

RAPORT
(Serviciul Ombudsmanului 2018)

Carmelia Albu

Pe parcursul anului 2018 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 Studiului național de audiență a mass-mediei (CJI), realizat în perioada octombrie-noiembrie 2018, posturile de televiziune sunt cele mai utilizate surse de informare de către cetățeni, urmate de rețelele de socializare, acestea fiind accesate mai frecvent decât site-urile de știri. Posturile de radio sunt ascultate, preponderent, în prima jumătate a zilei. Conform datelor sondajului, postul de televiziune Moldova 1 este pe poziția a doua în topul celor mai vizionate televiziuni la nivel național, această poziție în studiu rămâne valabilă și pentru Radio Moldova. Potrivit studiului - 86% din respondenți privesc televizorul, 56% - accesează zilnic internetul, iar - 33% din totalul persoanelor intervievate, ascultă și radioul. 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 2018, am monitorizat programele de radio și televiziune sub aspectul calității produsului audiovizual și al actualității temelor abordate.

Menționăm că anul 2018 a fost unul electoral la nivel local, care a impus cerințe în reflectarea campaniei electorale.

1. Reflectarea campaniei electorale.

Anul 2018 a fost marcat de organizarea și desfășurarea alegerilor locale anticipate ale primarului general al muncipiului Chișinău, eveniment ce a avut loc într-un context politic determinat de disensiunii și manifestări stradale.

Din volumul total de emisie acordat candidaților electorali în cadrul principalului buletin informativ al postului public de televiziune „Moldova 1”, candidatul PSRM, Ion Ceban, a obținut cea mai mare pondere – de 22,8%, fiind urmat de Andrei Năstase – cu 19,6%. Aceste date se conțin și în rapoartele de referință ale Promo-Lex, CJI, CCA. Analiza cantitativă și calitativă a atestat că postul public de televiziune „Moldova-1” a reflectat prin conotație pozitivă, în preponderență candidatul electoral la funcția de Primar General al mun. Chișinău, Ion Ceban, precum și Partidul Socialiștilor din Republica Moldova. Prin urmare, se constată că postul public de televiziune „Moldova-1” nu a respectat art. 7 alin. (2): *„Acordând timpi de antenă unui partid sau unei mișcări politice pentru propagarea pozițiilor acestora, radiodifuzorul trebuie să ofere, de asemenea, în cadrul aceluiași gen de programe și la aceeași oră, timpi de antenă altor partide și mișcări politice fără tergiversări neîntemeiate și fără a favoriza un partid anume, indiferent de procentajul reprezentării sale parlamentare”* și alin. (3): *„Pentru încurajarea și facilitarea exprimării pluraliste a curentelor de opinie, radiodifuzorii au obligația de a reflecta campaniile electorale în mod veridic, echilibrat și imparțial”* din Codul audiovizualului. (Decizia CCA)

În perioada 29-31 mai, Asociația Promo-LEX, în parteneriat cu IPNA Compania „Teleradio-Moldova”, a organizat 3 dezbateri electorale la Postul public Radio Moldova. În cadrul dezbaterilor au participat candidații calificați pentru turul doi de scrutin. Dezbaterile au vizat problemele locale din municipiul Chișinău și soluțiile propuse de concurenții electorali. Ele au fost transmise în direct de către Radio Moldova și preluate de alte surse media.

În turul doi al alegerilor, postul public de televiziune Moldova 1 a continuat să reflecte activ subiectele electorale, în fiecare ediție a buletinului de știri „Mesager” fiind înserată rubrica „Alegeri locale noi 2018” în care se conținea de la o știre până la șapte știri tematice. În cele 12 buletine de știri difuzate în perioada

21 mai -2 iunie 2018, Moldova 1 a avut 36 de materiale cu caracter electoral direct și indirect. Majoritatea acestora au prezentat declarațiile și promisiunile electorale ale candidaților, făcute fie în conferințe de presă, fie la întâlniri cu alegătorii sau prin postări pe rețelele de socializare. Știrile electorale difuzate de Moldova 1 în perioada de referință au fost prezentate imparțial și obiectiv, fără abateri de la normele deontologice. Aceste date au fost confirmate și de experții media. Serviciul Ombudsmanului menționează corectitudinea și echilibrul surselor, pluralismul de opinie în documentarea știrilor electorale difuzate de postul public Moldova 1. Limbajul și imaginile video utilizate la postul public de televiziune nu au fost discriminatorii la adresa concurenților electorali, astfel fiind respectate standardele etice și profesionale.

