



هيئة الإعلام  
Media Commission

**التقرير السنوي  
للجنة شكاوى الإعلام المرئي والمسموع  
لعام ٢٠١٩م**

هيئة الإعلام ٢٠٢٠م

## مقدمة

تنفيذاً للتعديل الجوهري في قانون الإعلام المرئي والمسموع رقم (٢٦) لسنة ٢٠١٥ ، الذي نص في المادة (٤/ي) منه على تشكيل لجنة مكونة من مختصين لتلقي شكاوى الجمهور المتعلقة بالمحتوى الإعلامي أو المواد المبتوثة أو المسجلة لغايات العرض أو تداول الجمهور أو مرخص له على مرخص آخر، جاء تشكيل لجنة شكاوى الإعلام المرئي والمسموع بعد نفاذ القانون بتاريخ ٢٠١٥/٨/٢٤ ، كما جاء تشكيل اللجنة إستجابة للتطور السريع في مجال البث الإذاعي والتلفزيوني وبهدف الإرتقاء والنهوض بالمحتوى الإعلامي في اطار التشريعات الناظمة وموثيق الشرف المهني. والإسهام في حل العديد من القضايا الإعلامية في مجال الإعلام المرئي والمسموع تجنباً في اللجوء الى القضاء.

وفي البداية تشكلت اللجنة من ذوي الاختصاص للنظر في شكاوى الاعلام المرئي والمسموع، حيث كانت تتكون من سبعة أعضاء، عضو ممثل عن مجلس نقابة الصحفيين وعضو ممثل عن المركز الوطني لحقوق الإنسان ، وعضو ممثل عن كليات الاعلام، وخبير في الشؤون الإعلامية، وخبير قانوني في مجال الاعلام، وممثل عن هيئة الإعلام ويتم انتخاب رئيس اللجنة من بين أعضائها، وتقوم اللجنة بمهامها بموجب تعليمات صادرة عن الهيئة حددت فيها الاطار العام لعملها وكيفية النظر في الشكاوى والمدد المتعلقة بالنظر بالشكاوى والاجراءات الواجب اتخاذها حيال تلك الشكاوى، حيث بدأت باستقبالها بشكل رسمي بعد نفاذ التعليمات منذ بداية عام ٢٠١٦.

ويتمحور دور اللجنة في كونها جهة وسيطة لحل النزاعات المتعلقة بالإعلام المرئي والمسموع واللجوء إليها إختيارياً ودون مقابل ، ويتم وقف النظر في الشكاوى اذا كانت منظورة أمام القضاء وتكون مرجعيتها القوانين والأنظمة وبالأخص قانون الإعلام المرئي والمسموع النافذ، وميثاق الشرف المهني الخاص بالعاملين في قطاع المرئي والمسموع ، والمعايير الدولية ومبادئ العدالة والإنصاف . وبعد مرور سنتين على عمل اللجنة تم تعديل تعليمات لجنة شكاوى الإعلام المرئي والمسموع لتتسع صلاحيات اللجنة من حيث تقديم الاستشارات الفنية والقانونية فيما يخص المحتوى الإعلامي للنهوض بقطاع الإعلام ، وإرساء قواعد اخلاقية ومهنية تضمن مهنية وسائل الإعلام لتحقيق أهدافها، كما زاد عدد الأعضاء إلى تسعة أعضاء ليصبح التمثيل خبير عن قطاع الاعلام المرئي وخبير عن قطاع الإعلام المسموع وخبير قانوني وممثل عن المركز الوطني لحقوق الإنسان وممثل عن نقابة الصحفيين الأردنيين وممثلان عن المجتمع المدني وممثلان قانونيان عن هيئة الاعلام ، وجاء العدد فردياً من أجل ترجيح كفة التصويت عند اتخاذ قرار من اللجنة.

## صلاحيات وآلية عمل اللجنة

تتلقى هيئة الإعلام الشكاوى الواردة عن طريق البريد الإلكتروني والفاكس والبريد العادي ، ومن ثم تحول من المدير العام الى لجنة الشكاوى إذا كانت من اختصاص اللجنة (تتعلق بالإعلام المرئي او المسموع) ، ويتم مناقشتها من خلال الإجتماعات الدورية ، حيث تصدر اللجنة قراراتها بأغلبية الأصوات، وعند تساوي الأصوات يرجح القرار الذي صوت معه رئيس اللجنة، وتقوم اللجنة باستلام الشكاوى ومن ثم تبدأ بإتخاذ الإجراءات اللازمة حيال الشكاوى المعروضة ويتم مخاطبة الجهات المعنية للتحقق من صحة الشكاوى وطلب الرد من الجهة المشتكى عليها لتتمكن من اتخاذ المقتضى الإجرائي الواجب إتخاذه حيال كل شكاوى وذلك استناداً للمادة (٩) من تعليمات لجنة الشكاوى، وتنسب اللجنة في حال المخالفة للمدير العام استناداً للتعليمات بإحدى الإجراءات التالية :

### - الرد والتصحيح

### - التنبيه

-الإعتذار للجهة المشتكية خطياً او نشر الاعتذار عبر الوسائل المرئية او المسموعة.

