التعليمات التنفيذية لنظام الشكاوى

في "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"

المصادر والمراجع

1. "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"
2. مسودة لجنة الشكاوى 2017 (حسين برو)
3. هيئة معايير الصحافة المستقلة IPSO
4. مراجع إعلامية مختلفة
5. لجنة تطوير نظام الشكاوى في ميثاق شرف

سجل التعديلات

تاريخ التعديل	المسؤول عن التعديل	رقم النسخة	ملخص التعديلات
30-6-2019	1. جواد شريجي - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 2. خليل آغا- مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 3. أكرم الأحمد - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 4. إبراهيم حسين - مستشار قانوني 5. أيمن أبو هاشم - مستشار قانوني 6. مصعب الحمادي - محرر موقع ميثاق شرف 7. ملحم العبدالله - مسؤول عمليات ميثاق شرف 8. عبسي سميسم - مجلس إدارة ميثاق شرف (2)	1	كتابة السياسة ومراجعتها
30-31 تموز 2019	1. أكرم الأحمد - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 2. خليل آغا - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 3. إبراهيم حسين - مستشار قانوني 4. مرشد الشيخ نايف - سكرتير الميثاق 5. ملحم العبد الله - مدير عمليات الميثاق 6. عبسي سميسم - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 7. جواد شريجي - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 8. لينا شواف - مجلس إدارة ميثاق شرف (2) 9. كريستوفير اليوت - رئيس شبكة الصحافة الأخلاقية EJN 10. عايدة القيسي - خبيرة من شبكة الصحافة الأخلاقية	2	مراجعة المسودة الأولى وإضافة توضيحات بعض النقاط وطلب تعديلات في نقاط أخرى
حزيران 2020	لجنة تطوير نظام الشكاوى في مجلس إدارة ميثاق شرف (3): 1. إبراهيم حسين - خبير قانوني 2. أيمن أبو هاشم - خبير قانوني 3. أيمن محمد - مجلس إدارة ميثاق شرف (3) 4. مرشد النايف - سكرتير عام ميثاق شرف 5. جواد شريجي - عضو استشاري	3	- تفسير الملاحظات في النسخة 3 واعتمادها - صياغة قانونية للتعليمات التنفيذية
تشرين الثاني 2020	1. غصون أبو الذهب - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 2. راما العبوش - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 3. عماد الطواشي - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 4. عمر الحاج أحمد - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 5. لينا الشواف - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 6. جواد شريجي - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 7. مخلص الأحمد - مجلس إدارة ميثاق شرف (4)	4	- اعتماد النسخة 3 - إضافة تعليمات نظام عمل ودوام لجنة الشكاوى - إضافة فقرة في المادة 6 -انضمام مؤسسات غير موقعة على الميثاق. - إضافة توضيحات بخصوص آلية عمل لجنة الشكاوى - إضافة المادة 33 حول اجتماعات اللجنة - إضافة آلية إصدار التقارير الدورية (الفصل السادس) - إضافة فهرس للمحتويات
كانون الأول 2020	1. جواد شريجي - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 2. إبراهيم حسين - خبير قانوني	5	مراجعة الإضافات واقتراح النسخة النهائية
26 كانون الثاني 2021	1. غصون أبو الذهب - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 2. مخلص الأحمد - مجلس إدارة ميثاق شرف (4)	6	- فصل وظيفة منسق لجنة الشكاوى عن اللجنة التطوعية.

	3. راما العبوش - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 4. لينا الشواف - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 5. جواد شريجي - مجلس إدارة ميثاق شرف (4) 6. ملحم العبد الله - مدير العمليات في ميثاق شرف (4)		- توضيح المادة 39 ليصبح إلغاء النظام أو إيقاف العمل به من صلاحيات الجمعية العامة. - إضافة المادة 40 التي توضح صلاحيات مجلس الإدارة في التعديل. - مراجعة تحريرية لنص النظام.
28 كانون الثاني 2021	1- ملحم العبد الله - مدير العمليات في ميثاق شرف (4)	7	إضافة نص قرار الجمعية العامة

ميثاق شرف للإعلاميين السوريين
ETHICAL CHARTER FOR SYRIAN MEDIA

جدول المحتويات

المصادر والمراجع
سجل التعديلات

الفصل الأول: تعاريف
توطئة
المادة 1: التعابير والمصطلحات

الفصل الثاني: حول نظام الشكاوى
المادة 2: طبيعة النظام وعمل اللجنة
المادة 3: أهداف نظام الشكاوى
المادة 4: حرية التعبير
المادة 5: مهام نظام الشكاوى
المادة 6: إطار عمل نظام الشكاوى
المادة 7: مرجعية واستقلالية نظام الشكاوى
المادة 8: لجنة الشكاوى تختص بالمحتوى الإعلامي
المادة 9: محددات العمل
المادة 10: معايير مدونة السلوك المهني والأخلاقي
1. الدقة والصحة والوضوح
2. النزاهة
3. احترام الخصوصية
4. احترام الحقوق الفكرية
5. حماية المصادر
6. تجنب القدح والذم والتحقير
7. عدم التمييز
8. احترام كرامة الضحايا
9. عدم التشجيع على العنف أو التحريض على الجريمة أو انتهاك القانون
10.عدم التنميط
11. تجنب الافتراء والتجني
12. المسؤولية تجاه الأطفال
13. عدم الإيذاء وتجنب الإضرار
المادة 11: التمويل والنفقات

الفصل الثالث: عضوية لجنتي الشكاوى والمراجعة وآليات عملهما
المادة 12: لجان العمل
المادة 13: اعتبارات عامة
المادة 14: لجنة الشكاوى
المادة 15: شروط عضوية لجنة الشكاوى
المادة 16: منسق لجنة الشكاوى

المادة 17: لجنة المراجعة
المادة 18: شروط عضوية لجنة المراجعة
المادة 19: انتهاء العضوية

الفصل الرابع : الشكاوى
المادة 20: من يستطيع تقديم الشكوى
المادة 21: من هي الجهات التي يمكن تقديم الشكوى بحقها
المادة 22: كيف تقدم الشكوى
المادة 23: النطاق الزمني للمحتوى موضوع الشكوى

الفصل الخامس: آلية عمل اللجنة
المادة 24: السرية
المادة 25: التواصل مع الجهة الناشرة
المادة 26: التقييم الأولي
المادة 27: إحالة الشكوى إلى الجهة الناشرة
المادة 28: التحقيق
المادة 29: حكم لجنة الشكاوى
المادة 30: الاستئناس بآراء الخبراء
المادة 31: طلب المراجعة
المادة 32: اجتماعات اللجنة

الفصل السادس: تقارير وبيانات لجنة الشكاوى
المادة 33: تقارير لجنة الشكاوى
المادة 34: التقارير الداخلية
المادة 35: تقارير أعضاء الميثاق
المادة 36: تقارير الرأي العام

أحكام ختامية
المادة 37: سريان نظام الشكاوى
المادة 38: إلغاء النظام أو إيقاف العمل به
المادة 39: تعديل مواد وبنود النظام
المادة 40: التعليمات التنفيذية
المادة 41: الوثائق الملحقة

الملحق رقم 1: المخطط التدفقي للشكوى

الملحق رقم 2: استمارة تقديم الشكوى

الملحق رقم 3: قرار الجمعية العامة

الفصل الأول: تعاريف

توطئة

تفسر وتوضح التعليمات التنفيذية جميع المواد والأحكام المنصوص عليها في نظام الشكاوى، وكيفية تطبيقها بما يلبي أهداف ومقاصد "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين".

المادة 1: التعابير والمصطلحات

يقصد بالتعابير والمصطلحات الآتية في معرض تطبيق هذه التعليمات التنفيذية المعنى الوارد بجانب كل منها:

- الميثاق: "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين".
- الهيئة: هيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين".
- مجلس الإدارة: مجلس إدارة هيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين".
- النظام: نظام الشكاوى.
- لجنة الشكاوى: لجنة تتبع تنظيميًا لهيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، وهي مستقلة مهنيًا في عملها عن إدارة الميثاق، وعن وسائل الإعلام السورية، مهمتها تنفيذ نظام الشكاوى.
- لجنة المراجعة: لجنة خاصة مهمتها دراسة الطعون وطلبات المراجعة التي ترد على قرارات لجنة الشكاوى.
- المنسق: منسق لجنة الشكاوى.
- المحتوى الصحفي: هو كل نص أو صورة أو مادة صوتية أو فيديو ذي صلة بالأخبار. ويشمل ذلك التعليق، التحليل، المحتوى الوثائقي ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها. قد يشمل هذا بعض المحتوى المخصص للانتقاد السياسي الساخر.
- المؤسسة الإعلامية السورية: تشير إلى أي مؤسسة إعلامية تقوم بإنتاج محتوى يتمحور معظمه حول سوريا والموضوعات السورية، والتي تستهدف في الغالب الجمهور السوري، سواء داخل سوريا أو خارجها. كما ينبغي التأكيد على أن مؤسس/ ناشر المؤسسة الإعلامية من أصل سوري، وأن يكون مستعدًا للتصريح عن ذلك بشكل علني إذا لزم الأمر.

