

D-nei Olga Bordeianu,
Președinte
IPNA Compania
„Teleradio-Moldova”

RAPORT
(Serviciul Ombudsmanului 2016)

Carmelia Albu

Pe parcursul anului 2016 IPNA Compania Teleradio-Moldova a continuat să fie una din principalele surse de informare pentru cetățenii din Republica Moldova, radiodifuzorul public având acoperire națională. Atât posturile de radio cât și cele de televiziune difuzează programe de interes public pe diverse teme.

Potrivit Barometrului de Opinie Publică (BOP) din octombrie 2016, Televiziunea este cea mai importantă sursă de informare pentru cetățeni, aceasta fiind creditată cu 62,1%. În același timp, Moldova 1 se află pe poziția a doua cu un procent de 43,5%, printre principalele trei canale tv de unde se informează cetățenii. Radio, ca sursă importantă de informare este plasat pe poziția a treia cu 4,6%, fiind devansat de Internet (21,5%). Menționăm că site-ul www.trm.md nu se regăsește printre principalele site-uri pentru care optează utilizatorii.

Ținând cont de atribuțiile Serviciului Ombudsmanului privind consolidarea și menținerea credibilității publicului față de IPNA Compania Teleradio-Moldova, pe parcursul anului 2016, am monitorizat programele radio și televiziune sub aspectul calității produsului audiovizual și al actualității temelor abordate.

Menționăm că anul 2016 a fost unul electoral, care a impus noi cerințe în reflectarea campaniei electorale, dar și a alegerilor, în legătură cu specificul scrutinului prezidențial. Pentru prima dată în ultimii 15 ani președintele țării a fost ales cu votul direct al cetățenilor.

1. Radiodifuzorul public în perioada electorală.

În cadrul alegerilor prezidențiale directe, Serviciul Public de Radio și Televiziune, având o experiență cristalizată în reflectarea scrutinelor parlamentare și locale, urma să dea dovadă de fidelitate față de principiile de comunicare audiovizuală prevăzute de lege. Un exercițiu absolut nou, care în opinia noastră, a

demonstrat profesionalismul angajaților. În perioada electorală și în campania electorală (15 septembrie – 13 noiembrie) Radiodifuzorul public a fost monitorizat privind comportamentul editorial atât de CCA cât și de societatea civilă.

În rapoartele prezentate de Coaliția pentru Alegeri Libere și Corecte, în linii mari se atestă respectarea de către Moldova 1 și Radio Moldova a normelor deontologice profesionale. Potrivit studiului, în perioada 15–29 septembrie 2016, televiziunea publică Moldova 1 a pus pe post 103 știri cu caracter electoral direct și indirect, deasemenea au fost puse pe post și 3 emisiuni cu o durată totală de 6,3 ore. Preponderent au fost tratate temele politice, dar și subiecte ce țin de procesul electoral. Materialele cu implicații electorale de la Moldova 1 au vizat diverși protagoniști și au citat o varietate de surse, inclusiv reprezentanți ai Comisiei Electorale Centrale (CEC), ai societății civile și ai ministerelor. În raportul de monitorizare se arată că dintre candidații la funcția de șef al statului și concurenții electorali, cel mai des au apărut în imagini Marian Lupu – 21 ori, Igor Dodon a apărut pe ecran de 10 ori, Andrei Năstase, Maia Sandu și Iurie Leancă au fost prezentați mai mult în imagini, intervențiile personale fiind mult mai mici.

În emisiuni au fost prezenți reprezentanți ai societății civile, ai Guvernului, ai Parlamentului, experți și membri ai Comisiei Electorale Centrale. În opinia societății civile, majoritatea materialelor analizate au fost neutre, fără a favoriza sau defavoriza vreun aspirant sau concurent electoral.

Ulterior, în perioada 6-11 noiembrie, experții notează că cei doi candidați rămași în cursă după primul tur de scrutin din 30 octombrie 2016, Igor Dodon, candidat PSRM și Maia Sandu, candidatul comun PAS, PLDM, PPDA, în emisiunile radiodifuzorului public au avut o imagine mai mult pozitivă sau neutră.

