

**Domnului Vladimir Țurcanu,**  
**Director general IP Compania Teleradio-Moldova**

**RAPORT**

*(Ombudsmanul IP Compania Teleradio-Moldova  
Septembrie - decembrie 2024)*

Carmelia Albu

## CUPRINS

1. **Introducere**.....
2. **Context**.....  
*Misiune*
3. **Vulnerabilități și concluzii**.....  
*Constatări*
4. **Domenii de îmbunătățire și recomandări**.....
5. **Anexe**.....  
*Rapoarte de monitorizare*  
*Demers de serviciu*

**2024.**

***Introducere.***

Perioada de raport este 13 septembrie -31 decembrie 2024, în temeiul Fișei postului și a normelor interne de reglementare.

*Obiectivul principal:*

- Reflectarea interesului public în politicile editoriale ale IP Compania Teleradio-Moldova
- Respectarea normelor Codului Serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova
- Codul Deontologic al jurnalistului din Republica Moldova

*Obiectivele specifice misiunii:*

1. Determinarea faptului dacă în instituția publică a audiovizualului sunt create premisele necesare și mediul adecvat pentru realizarea obiectivului principal;
2. Determinarea mecanismelor aplicate și a activităților desfășurate în vederea realizării obiectivelor.
3. Evaluarea faptului dacă mecanismele aplicate încurajează dezvoltarea profesională continuă a angajaților și promovarea personalului în bază de merit și profesionalism.

## *Context*

### *Misiune*

Anul 2024 a fost un an al provocărilor de ordin politic, economic cât și geopolitic pentru Republica Moldova. Activitatea instituției publice a audiovizualului a fost determinată de principalele evenimente derulate atât în țară cât și pe plan internațional: Referendumul constituțional republican, Alegerile prezidențiale, dar și, corupția politică, coruperea electoratului, criza regională, războiul din Ucraina și efectele generate.

Obiectivele Furnizorului public de radio și televiziune pentru 2024 au fost reflectarea interesului public în politicile editoriale ale Radio Moldova, TV Moldova 1, TV Moldova 2, platformele online, cât și proiectele de dezvoltare și parteneriatele strategice ale instituției publice a audiovizualului.

În 2024 în activitatea structurilor IP Compania Teleradio-Moldova cât și în activitatea angajaților instituției, au fost implementate prevederi din acordul de colaborare cu BBC British Broadcasting Company, în scop de promovare a transparenței și independenței editoriale.

Una din provocări, însă, este și rămâne a fi consolidarea jurnaliștilor independenți și integri, angajați TRM, care promovează jurnalismul social responsabil.

Activitatea Ombudsmanului în perioada de raport se încadrează în prevederile documentelor interne de reglementare, aprobate prin ordin de Directorul general al IP Compania Teleradio-Moldova.

Elementul de bază este monitorizarea calitativă și cantitativă sub aspect deontologic și al interesului public a emisiei Radio/TV, monitorizarea conținuturilor platforme online, examinarea petițiilor, sesizărilor expediate sau enunțate public în adresa Radiodifuzorului public. De asemenea, colaborarea pe plan profesional cu societatea civilă, de media, instituțiile abilitate pe dimensiunea difuzării de către TV Moldova1, TV Moldova 2, Radio Moldova, multimedia a unui produs audiovizual de calitate, echidistant și pluralist.

În perioada electorală, campania electorală pentru Referendumul constituțional republican și Alegerile prezidențiale, Ombudsmanul a monitorizat calitatea informațiilor oferite publicului de către TRM. A recomandat factorilor de decizie, din cadrul Radiodifuzorului public să asigure, în conformitate cu prevederile legale, accesul la informație de interes public pentru toate categoriile de cetățeni, inclusiv traducerea mimico-gestuală a programelor de interes major.

În acest context, menționez Apel către jurnaliștii IP Compania Teleradio-Moldova. Apelul a fost publicat pe <https://trm.md/ro/ombudsman->

[comunicate/reflectarea-campaniei-electorale-pentru-alegerile-prezidentiale-si-a-referendumului-constitucional-2024](#) la rubrica Ombudsmanul.

În perioada respectivă Ombudsmanul a monitorizat sub aspect calitativ știrile difuzate de postul public de televiziune privind reflectarea campaniei electorale, Debaterile electorale organizate de TV Moldova 1 și Radio Moldova, programele informative și de analiză radio/tv. Perioada supusă monitorizării: septembrie – decembrie 2024, orele de maximă audiență. (*Anexă*)

Cadrul normativ propus spre monitorizare - respectarea prevederilor Codului Serviciilor Media Audiovizuale, Codul Deontologic al jurnalistului din Republica Moldova.