مع العلم أن المؤسسة الإعلامية يقصد بها الشخص المعنوي الذي يصدر مطبوعة صحفية، أو ينشئ موقعًا الكترونيًا إخباريًا، أو يقوم بأي نشاط يماثل في واجباته المهنية العمل الصحفي في حقول الاعلام ويقوم بإنتاج أو إعادة إنتاج المعلومات والأنباء على نحو مرئي أو مسموع أو مكتوب بشكل دوري، بحيث يبثها إلى الجمهور بإحدى وسائل البث أو النشر.

الفصل الثاني: حول نظام الشكاوى

المادة 2: طبيعة النظام وعمل اللجنة

- نظام الشكاوى هو مبادرة تطرحها وتدعمها هيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، في إطار جهود التنظيم الذاتي لقطاع الإعلام السوري، بهدف تطوير الممارسة الإعلامية ورفع الجودة المهنية للمحتوى الصحفي المنشور في وسائل الإعلام السورية المختلفة. ويشكل دليلًا مهنيًا لدفع وسائل الإعلام السورية والعاملين فيها، إلى الالتزام بمدونة السلوك المهني والأخلاقي، ومعايير الصحافة المستقلة، وتوفير مرجعية ناظمة للشكوى لكل متضرر من أي انتهاك أو خرق لأخلاقيات مهنة الصحافة تقوم به المؤسسات الإعلامية السورية في منشوراتها، وفق محددات وآليات واضحة تعتمدها لجنة مستقلة تسمى لجنة الشكاوى.
- تستمد لجنة الشكاوى سلطتها من المرجعيات الأخلاقية والأعراف المهنية لمهنة الصحافة، وجميع قراراتها ذات إلزام أخلاقي وأدبي، وهي غير ملزمة قانونيًا، ولا ينشأ عنها أي إجراءات قضائية أو عقوبات مالية.
- تصدر اللجنة تقاريرها دوريًا بشكل علني بهدف توثيق القرارات والأحكام المتعلقة بالانتهاكات لنص "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" ولمدونات السلوك المهني المنبثقة عنه.
- تنشر تقارير اللجنة في الموقع الرسمي للهيئة وفي مواقع ومعرفات كل المؤسسات الموقعة على الميثاق.

المادة 3: أهداف نظام الشكاوى

- يسعى هذا النظام من خلال عمله إلى تنظيم العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام السورية، وتوعية الجمهور بحقه في الشكوى وتصويب أخطاء النشر والاعتراض على الانتهاكات المهنية والأخلاقية، التي قد تنتج عن التغطيات الإعلامية لوسائل الإعلام السورية، وترشده إلى أساليب ممارسة حقه بطرق مهنية.
- يسعى هذا النظام إلى حث وسائل الإعلام على الحذر في أثناء الممارسة الإعلامية من ارتكاب المخالفات والانتهاكات المهنية التي قد توقع ضررًا بالجمهور.
- تحرص لجنة الشكاوى خلال عملها على تجنب شحن أطراف الشكوى، وإثارة الحساسيات والخلافات بين الجمهور ووسائل الإعلام.

المادة 4: حرية التعبير

- حرية التعبير، هي المبدأ الذي يدعم حرية الأفراد والجماعات في التعبير عن آرائهم وأفكارهم من دون خوف أو انتقام أو رقابة أو عقبات قانونية، وهي قيمة مهنية وأخلاقية في الصحافة، وحق إنساني مصان، ولا يجب أن تفضي أنشطة اللجنة أو إجراءات الشكاوى فيها إلى قمع هذا الحق أو تقييده أو منع وسائل الإعلام من استخدامه.
- لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يكون نظام الشكاوى متعارضًا أو مانعًا أو معرقلًا لحرية الصحافة التي تشمل حق الصحفي (وكذا المؤسسة الإعلامية) في أن يطلع على المعلومات في جميع المجالات والحق في الحصول على المعلومات والأخبار من مصادرها، ونشرها، وتحليلها، والتعليق عليها وكذلك ضمان حق الصحفي في ألا يُفصح عن مصادر المعلومات التي حصل عليها ويبقيها سرية، عندما يكون هناك مبررات مهنية وأخلاقية لذلك.
- في الوقت ذاته، على العاملين في حقل الإعلام الشعور بالمسؤولية تجاه الجمهور والمجتمع، والانضباط أثناء استخدامهم لحق حرية التعبير بالمعايير المهنية والأخلاقية.

المادة 5: مهام نظام الشكاوى

1. التحقيق في الشكاوى المتعلقة بالمحتوى الصحفي المنشور على وسائل الإعلام السورية.
2. إصدار التقارير والأحكام المتعلقة بالانتهاكات والخروقات المهنية في وسائل الإعلام السورية من خلال لجنة مستقلة.
3. التدريب والتوعية والإرشاد في المعايير المهنية والأخلاقية في الإعلام، والممارسات المثلى في مهنة الصحافة.

المادة 6: إطار عمل نظام الشكاوى

1. وسائل الإعلام السورية الموقعة على "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين".
2. يمكن لمجلس إدارة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" وبالتنسيق مع لجنة الشكاوى أن يوسع من إطار عمل نظام الشكاوى ليشمل إصدار تقارير تتعلق بوسائل الإعلام غير الموقعة على الميثاق.
3. يمكن للمؤسسات الإعلامية السورية من غير الموقعين على "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" أن ينضموا إلى نظام الشكاوى بطلب رسمي يقدم لمجلس الإدارة، شريطة الالتزام بمعايير مدونة السلوك المهني والأخلاقي، والموافقة على جميع مواد النظام.

المادة 7: مرجعية واستقلالية نظام الشكاوى

1. لجنة الشكاوى تتبع تنظيميًا لهيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، وهي مستقلة مهنيًا في عملها عن إدارة الميثاق، وعن وسائل الإعلام السورية.
2. لا يحق لهيئة الميثاق أو مجلس إدارته أو إدارات المؤسسات الإعلامية أن تتدخل أو تحاول التأثير على عمل اللجنة أو قراراتها.
3. أعضاء لجنة الشكاوى مستقلون في عملهم ضمن اللجنة عن وسائل الإعلام السورية:
   - لا يجوز أن يكون عضو اللجنة مالكًا لأي مؤسسة إعلامية سورية بشكل كامل أو جزئي.
   - لا يجوز أن يكون عضوًا في مجالس إدارات المؤسسات الإعلامية السورية.
   - لا يجوز أن يكون عضو اللجنة رئيسًا لأي قسم إعلامي في المؤسسات الإعلامية السورية.
   - في حال كان عضو اللجنة يعمل بوظيفة غير إدارية في أي مؤسسة إعلامية سورية بصورة منتظمة أو كفري لانس، فإنه يمتنع عن النظر في الشكاوى التي ترد على تلك المؤسسة.

المادة 8: لجنة الشكاوى تختص بالمحتوى الإعلامي

- تتلقى اللجنة، الشكاوى المقدمة بحق المؤسسات الإعلامية السورية الموقعة على الميثاق العاملة داخل سوريا وخارجها، وتلك التي انضمت لنظام الشكاوى من خارج الميثاق، والتي تنشر محتوى ذا صلة بالأخبار بأشكاله المختلفة، عبر الوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة.
- تختص اللجنة بالمحتوى الإعلامي المنشور على وسائل الإعلام المختلفة، ويتضمن على سبيل المثال: الصور، النصوص، الفيديو، التسجيلات الصوتية، الرسوم الكاريكاتورية، الجداول البيانية والمخططات.

المادة 9: محددات العمل

1. يعتبر نص "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، ومدونات السلوك المنبثقة عنه، المرجع الأساسي لكل من الشاكي والجهات الناشرة ولجنة الشكاوى.
2. تعتبر مدونة السلوك المهني المنبثقة عن نص الميثاق والمعدة من قبل مجلس الإدارة جزءًا لا يتجزأ من هذه التعليمات التنفيذية.
3. تعتبر "الشكوى" أساس عمل لجنة الشكاوى ومنطلقها، وليس من مهام اللجنة رصد المحتوى الذي تنتجه الوسائل الإعلامية أو التحقيق بأي انتهاكات أو خروقات لم ترد بها شكاوى.