Menționăm că Serviciul Public de Radio și Televiziune a desfășurat dezbateri electorale cu tematica economică, politica externă și securitatea statului. Formatul emisiunii a avut priză la telespectatori. Alături de candidații electorali în

platou au fost invitați și alegătorii. Apreciem faptul că aceste dezbateri au reprezentat un coprodus al Televiziunii Publice cu societatea civilă (IDIS Viitorul, Agenția Națională de Business și Asociația PromoLEX).

Dezbaterile electorale s-au desfășurat în conformitate cu rigorile Regulamentului CEC și a normelor interne.

Aprecierile experților care au monitorizat comportamentul editorial al Radiodifuzorului Public nu au fost întru totul împărtășite de consumatorii de programe. Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat de numeroși telespectatori care au invocat insuficiența informației în zilele de scrutin pe 30 octombrie și 13 noiembrie. Oamenii ne-au comunicat că ar fi vrut să vadă la postul public de televiziune reportaje despre desfășurarea scrutinului peste hotarele țării. În special s-au referit la situațiile înregistrate la secțiile de votare din Londra, Moscova, Lisabona, Milano. Grigore Chelea din mun. Chișinău, printr-o sesizare la telefon ne-a reproșat lipsa de pe ecran a titlului glisant prin care să se informeze despre prezența la urnele de vot și rezultatele prealabile ale scrutinului.

2. Interesul public în politica editorială a Radiodifuzorului Public.

Compania Teleradio-Moldova este radiodifuzorul public național care, potrivit legislației în vigoare, urmează să asigure dreptul la informare al tuturor categoriilor de cetățeni, inclusiv al reprezentanților etniilor conlocuitoare. Reieșind din acest deziderat, de competența managerilor ține elaborarea și implementarea unor politici editoriale care să asigure interesul public. În grila de emisie, atât la radio cât și la televiziune urmează să se regăsească emisiuni de divers gen și tematică, care nu se produc la televiziunile comerciale. Acestea trebuie să abordeze realitățile sociale, politice și economice atât din țară cât și de peste hotare. Domeniile culturii, educației, sportului, inovației la fel se vor regăsi în emisiunile Radio Moldova și Moldova 1. Calitatea produsului audiovizual va fi detrimată de

asigurarea informării corecte, imparțiale, echidistante, respectând echilibrul politic, libertatea de exprimare. Deși audiențele demonstrează că publicul ar opta pentru emisiuni tabloide, radiodifuzorul public însă trebuie să reflecte direcțiile de dezvoltare a țării, politicile promovate, precum și perspectivele generațiilor în creștere.

Analizând tematica abordată în emisiunile de la radio și televiziune, constatăm existența unor curențe. Lipsesc din grilă emisiuni din domeniul sănătății, drepturilor omului, jurisprudență. Alte subiecte de interes major cum ar fi: delapidările din sistemul bancar, reformele în domeniul justiției, educației și al sănătății, precum și reglementarea conflictului transnistrean, în opinia noastră, sunt tratate doar ocazional. În acest context, considerăm oportună lansarea unor cicluri de emisiuni care să ia în dezbateră aceste teme. Deși există emisiunile „Moldova în Direct” și „Loc de dialog”, axate pe evenimentul la zi, acestea nu totdeauna asigură o tratare profundă a temelor menționate, iar moderatorii adesea dau dovadă de cunoștințe insuficiente în domeniile abordate. Astfel, pe 27 iunie 2016, la emisiunea „Moldova în Direct” moderatoarea l-a întrebat pe ministrul de externe Andrei Galbur, dacă după Brexit cetățenii moldoveni, deținători ai pașapoartelor biometrice, vor avea nevoie de vize pentru Marea Britanie, provocând invitatului nedumerirea (Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord nu este parte a zonei Schengen, iar cetățenii moldoveni circulă cu vize în această țară, inclusiv după liberalizarea regimului de vize în aprilie 2014). De notat, că această atitudine a moderatorilor persistă: pe 16 februarie 2017, moderatoarea emisiunii și-a propus să ia în dezbateră inițiativele de modificare a Codului Electoral. Din cei 4 invitați doar pe doi i-a prezentat corect. Momentul a stârnit zâmbetul prezentatoarei și nemulțumirea telespectatorilor. Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat de Eugenia Nicoară din or. Dondușeni, care a invocat atitudinea iresponsabilă dar și conținutul angajat al emisiunii. Ulterior, pe 22 februarie 2017, prezentatorul acestei emisiuni,