Moldova 1 a reflectat activ mersul campaniei electorale pentru funcția de primar general. Postul public de televiziune a difuzat mai multe știri care au plasat candidații în context favorabil, și nu a admis elemente manipulatorii de redactare sau inducere la anumite opinii prin textul știrilor. Știrile pozitive au conținut opiniile și mesajele candidaților respectivi sau a susținătorilor acestora. Putem concluziona că postul public de televiziune a reflectat corect scrutinul electoral, spre deosebire de devierile atestate în perioada pre-electorală.

2. Politica editorială și interesul 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 instituției 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 concurente. 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 Moldova 1, Moldova 2 și Radio Moldova. Calitatea produsului audiovizual va fi determinată de asigurarea informării corecte, imparțiale, echidistante, respectând echilibrul politic, libertatea de exprimare.

Analizând tematica abordată în emisiunile de la radio și televiziune, constatăm, că, în linii generale, Radiodifuzorul public își păstrează echidistanța și imparțialitatea, atestăm, însă și existența unor carențe. Menționăm relansarea formatului televizat prin sigla posturilor Moldova 1 și Moldova 2, apariția ciclurilor noi de emisiuni, dar ținem să punctăm și lipsa din grilă a emisiunilor din domeniul 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 insuficient și superficial. Deși există emisiunile „Moldova în Direct”, „Butonul roșu”, și „Loc de dialog”, axate pe evenimentul la zi, acestea nu totdeauna asigură o tratare profundă a temelor sus menționate. Astfel, apariția la Moldova 1 a emisiunii „Miezul zilei” va facilita dezbaterăa unor evenimente și teme ce nu se regăsesc în edițiile informative de bază. Implementarea noului format și conținut de radio/tv în grilele de emisie capteaza interesul publicului față de produsul audiovizual oferit de IPNA Compania „Teleradio-Moldova”, dar sunt rezerve. Acestea fiind subiectul discuțiilor ombudsmanului cu realizatorii de emisiuni, dar confirmate și de societatea civilă de media. Astfel, experții media pe 25 aprilie susțin că: *„Postul public de televiziune a admis strecurarea unor elemente vădit electorale în buletinele de știri, fără a atenționa telespectatorul de caracterul acestora...”*, pe 3 octombrie studiul de monitorizare titrează;

„...Principalul buletin de știri de la Moldova 1 s-a erijat în purtătorul de cuvânt al autorităților, constituindu-se în mare parte din comunicatele de presă emise de aceste instituții...”

Serviciul Ombudsmanului a monitorizat în 2018 emisiunile radio/tv sub aspect de respectare a standardelor calității și a normelor etice în audiovizual. Datele monitorizării relevă faptul că unii jurnaliști de știri continuă să comită abateri de la normele deontologice, prin lipsa dreptului la replică, prezentarea selectivă a faptelor, opiniilor, declarațiilor. Astfel, pe 28 februarie programul informativ „Mesager”, difuzează un reportaj de la Banca Națională, care emite 4 monede metalice cu valoarea de 1,2,5,10 lei. Prezentatoarea ne informează, că vor fi retrase din circuit bancnote de 1,2,5,10 lei. Gafa a fost sesizată și de responsabili din cadrul Ligii Bancherilor. Ulterior, pe 4 martie în „Mesager Stop-cadru” a fost pus pe post acelaș subiect, dar deja cu greșeli în titre. De notat, că această atitudine a moderatorilor persistă. Pe 15 martie, prezentatoarea emisiunii informative citește: *„Chiril Gaburici, (n.n. ministru al economiei) își așteaptă sentința”...*, deși în instanță se judecă dosarul lui Chiril Lucinschi. Momentul a stârnit nedumerirea telespectatorilor. Este utilizat în emisie directă și limbajul uzual de tipul: *„Examenul de BAC multora le-a părut „floare la ureche”*, sau pe final de program prezentatoarea de la „Mesager” le urează telespectatorilor o *„seară fine”* (eng.) Despre aceste lacune Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat și de telespectatori, care au invocat atitudinea iresponsabilă a jurnaliștilor care moderează emisiuni în direct. Un caz, avut loc pe 25 septembrie, a deabusolat consumatorii de programe. Un prezentator de știri, inclusiv al ediției informative de bază, a apărut în aceeași zi în postura de moderator al ceremoniei de investire a doi miniștri de către președintele Parlamentului, de reporter Moldova 1 după eveniment, și de moderator al emisiunii de dezbateri „Moldova în direct”, unde a discutat cu invitații despre suspendarea temporară a președintelui RM. Pe post au derulat

imagini de la eveniment, în care putea fi observat și moderatorul. Aceste fapte nu se încadrează în noțiunea de deontologie și etică profesională, știrbesc din credibilitatea și imaginea instituției publice. Pe 11 martie în cadrul emisiunii „Bună dimineța de weekend” este invitată o cosmeticiană, care timp de 15 min. vorbește despre oja de unghii. O telespectatoare din Chișinău întreabă, dacă acest dialog, neînsoțit de imagini video și valoare informativă, este o irosire a banilor publici? Tot aici, telespectatoarea atenționează asupra multiplelor cazuri de reluare în programul de dimineță a subiectelor, depășite de actualitate: „ *Solicit, respectuos, răspuns la următoarea întrebare. De ce unele subiecte, în majoritatea cazurilor nu de cea mai buna calitate, sunt reluate în emisiuni?*”

