

Serviciul ombudsmanului a fost instituit în cadrul Companiei Teleradio-Moldova prin Hotărârea Consiliului de Observatori, la inițiativa ONG-urilor din domeniul mass-media. Pe 1 aprilie 2014 am intrat în funcția de ombudsman. În colaborare cu experții din APEL am elaborat regulamentul de activitate al serviciului ombudsmanului, având la bază următoarele principii:

Angajament și respect față de beneficiarii serviciilor de programe ale Companiei

Integritate

Obiectivitate

Accesibilitate

Transparență

pentru a contribui la consolidarea și menținerea credibilității publicului față de IPNA Compania Teleradio-Moldova. Serviciul ombudsmanului își propune să adere la structurile internaționale de profil.

Radiodifuzorul public în perioada campaniilor electorale.

În 2014-2015 IPNA Compania Teleradio-Moldova a reflectat campania electorală și alegerile parlamentare din 30 noiembrie 2014, cât și scrutinul local din iunie 2015. În adresa Companiei nu au parvenit sesizări din partea concurenților electorali referitor la corectitudinea și imparțialitatea tratării subiectelor cu caracter electoral. Atât Radio Moldova cât și TV Moldova 1 au organizat emisiuni de dezbateri cu participarea candidaților electorali. Scrutinele, precum și rezultatele alegerilor au fost reflectate echidistant cu maximă operativitate. Comportamentul echilibrat al Companiei a fost remarcat în rapoartele societății civile și ale CCA.

Examinarea petițiilor. În perioada activității serviciului ombudsmanului au fost înregistrate petiții din partea teleradioascultătorilor cât și a angajaților Companiei. Fiecare petiție a fost examinată în parte și a fost oferit un răspuns, fie în formă scrisă sau verbală, în funcție de modul în care a fost făcută solicitarea. Autorii petițiilor din afara Companiei au solicitat mediatizarea la posturile radio și tv a

situațiilor de problemă, asistență în soluționarea acestora. Făcând o analiză a petițiilor, ținem să constatăm, că majoritatea s-au referit la **situații de litigiu**. Cetățenii au invocat probleme de ordin personal, precum și atitudini față de conținutul serviciilor de programe radio, tv, difuzate de Compania Teleradio-Moldova.

Petiții	Sesizari verbale	Audiență
32	44	39

În august 2015 Serviciul ombudsmanului a fost sesizat de angajații Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal. Nicolae Lungu, șeful direcției juridice din cadrul Centrului, a adresat o petiție în care a invocat lipsa rigorilor profesionale în realizarea unui reportaj la Stiri TV. Subiectul viza o situație de problemă: CEC a publicat pe site-ul instituției date cu caracter personal, fără acordul cetățenilor vizați. Centrul pentru Protecția Datelor cu caracter Personal s-a autosesizat și a solicitat CEC-ului retragerea informațiilor. Autorul reportajului a tratat subiectul în baza unei singure opinii, celei exprimate de CEC. Despre acest caz am informat directorul Departamentului Știri și Dezbateri TV.

O altă sesizare a venit din partea cetățeanului Curciubaș Igor din or. Ungheni, care a manifestat nemulțumire față de un reportaj difuzat pe 13 iulie 2014 în programul informativ Mesager. Tema reportajului a vizat problemele din familia Curciubaș, autorul plângerii era convins de lezarea drepturilor lui legitime, în special, a reputației prin prezentarea unor fapte incorecte. În calitate de mediator am vizionat reportajul și materialul brut, am solicitat explicații de la autori. În urma examinării cazului, am constatat, jurnaliștii de la Moldova 1 nu au încălcat Codul deontologic (art.20, la care insista petiționarul). Acest fapt s-a adus la cunoștință cetățeanului Curciubaș Igor, care intenționa să atace cazul în instanța de judecată.

Pe data de 1 aprilie am primit adresările d. Pascal Stepan, deținut în penitenciarul din orasul Bălți, care a declarat greva foamei, astfel pledînd nevinovat. Studiind mesajul, am decis să remit scrisorile în Departamentul Știri și

Dezbateri TV, pentru un material de investigație. În acest context, menționez, că în grila de emisie a unor posturi private de televiziune, exista emisiuni cu un rating de apreciat, care se bazează pe analiză și investigație jurnalistică, gen lipsă la Moldova 1. Deși, toate studiile privind televiziunea modernă obligă genul documentar și de investigație pentru instituțiile audiovizualului public.