cu câteva minute înainte de a intra în direct nu cunoștea care este tema dezbaterii. Despre criteriile de selectare a prezentatorilor pentru emisiunile de dezbateri am fost întrebați: „*Solicit, respectuos, raspuns la urmatoarea intrebare. De ce unele dezbateri sunt moderate de jurnalisti de la alte posturi media decat teleradio? Apropo, in majoritatea cazurilor nu de cea mai buna calitate*”. Leonid Smolnitchi [foculdinvatra@gmail.com]

Carențele induc la formarea unor opinii precum că serviciul public de radio și televiziune ar fi angajat. Igor Munteanu, director executiv IDIS “Viitorul” a menționat pe 5 martie 2017 pentru presa din țară: “Avem un clar monopol de presă, în care anumiți proprietari dețin câte șapte licențe naționale, iar vocile slabe ale societății civile se aud foarte rar. Se aud la posturi independente care sunt finanțate de parteneri externi, mai puțin la Moldova 1, care e finanțată din bani publici”.

Pe 22 martie 2016, atacul terorist de la Bruxelles figura pe timeline-ul presei internaționale dar nu și la Moldova 1. Transmisiuni în direct în Republica Moldova erau pe TVR Moldova și Publika TV. Am sesizat managerii de la televiziune, recomandându-le să abordeze subiectul într-o emisiune de dezbateri. Directorul Mircea Surdu mi-a răspuns că Prime nu face o astfel de transmisiune. Dezbaterea a apărut mai târziu, după ce consumatorii de programe fuseseră informați din alte surse. O astfel de abordare, în opinia noastră, poate fi calificată drept reacție întârziată a radiodifuzorului public la evenimentele de rezonanță maximă.

O altă rată, care a limitat accesul cetățenilor la informație de interes public ține de ziua de 23 martie 2017, când la Piatra-Neamț, România, a avut loc ședința comună a Guvernelor RM și României. Evenimentul a fost transmis în direct de Publika TV și de TVR Moldova, dar nu și de postul public de televiziune.

În ceea ce privește emisiunea radiofonică „Loc de dialog”, constatăm că aceasta este realizată profesionist. Se observă o consecutivitate în tematicile abordate, pluralismul de opinie și libertatea de expresie, în special prin includerea discuțiilor interactive cu cetățenii. Mihail Botică din s.Colibaș, raionul Cahul, sugerează completarea agendei de dezbateri cu noi teme de ordin geopolitic.

O carte de vizită a Televiziunii Publice este talk-show-ul “Bună seara!”. Pe parcursul anilor, acest proiect a demonstrat sustenabilitate prin promovarea pe ecran a temelor de interes public, implicarea societății în discuții.

Telespectatorii apreciază lansarea postului de televiziune Moldova 2. Difuzarea emisiunilor din patrimoniu contribuie la promovarea valorilor naționale, cultivarea spiritului civic și al unității naționale.

