

REGULAMENTUL

de funcționare al Serviciului Ombudsmanului

din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova”

I. Dispoziții generale

- 1.1. Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova” (în continuare Regulament) are drept scop stabilirea normelor de funcționare a serviciului Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova” (în continuare – Compania).
- 1.2. Prezentul Regulament este parte a cadrului normativ intern al Companiei.
- 1.3. Serviciul Ombudsmanului este instituit de administrația Companiei. Ombudsmanul este angajat în baza contractului individual de muncă încheiat cu Directorul general. Serviciul Ombudsmanului este autonom și constituie un mecanism de auto reglementare în cadrul Companiei.
- 1.4. Serviciul Ombudsmanului activează în baza Regulamentului aprobat de Consiliul de Supraveghere.
- 1.5. Serviciul Ombudsmanului va servi pentru public drept sursă independentă de informare, explicații și analiză, privind practicile de elaborare a programele radio/tv și aderența acestora la standardele europene.
- 1.6. Serviciul Ombudsmanului contribuie la menținerea și consolidarea credibilității Companiei în rândul publicului.

II. Principii de activitate

- 2.1. Serviciul Ombudsmanului, în activitatea sa, urmează și respectă următoarele principii:
 - a) angajament și respect față de beneficiarii serviciilor de programe ale Companiei, precum și față de salariații ei;
 - b) integritate profesională;
 - c) obiectivitate;
 - d) accesibilitate;
 - e) transparență.

III. Atribuții

- 3.1. Serviciul Ombudsmanului are calitate de mediator obiectiv între Companie și publicul beneficiar de serviciile de programe radio/tv oferite.
- 3.2. Consumatorii de programe pot sesiza Serviciul Ombudsmanului direct, prin poștă la sediul Companiei sau prin poșta electronică. Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Directorul general al Companiei, directorii adjuncți, factori de decizie din cadrul instituției.
- 3.3. Ombudsmanul va acorda o atenție specială protecției copiilor și tinerilor, reclamațiilor ce vizează dreptul la viață privată, onoare și demnitate a persoanelor și respectarea principiilor egalității și nediscriminării copiilor.
- 3.4. Serviciul Ombudsmanului recepționează, verifică și examinează cu deplină imparțialitate și echidistanță reclamațiile și sesizările cetățenilor, persoane fizice și juridice, și oferă răspuns în conformitate cu legislația în vigoare și cu „Procedura de gestionare a reclamațiilor adresate Serviciului Ombudsmanului Instituției

Publice Compania „Teleradio - Moldova” (Anexa nr. 1).

3.5. Ombudsmanul își formulează opinia doar după consultarea tuturor părților implicate în baza următoarelor acte normative:

- Codul serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova;
- Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova;
- Codul de etică și integritate al salariaților IP Compania „Teleradio –Moldova”;
- Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”;
- Regulamentul privind Standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IPNA Compania Teleradio-Moldova;
- Alte acte normative naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte.

3.6. Serviciul Ombudsmanului poate consulta orice persoană din interior sau exterior, Societatea Civilă de Media, Drepturile Omului, Avocatul Poporului, personalități publice cu calificări profesionale, al căror punct de vedere poate contribui la formarea unei opinii echidistante și corecte.

3.7. Serviciul Ombudsmanului are acces la informația de serviciu în măsura în care aceasta elucidează cazul examinat.

3.8. Angajații vor facilita obținerea informațiilor și clarificărilor de către Ombudsman.

3.9. Serviciul Ombudsmanului contribuie la completarea și actualizarea cadrului normativ intern al Companiei care vizează etica și deontologia profesională.

3.10. Serviciul Ombudsmanului organizează întâlniri, dezbateri și consultări publice în problemele de interes social, formulează propuneri și recomandări pentru grila cadru radio/tv și Caietul de sarcini al Companiei.

3.11. Serviciul Ombudsmanului asigură transparența propriei activități, difuzând comunicate de presă, rapoarte, actualizând informația din rubrica specială de pe site-ul Companiei, și prin orice alt mijloc de comunicare publică, pe care îl consideră oportun.