المادة 10: معايير مدونة السلوك المهني والأخلاقي

تتضمن مدونة السلوك المهني والأخلاقي معايير محددة مستمدة من نص الميثاق، يشكل انتهاك أو خرق أي منها مدعاة للشكوى من الجهة أو الجهات المتضررة، وعلى لجنة الشكاوى وفق إجراءاتها المتبعة، التحقق من وقوع الانتهاك أو الخرق للمعايير الواردة في المدونة وهي التالية:

1. الدقة والصِحة والوضوح

1. يجب أن تتوفر في المادة الصحفية أعلى معايير الدقة والوضوح، بعيدًا عن أي مبالغات أو مغالطات أو افتراضات، وذلك على مستوى اللغة والصور والمعلومات والأرقام والتواريخ والبيانات والمصادر.
2. على وسيلة الإعلام أن تحصل على معلوماتها من مصادر موثوقة، وأن تحرص على الاتصال بأكثر من مصدر للتأكد من دقة المعلومات وصحتها قبل نشرها.
3. على وسائل الإعلام أن تتحقق من المعلومات التي تردها من مراسليها، وأن تدقق في الأرقام والبيانات التي يقدمونها حول الأخبار التي يغطونها، وأن تتأكد من أنها مستقاة من مصادر موثوقة وجديرة، خصوصًا عند ذكر أعداد الضحايا أو حجم الخسائر، أو الجهات المسؤولة عن الأحداث.
4. على وسائل الإعلام تحري الدقة عند النقل من اللغات الأجنبية، والحذر من الوقوع في الفهم الخاطئ لمعاني الكلمات ومقاصدها بلغتها الأصلية، وألا تعتمد على الترجمة الحرفية التي قد لا تنقل المعنى بدقة.
5. على وسائل الإعلام ذكر الأسماء الحقيقية للأشخاص والمسؤولين والجهات التي تنقل عنهم، وتجنب استخدام الأسماء الوهمية أو الحركية عندما لا يكون لذلك مبررات مهنية وأمنية.
6. على وسائل الإعلام توخي الدقة عند نشر أخبار من شأنها إثارة الذعر أو الفوضى، كأخبار الكوارث والأمراض والحروب، والاعتماد على مصادر مسؤولة ومختصة.
7. على وسائل الإعلام تحري الدقة عند نشر الصور المصاحبة للأخبار، والتأكد من أنها حقيقية وترتبط ارتباطًا وثيقًا بالأخبار وتعبر عنها بشكل واضح، كما يتوجب عليها شرح الصور وتوضيح تواريخ التقاطها ومصادرها بدقة، وتمييزها عن الصور التعبيرية والصور الأرشيفية.

2. النزاهة

1. النزاهة في التغطية الإعلامية هي نقل الآراء والتصريحات بأكبر قدر من الأمانة، دون انحياز أو محاباة أو اجتزاء.
2. هناك مجموعة من الحالات التي يتعرض لها العاملون في حقل الإعلام قد تؤدي أيضًا إلى الإخلال بمعيار النزاهة، لذلك على المؤسسات الإعلامية السورية والعاملين فيها تجنبها بشكل كامل واتخاذ

تدابير صارمة إزاءها، لأنها تنعكس بشكل مباشر على المنتجات الإعلامية، ودرجة نزاهتها ومصداقيتها. ومنها:

- قبول الهدايا أو المكافآت أو العمولات من الجهات ذات المصلحة، لقاء التغطيات الصحفية أو أي مهام إعلامية يقوم بها الصحفيون أو ومن تكلفهم مؤسساتهم بها. ويستثنى من ذلك الهدايا التي تعتبر عرفًا بلا قيمة، على ألا تتجاوز قيمتها 10 دولارات أمريكية.
- تقديم الرشاوى أو الهدايا أو الوعود بامتيازات أو ما شابه، للمصادر، من قبل الصحفيين أو المؤسسات التي يعملون بها، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، لقاء الحصول على معلومات أو تسجيل المقابلات أو إجراء التغطيات الإعلامية.
- استغلال الصحفيين لعملهم في الحصول على امتيازات عامة أو مكاسب مادية أو معنوية لا يستحقونها.

3. احترام الخصوصية

الناس لديهم الحق في الحفاظ على خصوصيتهم، وعدم إقحام حياتهم الخاصة في الأخبار، ومن حقهم معرفة الجهة الإعلامية التي يتحدثون إليها، واتخاذ القرار بالموافقة أو عدمها بشكل حر ودون أي ضغوطات.

1. على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها عدم نشر أي معلومات أو صور أو تسجيلات تتعرض للحياة الخاصة للناس أو للمصادر، ما لم يكن هناك مبررًا مهنيًا وأخلاقيًا لذلك.
2. على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها عدم إجبار الناس على الإدلاء بالتصريحات للصحافة، أو إجراء المقابلات معهم، أو التقاط الصور لهم، دون موافقتهم.
3. على الصحفي الذي يجري مقابلات مع العامة، أن يفصح عن المؤسسة التي يعمل بها، وأن يحترم خياراتهم، دون أن يمارس أي ضغوط عليهم لإجراء المقابلات أو الإدلاء بالمعلومات الصحفية.
4. على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عند التصوير في الأماكن العامة، أن يفعلوا ذلك بشكل علني، وأن ينبهوا الناس إلى وجود الكاميرات وآلات التسجيل، وأن يفسحوا المجال لمن لا يرغب بالظهور أمام الكاميرات للابتعاد عن موقع التصوير.
5. على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها عدم استخدام أدوات التسجيل والتصوير المخفية، إن لم يكن ذلك مبررًا، كالتحقيق في قضايا الشأن العام التي يستحيل جمع المعلومات فيها بطرق علنية.
6. على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها عدم استخدام اللقطات الموحية في غير موضعها، كالصور المقربة للأشخاص دون علمهم، وصور الأماكن الحساسة في جسم الإنسان.

4. احترام الحقوق الفكرية

حقوق المؤلف:

- حق المؤلف مصطلح قانوني يصف الحقوق الممنوحة للمبدعين فيما يخص مصنفاتهم الأدبية والفنية. ويغطي حق المؤلف طائفة مصنفات واسعة، من الكتب والموسيقى واللوحات الزيتية والمنحوتات والأفلام إلى البرامج الحاسوبية وقواعد البيانات والإعلانات والخرائط الجغرافية والرسوم التقنية.
- تحمي حقوق النشر الأعمال الكتابية والمسرحية والموسيقية والفنية. يمكن تطبيقه أيضًا على الأفلام وتخطيطات الكتب والتسجيلات الصوتية والبث. يمكن تطبيق حقوق الطبع والنشر على البرامج وقواعد البيانات، إذ يتم تصنيفها على أنها أعمال أدبية.

استخدام المنتجات الأصلية:

- إذا أنشأ شخص أو مؤسسة ما عملًا أصليًا (مقالة أو صورة أو فيديو) وقام بنشره ، فإنه يمتلك حقوق الطبع والنشر تلقائيًا ولا يتعين عليه التقدم بطلب للحصول عليه. تعتمد مدة حقوق الطبع والنشر على نوع العمل.
- إذا أراد شخص ما استخدام عمل محمي بحقوق الطبع والنشر، فسوف يحتاج إلى طلب إذن من مالكه لاستخدامه (هناك بعض الاستثناءات القليلة)، إما مقابل رسوم مادية، أو مجانًا.

الاستخدام من الويب:

- على المؤسسات الإعلامية السورية والصحفيين العاملين فيها أن يحرصوا على عدم انتهاك حماية حقوق الطبع والنشر للعمل في المجال العام. على سبيل المثال، إذا قاموا بتنزيل مقطع صوتي أو صورة بطريقة غير قانونية من موقع ويب ولم يقوموا بنشره قد يكون من الصعب تتبعهم. لكن في حال أعادوا استخدامه أو نشره، قد يعتبر ذلك انتهاكًا لحقوق الطبع والنشر، يجوز لمالك حقوق الطبع والنشر اتخاذ إجراءات قانونية ضدهم.

النسخ في وسائل الإعلام:

- تعتبر المنتجات الإعلامية (الأخبار المقروءة والمسموعة والمرئية، الصور، التصاميم، الأفلام الوثائقية، التسجيلات الصوتية.. إلخ) ملكًا لمنتجيها الأصليين، إن كانوا أفرادًا أو مؤسسات، وهي محمية بشكل عام بموجب حقوق التأليف والنشر في الكثير من البلدان، ولا يجوز إعادة استخدامها، جميعها أو أجزاء منها، بدون الرجوع إلى مالكيها الأصليين والحصول على إذن منهم.
- بموجب قوانين "الاستخدام العادل"، يمكن إعادة استخدام أجزاء من المواد الصحفية لأغراض مثل النقد والتحليل والتعليق والتعليم، دون أن يعد ذلك انتهاكًا لحقوق التأليف والنشر، وبرغم ذلك يفضل دائمًا طلب الإذن من المالك (مؤسسة أو فرد) لإعادة استخدام منتجاته، جميعها أو أجزاء منها.

- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عدم نسخ الأخبار والمنتجات الصحفية المملوكة للغير وإعادة نشرها على أنها منتجاتهم الأصلية، ويعتبر ذلك السلوك سرقة أدبية قد ينجم عنها ملاحقات قانونية.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عند نسخ الأخبار والمنتجات الصحفية أو أجزاء منها وإعادة نشرها بإذن من مالكيها الأصليين، أن يشيروا بوضوح إلى المالكين، دون أن يشعروا بحرج في ذلك، إذ يعتبر ذلك سلوكًا مهنيًا تجاه المالكين، وشفافية مطلوبة مع الجمهور.

5. حماية المصادر

على الصحفيين ووسائل الإعلام الالتزام بحماية مصادر معلوماتهم بشرف وأمانة، وعدم إفشاء الأسرار الشخصية التي قد يعرفها من قبيل الصدفة أو ثقة المصدر بهم، لأن ذلك قد يؤدي الى الضرر بتلك المصادر، وقد يجعلهم يتجنبون الحديث مع وسائل الإعلام أو الكشف عن معلومات قيمة تفيد الجمهور وتخدم مصالحه.

- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها اتخاذ الإجراءات الكاملة اللازمة لحماية مصادرهم الإعلامية من أي تداعيات سلبية غير موضوعية تترتب على إعداد المادة ونشرها وبثها، على أن يكون ذلك في إطار لا يمس نزاهة المادة ودقتها، ولا يحرم الجمهور من حقه في الاطلاع على التفاصيل والمعلومات التي تهمه.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها أن يدركوا ضرورة التعامل بإنصاف واستقامة مع المصادر، حتى ولو كانوا من المجرمين المدانين أو المتهمين الذين يخضعون للتحقيقات والمحاكمات.
- يقتضي الإنصاف في التعامل مع المصادر عدم التسبب في أضرار غير موضوعية لهم، جراء تعرض المادة الصحفية لهم، فلا يجب إفشاء مصدر طلب عدم ذكر هويته، أو كان في إعلان تلك الهوية ضررًا غير موضوعي مؤكد له، ولا يجب ذكر اسم متهم من غير أصحاب المناصب، في جريمة مخلة، ما دامت في مراحل التحقيق ولم تثبت الإدانة فيها بعد، وفي حال ثبوت الإدانة يستحسن عدم ذكر اسم عائلة المتهم طالما أن القضية لا تتعارض مع المصلحة العامة، ولا يمثل ذكر اسم العائلة جانبًا مهمًا من جوانب المادة الصحفية.
- ينطبق الأمر أيضًا على نشر صور المتهمين في مراحل التحقيق الأولي، وهي عملية تجلب أثارًا سيئة عليهم، خصوصًا في حال كانت القضايا حساسة أو تمت تبرئتهم لاحقًا.

6. تجنب القدح والذم والتحقير

- القدح هو كل تعبير علني يستهدف الآخرين (أفراد أو جماعات)، تستخدم فيه ألفاظ السباب والازدراء، ويعبر عنه بالكلام أو الكتابة أو الرسم، ويهدف إلى وصفهم بصفات معيبة ومهينة غير مرتبطة بواقعة معينة.
- الذم هو نسبة أمر إلى فرد أو جماعة، بشكل علني، من شأنه، لو كان صادقًا، أن يعرضهم إلى العقاب أو الاحتقار. كأن ينسب أحد ما لشخص آخر السرقة أو الرشوة أو الاغتصاب، ويكون ذلك بالقول أو الكتابة أو الرسم.
- التحقير هو كل قول أو كتابة أو رسم أو صورة أو أي إشارة أو أي تعبير علني، يقلل من الاحترام الذي يتمتع به الآخر (أفراد أو جماعات).

على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، الامتناع عن نشر أية مادة تنطوي على شكل من أشكال الذم أو القدح أو التحقير، بحق الأفراد أو الجماعات، حتى ولو كانوا من العاملين بالشأن العام.

7. عدم التمييز

التمييز هو إحساس الأفراد أو المجموعات بالتميز والأفضلية للعنصر البشري الذي ينتمون له، سواء على مستوى اللون أو الجنس أو الديانة أو العرق أو على أي خصائص أخرى.

والتحرر من التميز هو أحد حقوق الإنسان الذي يشمل جميع البشر، وقد نصت الفقرة الثانية من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان المعتمد في 1948: "لكل إنسان حق التمتع بجميع الحقوق والحريات الواردة في هذا الإعلان، دون أي تمييز، كالتمييز بسبب العنصر أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو أي رأي آخر، أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الثروة أو الميلاد أو أي وضع آخر، دون أي تفرقة بين الرجال والنساء. وفضلًا عما تقدم، فلن يكون هناك أي تمييز أساسه الوضع القانوني أو الدولي لبلد أو البقع التي ينتمي إليها الفرد سواء كان البلد أو تلك البقعة مستقلًا أو تحت الوصاية أو غير متمتع بالحكم الذاتي أو كانت سيادته خاضعة لأي قيد من القيود".

قد يعزز الاعتقاد بالتميز السلوك العدواني لدى البشر، ويخلق لهم المبررات التي تدفعهم إلى قهر الآخرين والانتقاص من إنسانيتهم والحط من قيمتهم وكرامتهم، وربما الاعتداء عليهم بمختلف الطرق والوسائل.

- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عند إجراء التغطيات الإخبارية أو إنتاج المواد الإعلامية، خصوصًا في ظروف الحرب والحالات الحساسة، عدم استخدام الكلمات أو العبارات أو الأوصاف التي قد تميز البشر عن بعضهم باللون أو الديانة أو الجنس أو العرق.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين السوريين، التعامل من خلال تغطياتهم مع جميع البشر بإنسانية وعدم التفريق بينهم، دون النظر إلى أي اعتبارات أخرى، خصوصًا الضحايا.

8. احترام كرامة الضحايا

يمتد حق الإنسان في الكرامة ليشمل، إضافة إلى الأحياء، حق الضحايا الأموات أيضًا، في عدم تناول صورهم في وسائل الإعلام.

- على وسائل الإعلام السورية عدم إظهار صور الضحايا أثناء انتشالهم من تحت الأنقاض إلا بعد إخفاء تفاصيل أجسادهم.
- يمكن نشر صور انتشال الأحياء من تحت الأنقاض مع التشديد على احترام كرامتهم، وفي حال وجود تشوهات في أجسادهم، يجب "تغبيشها" أو "تكسيرها".
- على وسائل الإعلام السورية عدم عرض صور أو مقاطع فيديو تظهر ضحايا العنف أو الإساءة بشكل مهين، ويتم الاكتفاء باستخدام الصور الثابتة، حفاظًا على كرامة الضحايا ولعدم ترويع المشاهدين، على أن تستخدم هذه الصور في النشرات والفقرات والبرامج الإخبارية فقط، ولا تستخدم في الأعمال الفنية (مثل البروموهات).
- على وسائل الإعلام السورية عدم عرض صور أو مقاطع فيديو تظهر الناس في حالة أسى شديد، أثناء قيامهم بردود فعل لا واعية (وقت المحنة) قد تسيء لهم.

9. عدم التشجيع على العنف أو التحريض على الجريمة أو انتهاك القانون

تعرض وسائل الإعلام في سياق الأخبار وموادها الإعلامية المختلفة مشاهد ومقابلات تحوي صورًا أو تصريحات، قد تؤدي، بقصد أو من دون قصد، إلى تغذية العنف لدى الجمهور، وشحن مشاعر الانتقام لديه، وقد تشجعه على انتهاك القانون وارتكاب الجريمة.

- على وسائل الإعلام السورية عدم دعم العنف أو العدوان أو التهديد الجسدي لأي إنسان، بشكل مباشر أو غير مباشر، والتدقيق في المحتوى الذي تنشره، والتأكد من خلوه من أي دعوات إلى الانتقام أو الثأر أو تصفية الحسابات.
- على وسائل الإعلام السورية عدم الترويج لانتهاك القوانين، واسترداد الحقوق بالقوة، تحت ضغط التعاطف مع ضحايا الحروب والأزمات.
- على وسائل الإعلام السورية عدم الترويج للسلوكيات أو العادات التي قد تؤدي إلى إيذاء الذات أو الإضرار بالنفس، كالتدخين والمخدرات والمشروبات الكحولية.
- على وسائل الإعلام السورية عدم دعم الإرهاب أو الجريمة المنظمة أو الترويج لها أو الاحتفاء بممارساتها.
- على وسائل الإعلام السورية عدم الترويج لانتهاك حقوق الإنسان أو حقوق الطفل أو الانتحار أو الإتجار بالبشر.

10.عدم التنميط

التنميط هو عملية إعلامية قد تكون متعمدة، لاختزال وتبسيط مخل للصورة العامة لشخص ما أو جماعة، أو فئة اجتماعية، ثقافية، دينية، جنسانية، بحيث تختزل مجموعة قليلة من السمات، تستدعي ردود أفعال معينة من الجمهور.

- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عند وصف الأفراد أو الجماعات، أو الشعوب والبلدان، التحلي بالموضوعية والدقة، وعدم تعميم الصفات وإلصاق السمات بهم، خصوصًا إن كانت سلبية.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عدم تكرار ذكر صفات الأشخاص أو الجماعات بشكل متكرر بدون مبرر مهني أو المبالغة بها، خشية ترسيخها ودفع الجمهور لتبني مواقف وآراء على أساسها.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عدم تعميم سلوكيات فردية أو شواهد فريدة على فئات أو جماعات أو شعوب بأكملها.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، نشر الوعي لدى الجمهور بمخاطر التنميط، التي تؤدي إلى شحن مشاعر الكراهية والنفور والاحتقار، والرغبة في التخلص من الآخر، ما قد يجعله معرضًا للخطر.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، عدم استخدام العبارات أو الكلمات التي تنطوي على تعميم نمطي سلبي، أو مهين، ضن الأفراد أو الجماعات.
- على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها، تجنب جميع أشكال خطاب الكراهية، التي تشوه سمعة فرد أو مجموعة أو فئة بشرية.

11. تجنب الافتراء والتجني

الافتراء هو الكذب المبني على اختلاق الأحداث أو الأقوال ونسبها للغير، من دون أن يكون لها أي دليل أو أصل مادي. والتجني هو اتهام الغير بارتكاب جناية دون وجه حق، وهو اعتداء على كرامة الإنسان وسمعته وشرفه. وقد يؤدي التجني إلى تضليل القانون والمجتمع، وقد تنجم عنه أحكام قضائية ظالمة، ومواقف اجتماعية غير عادلة.