Rezultatele monitorizării au fost prezentate Directorului general, directorilor Radio Moldova, TV Moldova 1, jurnaliștilor realizatori emisie.

Ombudsmanul IP Compania Teleradio-Moldova a participat la ITP Media Global webinar organizat de institutul NIRAS (Suedia) și FOJO. Topic: *Cum ne putem împărtăși și proteja experiențele și cum ne putem consolida rețelele ITP Media?*

Evenimentul ține de activitatea jurnaliștilor pe platforma de Autoreglementare media în condițiile democrației. Țările participante sunt Ucraina, Armenia și Republica Moldova. În cadrul proiectului au loc întâlniri online, pe teme de autoreglementare în audiovizual, legislație națională, experiențe pe timp de criză.

Ombudsmanul a participat la Forumul Mass-media 2024, Conferința Internațională pentru Prevenirea și Combaterea Violenței împotriva Femeilor, organizată de Coaliția Națională “Viața fără violență”.

Ombudsmanul pentru audiență este mecanismul de autoreglementare în cadrul TRM. Timpul și resursele Ombudsmanului pentru audiență sunt dedicate publicului IP Compania Teleradio-Moldova.

Unul din obiectivele Ombudsmanului sunt întâlnirile periodice cu audiența IP Compania Teleradio-Moldova. Ombudsmanul a organizat o vizită la TV Moldova 1 a telespectatorilor emisiunii *Magazinul copiilor*. Astfel, audiența acestui segment de emisie a avut posibilitatea să cunoască istoria Televiziunii Naționale, dar și procesul de realizare a programului pentru copii. Telespectatorii au interacționat cu prezentatorii și echipa redacțională care a oferit răspunsuri la întrebările audienței. <https://trm.md/ro/ombudsman-comunicate/bun-venit-la-televiziune>

Ombudsmanul a oferit consultanță editorilor, redactorilor, reporterilor în interpretarea Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova.

Ombudsmanul a informat editorii și jurnaliștii, factorii decizionali cu privire la comentariile și sugestiile publicului. Ombudsmanul a prezentat notificări doar în cazurile evidente de încălcare a codului deontologic pentru a evita periclitarea independenței editoriale.

De asemenea, Ombudsmanul încurajează ONG-urile și societatea civilă să transmită notificări Companiei și reclamații formale sau în scris.

### ***Vulnerabilități și concluzii.***

Ar fi corect să se înțeleagă pe interior că, Ombudsmanul este în drept să explice, să apere și să critice politica editorială a Companiei în public.

Carențele profesionale ale jurnaliștilor din cadrul instituției publice a audiovizualului sunt nerespectarea legislației în vigoare. Pe parcursul anului 2024 Consiliul Audiovizualului din Republica Moldova a emis în acest sens Decizii de sancționare a Radiodifuzorului public.

*DECIZIA nr. 265 din 23 octombrie 2024. Cu privire la examinarea Raportului de monitorizare a zilelor de sâmbătă și duminică (19-20 octombrie 2024), când agitația electorală este interzisă.*

*DECIZIA nr. 267 din 25 octombrie 2024. Cu privire la examinarea Raportului privind reflectarea alegerilor pentru funcția de Președinte al Republicii Moldova și a referendumului republican constituțional din 20 octombrie 2024 (perioada monitorizată 14-18 octombrie 2024)*

*DECIZIA nr. 280 din 06 noiembrie 2024. Cu privire la examinarea Raportului de monitorizare pentru zilele de 02-03 noiembrie 2024, atunci când agitația electorală este interzisă.*

*DECIZIA nr. 289 din 18 noiembrie 2024. Cu privire la examinarea raportului final privind modul de reflectare a alegerilor prezidențiale (perioada 20 septembrie-01 noiembrie 2024)*

*DECIZIA nr. 318 din 19 decembrie 2024. Cu privire la rezultatele controlului efectuat în temeiul Deciziei Consiliului Audiovizualului nr. 303 din 29 noiembrie 2024.*

În rezultatul controlului și atestării încălcării Codului Serviciilor media audiovizuale al RM de către IP Compania Teleradio-Moldova, Consiliul Audiovizualului din RM a aplicat amenzi și avertismente publice.