-سحب المادة موضوع الشكاوى.

ويقوم المدير العام بتبليغ المشتكى والمشتكى عليه بالقرار المتخذ، كما وتقدم اللجنة الاستشارات القانونية والفنية في بعض المواضيع والقضايا.

وتقوم اللجنة بإصدار التقرير السنوي لها متضمناً عدد الشكاوى ومضمونها والإجراءات التي اتخذت حيال كل شكاوى.

### ويشترط للنظر في الشكاوى ما يلي:

-أن تكون خطية وموقعة من صاحب الشأن (المشتكى)

-أن لا تكون منظورة أمام القضاء.

-ان لا يكون قد مضى عليها مدة (٦٠) يوماً .

## عدد ومضمون الشكاوى

بلغ عدد الشكاوى التي تلقتها اللجنة لعام ٢٠١٦ (٩) شكاوى وفي عام ٢٠١٧ (١١) شكاوى ، فيما بلغت في عام ٢٠١٨ (٣) شكاوى واخيرا عام ٢٠١٩ (٦) شكاوى وفيما يلي الجدول (٤،٣،٢،١) التي تبين ملخص الشكاوى لكل الأعوام منذ تشكيل اللجنة ولغاية نهاية عام ٢٠١٩ .

## جدول (1)

## ملخص الشكاوى لعام 2016

الرقم	المشتكى	المشتكى عليه	موضوع الشكاوى	الإجراء المتخذ
1.	الجمهور /	محطة فضائية	شكاوى مالية	عدم الاختصاص
2.	الجمهور /	محطة فضائية	شكاوى مالية	عدم الاختصاص
3.	مؤسسة رسمية	محطة إذاعية	المحتوى	توجيه كتاب للبرنامج للرد توجيه كتاب بعدم تكرار المخالفة.
4.	محطة فضائية	محطة فضائية	شكاوى عمالية	عدم الاختصاص شكاوى عمالية يحكمها قانون العمل
5.	الجمهور /	محطة فضائية	شكاوى عمالية	عدم الاختصاص
6.	مؤسسة إعلامية / انتاج وتوزيع	محطة فضائية	اعتداء على حقوق ملكية فكرية	كتاب تنبيه للمحطة
7.	جهة رسمية	محطة فضائية	المحتوى /برنامج	تنسب من اللجنة بتوجيه كتاب تنبيه للمحطة.
8.	مؤسسة /قطاع خاص	محطة فضائية	مخالفات لاخلاقيات وسلوك المهنة	توجيه كتاب تنبيه للمحطة
9.	الجمهور	محطة إذاعية	المحتوى	توجيه كتاب تنبيه للمحطة بعدم التكرار

جدول (2)

ملخص الشكاوى لعام (2017)