- على الصحفيين العاملين في وسائل الإعلام السورية عدم تعمد الكذب أو تحوير الحقائق أو اجتزائها، أو إلقاء التهم بدون وجه حق.
- على الصحفيين العاملين في وسائل الإعلام السورية عدم افتراض الانتهاكات، وإطلاق التهم وإلصاق الجرائم بالآخرين، دون ثبوتها قانونيًا وصدور أحكام قضائية بها.
- على الصحفيين العاملين في وسائل الإعلام السورية الحذر من الآثار القانونية الناجمة عن الافتراء والتجني، بحق الأفراد أو الجماعات.

12. المسؤولية تجاه الأطفال

يقصد بـ"الطفل" كل إنسان لم يتجاوز الثامنة عشرة (المادة الأولى من إتفاقية حقوق الطفل).

ينبغي احترام كرامة الأطفال والحفاظ على سلامتهم في جميع الظروف، واعتبار ذلك أولوية عليا.

على وسائل الإعلام السورية والصحفيين العاملين فيها:

- احترام كرامة الطفل وإيلاء الاهتمام بحقه في الخصوصية الشخصية والسرِّية.
- إبلاغ الطفل والمسؤولين عن رعايته بما يترتب على العمل الإعلامي الذي يقومون به.
- الحصول على إذن من المسؤولين عن الطفل بالموافقة على موضوع المادة الإعلامية ونشر الصور والأحاديث التي تتضمنها.
- عدم ذكر أسماء الأطفال إلا في الحالات التي تخدم المصالح الفضلى للطفل.
- في حال إخفاء الاسم الحقيقي للطفل لا يجوز إبراز تفاصيل جانبية تكشف شخصيته أو تشير إليه بوضوح.
- في بعض الحالات يمكن استعمال هوية الطفل كاملة في سبيل تحقيق مصالح الطفل الفضلى.
- الحرص على عدم إضافة المزيد من الوصم الاجتماعي لأي طفل.
- تغيير اسم الطفل وطمس هويته المرئية (صورته) في الحالات التي يكون فيها الطفل ضحيةً لأي شكل من أشكال الإساءة.
- العمل على إيلاء الاهتمام بمكان وطريقة عقد المقابلة مع الطفل.
- التأكد من شعور الطفل الذي تُجرى المقابلة معه بالارتياح.
- عدم طرح الأسئلة أو إبداء الملاحظات المبنية على الاجتهاد والتقدير أو غير المُراعية لحساسية القيم الثقافية وطبيعة الطفل وتكوينه.
- عدم التميِّز في اختيار الطفل للمقابلة بسبب الجنس أو العِرق أو العمر أو الدين أو الوضع أو الخلفية التعليمية أو القدرات البدنية.
- الامتناع عن الطلب إلى الطفل تقديم العروض التمثيلية.
- عند مقابلة الأطفال أو إعداد التقارير عنهم، ينبغي توفير الحماية لهم من الأذى والعقاب.

13. عدم الإيذاء وتجنب الإضرار

على وسائل الإعلام الحذر من أن تؤدي موادهم الإعلامية إلى إيذاء الجمهور أو الإضرار بمصالحه، بقصد أو بدون قصد، وذلك لا يعني حجب المعلومات أو تغييرها أو تحريفها بذريعة المصلحة العامة.

لا يجوز أن يتسبب نشر الخبر أو ممارسة العمل الصحفي بإيقاع الأذى الجسيم بأي كان، مالم يدخل مبرر ذلك في المصلحة العامة، وعدم إمكانية دفع ذلك الأذى.

- على وسائل الإعلام السورية تحذير المشاهدين عند عرض فيديوهات أو أصوات يمكن أن تزعجهم أو تضايقهم.
- على وسائل الإعلام السورية عند عرض الصور ومقاطع الفيديو أو كتابة التقارير الإخبارية في المناطق المدنية التي تجري فيها عمليات عسكرية ،الانتباه إلى عدم تحديد أماكنها، عندما يحتمل أن تقوم القوات العسكرية باستهدافها.
- على وسائل الإعلام السورية عند إجراء تغطياتها الإعلامية في مناطق العمليات العسكرية أو مسارح الجريمة الحرص على عدم التركيز على العلامات الفارقة للممتلكات الخاصة، مثل لافتات المحال التجارية، وأرقام السيارات المدنية، خشية تعرضها للخطر أو المتابعة الأمنية.

المادة 11: التمويل والنفقات

- يتم تمويل نظام الشكاوى ماليًا من قبل "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، وفق الآليات المعمول بها في الميثاق.
- يقبل الميثاق تبرعات المؤسسات الإعلامية السورية ومنظمات المجتمع المدني المحلية والدولية غير المشروطة، المخصصة لدعم نظام الشكاوى وضمان استدامة عمل لجانه وأنشطتها.

الفصل الثالث: عضوية لجنتي الشكاوى والمراجعة وآليات عملهما

المادة 12: لجان العمل

يعمل نظام الشكاوى في "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" من خلال لجنتين: لجنة شكاوى مهامها دراسة الشكاوى والتحقيق فيها وإصدار القرارات والأحكام الخاصة بها، ولجنة مراجعة مهمتها دراسة الطعون وطلبات المراجعة.

المادة 13: اعتبارات عامة

- طبيعة عمل أعضاء اللجنتين تطوعية بالمبدأ.
- يحق لمجلس إدارة هيئة الميثاق أن يخصص مكافآت لأعضاء اللجنتين لقاء التكليفات والمهام التي يوكلها إليهم.
- يجب أن تضم لجنة الشكاوى عضوًا واحدًا على الأقل للقيام بمهام أمانة السر.
- تضم اللجنتان صحفيين وحقوقيين وفعاليات من المجتمع المدني.

المادة 14: لجنة الشكاوى

- هي لجنة تختص بتلقي وفرز ودراسة الشكاوى المستلمة عبر نظام الشكاوى الإلكتروني، وتقوم بالتواصل مع الأطراف المعنية بكل شكوى بهدف جمع المعلومات ومتابعة إجراءات الحل والتسوية. كما تقوم اللجنة بالتحقيق في الشكاوى والفصل فيها، وإصدار الأحكام والتقارير فيما يخص الانتهاكات والخروقات لمدونة السلوك .
- تضم لجنة الشكاوى تسعة أعضاء، من الذكور والإناث، يتم اختيارهم بالتوافق من قبل مجلس إدارة هيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، وفق معايير محددة، مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة مراعاة الصفات الشخصية للمرشحين، من سمعة وثقافة وسعة اطلاع على الإعلام السوري ومعرفة في الشأن العام، إضافة إلى الحضور الاجتماعي والسيرة المهنية لكل منهم.
- تنتخب اللجنة رئيسًا ونائبًا له بالأغلبية البسيطة.
- يضع مجلس إدارة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" فور تشكيل لجنتي الشكاوى والمراجعة، لائحة داخلية تنظم عملهما وتتضمن مدونة سلوك، وعلى أعضاء اللجنتين الالتزام بما يرد فيها.

المادة 15: شروط عضوية لجنة الشكاوى

1. من حملة الشهادة الجامعية.
2. العمر 35 سنة كحد أدنى.
3. خبرة مهنية عملية في المجالات الإعلامية أو الحقوقية أو فعاليات المجتمع المدني لا تقل عن 10 سنوات.
4. سوري/سورية الجنسية ومن في حكمه.
5. إطلاع واسع على الإعلام السوري.
6. معرفة ودراية بالمواثيق الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان.
7. معرفة ودراية بالمواثيق الإعلامية ومدونات السلوك المهنية والأخلاقية.
8. لا يجوز أن يكون/تكون عضو اللجنة مالكًا لأي مؤسسة إعلامية سورية بشكل كامل أو جزئي.
9. لا يجوز أن يكون/تكون عضوًا في مجالس إدارات المؤسسات الإعلامية السورية.
10. لا يجوز أن يكون/تكون عضو اللجنة رئيسًا لأي قسم إعلامي في المؤسسات الإعلامية السورية.
11. في حال كان/كانت عضو اللجنة يعمل لصالح مؤسسة إعلامية سورية بصورة منتظمة أو كفري لانس فإنه يمتنع عن النظر في الشكاوى التي ترد على تلك المؤسسة.

