

RAPORT DE ACTIVITATE

al Serviciul Media al Ombudsmanului din cadrul I.P. Compania „Teleradio-Moldova”

Perioada de raportare: ianuarie – iunie 2026

CUPRINS

I.	INTRODUCERE	3
II.	ACTIVITĂȚILE SERVICIULUI MEDIA AL OMBUDSMANULUI	4
III.	CONCLUZII ȘI NECESITĂȚI PRIORITARE.....	17

I. INTRODUCERE

În primul semestru al anului 2026, aflat într-un proces de consolidare, Serviciul Media al Ombudsmanului s-a concentrat pe stabilirea priorităților strategice de activitate și pe elaborarea unui nou Regulament de organizare și funcționare. Acest demers a vizat optimizarea canalelor de comunicare, eficientizarea dialogului cu publicul și asigurarea unei transparențe sporite în sprijinul integrității editoriale a furnizorului public de servicii media și a creșterii credibilității acestuia în rândul audienței.

Misiunea principală a Serviciului rămâne menținerea și dezvoltarea unui mecanism funcțional de mediere între instituție și audiență, prin analiza imparțială a sesizărilor primite.

Prin monitorizarea conținutului audiovizual, examinarea sesizărilor, reacțiilor publicului și formularea de recomandări pertinente, Serviciul Media al Ombudsmanului, în continuare, urmărește alinierea constantă a programelor la standardele etice și profesionale. În definitiv, toate aceste acțiuni sunt orientate spre promovarea drepturilor omului, creșterea calității actului jurnalistic și consolidarea încrederii pe termen lung a publicului în furnizorul public de servicii media.

Pentru îndeplinirea acestor deziderate, au fost stabilite următoarele obiective generale pentru anul 2026:

- consolidarea credibilității I.P. Compania „Teleradio-Moldova” în raport cu publicul și asigurarea transparenței activității Serviciului Media al Ombudsmanului;
- aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Serviciului, precum și a procedurii interne de gestionare a sesizărilor;
- monitorizarea conținutului mediatic difuzat și supravegherea respectării drepturilor omului, a normelor etice și deontologice în activitatea editorială;
- acordarea de consultanță profesională în domeniul eticii jurnalistice și al conduitei profesionale;
- dezvoltarea mecanismelor instituționale de comunicare și de gestionare a situațiilor de risc sau cu caracter sensibil;
- organizarea sesiunilor informative și a activităților tematice axate pe etică jurnalistică, drepturile omului și cultură mediatică.

II. ACTIVITĂȚILE SERVICIULUI MEDIA AL OMBUDSMANULUI

Obiective, activități, indicatori și realizări (sem. I, 2026)

Nr.	Obiectiv	Acțiuni planificate	Perioada de implementare	Responsabil	Indicatori de realizare	Realizări (Sem. I, 2026)
1.	Consolidarea Serviciului Media al Ombudsmanului și a mecanismului instituțional de gestionare a sesizărilor	Elaborarea și aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Serviciului Media al Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova” și a Procedurii de gestionare a sesizărilor de către Ombudsperson în cadrul Instituției	Semestrul I al anului 2026	Ombudsperson	Aprobarea oficială a regulamentului și procedurii de către conducerea instituției Publicarea, diseminarea documentelor și respectarea termenelor stabilite pentru elaborare și aprobare	Realizat Martie: Proiectul Regulamentului și al Procedurii de gestionare a sesizărilor au fost definitive și transmise conducerii I.P. Compania „Teleradio-Moldova” spre aprobare oficială. Aprilie: Aprobarea oficială a Regulamentului de către conducerea instituției și publicarea acestuia pe pagina web oficială (https://trm.md/ro/serviciul-ombudsmanului). Informarea Consiliului de Supraveghere privind prevederile Regulamentului și integrarea recomandărilor anterioare formulate de acesta.