Sunt vizibile rezultatele reformei inițiate în noiembrie 2012 în Departamentul Știri și Dezbateri TV. În cooperare cu experții de la DW a fost schimbat formatul știrilor, modernizat studio, însă se resimte lipsa unei concepții de abordare a informației. În linii mari știrile de la Moldova 1 sunt echidistante. Un moment negativ care afectează imaginea Departamentului, este producerea emisiunii “Dialog Social”, finanțată din exterior. Acest lucru are un impact asupra independenței editoriale și contravine prevederilor Codului Audiovizualului (ar.52). Un alt neajuns ține de calitatea emisiunii “Mesager Stop-Cadru”, care deasemenea este realizată în lipsa unui concept bine definit. Lansată drept emisiune de sinteză, aceasta repetă unele reportaje difuzate pe parcursul săptămânii fără a le confere o abordare de analiză. Subliniem și difuzarea sporadică a emisiunii prin sistarea acesteia pe o durată de aproape jumătate de an.

De notat, că atât în știri cât și în celelalte emisiuni produse de radiodifuzorul public, lipsesc investigațiile jurnalistice, gen frecvent abordat de concurenții mediatici. Multe teme sugerate de consumatorii de programe puteau constitui obiectul investigațiilor.

Deasemenea lipsesc cu desăvârșire campaniile sociale atât la Radio cât și la Televiziune. Există premise ca Moldova 1 și Moldova 2 să dețină întâietate în topul celor mai vizionate televiziuni din țară, dacă postul de televiziune ar difuza filme documentare și artistice de valoare universală.

Menționăm bunele practici ale angajaților de la Radio Moldova, care organizează întâlniri cu radioascultătorii. Reporterii interacționează cu publicul, deplasându-se în teritoriu. Astfel au fost organizate întâlniri în raioanele Soroca, Ștefan-Vodă și Dubăsari.

3. Petiții și sugestii din partea telespectatorilor.

Pe parcursul anului 2016 Serviciul Ombudsmanului a primit din partea cetățenilor 123 de petiții. Consumatorii de programe audiovizuale au solicitat mediatizarea problemelor de ordin personal:

Pe 11 ianuarie Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat de locatarii domiciliați pe strada Universității din mun. Chișinău, care s-au plâns pe gălăgia insuportabilă de pe strada lor. Petiția a fost adresată Primăriei mun. Chișinău, Secției Poliției Rutiere din cadrul Comisariatului General de Poliție Chișinău. Cei 21 de semnatori ai plângerii solicită de la autorități instalarea unor indicatoare rutiere, care ar limita circulația transportului pe strada Universității. În urma examinării, petiția a fost direcționată Departamentului știri și dezbateri TV pentru realizarea unui reportaj.

Cetățeană Caradja Tamara din or. Basarabeasca s-a plâns că familia ei a fost jefuită, iar ancheta în acest caz este tergiversată. Caradja a solicitat mediatizarea acestui caz, după ce a sesizat organele de poliție și Procuratura.

Deasemenea Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat de 4 deținuți din penitenciare, care solicită sprijinul Companiei în asigurarea transparenței procesului judiciar, prin prezența jurnaliștilor de la Teleradio-Moldova în instanțele de judecată.

În sesizările verbale, consumatorii de programe solicită mai multă informație despre prevenirea îmbolnăvirilor de gripă. Aliona Boboc, s. Bocșa Fălești a exprimat nemulțumire, că la emisiunile de la Radio și TV sunt doar constatate cazurile de deces fără a informa cetățenii despre pericolul gripei și altor infecții virale, comportamentul oamenilor în caz de boală și promovarea modului sănătos de viață.

În 5 cazuri telespectatorii au reproșat modalitatea de reflectare a acțiunilor de protest care au avut loc în luna ianuarie. Raisa Pistrui din mun. Chișinău s-a arătat indignată de faptul că în zilele în care aveau loc protestele, la emisiunile de dezbateri au fost invitați doar analiști, experți și mai puțini din rândul manifestanților.

Cetatenii solicita asistenta media in rezolvarea problemelor de ordin juridic. În urma examinării solicitărilor cetățenilor, au fost selectate teme pentru investigații jurnalistice și direcționate departamentului Radio Actualități.