3.12. Serviciul Ombudsmanului întocmește și prezintă lunar Consiliului de Supraveghere rapoarte de activitate.

3.13. Serviciul Ombudsmanului, la solicitare, oferă angajaților Companiei consultanță în materie de norme etice în jurnalism și de prevederi ale actelor normative interne de reglementare a activității profesionale în raport cu publicul.

3.14. Serviciul Ombudsmanului poate fi mediator în eventualele dispute dintre angajați și/sau dintre superiori și subordonați, dacă obiectul disputei este etica și deontologia profesională și impactul asupra publicului.

3.15. Serviciul Ombudsmanului sesizează Directorul general al Companiei și Serviciul Juridic-asupra dosarelor care pot continua în instanțele de judecată.

3.16. Serviciul Ombudsmanului sesizează angajații subdiviziunilor Companiei și administrația asupra derogărilor de natură deontologică ori de câte ori consideră oportun.

3.17. Serviciul Ombudsmanului depune toată diligența pentru a soluționa sesizările prin conciliere și soluții amiabile. Concilierea părților poate avea loc la orice etapă de examinare a sesizării.

3.18. Serviciul Ombudsmanului întocmește dosare de referință. În acest scop solicită note explicative, documente interne și externe, materiale audio-vizuale.

3.19. Serviciul Ombudsmanului păstrează confidențialitatea informațiilor până la finalizarea examinării cazului sesizat.

3.20. Serviciul Ombudsmanului ține un registru electronic de evidență a reclamațiilor, a dosarelor pe

cazurile elucidate.

3.21. Serviciul Ombudsmanului stochează copiile înregistrărilor emisiunilor în care se atestă abateri de la normele deontologice sau constituie obiectul unor sesizări.

3.22. Serviciul Ombudsmanului reprezintă publicul telespectator și radioascultător în Comitetul Managerial, Consiliul de programe, Consiliul Artistic Radio/TV.

3.23. Serviciul Ombudsmanului are obligația de a se întâlni cu publicul spectator. Întâlnirile vor avea loc în mod regulat într-un cadru național și regional.

3.24. Serviciul Ombudsmanului va organiza sesiuni de instruire în domeniul bunelor practici și a eticii profesionale pentru angajații Companiei.

IV. Finanțarea activităților Serviciului Ombudsmanului

4.1. Compania va pune la dispoziția Ombudsmanului mijloacele tehnice și financiare necesare pentru exercitarea atribuțiilor de serviciu.

4.2. Activitățile Ombudsmanului pot fi finanțate și prin contractarea de proiecte de finanțare ale partenerilor de dezvoltare, acestea însă, constituind venituri adiționale bugetului aprobat.

V. Dispoziții finale

5.1 Toate deciziile Serviciului Ombudsmanului au caracter de recomandare, dar pot servi temei pentru decizii ale administrației Companiei.

5.2 Serviciul Ombudsmanului inițiază, menține și dezvoltă relații de cooperare cu servicii și instituții similare din țară și de peste hotare, ONG de media, cu respectarea restricțiilor stabilite în contractul individual de muncă, fișa postului și alte acte normative.

5.3 Serviciul Ombudsmanului aderă la organizații de profil din țara și din străinătate.

5.4 Regulamentul dat intră în vigoare la data aprobării de către Consiliul de Supraveghere, este adus la cunoștință publicului și tuturor angajaților Companiei prin publicarea acestuia pe site-ul instituției.

5.5 Prezentul Regulament poate fi supus modificării de către Consiliul de Supraveghere, în funcție de experiența și bunele practici naționale, europene, etc.

PROCEDURA DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR

de către Ombudsmanul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova”

1. Principii

Buna gestionare a reclamațiilor este parte indispensabilă a auto reglementării. Colectarea, consultarea, și examinarea reclamațiilor, de rând cu elaborarea de concluzii și recomandări, atunci când este cazul, sunt activități necesare pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor Instituției Publice Compania Teleradio-Moldova (în continuare Companie), dar și pentru crearea și menținerea unei relații corecte și constructive cu publicul.