الرقم	المشتكى	المشتكى عليه	موضوع الشكاوى	الاجراء المتخذ
1.	الجمهور	محطة فضائية	الشكاوى بخصوص بث اخبار مسيئة في زاوية ( برنامج) المحتوى	توجيه كتاب للمحطة للرد على الشكاوى. لم يتم استكمال اتخاذ اجراء اخر كونها اصبحت منظورة امام المحكمة.
2.	الجمهور	محطة فضائية	المحتوى	تنسيب من اللجنة بتوجيه كتاب تنبيه للمحطة.
3.	مؤسسة خاصة /انتاج	محطة فضائية	اعتداء على حقوق الملكية	لم يتم اتخاذ اجراء كون المحطة تبث من خارج الأردن وبالتالي خارج اختصاص الهيئة واللجنة.
4.	الجمهور	محطة فضائية	المحتوى بخصوص بثها برنامج وجمع تبرعات دون أخذ موافقة من الجهات المختصة	نسبت اللجنة بتوجيه كتاب تنبيه للمحطة.
5.	الجمهور	محطة فضائية	شكاوى بخصوص برنامج	اللجنة اعتبرت قضية حقوقية من اختصاص المحكمة. وقد تم تبليغ الطرف المشتكى بذلك.
6.	مؤسسة / انتاج فني	محطة فضائية	اعتداء على حقوق الملكية الفكرية	تم توجيه كتاب للمحطة للرد على الشكاوى. تم توجيه كتاب تنبيه للمحطة.
7.	الجمهور	أكثر من محطة	بث اعلانات تروج للشعوذة	تم توجيه كتاب تنبيه لكل محطة.
8.	اتحاد المنتجين	محطة فضائية	الاعتداء على حقوق ملكية فكرية	تم توجيه كتاب للمحطة المخالفة للرد على الشكاوى ومن ثم توجيه كتاب تنبيه للمحطة بعدم تكرار المخالفة.
9.	مؤسسة اعلامية / موقع الالكتروني	محطة فضائية	اعتداء على الملكية الفكرية	تم توجيه كتاب للمحطة المخالفة للرد على الشكاوى. توجيه كتاب بالالتزام بعدم تكرار المخالفة.
10.	مؤسسة / مركز دراسات وابحاث	محطة فضائية	اعتداء على حقوق الملكية الفكرية	توجيه كتاب للمحطة للرد على الشكاوى.
11.	شركة / مستشفى	محطة فضائية	افتراء وبث معلومات غير صحيحة	توجيه كتاب للمحطة للرد على الشكاوى. الرد من قبل المحطة . توجيه تنبيه .

جدول (3)

ملخص الشكاوى لعام (2018)

الرقم	المشتكى	المشتكى عليه	موضوع الشكاوى	الإجراء المتخذ
1.	الجمهور	محطة فضائية	بث اعلانات تروج للشعوذة والتضليل	مخاطبة المحطة للإلتزام بتعليمات الدعاية والاعلان وقانون الاعلام المرئي والمسموع.
2.	الجمهور	محطة فضائية	بث اعلانات تروج للشعوذة والتضليل	مخاطبة المحطة للإلتزام بتعليمات الدعاية والاعلان وقانون الاعلام المرئي والمسموع.
3.	محطة فضائية	محطة فضائية	الاعتداء على حقوق الملكية الفكرية لبرنامج	مخاطبة المحطة للرد والتوضيح. توجيه المحطة بعدم تكرار المخالفة.

جدول (4)

ملخص الشكاوى لعام (2019)

الرقم	المشتكى	المشتكى عليه	موضوع الشكاوى	الإجراء المتخذ
1.	جهة رسمية / إحدى النقابات	محطة فضائية	المحتوى / مسلسل	توجيه كتاب للمحطة بالرد والتوضيح تم توجيه كتاب للمحطة بعدم تكرار ما حصل ومراعاة القواعد الأخلاقية للإعلام المرئي والمسموع
2.	الجمهور	عدة محطات فضائية	العلاج بالأعشاب	توجيه كتب للمحطات بضرورة الإلتزام بعدم بث اي محتوى من هذ النوع الا بعد اخذ الموافقة من الجهات المختصة
3.	الجمهور	محطة فضائية	اساءة وئذ لشخص المشتكى	توجيه كتاب للرد على ما ورد بالشكاوى وتم الرد على الشكاوى توجيه كتاب تنبيه للمحطة.
4.	الجمهور	محطة فضائية	شكاوى بعدم التزام المحطة بتقديم جائزة تم الاعلان عنها	توجيه كتاب للرد على الشكاوى توجيه كتاب للمحطة بالالتزام بأخذ الموافقة من وزارة الصناعة والتجارة قبل الاعلان عن مسابقات وجوائز
5.	الجمهور	محطة فضائية	اساءة للأديان السماوية...	توجيه كتاب تنبيه للمحطة
6.	الجمهور (منصة بخدمتكم )	محطة فضائية	برنامج /المحتوى	توجيه كتاب للتقيد بالمحتوى الايجابي في البث.