Un alt caz mediatizat pe rețelele de socializare și care a implicat în polemici mediul artistic din țară, este refuzul oferit compozitorului Oleg Baraliuc de a promova o piesă muzicală în emisiunile de divertisment tv. Problema apariției unor opinii critice pe rețelele de socializare poate fi soluționată prin oferirea posibilității personalităților și liderilor de opinie, de a-și expune părerea despre emisiunile radio/tv în cadrul Consiliilor artistic, de programare din interiorul Companiei. Lipsa unei comunicări în acest sens cu publicul radio și telespectator induce la formarea unor opinii precum, că serviciul public al audiovizualului ar fi angajat.

Astfel, pe 27 august, Ziua Independenței Republicii Moldova, în buletinul de știri de la ora 8.00 reporterul prezintă agenda manifestărilor culturale și evită să relateze despre evacuarea forțată a membrilor opoziției de lângă monumentul lui Ștefan cel Mare și Sfânt. Lipsesc și imaginile video, deși alte posturi au transmis live acest incident. Astfel în conferința de presă a blocului ACUM, protestatarii s-au arătat nemulțumiți de faptul că, la Moldova 1 informația despre proteste se plasează în ”coada” buletinelor de știri, considerând acest lucru o metodă de manipulare a opiniei publice. Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat și despre faptul, că în programul matinal din acea zi; *...fost ministru, demis pentru suspiciuni*

de corupție, ne vorbește despre independență? Unde sunt semnatarii Declarației de Independență?... întreabă telespectatorii).

În acest context recomandăm postului public de televiziune Moldova 1 să perfecționeze modalitatea de abordare în cadrul edițiilor speciale și a emisiunilor de dezbateri a subiectelor de importanță majoră pentru societate. Serviciul Ombudsmanului a fost sesizat în privința cercului restrâns de analiști politici invitați pentru a comenta evenimentele social-politice din țară. În mod frecvent, edițiile speciale difuzate în contextul protestelor în masă prezintă în mare parte opiniile unor experți, și mai puțin situația reală de la fața locului, opiniile manifestanților. Considerăm această abordare drept una cu tentă manipulatorie care în mod inevitabil aduce prejudiciu atât interesului public cât și credibilității instituției publice. Sublinem că nu în toate cazurile postul public de televiziune a luat în dezbateri evenimentele de rezonanță.

De asemenea, lipsa experienței unor jurnaliști de a edita emisiuni minimalizează importanța instituției. Pe 27 noiembrie la Chișinău s-a desfășurat Forumul investițional, unde au participat investitori din 30 de țări. În știrea prezentată de “Mesager” sunt menționate 55 de țări interesate de a investi în Republica Moldova. Difuzarea a asemenea informații fac parte din fenomenul, actualmente răspândit în mediile de informare, fake news, dar care, categoric nu-si poate avea loc în politicile editoriale ale Radiodifuzorului public. Pentru a exclude sesizările către Consiliul Audiovizualului ce țin de criteriile de difuzare a emisiunilor este important ca angajații instituției să cunoască legislația în domeniul audiovizualului, să respecte deontologia profesională. Iar moderarea emisiunilor impune rigori și cunostințe în cauză. Pe 30 iunie în emisiunea de dezbateri din cadrul Campionatului Mondial de Fotbal, prezentatorul insistă în fața personalului tehnic ... *“eu vreau să fiu în cadru în picioare, pentru că pantofii mei sunt scumpi iar costumul este bun”*... Ulterior, la ecran vedem o imagine ce nu se încadrează

în normele regizorale. În platou sunt doua persoane: invitatul emisiunii este așezat pe scaun, prezentatorul în picioare, deși decorul emisiunii nu predispunea o atare imagine. Atât la radio, cât și la televiziune se admit spre difuzare emisiuni cu rebut tehnic, în același timp, normele de reglementare internă stipulează expres condițiile în care acestea pot fi puse pe post.