2. Dispoziții generale

O reclamație este o pretenție emisă de orice persoană, referitor la conținutul editorial al programelor Companiei și care solicită o anumită acțiune de corectare din partea acesteia. Reclamațiile pot viza două aspecte:

- Aspecte legale – în acest caz reclamațiile vor face obiectul examinării subdiviziunilor de profil.
- Aspecte editoriale – în acest caz ele vor face obiectul examinării de către Ombudsmanul Companiei (în continuare Ombudsman).

3. Procedura de depunere a reclamației

O reclamație poate fi depusă către Ombudsman utilizând următoarele căi de comunicare:

Email: ombudsman@trm.md;

Scrisoare la adresa: Str. Miorița, 1 Chișinău, MD-2028;

Pe pagina web: <http://www.trm.md/en/ombudsperson>;

Print telefon: mob. 060888320 / fix. 022406925, ca ulterior să fie ghidați în depunerea reclamației.

Reclamațiile pot face referință la orice material jurnalistic al oricărei diviziuni a Companiei, inclusiv pagina web, cu condiția că acest conținut a fost difuzat cu maxim 60 zile până la data depunerii reclamației. În mod excepțional, Ombudsmanul poate, totuși lua în considerare o reclamație depusă peste termenul limită, dar numai dacă a existat un motiv întemeiat pentru întârziere.

Ombudsmanul va examina conținuturi jurnalistice în exclusivitate post-factum difuzării sau publicării acestora.

Ombudsmanul nu va examina reclamațiile/petițiile și scrisorile anonime.

4. Conținutul reclamației:

Reclamația trebuie să conțină:

- denumirea/titlul emisiunii/materialului difuzat/publicat, pe care o/îl reclamați;
- data și ora difuzării/publicării;
- canalul sau serviciul pe care a fost difuzată sau adresa web la care poate fi accesat;

- natura reclamației (enumerarea motivelor pentru care sunteți nemulțumiți de materialele plasate/publicate Companie) și (unde este posibil) părțile particulare ale programului sau publicației pe care le reclamați;
- numele și datele de contact ale persoanei care înaintează reclamația;
- informația dacă (și dacă da, când) a fost depusă o reclamație în nume propriu la o autoritate externă (de exemplu, Consiliul de presă, Consiliul Audiovizualului, etc.), sau o acțiune în judecată.
- mențiunea cu privire la clauza de confidențialitate (în cazul în care reclamantul nădorește ca ombudsmanul să facă public acest caz).

Dacă reclamația va ține, în special, de aspecte legale, aceasta va fi înregistrată și transmisă subdiviziunilor de profil. Reclamațiile care se vor referi, în principal, la aspectele editoriale și etice, vor fi examinate și soluționate de către Ombudsman.

Nu se poate garanta că reclamantul va primi un răspuns dacă acesta a utilizat alte opțiuni de depunere decât cele enumerate la cap. 3.

5. Termenul de soluționare

Ombudsmanul va recepționa și va înregistra fiecare reclamație, atribuindu-i un număr de intrare cu menționarea datei recepționării. Imediat după înregistrarea reclamației, reclamantul va primi o notificare de la Ombudsman (conform Anexei nr. 1 „Model de notificare cu privire la recepționarea reclamației”), prin aceeași metodă prin care a fost depusă reclamația, cu privire la faptul recepționării.

De regulă, reclamațiile vor fi examinate și soluționate în termen de 30 zile, dar dacă Ombudsmanul va considera că pretenția comportă o situație de urgență, va acționa corespunzător.

Dacă din anumite motive, examinarea și soluționarea reclamației va necesita un termen mai mare, reclamantul va fi informat printr-o înștiințare (conform Anexei nr. 2 „Model de înștiințare cu privire la prelungirea termenului de examinare a reclamației”), cu cel puțin 2 zile înainte de termenul limită general.