ومن خلال استعراض الشكاوى المدرجة في الجدول أعلاه، بلغ مجموعها الكامل (٢٩) شكوى، تفاوتت ما بين مخالفات حول المحتوى الإعلامي للمحطات واعتداءات على حقوق الملكية الفكرية، حيث بلغ عدد الشكاوى المتضمنة مخالفة للمضمون (١١) شكوى تنوعت بين بث محتوى يخدش الحياء العام وبث اخبار مسيئة واعلانات تروج للشعوذة، كما بلغ عدد الشكاوى التي تضمنت اعتداء على حقوق الملكية الفكرية (٥) شكوى في حين كان هناك شكوى واحدة خارج اختصاص اللجنة كونها محطة خارجية تبث من خارج المملكة الاردنية الهاشمية وغير مرخصة ، بالإضافة الى (٢) شكوتين أصبحت منظورة أمام القضاء و خرجت عن اختصاص اللجنة حكماً وذلك استنادا للمادة (٥/ب) من تعليمات اللجنة . في حين بلغ عدد الشكاوى المتعلقة بالشؤون العمالية والمالية (٤) شكوى ،وأخيرا (٧) شكوى تعلقت بأخلاقيات السلوك المهني الإعلامي، وعدم مراعاة ميثاق الشرف المهني لوسائل الاعلام المرئي والمسموع.

السنة	عدد الشكاوى	مضمون الشكاوى
2016	9	(1) اعتداء على الملكية الفكرية (4) شكاوى عمالية (خارج اختصاص)
2017	11	(5) ملكية فكرية (1) خارج اختصاص اللجنة
2018	3	1 ملكية فكرية
2019	6	6 محتوى



## أهم النشاطات التي قامت بها اللجنة خلال عام ٢٠١٩

• إصدار بيان بعدم بث أي مواد تروج للشعوذة والدجل بالمنصات الاجتماعية ووسائل الإعلام المختلفة. والتي قد تبث تحت عنوان "العلاج بالطب الشعبي" أو "فك السحر"، والتبليغ عن يروج له عبر المنصات الاجتماعية والوسائل المختلفة، استنادا الى المادة ٢٠ من قانون الإعلام المرئي والمسموع، التي تمنع بث أي مواد إعلانية أو دعائية تروج للشعوذة أو العلاج بها . ٦/كانون الأول /

٢٠١٨

• بيان حول واقع الاعلام المرئي والمسموع وتعامله مع مظاهر الإشاعة والأخبار المفبركة، وتحري الدقة في نقل الخبر والوعي بالطريقة الصحيحة للتعامل مع هذا الموضوع في ظل انتشار الإعلام الرقمي والتكنولوجي والإغراق المعلوماتي. ٢٥/اذار/

٢٠١٩

• ورشة عمل بعنوان لجنة شكاوى الإعلام ودورها في تطوير المحتوى الإعلامي. ٢٥/تشرين الثاني/٢٠١٩. إصدار التقرير السنوي .

## توصيات اللجنة لعام ٢٠٢٠

1. العمل على تعديل ميثاق الشرف المهني الخاص بالعاملين بالإعلام المرئي والمسموع .

2. عقد سلسلة من الحوارات والندوات الهادفة إلى الإرتقاء بالمحتوى الإعلامي والتعريف باللجنة ودورها.

الخاتمة

## الخاتمة

يعتبر هذا الجهد الذي بذلته اللجنة للمساهمة في حل المشاكل التي تواجه الاعلام المرئي والمسموع ، بداية لمزيد من التطور والإيجابية في عمل معالجة القضايا التي تمس قطاع الاعلام المرئي والمسموع .

وتثمن لجنة الشكاوي المؤسسات الاعلامية التي استجابت للشكاوي والتي تدل على مهنية وسائل الاعلام واستجابتها للإخلاقيات المهنية ، كما تشكر كل من تقدم بالشكاوي لثقتهم بهيئة الاعلام والدور المناط بها للوصول الى حل للمشاكل دون اللجوء الى القضاء من خلال اتاحة المجال للجنة الشكاوي بأن يكون لها دور بارز في هذا الجهد.

## أعضاء اللجنة للأعوام ٢٠١٦-٢٠١٧

- الدكتور محمد الشريدة.
- الدكتورة نهلة المومني.
- الأستاذ محمد قطيشات.
- الأستاذة سمر حدادين.
- الأستاذ يحيى شقير.
- الأستاذة عبلة الزهير.
- الأستاذة هديل غبون.
- الأستاذ أمجد السنيد.
- الأستاذة لبنى العضيلة.

## أعضاء اللجنة للأعوام ٢٠١٨-٢٠١٩

- الأستاذ يحيى شقير.
- الدكتورة نهلة المومني.
- الدكتور صخر الخصاونة.
- الأستاذة نانسي الخصاونة.
- الأستاذة لبنى العضيلة.
- الأستاذ فيصل بصبوص.
- الدكتور هاني البدري.
- الدكتورة اخلاص يخلف.
- الدكتور عزت حجاب.