Vasile Jereghi, domiciliat s. Cojușna, raionul Strășeni a cerut sprijinul Companiei Publice Teleradio Moldova în soluționarea unui litigiu legat de acaparea frauduloasă a imobilului care îi aparține.

Doțu Pavel, deținut în penitenciarul Nr.1 din or. Taraclia, susține că a fost condamnat pe nedrept și solicită mediatizarea cazului. Serviciul ombudsmanului a expediat un răspuns în scris cetățeanului Doțu, recomandându-i să se adreseze la Procuratură, Avocatului Poporului și la Centrul pentru Drepturile Omului (în scrisoare au fost indicate adresele acestor instituții).

Familia Ionesco din or. Vulcănești s-a plâns că a fost jefuită, prejudiciul fiind estimat de partea vătămată în proporție de 100 de mii de lei. Cazul vizează un litigiu între familia Ionesco și partenerii săi de afaceri și se află pe rol în instanța de judecată. În răspunsul expediat s-a făcut referire la atribuțiile Difuzorului Public.

Angajații întreprinderii CNB Tehnologie din orașul Basarabeasca nu au ridicat salariile timp de 2 ani. Problema a fost semnalată de aceștia într-o scrisoare expediată pe adresa Companiei. Oamenii solicită reflectarea problemei.

Anatolii Jurov din or. Rezina solicită copia imprimării meciului de fotbal dintre echipa Zimbru și veteranii de fotbal, disputat pe 2 iunie 2015. Cetățeanul Jurov a fost informat despre serviciile pe care le poate presta Compania, indicându-i-se numerele de telefon de contact ale departamentului Marketing.

Serviciul Ombudsmanului a fost contactat de Constantin Parfeni din or. Hâncești, care și-a expus părerea referitor la emisiunile de radio și televiziune. Cetățeanul Parfeni a invocat lipsa reporterilor zonali, care ar fi pus pe post subiecte din alte localități ale țării decât capitala.

Mai multe petiții ale telespectatorilor indică asupra corectitudinii limbajului folosit în emisiunile destinate etniilor, fiind aduse exemple de greșeli gramaticale și stilistice. În urma sesizării, am discutat cu editorii și producătorii emisiunilor vizate și am recomandat reponsabililor să impună mai multe filtre produsului TV până la difuzare. Cele mai multe erori, însă au fost semnalate la programele de știri. De exemplu, în programul “Mesager” de pe 6 aprilie 2016 a fost difuzată o știre cu un conținut eronat și chiar distorsionat: “Procurorul general va fi exclus din componența Curții Supreme de Justiție. Guvernul a aprobat un proiect de lege ce vizează modul de numire și selectare a judecătorilor CSM...” Această știre a prejudiciat nu doar imaginea Companiei. Greșeli grave comit și prezentatorii știrilor. Pe 9 mai 2016 prezentatoarea anunță că Președintele Nicolae Timofti ne îndeamnă **să perversăm** pe calea integrării europene.

- “ ... avionul a fost doborât la **hotarul ruso-sirian...**”
- Prețuri plafon ANRE, cifre greșite. (Mesager, 23 august) etc.

Situația se repetă și în alte emisiuni. În emisiunea “Buna dimineața” rubrica “Horoscop”, fiind imprimată din timp, a intrat pe post cu fraza: “Oi, blin, s-a imprimat?”

Toate sesizările și solicitările cetățenilor sunt examinate în măsura posibilităților și atribuțiilor, acestea fiind un indiciu al gradului de credibilitate față de instituția publică Teleradio-Moldova.

4.Comunicare internă.

Comunicarea, relaționarea între manageri și angajați pot contribui la buna funcționare a instituției. Or, lipsa acesteia are impact direct asupra calității produsului audiovizual și adesea este cauza apariției unor conflicte.

În conformitate cu prevederile Regulamentului de funcționare, Serviciul Ombudsmanului a reacționat la sesizările angajaților și ale consumatorilor de programe.