6. Tipuri de reclamații ce vor fi examinate de către Ombudsman

Reclamațiile preluate de Ombudsman se vor referi, în principal, dar nu se vor limita, la emisiunile de știri, talk-show-uri politice și sociale, articole digitale de știri. Totuși, consumatorii pot adresa reclamații care vizează toate emisiunile și publicațiile Companiei.

Reclamațiile vor viza, dar nu se vor limita la:

Conținutul editorial al canalelor de televiziune, posturilor de radio și paginilor web ale Companiei dacă, în opinia reclamantului, acestea încalcă principiile prescrise de:

- Codul serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova.
- Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova
- Codul de etică și integritate al salariaților Companiei IP Teleradio -Moldova
- Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”
- Regulamentul privind Standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IPNA Compania Teleradio-Moldova.
- Alte acte normative naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte.

Reclamații care se referă la lipsa de echilibru și echidistanță în abordarea subiectelor ce țin de domeniul politic, ținând cont de statutul Instituției Publice.

Reclamații care se referă la conținut eronat sau fals, prin intermediul cărora se solicită corectări ale conținutului.

Reclamații prin care se solicită dreptul la replică.

Reclamații prin care se solicită scuze publice din partea Companiei.

Cereri de dezmințiri, corectare a erorilor.

Pentru o mai bună gestiune a reclamațiilor, reclamanții ar trebui să indice care prevederi legale au fost încălcate, în opinia lor. Totuși, aceasta nu este o condiție obligatorie la depunerea reclamațiilor.

Reclamațiile se pot referi la orice tip de conținut mediatic: scris, video, audio, foto, etc..

7. Procesul de mediere

a) Ombudsmanul va recepționa și va înregistra reclamația în „Registrul reclamațiilor”. (Conform Anexei nr. 3 „**Registrul Electronic al Reclamațiilor**”)

b) Reclamantul va fi notificat de către Ombudsman referitor la recepționarea reclamației. (Conform Anexei nr. 1. „**Model de notificare cu privire la recepționarea reclamației**”)

c) Ombudsmanul va analiza conținutul reclamației și va lua decizia privind existența sau nu a unor încălcări de ordin deontologic sau factual. Dacă acestea nu există, în opinia Ombudsmanului, reclamantul va primi o scrisoare prin care va fi informat despre refuzul de inițiere a investigațiilor. (Conform Anexei nr. 4 „**Model de scrisoare de refuz de inițiere a investigației**”)

d) O reclamație poate fi refuzată:

- dacă reclamația nu se referă la o încălcare semnificativă a obligațiilor Companiei prevăzute de normele deontologice ale documentelor vizate în p. 6 al prezentei Procedur;
- dacă reclamația conține un text derogatoriu sau ofensator;
- dacă reclamația conține expresii jignitoare sau injurii;
- dacă plângerea este demonstrabil banală, nejustificată, ipotetică, repetată sau agresivă;
- dacă plângerea este nefondată.

e) În cazul în care reclamația este acceptată, Ombudsmanul va notifica prin email responsabilul de program la care se referă plângerea cu privire la inițierea investigației etice și va furniza o copie a acesteia. (Conform Anexei nr. 5 „**Model de notificare privind inițierea unei investigații de etică**”). Responsabilul de program va expedia o opinie în cel mult 10 zile de la data primirii notificării.

f) În cazul în care o reclamație este acceptată pentru investigare, se va lua în considerare gravitatea și complexitatea problemei pentru a determina resursele și natura răspunsului care ar putea fi solicitată. Mărimea resurselor aplicate investigațiilor reclamațiilor va fi proporțională cu natura reclamației.

g) În cazul unei plângeri din partea unei persoane sau a unui grup de persoane care se consideră direct prejudiciată de conținut și care oferă dovezi în acest sens, Ombudsmanul intervine pentru a încerca să găsească o soluție amiabilă, în consultare cu redacțiile respective.

