

# 財團法人公共電視文化事業基金會

## 處理新聞性節目申訴案件作業流程

中華民國94年7月25日

第三屆第九次董監事聯席會議通過

中華民國97年11月10日

第四屆第十一次董監事聯席會議通過

### 第一條（訂立目的）

本作業流程根據公視法第四十六條與本會「節目申訴案件處理要點」訂定之。

### 第二條（適用範圍）

有關民眾對公視新聞部製播之節目（含每日新聞、新聞雜誌性節目、時論節目或紀錄片等）申訴處理，依本作業流程辦理。

### 第三條（新聞節目申訴暨申覆案件定義）

本作業流程之申訴及申覆案件如下：

- 一、民眾對於公視新聞部製播之節目內容，認為有違反「公視法」第三十六條至四十一條之規定或「公共電視新聞專業倫理規範」之原則，於播送日起十五日內以電話、書面或本會網站觀眾申訴信箱、指陳具體事實，向本會提出申訴者。
- 二、申訴人或節目製作人不服本會新聞部處置，向本會董事會申請覆議者。

### 第四條（形式要件）

節目申訴，應明示申訴人真實姓名、聯絡電話及地址、申訴事實及內容。

### 第五條（申訴處理）

申訴處理程序如下：

- 一、節目申訴以公服暨行銷部（以下簡稱公行部）為統一登錄窗口，各單位接獲電話申訴時，於二十四小時內（不含假日）一律轉交公行部登錄處理。
- 二、公行部接獲申訴案件，立即以電話、書面或電子郵件並檢附其申訴意見回覆申訴人，告知其申訴已獲處理，同時通知新聞部。
- 三、新聞部接獲申訴案件後，經理視案件內容交付該權責節目製作人進行處理，並於一週內擬妥回函內容，簽請新聞部經理核處，並報知總經理，無不同意見後，附具理由及不服處置時之申覆方法，由公行部以書面通知申訴人。
- 四、總經理得視需要請「新聞申訴處理小組」召開會議，進行研議或調查，並於二週內做出決議，附具理由及不服處置時之申覆方法，以書面通知申訴人與節目製作人，並副知總經理。
- 五、對申訴人之書面回覆，影本應由公行部登錄存檔，並將處理結果，以適當方式於本會網站上公開。

### 第六條（新聞申訴處理小組）

- 一、「新聞申訴處理小組」設委員五人，人選由新聞部經理諮詢各方意見後，提名報請總經理核定。委員為無給職，任期一年，期滿得連任。其中兩人為新聞部經理、

新聞部資深員工，另三人為會外公正人士，包括傳播學者、資深新聞工作者及其他領域專業人士各一名。「新聞申訴處理小組」由三位會外委員中，互推一人擔任會議主席。

二、「新聞申訴審查小組」成員，應遵守當事人（被申訴人）迴避原則。

#### 第七條（申覆處理）

申訴人或節目製作人，不服本會新聞部處置結果，可依本會節目申訴案件處理要點第六條，以書面敘明理由，透過公行部向本會董事會申請覆議。

#### 第八條（公告與修正）

本作業流程經董事會核定後公告實施，修正時亦同。