

# Reglur um meðferð athugasemda, ábendinga og kvartana vegna umfjöllunar RÚV

## 1. Markmið

Í starfsháttum sínum skal Ríkisútvarpið vera til fyrirmyndar um gæði og fagleg vinnubrögð, gegna störfum sínum af alúð og samviskusemi.

Markmið Ríkisútvarpsins er að fréttir, fréttatengt efni og umfjöllun um samfélagsmál séu sanngjörn og að hlutlægni sé gætt í frásögn, túlkun og dagskrárgerð, leitað sé upplýsinga frá báðum eða öllum aðilum og sjónarmið þeirra kynnt sem jafnast. Ríkisútvarpið leitast við að eiga greið samskipti við almenning og hlusta af athygli á athugasemdir og ábendingar frá áhorfendum og hlustendum. Rangfærslur, sem varða umfjöllun eða samskipti við almenning, eru leiðréttar eins og fljótt og mögulegt er, í viðkomandi miðli eða á jafngildum vettvangi.

Ríkisútvarpið tekur við formlegum kvörtunum frá almenningi telji hann að RÚV brjóti gegn þeim skyldum sínum sem kveðið er á um í lögum eða reglum sem um starfsemina gilda.

## 2. Formlegar athugasemdir, ábendingar og kvartanir

Formlegar athugasemdir, ábendingar eða kvartanir um dagskrárefni skulu berast Ríkisútvarpinu skriflega innan fjögurra vikna frá miðlun efnis. Erindi skal sent inn í gegnum vefgátt á vefnum RÚV.is og skal beint til dagskrárgerðarmanns eða ritstjóra þáttar þar sem umfjöllunin birtist. Erindi vegna verktaka sem unnið hafa efni fyrir RÚV skulu berast dagskrárstjóra sem svarar. Erindi vegna efnis frá þriðja aðila eru áframsend viðkomandi framleiðanda. Erindum sem varða aðra þjónustu Ríkisútvarpsins í almannabágu, s.s. dreifikerfi, aðgengismál, vef eða málfar skal beint til yfirmanns viðkomandi deildar. Öll erindi sem berast eru skráð og skjalfest.

## 3. Afgreiðsla máls

Starfsmaður skal svara athugasemd eða kvörtun innan fjórtán daga frá því að hún berst. Í fjarveru starfsmanns skal erindi beint til næsta yfirmanns.

## 4. Málskot

Ef sá sem sendir formlega athugasemd eða kvörtun er ósáttur við afgreiðslu erindisins getur hann skotið athugasemdinni til þess dagskrárstjóra sem málið heyrir undir eða fréttastjóra eftir atvikum. Skal viðkomandi eða staðgengill svara erindinu innan fjórtán daga. Ef sá sem sendir athugasemd eða kvörtun er ósáttur við afgreiðslu dagskrárstjóra eða fréttastjóra getur viðkomandi skotið málinu til útvarpsstjóra sem skal afgreiða málið innan fjögurra vikna frá því að það berst. Afgreiðsla útvarpsstjóra er endanleg af hálfu RÚV.

1. september 2016

Magnús Geir Þórðarson, útvarpsstjóri