h) Ombudsmanul va consulta opinia editorului șef, a experților interni și externi pe care îi consideră oportuni, reclamantul, dacă este cazul, și va formula decizia preliminară privind reclamația și soluționarea ei. (Conform Anexei nr. 6 „**Model de decizie preliminară**”)

i) Angajații Companiei vor facilita acumularea informațiilor și clarificărilor de către Ombudsman.

j) Redacția vizată se va expune privitor la Decizia Preliminară sau va remedia pretenția expusă în reclamație și va informa Ombudsmanul despre decizia sa. Dacă redacția va accepta Decizia preliminară, ea va fi considerată, în mod automat, ca fiind finală. Dacă redacția va fi în dezacord cu decizia preliminară în întregime sau parțial, va notifica despre aceasta Ombudsmanul în termen de 3 zile. Ulterior, Ombudsmanul va re-examina argumentele și va lua o decizie finală.

k) Ombudsmanul va emite o Decizie Finală, care se va baza exclusiv pe normele Codului serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova, Codului deontologic al jurnalistului din Republica

Moldova, Codului de etică și integritate al salariaților Companiei IP Teleradio –Moldova, Codului de principii, standarde și recomandări al producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”, Regulamentului privind Standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IPNA Compania Teleradio-Moldova, alte acte normative naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte și propriul Regulament de funcționare.

l) Ombudsmanul va publica pe pagina web a Companiei decizia sa finală cu privire la reclamație și va trimite o copie a acesteia reclamantului prin email sau scrisoare. (În cazul în care reclamantul a solicitat protecția acestor date – decizia va fi doar expeditată acestuia și redacției).

m) Deciziile Ombudsmanului au caracter de recomandare, însă pot servi drept temei pentru decizii ulterioare ale administrației Companiei.

n) Doar deciziile finale care constată încălcări deontologice pot fi făcute publice.

8. În cazul în care persoanele interesate nu sunt de acord cu decizia finală a Ombudsmanului, aceasta poate fi contestată conform actelor normative aplicabile.

8. Cazul în care reclamantul nu este de acord cu soluția oferită de Ombudsman

Reclamantul care nu este satisfăcut de soluția oferită de Ombudsman este în drept să o conteste în conformitate cu legislația în vigoare.

9. Procedura de raportare din oficiu de către Ombudsman

Ombudsmanul se poate autosesiza în cazurile în care va constata, urmărind programele radio/tv sau pagina web, că există o încălcare a normelor deontologice. În acest caz, ombudsmanul va notifica prin email responsabilul de program privitor la încălcarea depistată și va cere remedierea situației. (Conform Anexei nr. 7 „**Model de notificare cu privire la raportarea din oficiu**”).

Autosesizările vor fi, de asemenea, înregistrate în „Registrul reclamațiilor”. După analiza opiniei redacției vizate, Ombudsmanul va emite o Decizie finală pe care o va publica pe pagina web a Companiei.

Autosesizările și deciziile respective pot fi, de asemenea, contestate de către redacție, în modul stabilit.

10. Sesizarea Ombudsmanului de către conducere și membrii CS

Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Consiliul de Supraveghere, Directorul general al Companiei, directorii generali adjuncți sau alți salariați. Sesizările respective vor urma același parcurs ca și reclamațiile.

11. Transparența activității Ombudsmanului

• Ombudsmanul va elabora și va prezenta Consiliului de Supraveghere, iar ulterior va face public semestrial rapoarte care vor conține, dar nu se vor limita la:

- Date statistice privitor la reclamațiile primite, acceptate, soluționate.
- Scurte rezumate ale cazurilor în care au fost depistate încălcări ale normelor etice.
- Un set de recomandări cu privire la abordarea subiectelor care prezintă dificultăți de abordare etică (deductibil din tipul reclamațiilor).

• Ombudsmanul va comunica cu publicul prin intermediul paginii web a Companiei, prin intermediul rețelelor sociale și prin intermediul unui program dedicat. De asemenea, la necesitate, Ombudsmanul poate utiliza orice canal de comunicare pentru a comunica cu publicul și poate oferi interviuri și comentarii cu privire la aspectele deontologice ale jurnalismului.

