵ قانون اداره سازمان صدا و سیما مصوب ۱۳۵۹/۰۸/۱۰، همچنین ماده ۱۶ اساسنامه سازمان صدا و سیما مصوب ۱۳۶۲/۰۷/۲۷ و باتوجه به تفویض وظایف شورای سرپرستی سازمان صداوسیما به رئیس سازمان و دستور مقام معظم رهبری^(مدظله العالی) در تاریخ ۱۳۹۴/۰۶/۲۲ مبنی بر مسئولیت صدور مجوز و تنظیم مقررات صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی نظارت بر آن منحصر بر عهده سازمان صداوسیما، دستورالعمل «رسیدگی به شکایات و تخلفات رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر» در راستای سامان‌دهی و نظم‌بخشی به عملکرد رسانه‌های تحت تنظیم‌گری، صیانت و توسعه تولید محتوای ایرانی- اسلامی، پیشگیری از وقوع تخلفات و تضمین اجرای صحیح مقررات، تدوین و ابلاغ می‌شود.

فرآیند نظارت ساترا برای جلوگیری از وقوع تخلف همزمان با اجرای این دستورالعمل اعمال می‌شود؛ به این ترتیب کشف و اعلام تخلف از هر روش اعم از گزارش ناظران ساترا، گزارش‌های مردمی و نظارت‌های مبتنی بر سیستم‌های ماشینی هوشمند، بررسی و در صورت احراز آن و عدم رفع آن، موضوع حسب مورد به کمیته‌های مندرج در این دستورالعمل و سایر مراجع ذیربط مانند کارگروه تعیین مصادیق محتوای مجرمانه، دادسرای عمومی و انقلاب و اعلام و پیگیری می‌شود.

فصل اول - تعاریف

ماده ۱- در این دستورالعمل، واژگان و عبارات در معانی مشروح زیر به کار می‌رود:

- ۱- **سازمان:** سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران
- ۲- **ساترا:** سازمان تنظیم مقررات رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی؛
- ۳- **رسانه:** سکوهای انتشار صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی که به صورت ناشرمحور و یا کاربرمحور فعالیت می‌کنند به اختصار «رسانه» نامیده می‌شود؛
- ۴- **مجوز:** اعم است از پروانه فعالیت رسانه، مجوز تولید و مجوز انتشار محتوا
- ۵- **دبیرخانه:** واحد مستقر در معاونت تدوین مقررات و امور حقوقی که هماهنگی و امور اجرایی مرتبط با تشکیل پرونده و پیگیری جلسات کمیته‌های بدوی و تجدیدنظر رسیدگی به تخلفات و شکایات را پیگیری می‌نماید.
- ۶- **کارشناس تحقیق:** کارشناسان سازمان صداوسیما و ساترا و یا کارشناسان مستقل و آگاه به موضوعات حقوقی و رسانه‌ای که به تشخیص رؤسای کمیته‌های بدوی و تجدیدنظر مسئولیت انجام تحقیقات مقدماتی و تکمیلی بر عهده ایشان قرار می‌گیرد.

- ۷- **سامانه پایش و نظارت مردمی:** سامانه‌ای که گزارش‌های مردمی درخصوص تخلفات و شکایات از عملکرد رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی ایران از طریق آن دریافت و پیگیری می‌شود که به اختصار «سایرا» نامیده می‌شود.
- ۸- **سامانه ساف:** سامانه اقدام فوری است که به منظور اعلام و اصلاح فوری محتوا در مواردی که ادامه پخش آن باعث نقض فاحش مقررات و یا ورود زیانی می‌شود که جبران آن متأثر یا متعذر است ایجاد شده و به اختصار «ساف» نامیده می‌شود.
- ۹- **سامانه پایش و نظارت:** سامانه‌ای که از طریق آن موضوعات محتوایی رسانه‌ها توسط سیستم‌های ماشینی هوشمند یا ناظرین تخصصی ثبت و بررسی و موارد اصلاحی احصاء و طی گردش کاری به رسانه برای اصلاح یا حذف اعلام می‌شود.
- ۱۰- **کمیته‌ها:** مسئولیت رسیدگی به تخلفات و گزارش‌ها برعهده کمیته‌های بدوی و تجدیدنظر می‌باشد که براساس این دستورالعمل تشکیل می‌شوند.
- ماده ۲-** سازمان صداوسیما مسئولیت پیگیری و اجرای این دستورالعمل را به سازمان تنظیم مقررات رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی (ساترا) تفویض می‌نماید. ساترا می‌بایست تدابیر لازم را به منظور اجرای دقیق این دستورالعمل پیش‌بینی نماید.