Deasemenea, telespectatorii au sesizat Serviciul ombudsmanului în legătură cu transmisiunile în direct de la serviciile divine oficiate cu ocazia sărbătorilor religioase. Natalia Dibrova din Rezina s-a arătat nemulțumită de comentariile preotului Teodor Bortă și solicită ca aceste transmisiuni să fie comentate de jurnalistul de la Moldova 1 Iulian Proca. Despre această solicitare l-am informat pe directorul Moldova 1.

Numeroase petiții se referă la calendarul sărbătorilor religioase. Telespectatorii și radioascultătorii ne întreabă: de ce nu transmitem în direct oficierea sărbătorilor religioase pe stil nou? Pe 13 ianuarie 2015 Foca Alex Ciobanu din Popeasca, Ștefan Vodă, a făcut o sugestie în scris în adresa Radio Moldova. Serviciul ombudsmanului a oferit următorul răspuns:

Ținem să menționăm că, în activitatea sa, realizatorii de emisiuni se ghidează de cadrul legal al Republicii Moldova, astfel, garantând independența și libertatea editorială, echilibrul și pluralismul politico-social, moralitatea și drepturile cetățenilor. Corectitudinea și veridicitatea informațiilor plasate în programele radio,tv este prioritatea de bază a jurnaliștilor de la Companie. De aceea mizăm în continuare pe sprijinul telespectatorilor și radioascultătorilor noștri, printre care va dorim alături și pe Dumneavoastră.

În adresa serviciului ombudsmanului au parvenit mai multe solicitări din partea cetățenilor, care prin intermediul Companiei Teleradio-Moldova au primit asistența necesară pentru a contacta Centrul pentru Drepturile Omului, Procuratura Generală și Consiliul Superior al Magistraturii.

Deasemenea cetățenii solicită ajutorul Companiei în problemele grave de sănătate, în situațiile materiale precare, inclusiv lipsa asistenței sociale. În acest sens, Serviciul ombudsmanului a stabilit o colaborare cu Ministerul Muncii,

protecției sociale și familiei pentru a verifica cazurile semnalate de cetățeni. Pe 8 august 2015 pe adresa Companiei Teleradio Moldova a parvenit o scrisoare de la Chiriac Valeria din mun Chișinău, în care se descrie soarta unui minor crescut de tatăl, Ion Balinschi, invalid de grupa I. Doamna Chiriac menționează, că această familie din s. Zahorăni, r. Orhei se află la limita sărăciei. Pe acest caz am solicitat informații de la Ministerul de resort, precum și de la primăria localității date. Autoritățile au confirmat, că familia Balinschi se află la evidența asistentului social comunitar și beneficiază de prestațiile și serviciile alocate de stat.

Familia Afansiev din or. Căușeni cere ajutorul Companiei în mediatizarea situației copilului lor în vârstă de 11 luni, diagnosticat cu tumoare pe rinichi. Serviciul ombudsmanului a oferit familiei datele de contact ale unor organizații de caritate disponibile să efectueze operații chirurgicale gratis.

Chișinevschi Marina din s. Alexandreni, r. Edineț a solicitat ajutorul Companiei în organizarea unui teledon de colectare a mijloacelor bănești pentru tratamentul tatălui său. În răspunsul oferit am exprimat regretul că nu ne putem implica, deoarece Televiziunea nu este în drept să impună oamenilor de afaceri acțiuni de caritate. Dar am putea insista printr-un demers la Ministerul Sănătății pentru investigații medicale.

Astfel de solicitări sunt frecvente. Problema am discutat-o cu președintele Companiei și am propus elaborarea unui regulament intern care ar stabili principiile de colaborare a Companiei Teleradio-Moldova și organizațiile de binefacere, cât și cetățenii aflați în dificultate. Țin să menționez, că lansarea la TV Moldova1 și Radio Moldova a unei campanii sociale, de tradiție, ar ridica prestigiul instituției.