12. Protecția datelor personale

Compania și respectiv Ombudsmanul se angajează să respecte confidențialitatea reclamațiilor și, în măsura admisă de lege, să nu dezvăluie identitatea reclamantilor individuali.

NOTIFICARE CU PRIVIRE LA RECEPȚIONAREA RECLAMAȚIEI

Stimată _____, Stimate,

Ombudsmanul IP Compania „Teleradio-Moldova” a recepționat reclamația Dvs. cu privire la _____ (denumirea programului, presupusa încălcare) _____ la data de _____.

Reclamația Dvs. a primit codul de identificare _____. *

În termen de 30 de zile vă vom informa cu privire la statutul reclamației Dvs. Pe parcursul acestor 30 de zile, dacă va fi nevoie, Ombudsmanul vă poate contacta pentru detalii și/sau precizări.

Vă mulțumim pentru atenția cu care ne urmăriți.

Cu respect, _____, Ombudsman IP Compania „Teleradio-Moldova”

***Vă rugăm în cazul unei corespondențe ulterioară să faceți referință la acest cod de identificare**

ÎNȘTIINȚARE CU PRIVIRE LA PRELUNGIREA TERMENULUI DE EXAMINARE A RECLAMAȚIEI

Stimată _____, Stimate _____,

La data de _____, Ombudsmanul IP Compania „Teleradio-Moldova” a recepționat reclamația Dvs. căreia i-a fost atribuit codul de identificare _____.

Vă informăm că Ombudsmanul este în proces de investigare a acestei plângeri, însă, procesul, din motive obiective, ne va ocupa mai mult timp decât cele 30 de zile regulamentare. Vă rugăm să acceptați prelungirea termenului de examinare și emiterea deciziei cu încă _____ zile*, după care vă vom comunica decizia finală a Ombudsmanului. Vă mulțumim pentru înțelegere.

Cu respect, _____, Ombudsman IP Compania „Teleradio-Moldova”

*Numărul de zile va fi decis de Ombudsman.

REGISTRUL ELECTRONIC AL RECLAMAȚIILOR

Acest registru va fi completat de către Ombudsman și va conține dosarele detaliate ale tuturor reclamațiilor soluționate și conținutul reclamațiilor respinse. Tot în acest registru vor fi incluse și dosarele raportărilor din oficiu:

1. Data recepționării reclamației
2. Datele de contact ale reclamantului
3. Rezumatul reclamației și al reparațiilor solicitate
4. Admis /Respins
5. Codul atribuit
6. Decizia finală pe rezumat
7. Atașamente:

Copia reclamației propriu zise cu eventualele atașamente și link-uri, copii ale corespondenței cu reclamantul

Copii ale corespondenței cu redacția vizată, inclusiv opiniile și comentariile, copia Deciziei preliminare (dacă este diferită de cea finală)

Copia deciziei finale

Contestațiile și rezultatul contestației dacă este cazul

SCRISOARE DE REFUZ DE INIȚIERE A INVESTIGAȚIEI

Stimată _____, Stimate,

Ombudsmanul IP Compania „Teleradio-Moldova” a recepționat la data de _____, reclamația Dvs. care a primit codul de identificare _____.

În urma examinării reclamației vă informăm că Ombudsmanul nu a constatat încălcarea niciunui act care reglementează normele etice ale conținutului editorial al IP Compania Teleradio- Moldova. Din acest motiv, considerăm că nu există temei pentru inițierea unei investigații, iar reclamația Dvs. este respinsă --- (motivația respingerii, în baza prevederilor art. 7 d) al Ghidului cu privire la gestionarea reclamațiilor).

Vă informăm că în cazul în care nu sunteți de acord cu decizia Ombudsmanului, o puteți contesta în conformitate cu prevederile Procedurii de gestionare a reclamațiilor:

Reclamantul care nu este satisfăcut de soluția oferită de Ombudsman este în drept să se adreseze cu o reclamație similară Consiliului de Supraveghere a Companiei sau Consiliului de Presă

Vă mulțumim pentru atenția cu care ne urmăriți programele.