المادة 16: منسق لجنة الشكاوى

- هو موظف تنطبق عليه نفس شروط العضوية المنصوص عليها في شروط عضوية اللجنة، يتم تعيينه من قبل مجلس إدارة الميثاق بأجر مقطوع لقاء عمل بدوام كامل أو جزئي.
- يقوم منسق اللجنة بأعمال السكرتاريا في اللجنة، بما فيها مهام التواصل والرد على المراسلات وتوثيقها وأرشفتها، بالإضافة إلى تدوين محاضر اجتماعات اللجنة.
- يقوم منسق اللجنة بإعداد التقارير الدورية عن عمل اللجنة ومخرجاتها، الداخلية والموجهة للرأي العام.
- يشترط في المرشح لوظيفة منسق لجنة الشكاوى:

1. التفرغ الكامل للعمل
2. خبرة في استخدام الإنترنت والحاسوب وتطبيقاتهما المختلفة
3. خبرة في المراسلات والأرشفة والتوثيق
4. الإلمام باللغة الإنكليزية
5. خبرة في التواصل والتعامل مع الشخصيات الإشكالية
6. القدرة على تحمل ضغط العمل

المادة 17: لجنة المراجعة

- هي مرجع استئنافي يختص بالبت في طلبات المراجعة من أطراف الشكاوى بعد صدور قرارات لجنة الشكاوى.
- تصدر لجنة المراجعة قراراتها بصورة مبرمة.
- تضم لجنة المراجعة ثلاثة أعضاء، من الذكور والإناث، يتم اختيارهم بالتوافق من قبل مجلس إدارة الهيئة، وفق معايير محددة، آخذين بعين الاعتبار ضرورة مراعاة الصفات الشخصية للمرشحين، من سمعة وثقافة وسعة اطلاع على الإعلام السوري وفي الشأن العام، إضافة إلى الحضور الاجتماعي والسيرة المهنية لكل منهم.
- تختار لجنة المراجعة في اجتماعها الأول رئيسًا لها بالتوافق أو بالأغلبية.

المادة 18: شروط عضوية لجنة المراجعة

هي نفس شروط عضوية لجنة الشكاوى ويضاف إليها:

1. أن تكون خبرته/خبرتها المهنية في المجالات الإعلامية أو الحقوقية أو فعاليات المجتمع المدني لا تقل عن 15 سنة
2. أن يكون عمره/عمرها لا يقل عن 40 سنة.

المادة 19: انتهاء العضوية

- تنتهي عضوية أعضاء لجنة الشكاوى و لجنة المراجعة عند فقدان أحد شروط العضوية المنصوص عليها في هذا النظام.
- كما تنتهي عضوية أعضاء اللجنتين في الحالات التالية:
  1. الوفاة
  2. العجز الصحي الذي يجعل أداءه لمهامه متعذرًا
  3. الاستقالة
  4. الإدانة بانتهاكات قانونية
  5. الانتهاكات الصريحة لمدونة السلوك، بما فيها منشوراتهم على مواقع التواصل الاجتماعي
  6. الغياب غير المبرر عن ثلاثة اجتماعات.
  7. مخالفة اللائحة الداخلية لعمل اللجنة وعدم التقيد بأحكامها.
- فيما خلا الوفاة والاستقالة تنهى العضوية لأي سبب من أسباب إنهاء العضوية بقرار معلل يصدر عن رئيس مجلس الإدارة بعد مشاورات ملزمة مع رئيس لجنة المراجعة ورئيس لجنة الشكاوى.

الفصل الرابع : الشكاوى

المادة 20: من يستطيع تقديم الشكوى

يستطيع كل شخص، اعتباري أو طبيعي، تقديم شكوى بالمحتوى الإعلامي، بمن في ذلك:

- المؤسسات الإعلامية
- الصحفيون والعاملون في حقل الإعلام
- أي شخص من الجمهور تضرر بشكل مباشر بمحتوى مادة تم نشرها عبر وسائل الإعلام، شريطة وجود أدلة تثبت الضرر وتصفه.
- أي شخص من الجمهور يرى أن المحتوى الإعلامي يخل بمعياري "الدقة" و"الصِحة"، شريطة وجود أدلة تثبت الخطأ وتصفه.

المادة 21: من هي الجهات التي يمكن تقديم الشكوى بحقها

- تقبل فقط الشكاوى الواردة بحق المؤسسات والوسائل الإعلامية السورية الموقعة على "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، والمؤسسات التي انضمت لنظام الشكاوى من خارج الميثاق.
- تم تأسيس نظام الشكاوى لدعم وسائل الإعلام الموقعة على الميثاق، ويمكن أن يتسع إطار عمل اللجنة ليشمل باقي المؤسسات الإعلامية السورية أو المتخصصة بالشأن السوري بعد مرور سنة على الأقل من البدء بتطبيق نظام الشكاوى.

المادة 22: كيف تقدم الشكوى

يتم تقديم الشكاوى عبر استمارة إلكترونية على الإنترنت حصرًا على أن تتضمن الشكوى :

- نسخة أو صورة أو رابط للمادة موضوع الشكوى.
- تحديد البند الذي تم خرقه في مدونة السلوك المهني.
- وصف للخرق وشرح سبب الاعتقاد بأنه يشكل انتهاكًا لمدونة السلوك المهني.
- نسخ أو صور عن المراسلات مع وسيلة الإعلام المشكو منها، إن وجدت.

المادة 23: النطاق الزمني للمحتوى موضوع الشكوى

- يفضل دائمًا تقديم الشكوى في أقرب وقت ممكن من تاريخ ارتكاب الانتهاك أو المخالفة.
- تنظر اللجنة في الشكاوى الواردة على المواد التي لم يمر على نشرها أكثر من ثلاثة أشهر، بتاريخ تقديم الشكوى، وعليه فإن الشكاوى التي تقدم خارج هذه المدة ترد شكلًا.
- تحسب مدة الثلاثة أشهر من تاريخ العلم بنشر المحتوى إن قدمت الشكوى من قبل أي شخص من الجمهور تضرر بشكل مباشر بالمحتوى المنشور شريطة وجود أدلة تثبت الضرر وتصفه، وبكل الأحوال فإن حق المتضرر في تقديم الشكوى يسقط حكمًا بعد مرور سنة على النشر.

الفصل الخامس: آلية عمل اللجنة

المادة 24: السرية

- تتسم إجراءات ومداولات لجنة الشكاوى بالسرية الصارمة، ويلتزم أعضاؤها بعدم إفشاء أو تسريب أي معلومات متعلقة بالشكاوى
- توصي اللجنة أطراف الشكوى بعدم نشر أي معلومات أو مراسلات تتعلق بالشكوى قبل صدور الحكم النهائي
- يجب على المشتكي التصريح عن اسمه لقبول الشكوى وله خيار نشره أو عدم نشره.

المادة 25: التواصل مع الجهة الناشرة

تسعى لجنة الشكاوى بشكل دائم إلى حل المشاكل الناجمة عن الشكاوى المتبادلة بين الجمهور ووسائل الإعلام بأقل تدخل منها، وذلك من خلال دفع أطراف الشكوى إلى التواصل ومحاولة تسوية المشاكل بشكل ودي والوصول إلى حلول مرضية تنهي المشكلة موضوع الشكوى، قبل وصولها إلى مرحلة التحقيق. في بعض الأحيان قد تحث اللجنة الجهة الناشرة للاتصال بالشاكي للتخفيف من مخاوفه، حتى لو لم تتمكن اللجنة من التعامل مع شكواه.

المادة 26: التقييم الأولي

- عند وصول الشكوى يقوم منسق اللجنة بترقيمها وتسجيلها في سجل الشكاوى، مع تفاصيل كاملة عن الشاكي والمشكو منه وموضوع الشكوى.
- يقوم منسق اللجنة بتقييم الشكوى بالتشاور مع رئيس اللجنة ونائبه فيما إذا كانت تدخل في اختصاص اللجنة أم لا، هل حقًا هناك خرق من قبل الجهة الناشرة أم لا.
- إذا كان موضوع الشكوى خارج اختصاص اللجنة، يقوم منسق اللجنة بمكاتبة الشاكي وشرح أسباب عدم أخذ الشكوى أو التعامل معها. مهلة هذا الرد تصل إلى 15 يوم. ويمكن للشاكي أن يطلب مراجعة الشكوى مرة ثانية في غضون 14 يوم، وستبت بها لجنة الشكاوى.
- إذا كانت الشكوى في اختصاص اللجنة، ولكن لا يوجد خرق فعلي لمدونة السلوك، ترسل اللجنة نسخة من الشكوى وتفاصيل الشاكي إلى الجهة الناشرة. في بعض الأحيان قد تحث اللجنة الجهة الناشرة للاتصال بالشاكي للتخفيف من مخاوفه، حتى لو لم تتمكن اللجنة من التعامل مع شكواه.