فصل دوم - ساختار و نحوه تشکیل کمیته بدوی و تجدیدنظر رسیدگی به تخلفات

- ماده ۳-** به منظور بررسی گزارش‌های دریافتی، تحقیق و رسیدگی به موارد تخلف «کمیته بدوی رسیدگی به تخلفات»، متشکل از اشخاص زیر تشکیل می‌شود:
- ۱- مدیر کل حقوقی ساترا (رئیس کمیته)؛
 - ۲- مدیر کل صدور مجوز و ارتباط با رسانه‌های ساترا؛
 - ۳- مدیر حمایت از مالکیت فکری و حفاظت از داده ساترا؛
 - ۴- یک نفر حقوقدان صاحب‌نظر بنا به پیشنهاد معاون امور حقوقی و مجلس سازمان؛
 - ۵- یک نفر از مدیران رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر به انتخاب رئیس ساترا؛
 - ۶- یک نفر کارشناس حقوقی به عنوان دبیر.
- تبصره ۱-** جلسه کمیته بدوی با دعوت دبیر از اعضا تشکیل و با حضور ۳ نفر از اعضا رسمیت می‌یابد. رأی با اکثریت حاضرین معتبر است.
- تبصره ۲-** اعضای کمیته بدوی رسیدگی به تخلفات با حکم رئیس ساترا برای مدت دو سال منصوب می‌شوند.
- تبصره ۳-** دبیر کمیته با پیشنهاد معاون تدوین مقررات و امور حقوقی ساترا و حکم رئیس ساترا منصوب می‌شود و در جلسات کمیته بدون حق رأی حضور دارد.

تبصره ۴- نماینده رسانه می‌تواند در زمان رسیدگی به تخلف، جهت ارائه توضیحات احتمالی، در جلسه کمیته بدوی حضور یابد، عدم حضور مانع رسیدگی نیست.

ماده ۴- به منظور بررسی و رسیدگی نسبت به درخواست تجدیدنظر از آراء کمیته بدوی، «کمیته تجدیدنظر رسیدگی به تخلفات» متشکل از افراد زیر خواهد بود:

- ۱- قائم مقام ساترا (رئیس کمیته)؛
- ۲- معاون تدوین مقررات و امور حقوقی ساترا (دبیر کمیته)؛
- ۳- نماینده معاون حقوقی و امور مجلس سازمان صداوسیما؛
- ۴- نماینده دادستانی کل کشور به پیشنهاد دادستان کل کشور؛
- ۵- یک نفر از معاونین مرکز ملی فضای مجازی به پیشنهاد رئیس مرکز؛
- ۶- یک نفر از مدیران رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر، به پیشنهاد رئیس ساترا؛
- ۷- یک نفر حقوقدان صاحب نظر به پیشنهاد رئیس ساترا.

تبصره ۱- جلسه کمیته تجدیدنظر با حضور ۵ نفر از اعضا رسمیت می‌یابد. تصمیمات کمیته با رأی اکثریت حاضرین معتبر است.

تبصره ۲- اعضای کمیته تجدیدنظر رسیدگی به تخلفات با حکم رئیس سازمان صداوسیما برای مدت دو سال منصوب می‌شوند.

تبصره ۳- یک نفر نماینده از واحد ارجاع دهنده تخلف، بدون حق رأی در جلسات کمیته بدوی یا تجدیدنظر حضور می‌یابد.

تبصره ۴- نماینده رسانه می‌تواند در زمان رسیدگی به تخلف، جهت ارائه توضیحات احتمالی، در جلسه کمیته بدوی حضور یابد، عدم حضور مانع رسیدگی نیست.

ماده ۵- هیچ یک از اعضای هیئت‌های بدوی و تجدیدنظر نمی‌توانند هم زمان عضو هر دو کمیته باشند.