Pentru accesul publicului la serviciile de mediere ale Ombudsmanului pentru audiență, IP Compania Teleradio-Moldova trebuie să difuzeze spot informational pe platformele de comunicare și de emisie ale instituției publice. Consider, sistarea din programul Radio/TV a spotului realizat cu suportul Consiliului Europei în cadrul proiectului „*Promovarea standardelor europene în reglementarea domeniului audiovizualului din Republica Moldova*” ca fiind nemotivată și unilaterală, un impediment în realizarea obiectivelor, dar și îngrădirea drepturilor audienței de a notifica IP Compania Teleradio-Moldova cu privire la derogările deontologice.

Spotul conține informații de interes public și instrucțiuni pentru depunerea reclamațiilor sau comentarii din partea cetățenilor. Or, unul din obiectivele de bază ale Radiodifuzorului public este transparența în activitate.

Ombudsmanul trebuie să se asigure, de asemenea, că toți angajații înțeleg ce înseamnă serviciul de mediere deontologică și cazurile când pot solicita asistența acestuia. În acest context, este oportun ca Ombudsmanul să fie convocat în ședințele Radio/TV, ședințele Comitetului managerial pentru care a înaintat demersuri către Directorul general. În perioada de raport mai mulți angajați ai instituției au solicitat asistența Ombudsmanului pentru audiență în dispute de ordin deontologic cu superiorii. Unele au condus la concedieri și demisii.

Programele interne de training de deontologie trebuie să includă o prezentare legată de rolul și atribuțiile Ombudsmanului pentru audiență. Astfel, pe 6 decembrie 2024, Ombudsmanul pentru audiență în colaborare cu specialistă în instituțiile publice monitorizare a organizat un training pentru jurnaliștii radio/tv la tema: Reflectarea fenomenului violenței în conținuturile jurnalistice. (*Anexă*)

Activitatea a fost sistată cu o zi înainte de a fi petrecută la ordinul Directorului general.

Instituția publică a audiovizualului trebuie să ofere Ombudsmanului pentru audiență resurse adecvate pentru activitate. Echipamente IT necesare, resurse pentru organizarea întâlnirilor cu audiența, finanțări pentru participarea la conferințe internaționale. În acest sens în 2024 au fost 0 alocări.

IP Compania Teleradio-Moldova trebuie să informeze publicul cu privire la drepturile sale în raport cu media. Audiența are dreptul și poate să depună reclamații privind eventualele încălcări ale eticii profesionale și să solicite corectarea erorilor factuale.

În perioada de raport Ombudsmanul pentru audiență a fost contactat de către public prin aplicația de pe <https://trm.md/Contactează Ombudsmanul> în 7 cazuri. Solicitățile țin de politica editorială a instituției și inițierea parteneriatelor. Dar,

și revendicarea dreptului la replică, asistență informațională în litigiu juridic. Mesajele publicului au fost diseminate către realizatori și responsabili de programele radio/tv. De asemenea, Ombudsmanul s-a autosesizat pe marginea publicațiilor apărute în spațiul public privind activitatea Radiodifuzorului național. IP Compania Teleradio-Moldova i se impută lipsă de transparență în activitate, cenzură și sfidarea interesului public. Constatăm însă, că nu toate petițiile parvenite în adresa instituției sunt redirecționate către Ombudsman.

Solicitări	Petiții	Sesizări
3	2	2

<https://noi.md/md/politica/filat-despre-directorul-teleradio-moldova-ii-cer-public-sa-si-dea-demisia?>

<https://stiri.md/article/social/pcrm-suparat-pe-televiziunea-publica-comunistii-anunta-protest-la-trm>

<https://moldova.europalibera.org/a/plangerile-pcrm-si-ale-lui-renato-usatii-impotriva-teleradio-moldova-respinse-de-consiliul-audiovizual/>

În acest context, Ombudsmanul a solicitat factorilor de decizie TRM prin demers, în conformitate cu atribuțiile funcționale, informații ce țin de criticile apărute în spațiul public.