3.5. Serviciul Ombudsmanului mediază imparțial conflictele apărute între beneficiarii serviciilor de programe și Companie, dacă acestea au ca obiect respectarea/nerespectarea normelor profesionale în realizarea produselor mediatice. Rezultatele medierii sunt aduse la cunoștința publicului și a părților interesate din Companie, inclusiv a factorilor decidenți. În cazul în care finalitatea unui conflict este o decizie a administrației Companiei, ea, de asemenea, se face publică.

3.6. Serviciul Ombudsmanului mediază imparțial conflictele apărute între angajații Companiei (între angajații de rând, între angajații de rând și manageri, între manageri), dacă acestea au ca obiect respectarea/nerespectarea normelor profesionale în realizarea produselor mediatice. Ombudsmanul poate fi sesizat în cazuri de cenzură sau nerespectare a libertății editoriale a jurnaliștilor. Rezultatele medierii sunt aduse la cunoștința părților interesate din Companie, inclusiv a factorilor decidenți.

3.7. Serviciul Ombudsmanului oferă consultanță în limitele atribuțiilor sale oricărui solicitant din interiorul sau din exteriorul Companiei. (Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IPNA Compania Teleradio-Moldova).

Anul 2016 a fost unul dificil, fiind marcat de diverse conflicte între manageri și angajați. Neînțelegerile, care urmau a fi soluționate pe cale amiabilă, au degenerat în litigii de muncă aflate pe rol în instanțele de judecată. Angajații sunt

disponibilizați la insistența șefului de unitate, prin ordine semnate de Președintele Companiei, fără o examinare obiectivă a cazurilor. Deasemenea, au fost emise ordine de lichidare ilegală a unor funcții deținute de angajați.

Unii șefi de unitate recurg la persecuții, făcând abuz de pârghii administrative. Cele mai dese cazuri sunt semnalate în Departamentul Știri și Dezbateri TV.

Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat de nenumărate ori de angajați, care s-au plâns pe comportamentul agresiv al șefilor, cazuri de violență verbală, precum și manifestarea unei responsabilități limitate față de exercitarea atribuțiilor de serviciu.

Unele conflicte au fost generate de expunerea opiniilor unor angajați pe rețeaua de socializare Facebook. Codul de etică și principiile nu admite blamarea instituției, dar în același timp, nu poate îngreuna libertatea de exprimare. Problema apariției unor opinii critice pe rețelele de socializare poate fi soluționată prin oferirea posibilității angajaților de a-și spune părerea în interiorul Companiei. Abordările incorecte și tendențioase în cadrul anchetelor de serviciu impun angajații să sesizeze instanțele de judecată. În consecință, este prejudiciată imaginea Companiei și bugetul acesteia.

5. Concluzii și recomandări.

În concluzie, susținem în continuare necesitatea efectuării unor sondaje în rândul consumatorilor de programe pentru a identifica tematica emisiunilor și formatul acestora. Opinia societății privind produsele mediatice difuzate de Teleradio-Moldova trebuie luată în considerare, studiată, analizată și plasată în politicile editoriale ale instituției.

Pentru a spori calitatea produsului audiovizual, considerăm oportună perfecționarea angajaților în cadrul training-urilor naționale și internaționale.

Prezentatorii și moderatorii de emisiuni necesită instruiți adiționale în scopul adoptării unui comportament adecvat în studio și vorbire corectă.

Crearea unor platforme de comunicare între manageri și subalterni, astfel încât problemele, dar și opiniile critice să poată fi expuse în interiorul unității și analizate obiectiv.

Adoptarea unui comportament managerial conform standardelor europene, ar elimina problemele de comunicare, survenite în urma promovării excesive a stilului autoritar de administrare. În opinia noastră, managerii trebuie să asigure accesul subalternilor la stabilirea obiectivelor și repartizarea sarcinilor precum și participarea acestora în procesul decizional. Stilul **democratic** de conducere ar putea determina reducerea tensiunilor, evitarea conflictelor și menținerea unei culturi organizaționale pozitive.

Carmelia ALBU, Ombudsman

Februarie 2017