ماده ۶- دبیرخانه ذیل اداره کل حقوقی ساترا تشکیل و وظایف زیر را بر عهده دارد:

- ۱- پیگیری برگزاری جلسه، تنظیم دستور جلسه و صورت جلسه با هماهنگی دبیران کمیته‌ها؛
- ۲- تشکیل پرونده و فراهم نمودن مقدمات رسیدگی و ضبط و نگهداری سوابق؛
- ۳- تهیه و ارائه گزارش عملکرد موردی و ادواری؛
- ۴- تهیه بانک اطلاعات تخلفات رسانه‌ها و به روز رسانی مستمر؛
- ۵- گزارش موارد تکرار و تعدد تخلفات رسانه‌ها؛
- ۶- پیگیری مراحل اجرای تنبیهات ناشی از تخلفات رسانه‌ها و گزارش به کمیته؛
- ۷- نامه نگاری، ارسال ابلاغیه‌ها با امضای دبیران کمیته‌ها و سایر امور اجرایی؛
- ۸- تهیه کاربرگ‌های مخصوص شکایات، گزارش و الزامات فرایندی مربوطه؛

ماده ۷- متقاضی تجدیدنظر باید درخواست خود را ظرف ۲۰ روز پس از ابلاغ رأی کمیته بدوی به دبیرخانه ارائه نموده و شماره پیگیری اخذ و یا این که از طریق پست سفارشی به دبیرخانه ارسال کند.

تبصره ۱- تاریخ تجدیدنظرخواهی، تاریخ دریافت کدرهگیری از دبیرخانه و یا تاریخ رسید پست سفارشی است.

تبصره ۲- آراء مندرج در بندهای ۱ تا ۴ ماده ۱۷ کمیته بدوی قطعی است. سایر آراء کمیته بدوی نیز چنانچه در موعد مقرر مورد اعتراض قرار نگیرد و همچنین آراء صادره از کمیته تجدیدنظر قطعی و لازم الاجرا است.

فصل سوم - تشکیل پرونده و فرایند رسیدگی

ماده ۸- در موارد زیر پرونده تشکیل و فرایند رسیدگی آغاز می‌شود:

۱- هرگاه شخص حقیقی یا حقوقی نسبت به یکی از رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر شکایتی طرح نماید؛

۲- هرگاه رئیس، معاونین، مدیران کل، روسای مراکز سازمان و یا ساترا حسب مورد از وقوع تخلفی آگاه و موارد تخلف را به دبیرخانه اعلام نمایند؛

۳- هرگونه گزارش دریافتی از دستگاه‌های آنلاین همچون سامانه‌های ساپرا، سامانه ساف، سامانه پایش و نظارت و سایر سامانه‌های ساترا که به دبیرخانه ارجاع گردد؛

ماده ۹- دبیرخانه پس از دریافت گزارش‌ها و شکایات، با تکمیل کاربرگ مربوطه، باید ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز، موضوع را به رئیس کمیته بدوی اعلام نماید، در صورتی که رئیس کمیته انجام تحقیقات بیشتر و یا جمع آوری دلایل و مستندات و ارزیابی فنی و تخصصی را ضروری تشخیص دهد می‌تواند موضوع را برای انجام موارد مذکور به کارشناس تحقیق ارجاع دهد، کارشناس تحقیق ظرف حداکثر ۱۰ روز تحقیقات مقدماتی و تکمیلی را انجام داده و گزارش خود را به رئیس کمیته اعلام می‌نماید.

ماده ۱۰- رئیس کمیته پس از دریافت گزارش دبیرخانه و یا در مواردی که انجام تحقیقات بیشتر ضروری است پس از دریافت گزارش کارشناس تحقیق، موضوع را در دستور جلسات کمیته بدوی قرار می‌دهد.

تبصره ۱- دبیرخانه می‌تواند با رسانه مکاتبه داشته و در مهلت معین دفاعیات مکتوب رسانه را دریافت و به کمیته ارجاع دهد.

تبصره ۲- مهلت رسانه جهت ارائه دفاعیات به صورت مکتوب حداکثر ۱۰ روز کاری است.

تبصره ۳- رسیدگی با دعوت از رسانه متخلف به صورت حضوری است اما عدم حضور رسانه یا نماینده قانونی ایشان در جلسه رسیدگی مانع از رسیدگی نخواهد بود.

تبصره ۴- در صورت نیاز، برای تکمیل مدارک و انجام استعلام و تحقیقات، حوزه‌های ذیربط سازمان یا ساترا مکلفند همه مدارک، مستندات و سوابق مرتبط با موضوع رسیدگی را حسب مورد در اختیار کارشناس رسیدگی‌کننده و یا کمیته بدوی یا تجدیدنظر قرار دهند.

ماده ۱۱- کلیه ابلاغ‌های موضوع این دستورالعمل از جمله وقت رسیدگی و آراء صادره کمیته بصورت الکترونیکی از طریق سامانه جامع صدور مجوز ساترا (بخش پنل مکاتبات) به اطلاع رسانه خواهد رسید.