Cu respect, _____, Ombudsman IP Compania „Teleradio-Moldova”

NOTIFICARE PRIVIND INIȚIEREA UNEI INVESTIGAȚII DE ETICĂ

Stimată _____, Stimate, _____,

Ombudsmanul IP Compania „Teleradio-Moldova” a recepționat la data de ____ o reclamație care vizează _____ detalii privind emisiunea, programul, articolul, data, ora sau adresa web). Această reclamație a primit codul de identificare _____*.

Reclamantul invocă încălcarea de către autorul materialului a următoarelor norme deontologice:

-

-

- ----- (vor fi enumerate pretențiile expuse de reclamant).

Anexăm la această notificare copia reclamației și vă rugăm ca în termen de 10 zile să prezentați în scris Ombudsmanului orice argumente relevante care ar contrazice prezenta reclamație sau să ne anunțați despre decizia dumneavoastră referitor la modul în care veți soluționa reclamația în cauză.

Vă mulțumim pentru colaborare.

*Vă rugăm să faceți referință la acest cod în orice comunicare cu Ombudsmanul cu privire la reclamația dată.

Vă mulțumim pentru colaborare,

Cu respect, _____, Ombudsman IP Compania „Teleradio-Moldova”

DECIZIE PRELIMINARĂ

Examinând reclamația (codul reclamației), în care este solicitată „examinarea încălcării prevederilor (...) Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova în cadrul emisiunii ----(denumirea emisiunii) ----, difuzată la postul de (denumirea canalului saupostului----- la data de); în care reclamantul afirmă că: reclamanta afirmă că în emisiune -----(se expune pe scurt conținutul reclamației);

examinând răspunsul responsabilului de program la notificarea Ombudsmanului în acest caz, care (este prezentată poziția expusă),

analizând emisiunea vizată,

în temeiul prevederilor Codului serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova, Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova, Codului de etică și integritate al salariaților Companiei IP Teleradio –Moldova, Codului de principii, standarde și recomandări al producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”, Regulamentului privind Standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IPNA Compania Teleradio-Moldova, și Regulamentului de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania Teleradio-Moldova,

Ombudsmanul IP Compania „Teleradio-Moldova” adoptă următoarea decizie preliminară:

1. În cele ce urmează sunt prezentate încălcări ale articolelor și prevederile articolelor însine ale actelor enumerate mai sus.

2. Ombudsmanul recomandă:

Aici, în funcție de conținutul reclamației, Ombudsmanul poate recomanda: acordarea dreptului la replică, scuzele publice, corectarea erorii, etc.

Această decizie este una preliminară și poate fi acceptată prin notificarea în scris a Ombudsmanului și repararea prejudiciilor prin modul sugerat de Ombudsman sau poate fi contestată la Ombudsman în totalitate sau parțial, în scris în termen de 3 zile.

Ombudsmanul va examina încă o data argumentele expuse și va lua o decizie finală.

_____, Ombudsman IP Compania „Teleradio-Moldova”

NOTIFICARE CU PRIVIRE LA RAPORTAREA DIN OFICIU

Stimată _____, Stimate _____,

La data de _____, redacția pe care o reprezentați a difuzat ----- (denumirea emisiunii sau publicației, data, ora, cronometrajul secvenței).

Acest material jurnalistic prezintă, în opina Ombudsmanului, încălcări ale nomelor deontologice:

- Sunt enumerate și citate încălcările, cu menționarea și citarea articolelor din actele normative încălcate:

- 1.
- 2.
- 3.

În conformitate cu „Regulamentul de Funcționare a Serviciului Ombudsmanului IP Compania „Teleradio-Moldova” și „Procedura de gestionare a reclamațiilor”, solicit să prezentați în termen de 10 zile opinia redacției, argumentele, datele sau comentariile relevante pentru acest caz.

Vă mulțumesc pentru cooperare.

Cu respect, _____, Ombudsman IP Compania „Teleradio-Moldova”