În ceea ce privește emisiunile radiofonice „Casa Radio”, „Matinal național”, „Țara de la țară”, „Spațiul public”, constatăm aprecierea radioascultătorilor. În mesajele primite de Serviciul Ombudsmanului se menționează consecutivitate în tematicile abordate, pluralismul de opinie și libertatea de expresie, în special prin includerea discuțiilor interactive cu cetățenii. Mai mult decât atât, temele emisiunilor sunt consultate cu cetățenii la întâlnirile organizate de jurnaliștii radio. Astfel, în 2018 redactorii radio au mers în patru localități din țară: s. Sadaclia, r. Basarabeasca, s. Cărpineni, r. Hâncești, s. Glinjeni, r. Fălești, r. Călărași, Sanatoriul Codru, unde au interacționat cu oamenii în identificarea interesului public.

O carte de vizită a Companiei publice este Departamentul “Telefilm-Chișinău”. De la lansare acest proiect sustenabil a promovat pe ecran documentare ce descoperă oameni și mediul în care se produc valori, prezentarea filmelor fiind cu participarea și implicarea societății în discuții. Iar organizarea la Chișinău a Festivalului de filme documentare televizate “ADAMI Media Prize” este un plus valoare pentru IPNA Compania “Teleradio-Moldova” în plan internațional.

Telespectatorii apreciază grila de emisie a postului de televiziune Moldova 2. Difuzarea emisiunilor din arhiva televiziunii, a emisiunilor de patrimoniu, contribuie la promovarea valorilor, cultivarea spiritului civic și al unității naționale. Trebuie, însă, revizuit programul prin includerea transmisiunilor în direct sau în imprimare a evenimentelor sportive și culturale.

Sunt vizibile rezultatele Centrului de instruire din cadrul instituției lansat cu suportul UE și Consiliul Europei. Se cer revăzute, însă, criteriile de selectare a

formatorilor, or, cooptarea în procesul de instruire și a experților naționali și internaționali notorii în domeniu, ar asigura calitatea cursurilor.

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 radioascultători și telespectatori pot constitui obiectul investigațiilor.

De asemenea, importante sunt campaniile sociale de rezonanță, atât la Radio cât și la Televiziune, dar care sensibilizează și stabilesc încrederea publicului în instituție. Menționăm că există premise ca Moldova 1 și Moldova 2 să dețină primele poziții în topul celor mai vizionate televiziuni din țară, în urma ultimelor achiziții, televiziunea difuzează filme documentare și artistice de valoare mondială.

Cu referire la plasarea produselor mediatice ale instituției în mediul online, menționăm necesitatea consolidării eforturilor pentru îmbunătățirea calității portalului Companiei „Teleradio – Moldova”, trm.md, dat fiind faptul că site-ul radiodifuzorului public nu se află în topul preferințelor utilizatorilor. În acest context, este salutară intenția de modernizare a portalului prin lansarea versiunii noi. Analizând conținutul site-ului instituției, în mare parte, constatăm diversitatea și calitatea publicațiilor. Știrile de pe site includ reportajele, opiniile promovate atât la posturile de radio cât și la cele de televiziune, dar sunt și completate cu publicații și informații din diverse surse. Acestea, însă, necesită o abordare conceptual nouă odată cu lansarea site-ului.

Pe parcursul anului 2018 Serviciul Ombudsmanului a primit din partea cetățenilor 106 petiții și sesizări.

3. În concluzie.

În concluzie, reiterăm în continuare necesitatea respectării atribuțiilor și misiunii instituției publice de a informa publicul corect și echidistant. Difuzarea informațiilor eronate sau manipulatorii, prezentarea selectivă a faptelor și omiterea dreptului la replică, reduc din audiență și autoritatea radiodifuzorului public. În acest context, se recomandă editorilor și reporterilor radio/tv să reflecte subiectele de interes public nepărtinitor, cu verificarea informațiilor, a surselor, cu o distincție clară între fapte și opinii, în mod onest și etic. De asemenea menționăm importanța consultării opiniei consumatorilor de programe privind produsele mediatice, pentru a demonstra publicului deschidere și cooperare, identifica tematica emisiunilor și formatul acestora, pentru a încuraja jurnalismul cetățenesc.

Pentru a spori calitatea produsului audiovizual, considerăm oportună și în continuare perfecționarea angajaților în cadrul training-urilor de deontologie și etică profesională.

De asemenea importantă este crearea unor platforme de comunicare între manageri și subalterni, astfel încât problemele, dar și opiniile critice ale societății asupra conținuturilor editoriale să poată fi expuse în interiorul unității și analizate obiectiv, iar procesul decizional să fie unul transparent.

Carmelia ALBU, Ombudsman