Ombudsmanul s-a autosesizat cu referire la articolul publicat <https://point.md/ru/novosti/politika/dar-ia-gvindzhiiia-put-evrointegratsii-cherez-moskvu-nikak-ne-prokhdit/>, și normele etice instituționale. (*Anexă demers*)

Ombudsmanul a monitorizat conținuturile jurnalistice editate de TV Moldova 1 și Radio Moldova. Rapoartele de monitorizare au inclus programele informative și emisiunile de dezbateri. (*Anexă*)

Declarațiile scrise ale Ombudsmanului pot fi însoțite, dar nu înlocuite, de un program tv sau radio moderat de Ombudsman pentru care s-au făcut demersuri către managementul superior al Companiei.

Astfel, pe 20 septembrie 2024, Rubrica *Ombudsman@trm.md* a fost programată la Radio Moldova, în cadrul emisiunii **Zi de Zi**. Tema propusă pentru discuție: *Perioada electorală și campania electorală pentru alegerile prezidențiale, referendumul constitutional republican. Corectitudine și bună credință a instituțiilor media.* (*Anexă*)

Rubrica, însă a fost sistată cu o oră înainte de emisie la ordinul Directorului general.



Periclitarea activității Ombudsmanului are efecte ireversibile în raport cu publicul teleradioascultător care, inclusiv, au condus la pierderea pozițiilor de lider a TV Moldova 1, Radio Moldova în topul preferințelor audienței publicat de *AGB Nielsen media research*.

Astfel, a scăzut dramatic încrederea audienței în Televiziunea publică, care fiind poziționată pe locul 2 în topul preferințelor telespectatorilor a coborât până și pe locul 8. Lipsa politicilor editoriale echilibrate, proprii audiovizualului public, a emisiunilor de dezbateri, investigații jurnalistice, emisiuni pe teme economice la care ar fi prezente personalități, lideri de opinie, opoziția parlamentară, extraparlamentară, societatea civilă, denotă managementul imperfect. Una din vulnerabilități este plecarea din instituție a jurnaliștilor profesioniști, sau suspendarea contractelor individuale de muncă din motive neexplicabile.

De asemenea, derogare este și lipsa de transparență în activitatea Comitetului managerial. Pe site-ul oficial al instituției [trm.md](http://trm.md) sunt publicate procesele verbale de la ședințele Comitetului managerial din 2021 și recent plasate, procesele verbale din 2024.

Evaluarea salariaților din cadrul instituției.

Regulamentul cu privire la evaluarea performanțelor profesionale ale salariaților și salariatelor IP Compania „Teleradio-Moldova” stipulează:

*3. Evaluarea performanțelor profesionale este procesul prin care se apreciază obiectiv, sistematic, transparent și echitabil randamentul, calitatea muncii, comportamentul, inițiativa, eficiența și, după caz, creativitatea fiecărui salariat.*

Însă, tratamentul diferențiat al angajaților, principiile neclare de apreciere și remunerare, angajarea persoanelor care n-au tangențe cu domeniul instituției publice a audiovizualului sau, care prin comportament, prin conflicte de interese discreditează Radiodifuzorul public și procesul de evaluare a performanțelor personalului IP Compania Teleradio-Moldova.

Cu privire la informarea angajaților despre semnarea cererilor de concediu: Planificarea concediilor anuale de către angajați nu poate fi una sigură, deoarece ordinele de concediu sunt semnate în ultima zi de muncă a salariatului fără a i se aduce la cunoștință. Au existat cazuri, când salariatul era în concediu în baza cererii depuse, dar un ordin în acest sens nu era emis.

Lipsa de comunicare profesională între angajați și angajator, șefi de subdiviziuni și subalterni induc la lipsa unei culturi instituționale în cadrul IP Compania Teleradio-Moldova. Exemple; sistarea emisiunilor din grila de emisie, suspendarea concursurilor anunțate public, etc.

Nerespectarea legislației RM, a legilor de domeniu crează impedimente în activitatea de management cât și de ordin editorial și etic.

În perioada de raport, în adresa Ombudsmanului au parvenit demersuri de serviciu din partea jurnaliștilor, angajații instituției care invocă condiții de muncă împotriva normelor interne de reglementare.

Climatul psihologic într-o instituție publică, unde emisia este rezultatul muncii colective, contează foarte mult. Astfel, divergențele dintre realizatorii de emisie și șefii de subdiviziuni se răsfrâng și asupra calității produsului media. Comportamentul managerilor trebuie să fie unul adecvat funcției pe care o dețin și nu un motiv de exod al profesioniștilor din instituție.

De asemenea, prezența fizică, ținuta moderatorilor de emisie trebuie să fie una impecabilă, ei fiind cap de afiș al produsului jurnalistic. Or, acuratețea este importantă nu doar în colectarea și tratamentul informației.