ماده ۱۲- هرگاه عمل ارتكابی رسانه، مشمول جرائم پیش‌بینی شده در قانون مجازات اسلامی و سایر قوانین موضوعه نیز باشد، موضوع به مراجع صالح قضایی ارسال می‌شود؛ این امر مانع رسیدگی کمیته به تخلفات موضوع این دستورالعمل نخواهد بود.

ماده ۱۳- رسیدگی به تخلفات رسانه در کمیته بدوی و تجدیدنظر، ناقض اختیارات ساترا برای جلوگیری از ادامه فعالیت رسانه‌های بدون مجوز یا رسانه‌ای که مدت مجوز آن پایان یافته نیست.

ماده ۱۴- اداره کل صدور مجوز و ارتباط با رسانه‌ها باید رسانه‌های فاقد شرایط ادامه فعالیت را برای بررسی و طرح موضوع در کمیته بدوی به دبیرخانه ارجاع دهد.

ماده ۱۵- آراء قطعی کمیته‌ها در اختیار بخش‌های ذیربط قرار گرفته تا نسبت به اجرای دقیق آراء بر حسب حدود وظایف محوله اقدام نمایند.

فصل چهارم - تخلفات و تنبیهات

ماده ۱۶- مصادیق تخلفات حوزه صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی به شرح زیر است :

۱. پخش زنده بدون مجوز.
۲. تولید و انتشار محتوا بدون مجوز.
۳. تولید و انتشار محتوا مغایر با ضوابط و مقررات ساترا.
۴. نقض حقوق کاربران.
۵. نقض توافقنامه سطح خدمات فی‌مابین رسانه با کاربر
۶. ارائه اطلاعات گمراه کننده و نادرست به کاربران
۷. تبلیغات مغایر با مقررات و ضوابط ساترا.
۸. عدم رعایت الزامات نظیر ایجاد دسترسی، تفکیک و جداسازی محتوا برای اطفال و نوجوانان، خدمات کنترل والدینی، رده بندی سنی محتوا و خدمت.
۹. ارائه خدمات انتشار محتوا در رسانه‌های کاربرمحور بدون رعایت الزامات نظیر سازوکار پایش انسانی و سامانه هوشمند ماشینی پالایش و کشف تخلفات.
۱۰. نقض ضوابط و مقررات و عدم رعایت فهرست مصادیق محتوای مجرمانه ابلاغی دادستانی کل کشور
۱۱. عدم اجرای احکام قطعی کمیته‌های بدوی و تجدیدنظر و دستورات موضوع ماده ۲۲ این دستورالعمل.

ماده ۱۷- کمیته‌های بدوی یا تجدید نظر متناسب با تخلف صورت گرفته وفق مفاد این فصل، رسانه را حسب مورد به تنبیهات زیر محکوم می‌کند:

- ۱- تذکر کتبی بدون درج در پرونده؛
- ۲- تذکر کتبی با درج در پرونده؛
- ۳- اخذ تعهدنامه رسمی مبنی بر عدم تکرار؛
- ۴- کاهش امتیاز رسانه در ارزیابی و رتبه‌بندی ۲ تا ۵ امتیاز؛

- ۵- ارجاع به دستگاه‌های اجرایی ذیربط برای محرومیت از تسهیلات و معافیت‌های دولتی؛
- ۶- ارجاع به وزارت صمت برای تعلیق نماد اعتماد الکترونیک (اینماد) تا یک سال؛
- ۷- محرومیت از تبلیغات در سازمان صداوسیما، تبلیغ در رسانه‌های صوت و تصویر فراگیر در فضای مجازی و تبلیغات محیطی از یک ماه تا هجده ماه؛
- ۸- ممنوعیت از بارگذاری محتوای جدید یا فروش حق اشتراک جدید تا یک سال؛
- ۹- ارجاع به مقام قضایی جهت مسدودسازی دسترسی به رسانه؛
- ۱۰- محرومیت تا یک سال از صدور هرگونه مجوز اعم از پروانه تولید و انتشار آثار؛
- ۱۱- تعلیق عضویت در مجامع و شوراهای ساترا از شش ماه تا یکسال؛
- ۱۲- تعلیق مجوز رسانه از سه ماه تا دو سال؛
- ۱۳- لغو مجوز رسانه؛

تبصره ۱- ترتیب تنبیهات مندرج در این ماده از خفیف به شدید است.