المادة 27: إحالة الشكوى إلى الجهة الناشرة

- إذا كانت الشكوى توحي بوجود خرق حقيقي للمدونة، ولم يقم الشاكي بالاتصال بالجهة الناشرة للإبلاغ عن شكواه، ترسل اللجنة جميع المعلومات التي قدمها الشاكي للجهة الناشرة، بما في ذلك تفاصيل الاتصال الخاصة بالشاكي، وتطلب من الجهة الناشرة الاتصال به، وذلك لمنح الطرفين فرصة حل المشكلة بشكل ودي. يمكن أن يستمر هذا الجزء من العملية حتى 28 يومًا.
- يطلب منسق اللجنة من الشاكي أن يحل المشكلة مع الجهة الناشرة قبل أن يحيل الشكوى إلى مرحلة التحقيق داخل اللجنة، ويقترح عليه بعض الحلول المرضية لحل المشكلة، على سبيل المثال:
  - تعديل المادة (إذا كانت عبر الإنترنت)، أو نشر تصحيحات أو توضيحات أو تعقيبات عليها.
  - تقديم اعتذار خاص للشاكي أو عام للجمهور.
  - إزالة المادة أو الصور من المواقع الإلكترونية للجهة الناشرة.
  - حذف الفقرة الإشكالية من المادة.
  - نشر تغطية إخبارية إضافية لتصحيح الخطأ.
  - تقديم الجهة الناشرة تعهد بتغطية أكثر دقة أو أكثر مراعاة لمدونة السلوك في المستقبل.
  - إعطاء الشاكي فرصة لنشر رد على المادة الأصلية.
  - تقديم وسيلة الإعلام تفسير مقبول للخطأ الذي حصل في نشر المادة.
  - في حال عدم استجابة الجهة الناشرة أو عدم إقرارها بمضمون الشكوى، أو عدم محاولة استرضاء الشاكي، يحق للشاكي أن يطالب اللجنة بالبدء بالتحقيق في شكواه.
- في هذه الحالة تقوم اللجنة بتكليف منسق اللجنة كمسؤول اتصال ليقوم الشاكي بالاتصال به لتقديم أي معلومات إضافية يمكن أن تفيد في عملية التحقيق.

المادة 28: التحقيق

- إذا لم يتمكن الشاكي من تسوية الشكوى مع الجهة الناشرة، يقوم منسق اللجنة بالتواصل معها لطلب ردها على الشكوى.
- قد يطرح منسق اللجنة على الجهة الناشرة بعض الأسئلة للحصول على معلومات قد تفيد في عملية التحقيق في الشكوى، وتساعد اللجنة في اتخاذ قرارها بشأن الشكوى، ويمنحها سبعة أيام للرد على الأسئلة، وعلى الناشر كونه عضوًا في هيئة الميثاق الالتزام بالاستجابة لمراسلات لجنة الشكاوى.
- في أثناء سير إجراءات التحقيق، على اللجنة أن تبقي الباب مفتوحًا للمفاوضات بين طرفي الشكوى لتسوية المشكلة بشكل ودي وحلها بطريقة مرضية للطرفين.

- لا تقدم اللجنة أي ضمانات حول المدة التي سيستغرقها التحقيق، لكن عليها أن تبذل قصارى جهدها للتأكد من أن العملية تتحرك بسرعة.
- يجب أن يبقى الشاكي على تواصل دائم مع اللجنة من أجل الإبلاغ عن أي تحديثات قد تفيد التحقيق.

المادة 29: حكم لجنة الشكاوى

- إذا لم يتم حل الشكوى، فستقرر لجنة الشكاوى بعد التحقيق ما إذا كان هناك خرق لمدونة السلوك أم لا.
- للتأكد من أن العملية عادلة، تستخدم اللجنة فقط المعلومات التي قدمها الشاكي والجهة الناشرة لاتخاذ قرارها.
- إذا قررت اللجنة أن مدونة السلوك لم يتم اختراقها، تصدر قرارًا يشرح أسباب عدم صلاحية الشكوى.
- إذا تم قبول الشكوى، تعطي لجنة الشكاوى للشاكي والمشكو منه نسخة من القرار، وتطلب من الجهة الناشرة نشر تصحيح أو نشر النسخة الكاملة من قرار اللجنة.
- تصدر قرارات لجنة الشكاوى بأصوات أغلبية أعضائها وفي حال تعادل الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحًا.
- تقوم لجنة الشكاوى بصياغة التصحيح، وتحدد حجمه ومكان نشره.
- تقوم لجنة الشكاوى بنشر نسخة من القرار على موقع اللجنة، بعد اكتسابه الدرجة القطعية.
- يمكن للشاكي أن يطلب نشر شكواه باسم مجهول.

المادة 30: الاستئناس بآراء الخبراء

- من حق لجنة الشكاوى في مختلف مراحل الشكوى أن تستعين بمن تراهم مناسبين من الخبراء المختصين من خارج اللجنة ويكون رأي الخبراء غير ملزم للجنة.
- من الممكن أن تكون الخبرة مأجورة ويحدد النظام المالي للجنة الشكاوى بدل الخبرة التي تصرف للخبراء.

المادة 31: طلب المراجعة

- يحق للشاكي أو المشكو منه خلال 14 يومًا تلي تاريخ تبلغهما قرار لجنة الشكاوى، طلب مراجعة الحكم من قبل لجنة المراجعة.

- يتم تقديم طلب المراجعة عن طريق منسق اللجنة على أن يتضمن الطلب كل الأسباب التي يرى من خلالها مقدم الطلب أن قرار لجنة الشكاوى لم يكن محقًا.
- يقيد منسق اللجنة الطلب في سجل المراجعات برقم وتاريخ و يعلم الطرف الآخر بمضمون الطلب.
- يحيل منسق اللجنة طلب المراجعة مع كافة وثائق الشكوى وتفاصيلها إلى لجنة المراجعة.
- تقوم لجنة المراجعة إما بتصديق قرار اللجنة، أو تعديله، وتصدر قرارًا مبرمًا في الشكوى.
- يبلغ منسق اللجنة أطراف الشكوى بالنتيجة النهائية.

المادة 32: اجتماعات اللجنة

- تجتمع لجنة الشكاوى بشكل دوري، كل 15 يومًا، للنظر في الشكاوى المرسلة والمحالة للدراسة أو التحقيق، وذلك بشكل فيزيائي أو افتراضي، لمدة 2-4 ساعات.
- يمكن للجنة الشكاوى أن تزيد اجتماعاتها عن العدد المطلوب شهريًا، أو تطيل مدتها، بحسب عدد الشكاوى المستلمة وحجم العمل المطلوب للتحقيق بها.
- تجتمع لجنة المراجعة مرة واحدة على الأقل كل ثلاثة أشهر، ويمكن لها أن تزيد عدد اجتماعاتها بحسب عدد الطعون المستلمة وحجم العمل المطلوب للبت فيها.

الفصل السادس: تقارير وبيانات لجنة الشكاوى

المادة 33: تقارير لجنة الشكاوى

تصدر لجنة الشكاوى في "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" مجموعة من التقارير حول نتائج أعمالها بشكل دوري، يعدها منسق اللجنة ويصادق عليها الرئيس بعد نقاشها مع أعضاء اللجنة، وترسلها وتوزعها في مواعيد محددة وعلى عدة مستويات.

المادة 34: التقارير الداخلية

ترسل لجنة الشكاوى بشكل شهري تقريرًا تفصيليًا إلى مجلس إدارة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" يتضمن ما يلي:

- تلخيصًا لأعمال لجنة الشكاوى خلال الشهر.
- أبرز المشاكل والعوائق والتحديات التي واجهت عمل اللجنة.
- مقترحات وتوصيات اللجنة لتطوير عمل نظام الشكاوى.

المادة 35: تقارير أعضاء الميثاق

توزع لجنة الشكاوى تقريرًا شهريًا لأعضاء "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" والأعضاء المنضمين لنظام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني، يتضمن معلومات عامة حول الشكاوى التي تتلقاها اللجنة، بدون أن تحوي أي تفاصيل حول أطراف الشكاوى، وذلك بهدف إبقاء الأعضاء على اطلاع بمجريات عمل اللجنة، ولفت انتباههم إلى المعايير المهنية والأخلاقية التي يعتقد الجمهور أن وسائل الإعلام السورية تنتهكها.

المادة 36: تقارير الرأي العام

تصدر لجنة الشكاوى في الشهر الأول من كل عام تقريرًا سنويًا شاملًا عن نتائج أعمال اللجنة خلال العام السابق يتضمن ما يلي:

1. تعريفًا بأعضاء لجنة الشكاوى وعرضًا لسيرهم الذاتية.
2. كلمة رئيس اللجنة تعرض رؤية لجنة الشكاوى وأهدافها.
3. ملخص عن الاجتماعات والندوات والأنشطة التي عقدتها اللجنة خلال العام.

4. أبرز الصعوبات والتحديات التي واجهت عمل اللجنة خلال العام.
5. توصيات اللجنة
6. تقرير إحصائي يتضمن:
   - عدد الشكاوى التي تلقتها اللجنة خلال العام
   - عدد الشكاوى التي حققت معايير نظام الشكاوى وقبلتها اللجنة
   - عدد الشكاوى التي تم رفضها أو إحالتها لجهات أخرى بسبب عدم تحقيقها لمعايير نظام الشكاوى
   - عدد الشكاوى التي تمت تسويتها أو حلها بالوساطة من قبل اللجنة
   - عدد الشكاوى التي تم التحقيق فيها بالفعل
   - عدد الشكاوى التي تم إصدار أحكام نهائية فيها
   - عدد الطعون التي تلقتها لجنة المراجعة
   - أبرز المعايير المهنية والأخلاقية التي تم انتهاكها خلال العام، والتي تلقت اللجنة الشكاوى حولها.