### ***Domenii de îmbunătățire și recomandări.***

Compania trebuie să asigure resurse adecvate pentru activitatea Ombudsmanului, inclusiv toate echipamentele IT, consultanță tehnică pentru crearea conținuturilor de analiză, emisiuni radio/tv, podcast, ce țin de autoreglementare și publicarea materialelor pe paginile web ale IP Compania Teleradio-Moldova.

#### *1. Cu privire la îmbunătățirea vizibilității Ombudsmanului față de public.*

Recomandăm să se acorde timpul de emisie (Radio/TV), suspendat din motive neclare, pentru rubrica *Contactează Ombudsmanul*. Unde, cu participarea editorilor de emisiuni și a experților independenți, sunt puse în discuție normele de autoreglementare în audiovizual și educația media, derogările deontologice din emisia Radiodifuzorului public, pe care Ombudsmanul consideră a fi prezentate audienței. *(Recomandare a experților CoE)*

Spotul promoțional privind serviciile Ombudsmanului pentru audiență va fi reluat și difuzat la postul public TV Moldova 1, Moldova 2, Radio Moldova, platformele online, spot realizat în parteneriat cu experții CoE.

#### *2. Cu privire la îmbunătățirea vizibilității Ombudsmanului față de angajați în scopul asigurării calității și continuității procesului de formare profesională a personalului.*

Centrul de Instruire Continuă, CIC va include în programele interne de training legate de deontologie sesiuni organizate și prezentate de Ombudsman. *(Recomandare a experților CoE)*

3. *Cu privire la încurajarea jurnalismului etic și social responsabil în cadrul IP Compania Teleradio-Moldova.*

Se propune instituirea Premiului de Etică și Deontologie profesională în cadrul instituției publice a audiovizualului pentru cei mai buni jurnaliști, realizatori de emisiuni radio/tv. Premiul va fi acordat anual, în scopul promovării jurnalismului de calitate. Regulamentul concursului va fi consultat și elaborat de către Ombudsman.

4. *Cu privire la întâlnirile periodice ale Ombudsmanului cu audiența. În acest scop se vor aloca surse financiare și de logistică.*

Se propune organizarea întâlnirilor trimestriale cu audiența IP Compania Teleradio-Moldova într-un format și locație prestabilită.

Ombudsmanul va iniția, menține și dezvoltă relații de cooperare cu servicii și instituții similare din țară și de peste hotare, societatea civilă, organizații de profil din țara și din străinătate. *(Recomandare a experților CoE)*

Atât societatea civilă de media cât și audiența Furnizorului public de radio și televiziune menționează, că asistența Ombudsmanului de media este deosebit de importantă pentru instituția publică a audiovizualului, cât și pentru cetățeni. Ombudsmanul poate juca un rol esențial în situațiile în care independența sau credibilitatea IP Compania Teleradio-Moldova sunt puse sub semnul întrebării.

Bunele practici europene de domeniu, recomandate de experții Consiliului Europei, includ diverse moduri de aplicare a sarcinilor în practică. Identificarea metodelor comune de activitate vor contribui la faptul ca, obiectivele privind rezultatele și vizibilitatea, să fie ușor de atins. Importantă este comunicarea și deschiderea factorilor de decizie ai IP Compania Teleradio-Moldova față de Ombudsman și misiunea acestuia.

Ombudsmanul recomandă:

1. Respectarea Constituției Republicii Moldova, a Codului Serviciilor media audiovizuale, Legii cu privire la libertatea de exprimare, Legii cu privire la asigurarea egalității, Codului muncii, Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova.
2. Consultări publice privind Grila de emisie Radio/TV IP Compania Teleradio-Moldova.
3. Identificarea instrumentelor de comunicare pe interior și exterior.
4. Eliminarea practicilor neconforme din activitatea IP Compania Teleradio-Moldova.

5. Asigurarea transparenței în procesul de luare a deciziilor și desfășurarea concursurilor.
6. Excluderea tratamentului diferențiat la aplicarea sistemului de salarizare a IP Compania Teleradio-Moldova (premiu, acordarea ajutorului material, bonus de fidelitate) prin aplicarea unor principii și norme unitare.
7. Evitarea conflictelor de interese care ar putea influența exercitarea imparțială și obiectivă a obligațiilor și responsabilităților de serviciu.

***Carmelia Albu,***

***Ombudsman***