Pe parcursul anului am primit mai multe scrisori de la deținuții, care își ispășesc pedeapsa în penitenciarele din țară. Condamnații se plâng de condițiile inumane de detenție. Unii dintre ei au solicitat investigații jurnalistice, susținând că sunt condamnați pe nedrept și s-au adresat cu rugămintea de a-i ajuta în instanțele de judecată (Cojocaru Tudor, penitenciarul nr. 15 din or. Cricova, Munteanu Vasile, Neamțu Andrei Nicolae, Sergiu Gâtlan, Jereghi Simion, Chitoroagă Iurie,

penitenciarul 13). În răspunsul oferit se conține: Prin prezenta, Vă informăm că solicitarea Dvs. nu ține de competența IPNA Compania Teleradio Moldova. În același timp, Vă puteți adresa la Consiliul Superior al Magistraturii pe adresa **mun. Chișinău, str. Mihai Eminescu, 5**. Unele mesaje despre condițiile de dezastru din penitenciare au fost expediate Oficiului Avocatului Poporului.

Serviciul ombudsmanului a dat curs plângerii deținutului Simion Jereghi care a acuzat totortura în penitenciare. Cazul Jereghi a fost confirmat de avocații de la Promo-Lex, precum și de organizațiile neguvernamentale pentru Drepturile Omului. Echipa de la Știri TV a monitorizat procesul de judecată, realizând 3 reportaje de rezonanță. În cazul dat, instanța i-a condamnat pe șeful și pe gardienii penitenciarului Cahul. Considerăm, astfel de reportaje sporesc credibilitatea postului public de televiziune. Cazurile de tortură în penitenciarele din țară sunt monitorizate și de misiunile internaționale.

Pe adresa Companiei au fost înregistrate petiții redirecționate de Secretariatul Parlamentului Republicii Moldova, Direcția Petiții și Audiențe în care cetățenii solicită investigații jurnalistice privind înstrăinarea în mod ilegal a terenurilor agricole. Stratan Vera din s. Nișcani, r.Călărași și Schidu Liuba din s.Dubăsarii-Vechi, r.Criuleni au sesizat organul legislativ despre faptul deposedării lor de cotele de pământ. Ambele cazuri au fost examinate și direcționate Departamentului Știri de la Radio și TV.

Reflectarea în emisiunile radio și tv a preocuparilor cetățenilor este indispensabilă pentru Compania Publică Națională a Audiovizualului. Numeroase probleme, sesizate de cetățeni, reprezintă teme de interes public. De exemplu, un grup de locuitori ai mun. Chișinău au semnat o petiție în care își manifestă nemulțumirea în legătură cu construirea unui bloc locativ în imediată apropiere de casa lor. Petiția a fost adresată organelor de drept, autorităților locale, precum și televiziunii Moldova 1. În prezent cazul este investigat de jurnaliștii de la Știri Radio TV. Asigurarea unei conexiuni între echipele de creație de la radio și tv publice și cetățenii țării contribuie la stabilirea unor relații credibile și durabile între consumatorii de programe și IPNA.

Serviciului ombudsmanului îi revine un rol important în promovarea principiilor unui jurnalism etic, respectarea de către angajații Companiei a normelor deontologice și în soluționarea prin conciliere a sesizărilor parvenite din exteriorul și interiorul Companiei.

Abaterile de la prevederile Codului Audiovizualului (art.7, art.10) au constat în nereflexarea protestelor de amploare din 5 aprilie 2015. În atenția Președintelui interimar al IPNA Compania Teleradio-Moldova, A. Dorogan au fost expediate două sesizări privind comportamentul radiodifuzorului public în ziua manifestației.

SESIZARE

În urma numeroaselor apeluri telefonice primite de la telespectatori, Vă sesizez asupra faptului, că pe data de 5 aprilie 2015 în edițiile informative de la TV Moldova 1 a fost omis un eveniment de interes public. În Scurul Catedralei din or. Chisinau a avut loc un protest de amploare organizat de Platforma civică Demnitate si Adevar. Timp de cateva ore mii de oameni au manifestat pașnic în centrul capitalei, pledând pentru integrarea europeană a Republicii Moldova si cerând autorităților eradicarea sărăciei, combaterea corupției și o justiție independentă.

Constatăm faptul, că Departamentul Stiri și Dezbateri TV nu a delegat echipă de filmare pentru a reflecta acest eveniment, ceea ce contravine prevederilor legislative din domeniu, Codul Audiovizualului, art.7, 8,10. Prin ratarea acestui eveniment (intenționat sau din lipsă de profesionalism), a fost prejudiciat interesul public și discreditată autoritatea IPNA Compania Teleradio-Moldova.

Radio Moldova Actualități a delegat echipă pentru a reflecta acest eveniment, însă, în opinia radioascultătorilor, jurnalistul s-a informat superficial și, în consecință, a realizat o știre eronată. Această știre, fără a fi verificată, a fost plasată pe site-ul Companiei Teleradio-Moldova.