تبصره ۲- در مواردی که اجرای تنبیهات مندرج در رأی، منوط به انجام اقداماتی از سوی رسانه است، لازم است رسانه متخلف ظرف مدت ده روز با قید فوریت اقدامات لازم را معمول دارد. در غیراین صورت موضوع تخلف عدم اجرای رأی در کمیته بدوی قابل طرح خواهد بود.

تبصره ۳- کمیته می‌تواند ضمن رأی صادره، در راستای بازدارندگی اجتماعی مقرر نماید رأی قطعی اعلان عمومی شود.

تبصره ۴- کمیته می‌تواند در راستای حفظ ارزش‌های ایرانی- اسلامی و جلوگیری از اثرات سوء محتوای نامناسب در جامعه، تنبیهات تکمیلی علاوه بر تنبیهات ذکر شده در ماده ۱۷، در قالب الزام رسانه به تولید و انتشار محتوا در راستای منافع عمومی در نظر بگیرد.

تبصره ۵- در مواردی که آراء کمیته موضوع ارجاع به (مقام قضایی جهت مسدودسازی دسترسی به رسانه، وزارت صمت برای تعلیق نماد اعتماد الکترونیک (اینماد) و محرومیت از تسهیلات و معافیت‌های دولتی) مقرر باشد ولی تا مدت دوماه پس از قطعیت رأی مفاد آن اجرا نگردد، کمیته مربوطه می‌تواند نسبت به تعیین تنبیه جایگزین از میان سایر تنبیهات مندرج در این ماده اقدام کند.

ماده ۱۸- کمیته‌ها با لحاظ شاخص‌های زیر نسبت به صدور رأی اقدام می‌نمایند.

۱. گستردگی اثرات مخرب تخلف؛

۲. اثرگذاری تخلف بر نظم عمومی و اخلاق حسنه؛

۳. اهمیت و نوع موضوع؛

۴. عمدی یا غیرعمدی بودن تخلف؛

۵. طولانی یا کوتاه بودن مدت تخلف؛

۶. تعداد بیننده/شنونده محتوای متخلفانه؛

۷. سبک یا سنگین بودن زیان وارده یا نتایج زیان بار تخلف؛

۸. اقدام یا عدم اقدام جهت جلوگیری از استمرار تخلف یا کاهش آثار؛

۹. وجود یا عدم وجود سابقه تخلف (تکرار و تعدد تخلف یا فقدان)؛

۱۰. حذف یا عدم حذف به موقع تخلف.

ماده ۱۹- در صورت وجود یک یا چند جهت از جهات زیر، کمیته می‌تواند نسبت به تخفیف تنبیهات اقدام نماید:

۱. فقدان سابقه تخلف؛

۲. جبران ضرر و زیان یا برقراری ترتیبات جبران؛

۳. وجود سابقه تولید محتوا در راستای منافع عمومی؛

۴. همکاری مناسب با واحدهای ساترا و مقامات ذی‌ربط.

ماده ۲۰- کمیته می‌تواند پس از احراز تخلف با ملاحظه وضعیت فردی، اجتماعی و سوابق و اوضاع و احوال متخلف، در صورت وجود جهات تخفیف موضوع ماده ۱۹، اجرای حکم را سه ماه تا دو سال معلق کند.

ماده ۲۱- باتوجه به تأثیر رأی کمیته در ارزیابی و رتبه‌بندی رسانه‌ها در ساترا، امتیاز منفی ثبت‌شده در سابقه تخلفات باعث محرومیت رسانه از خدمات، تسهیلات و حمایت‌های در نظر گرفته شده خواهد شد.

ماده ۲۲- کمیته طی فرایند رسیدگی به پرونده، می‌تواند دستور توقف انتشار یا حذف محتوای مربوط را صادر نماید؛ رسانه موظف است بلافاصله پس از صدور دستور مذکور مفاد آن را اجرا کند.

تبصره - عدم اجرای دستور موقت بعنوان تخلف مستقل قابل رسیدگی و صدور رأی در کمیته مربوطه خواهد بود.

ماده ۲۳- هرگونه تغییر در این دستورالعمل منوط به پیشنهاد رئیس ساترا و تصویب رئیس سازمان صداوسیما است.

ماده ۲۴- این دستورالعمل در ۲۴ ماده و ۲۰ تبصره در مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۹ به تصویب رئیس سازمان صداوسیما رسید و مقررات مغایر با این دستورالعمل از تاریخ ابلاغ در درگاه اینترنتی ساترا ملغی اعلام می‌گردد.