



## Instituția Publică Compania „Teleradio – Moldova”

str. Miorița, 1, MD-2028, Chișinău, Republica Moldova; [www.trm.md](http://www.trm.md); [trm@trm.md](mailto:trm@trm.md)  
tel: +373 22 72-10-47, +373 22 22-82-84; fax: +373 22 72-33-52

### ORDIN

24 02 2019

nr. 63

#### ***Cu privire la aprobarea Regulamentului de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova”***

În scopul organizării activității Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova”, respectării prevederilor art. 35, lit. o) și în temeiul art. 37, alin. (2), lit. c) din Codul serviciilor media audiovizuale al RM,

#### **ORDON:**

1. Se aprobă Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova” (Anexa nr. 1).
2. A pune în sarcina Departamentului multimedia de a plasa Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova” pe pagina web a IP Compania „Teleradio-Moldova” în termen de până la 3 zile lucrătoare din data aprobării acestuia.
3. Prezentul ordin va fi adus la cunoștință persoanelor vizate, contra semnătură, de către Secretariatul Companiei.
4. Prezentul ordin intră în vigoare din data emiterii.

**Președintele Companiei**

**Olga BORDEIANU**

Vize: C.Albu, specialist principal (ombudsman), Cabinetul președintelui

## **REGULAMENTUL DE FUNCȚIONARE**

### **al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova”**

#### **I. Dispoziții generale**

- 1.1. Prezentul 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, direct subordonat Directorului general. Serviciul are statut de entitate autonomă și constituie un mecanism de autoreglementare în interiorul instituției.
- 1.4. Serviciul Ombudsmanului va servi pentru public drept sursă independentă de informare, explicații și analiză, privind practicile de elaborare a programelor radio/tv și aderența acestora la standardele europene.
- 1.5. Serviciul Ombudsmanului contribuie la menținerea și consolidarea credibilității publicului față de Companie.

#### **II. Principii de activitate**

- 2.1. Serviciul Ombudsmanului, în activitatea sa, urmează și respectă următoarele principii:
  - a) angajament și respect față de utilizatorii serviciilor media audiovizuale 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 utilizator de serviciile media audiovizuale oferite, precum și între angajații Companiei. Ombudsmanul mediază litigiile de natură statutară

dintre angajații Companiei, litigiile dintre jurnaliștii Companiei și publicul cărui i se adresează.

- 3.2. Utilizatorii de servicii media audiovizuale pot sesiza Serviciul Ombudsmanului direct, prin poșta tradițională sau electronică și alte modalități de comunicare. Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Directorul general al Companiei, directorii Radio/TV.
- 3.3. Serviciul Ombudsmanului recepționează, verifică și analizează cu deplină imparțialitate și echidistanță sesizările parvenite de la cetățeni, persoane fizice și juridice, și, în funcție de rezultate, le oferă răspuns în timp util.
- 3.4. Serviciul Ombudsmanului nu răspunde mesajelor anonime.
- 3.5. Odată fiind sesizat Serviciul Ombudsmanului i-a legătura cu responsabilii de program sau departamentul în cauză. Ombudsmanul își formulează opinia doar după consultarea tuturor părților implicate.
- 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. Serviciul Ombudsmanului contribuie la completarea și actualizarea cadrului normativ intern al Companiei care vizează etica și deontologia profesională.
- 3.9. 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.
- 3.10. Serviciul Ombudsmanului asigură transparența propriei activități, difuzând comunicate de presă, rapoarte anuale, actualizând informația din rubrica specială de pe pagina web a Companiei, prezintă informații despre activitatea sa Comitetului managerial și Consiliului de supraveghere al Companiei.
- 3.11. Serviciul Ombudsmanului, la solicitare, oferă angajaților Companiei consultanță în materie de norme profesionale în jurnalism, de respectare a fișelor de post, prevederi a actelor normative interne de reglementare a activității profesionale în raport cu publicul.
- 3.12. 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.
- 3.13. Serviciul Ombudsmanului sesizează directorul general al Companiei și Serviciul Juridic asupra dosarelor care pot continua în instanțele de judecată.
- 3.14. Serviciul Ombudsmanului sesizează angajații și administrația Companiei asupra derogărilor de natură deontologică ori de câte ori consideră oportun.

- 3.15. 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.
- 3.16. Serviciul Ombudsmanului întocmește dosare de referință. În acest scop solicită note explicative, documente interne și externe, materiale audio-vizuale.
- 3.17. Serviciul Ombudsmanului păstrează confidențialitatea informațiilor până la finalizarea examinării cazului sesizat.
- 3.18. Serviciul Ombudsmanului ține un registru electronic de evidență a petițiilor, a dosarelor pe cazurile elucidate.
- 3.19. Serviciul Ombudsmanului stochează copiile înregistrărilor emisiunilor în care se atestă abateri de la normele și standardele sau constituie obiectul unor sesizări.
- 3.20. Serviciul Ombudsmanului reprezintă utilizatorii de servicii media audiovizuale în Comitetul managerial, Consiliul de programare Radio/TV, Consiliul Artistic Radio/TV.

#### **IV. Dispoziții finale**

- 4.1. Toate deciziile Serviciul Ombudsmanului au caracter de recomandare, dar pot servi temei pentru decizii ale administrației Companiei.
  - 4.2. Serviciul Ombudsmanului inițiază, menține și dezvoltă relații de cooperare cu servicii și instituții similare din țară și de peste hotare, ONG-uri de media.
  - 4.3. Serviciul Ombudsmanului aderă la organizații de profil din țară și din străinătate.
  - 4.4. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării de către Directorul general al Companiei și se plasează pe pagina web a Companiei.
- V. Prezentul Regulament poate fi supus reconsiderării, de Serviciul Ombudsmanului de comun acord cu administrația Companiei, în funcție de experiența acumulată și bunele practici europene.