Consider, necesară o anchetă de serviciu și sancționarea angajaților care au încălcat Codul deontologic al jurnalistului.

07 aprilie 2015

Carmelia Albu, ombudsman

În urma acestor sesizări, au fost admonestați doar angajații de la Radio Actualități. Un caz similar a avut loc pe 25 septembrie 2015. La știrile de la Moldova 1 nu a fost reflectat protestul pensionarilor. În consecință, pe 28 septembrie Compania Teleradio-Moldova a fost pichetată de protestatari. Prin decizia Președintelui, situația a fost remediată ulterior. Pozitionarea radiodifuzorului public în astfel de situații poate stârni nemulțumiri din partea cetățenilor. Pe 5 aprilie, la redacția Știri și Dezbateri TV a telefonat o profesoară pe nume Veronica Bâtcă, care a întrebat: de ce televiziunea publică nu transmite în direct protestele din centrul capitalei ? În loc să primească un răspuns, profesoara a fost huiduită. Comportamentul inadecvat al unor angajați ai Companiei a fost semnalat de telespectatori și în alte cazuri. Cetățenii s-au plâns de tratament arogant, atunci când abordează televiziunea publică (la solicitare voi prezenta informații suplimentare).

Un caz fără precedent s-a produs pe 11 septembrie 2015. În emisiune directă, la știrile matinale **reporterul și-a permis să înjure**. Acest lucru i-a indignat pe telespectatori, care au apelat numărul de telefon al Serviciului ombudsmanului și și-au exprimat nedumerirea. În legătură cu acest caz am sesizat șeful Depratmentului Știri și Dezbateri TV.

Radiodifuzorul public este cel mai important mijloc de informare, care trebuie să promoveze valorile naționale, demnitatea umană, morala publică, spiritul civic și valorile lingvistice. (Codul Audiovizualului art.51). Ținem să constatăm că această prevedere legislativă este sfidată de unii prezentatori. Astfel, la emisiunea „Buna Dimineața” prezentatoarea își permite un limbaj de bulevard (sunt o fată rea, dar bună de tot), iar vestimentația este absolut străină stilisticii postului public. Prezentatoarea emisiunii „Cine vine la noi” nu întotdeauna este suficient documentată în dialog cu invitații, creind astfel situații confuze în platou.

Plasarea publicității în grila radiodifuzorului public necesită o abordare specială. Adesea conținutul unor spoturi poate afecta moralitatea, starea emoțională și psihică a consumatorilor de programe. De exemplu, spotul din cadrul campaniei împotriva violenței în familie, produs de ONG-ul din domeniu, în realitate are un efect invers. Acest lucru a fost sesizat de telespectatori, care s-au arătat indignați de plasarea acestuia în prime - time. Factori de decizie de la emisie au făcut ulterior schimbări în programul tv. Chiar dacă unele spoturi aduc venituri importante în bugetul Companiei, precum cele despre băuturile alcoolice, acestea trebuie plasate în conformitate cu prevederile legislative (Codul Audiovizualului art.19 , 21)

Concluzii, recomandări:

IPNA Compania Teleradio-Moldova rămâne în continuare a fi o instituție credibilă, care răspunde cerințelor consumatorului de programe. Numărul mare al sesizărilor din partea cetățenilor confirmă interesul publicului pentru Radio Moldova și TV Moldova 1. Se impune, însă, menținerea și dezvoltarea parteneriatului între echipele de creație și auditoriul radio, tv. Promovarea emisiunilor în societate și comunicarea directă: întâlniri cu elevii din licee, organizarea “ușilor deschise” pentru diverse grupuri, excursii în muzeul Radioteleviziunii, dezbateri publice pe marginea politicilor editoriale adoptate - sunt acțiuni menite să fortifice bunele relații dintre instituție și public. Opinia societății despre produsele mediatice difuzate de Teleradio-Moldova trebuie luată în considerare, studiată, inclusiv în baza unor sondaje, și plasată în politicile editoriale ale instituției. Deasemenea, importantă este promovarea Companiei prin editarea materialelor promoționale și distribuirea acestora.

Pentru a evita litigiile din interiorul Companiei este necesară îmbunătățirea raporturilor de munca și a modalităților de comunicare, iar managementul modern presupune subalternul – prieten.