- يمكن أن يتضمن التقرير قائمة بالمؤسسات المشتكى عليها خلال العام، توضح عدد الشكاوى المتلقاة على كل مؤسسة، عدد الشكاوى التي حققت المعايير، وعدد الشكاوى التي تم تسويتها، عدد الشكاوى التي صدرت فيها أحكام نهائية، وتكون مرتبة تنازليًا من الأقل إلى الأكثر (يتم اتخاذ قرار نشر هذه القائمة بالتشاور بين لجنة الشكاوى ومجلس إدارة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" وبما يحقق مصلحة الجمهور ووسائل الإعلام السورية)
- ينشر التقرير السنوي عبر مواقع ومعرفات لجنة الشكاوى، لموقع "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، ومواقع أعضاء الميثاق.
- يصدر التقرير بنسخة إلكترونية، وأخرى مطبوعة.

أحكام ختامية

المادة 37: سريان نظام الشكاوى

يسري العمل بنظام الشكاوى بعد تصديقه من الجمعية العامة للميثاق، وفق النظام الأساسي للهيئة والقواعد الواردة فيه بخصوص اجتماعات الجمعية العامة والنصاب المطلوب لعقد الاجتماع والتصويت على القرارات.

المادة 38: إلغاء النظام أو إيقاف العمل به

إلغاء نظام الشكاوى أو إيقاف العمل به هو من صلاحية الهيئة العامة لـ "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، ويحتاج لموافقة ثلثي الأعضاء.

المادة 39: تعديل مواد وبنود النظام

صلاحية تعديل مواد النظام أو بنوده أو إعادة صياغتها هو من اختصاص مجلس إدارة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين" ويحتاج لموافقة ثلثي أعضاء المجلس، باستثناء المواد "7 و8 و11 و38" تبقى ضمن صلاحيات الهيئة العامة.

المادة 40: التعليمات التنفيذية

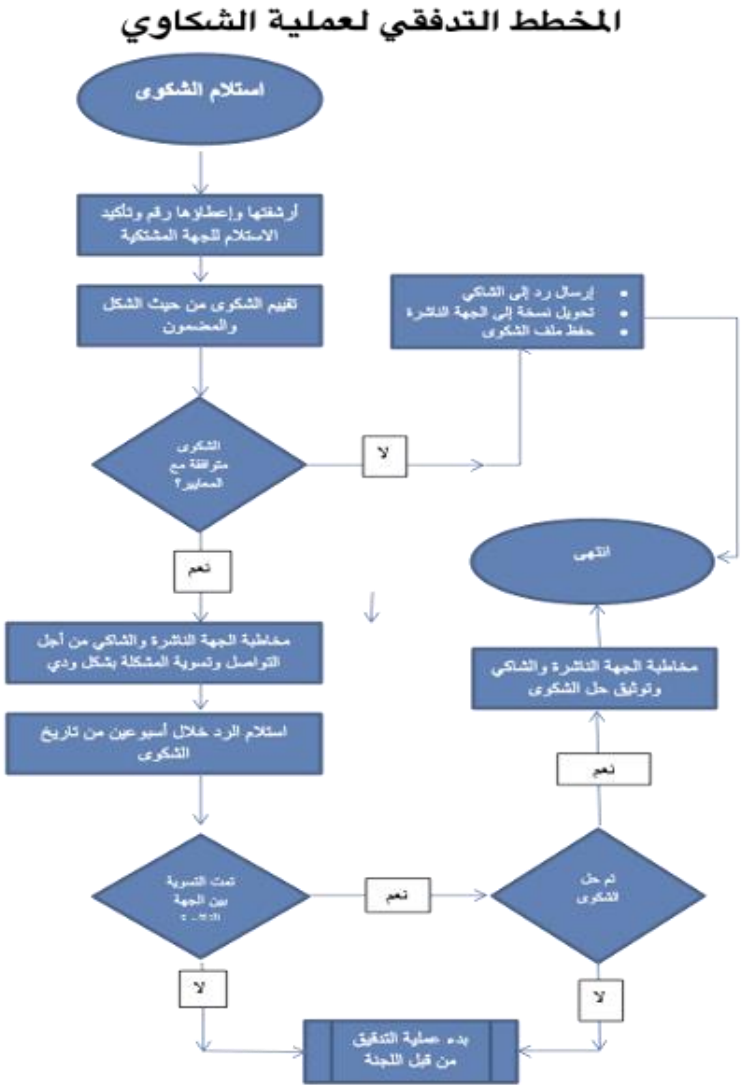
يصدر مجلس إدارة هيئة الميثاق هذه التعليمات التنفيذية وينشرها بحيث تكون متاحة للعموم، ويمتلك مجلس الإدارة تعديلها والإضافة عليها بعد التنسيق مع لجنة الشكاوى.

المادة 41: الوثائق الملحقة

تعد الوثائق الملحقة بهذه التعليمات التنفيذية جزءًا لا يتجزأ منها.

الملحق رقم 1: المخطط التدفقي للشكوى

-



الملحق رقم 2: استمارة تقديم الشكوى

نموذج استمارة إلكترونية لتقديم الشكوى عبر موقع نظام الشكاوى في موقع "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين".

1. على ماذا تشتكي؟
- سلوك صحفي في وسيلة إعلام سورية
- مادة منشورة في وسيلة إعلام سورية

2. ما نوع وسيلة الإعلام؟
- مقروءة
- مسموعة
- مرئية

3. هل الجهة الناشرة المشتكى عليها عضو في "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"؟
- نعم
- لا
- لا أعلم

4. اكتب اسم الجهة الناشرة

.....

5. هل اتصلت بالجهة الناشرة قبل تقديم الشكوى؟
- نعم
- لا

6. إذا كان الجواب نعم، أرفق صورة عن مراسلاتك مع الجهة الناشرة

.....

7. أرفق صورة عن المادة التي تود تقديم الشكوى بشأنها

.....

8. ما هو تاريخ نشر المادة؟

.....

9. حدد البند أو البنود التي تعتقد أن الجهة الناشرة انتهكتها في مدونة السلوك

- الدقة والصحة والوضوح
- النزاهة
- الخصوصية
- الحقوق الفكرية
- حماية المصادر
- القدح والذم والتحقير
- التمييز على أساس ديني أو عرقي أو ثقافي
- كرامة الضحايا
- التشجيع على العنف والتحريض على الجريمة أو انتهاك القانون
- التنميط
- الافتراء والتجني
- المسؤولية تجاه الأطفال
- الإيذاء والتسبب بالضرر

10. اشرح الخرق أو الانتهاك الذي تعتقد أن الجهة الناشرة قامت به

.....

11. املأ المعلومات التالية حتى يتسنى لنا التواصل معك لمعالجة الشكوى

- الاسم
- الكنية
- العمل
- البريد الإلكتروني
- الهاتف
- العنوان

الملحق رقم 3: قرار الجمعية العامة

- عقدت الجمعية العامة لهيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، اجتماعًا استثنائيًا عبر الإنترنت بتاريخ 28 كانون الثاني/يناير 2021، بدعوة من مجلس إدارة هيئة الميثاق، للتصويت على نظام الشكاوى والمصادقة عليه، وذلك بعد سلسلة من الاجتماعات التشاورية عقدها مجلس الإدارة مع أعضاء الهيئة.
- حضر الاجتماع ستة عشر عضوًا من ستة وعشرين عضوًا يشكلون الهيئة العامة لـ "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، وبهم تحقق النصاب المطلوب لعقد الجمعية العامة.
- صوت ستة عشر عضوًا من الهيئة العامة (بنسبة 100% من الحضور) بالموافقة على نظام الشكاوى، دون تسجيل أي امتناع عن التصويت أو عدم موافقة.
- قررت الجمعية العامة لهيئة "ميثاق شرف للإعلاميين السوريين"، بناء على نتيجة التصويت، إقرار نظام الشكاوى والمصادقة عليه، بتاريخ الخميس 28 كانون الثاني/يناير 2021.

#	أعضاء الهيئة العامة لهيئة ميثاق شرف للإعلاميين السوريين	حضر الاجتماع	التصويت
1	وكالة أنباء أنا برس	لم يحضر	
2	جريدة الأيام	نعم	موافق
3	جريدة عنب بلدي	نعم	موافق
4	راديو روزنة	نعم	موافق
5	جريدة زيتون	لم يحضر	
6	مجلة عين المدينة	نعم	موافق
7	راديو نسائم سوريا	نعم	موافق
8	المركز الصحفي السوري	نعم	موافق
9	مركز حلب الإعلامي	لم يحضر	
10	رابطة الصحفيين السوريين	نعم	موافق
11	جريدة صدى الشام	لم يحضر	
12	وكالة أنباء قاسيون	لم يحضر	
13	شبكة بلدي الإعلامية	لم يحضر	

14	تلفزيون حلب اليوم	نعم	موافق
15	راديو فريش	لم يحضر	
16	جريدة حبر	نعم	موافق
17	شبكة شام الإخبارية	نعم	موافق
18	شبكة أخبار إدلب	نعم	موافق
19	وكالة أنباء شاهد عيان حلب	لم يحضر	
20	مجلة الغربال	نعم	موافق
21	موقع حرية برس	نعم	موافق
22	موقع نيوز سنتر	نعم	موافق
23	جريدة جسر	لم يحضر	
24	راديو الكل	نعم	موافق
25	موقع أنباء سوريا	نعم	موافق
26	موقع أنا إنسان	لم يحضر	
المجموع	كامل الأعضاء: 26	الحضور: 16	الموافقون: 16
النصاب القانوني		**14**	