		Publice Compania „Teleradio- Moldova”				
2.	Gestionarea sesizărilor publicului și inițierea autosesizărilor	Recepționarea, înregistrarea și examinarea sesizărilor, autosesizărilor privind conținutul media difuzat	Permanent	Ombudsperson	Numărul de autosesizări și sesizări recepționate, soluționate	În curs de realizare În perioada raportată, Serviciul Media al Ombudsmanului a recepționat un număr de două sesizări, ale căror detalii, obiect și soluționare sunt prezentate în continuare. Totodată, în urma activităților de monitorizare desfășurate, nu au fost înregistrate situații care să necesite procedura de autosesizare.
3.	Consolidarea transparenței activității Serviciului Media al Ombudsmanului	Elaborarea și publicarea rapoartelor de activitate semestriale, anuale	Semestrial Anual	Ombudsperson	Elaborarea și publicarea rapoartelor pe platforma instituțională Raportarea către Consiliul de supraveghere al TRM	În curs de realizare Raportul de activitate pentru Semestrul I 2026 este în proces de finalizare, urmând a fi prezentat Consiliului de Supraveghere și publicat pe pagina web oficială.

		Informarea conducerii TRM privind sesizările, autosesizările și tendințele identificate	Permanent	Ombudsperson	Numărul de note informative prezentate conducerii	În perioada raportată, au fost întocmite și înaintate conducerii instituției mai multe materiale de informare și analiză: • 2 note informative de înștiințare privind sesizările înregistrate de către Ombudsperson; • 2 note rezultate din activitatea de monitorizare: o notă referitoare la emisiunea „Zi de bine” și o notă privind reflectarea dezbaterilor electorale din cadrul alegerilor locale noi 2026; • Note informative speciale, elaborate la solicitare sau din proprie inițiativă, ce conțin raportări, analize și recomandări.
		Publicarea deciziilor finale ale sesizărilor și autosesizărilor	Permanent	Ombudsperson	Publicarea într-un format accesibil și transparent	În curs de realizare În perioada de raportare, în urma analizei celor 2 sesizări examinate, nu au fost depistate încălcări ale normelor deontologice. În

						consecință, nu au fost publicate pe pagina web a I.P. Compania „Teleradio-Moldova” decizii de constatare a abaterilor. Toți petenții au fost informați oficial cu privire la rezultatele examinării prin e-mail sau adresare scrisă, în termenul stabilit.
4.	Promovarea Serviciului Media al Ombudsmanului ca structură instituțională de referință în domeniul deontologiei jurnalistice	Promovarea rolului și activității Serviciului prin informări publice, participarea la evenimente media, colaborări cu organizații din domeniu ș.a.	Permanent	Serviciul Media al Ombudsmanului în colaborare cu Serviciul Marketing și comunicare al TRM	Numărul de informări publice elaborate și publicate Numărul de evenimente media la care Serviciul a participat (mese rotunde, conferințe, dezbateri) Numărul de parteneriate sau colaborări inițiate/menținute	În curs de realizare În perioada de raportare, s-au desfășurat următoarele acțiuni de promovare și informare: • Informare publică: A fost elaborat și publicat comunicatul referitor la desfășurarea sesiunii informative privind <i>obligățiile furnizorului public de servicii media în contextul comunicărilor audiovizuale comerciale</i>; • Creșterea vizibilității și consultarea publicului: Au fost distribuite postări de promovare a chestionarului lansat de către SMO (disponibil online), cu scopul de a colecta în continuare

						opinia publicului și de a spori vizibilitatea serviciului. • Participare la evenimente media și parteneriate: 23 aprilie 2026: Participare la evenimentul cu tema „<i>Rolul esențial al mass-mediei în prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor</i>”, organizat de Coaliția Națională „Viață fără Violență”; 26–29 mai 2026: Reprezentarea I.P. Compania „Teleradio-Moldova” la programul de instruire „<i>Training for Police and Investigators on Freedom of Expression and the Safety of Journalists</i>”, organizat de UNESCO în parteneriat cu Asociația pentru Democrație Participativă (ADEPT).
5.	Supravegherea respectării drepturilor omului, a normelor etice și deontologice în activitatea	Monitorizarea conținutului media difuzat și analiza conformității acestuia cu standardele jurnalistice și	Lunar Permanent	Specialist în instituțiile publice (monitorizare) Ombudsperson	Numărul de produse media monitorizate (emisiuni, buletine de știri, materiale audiovizuale)	Parțial realizat Îndeplinirea în volum deplin a monitorizării continue a fost limitată de lipsa specialistului, specialistei responsabile de monitorizare în cadrul Serviciului Media al Ombudsmanului. Cu toate acestea,

	editorială a TRM	legislația audiovizuală sau cea aplicabilă			Numărul de rapoarte de monitorizare elaborate Numărul de cazuri de neconformitate identificate	din considerente de stringență și interes public major, în perioada 13-28 mai 2026, s-a desfășurat monitorizarea dezbatelor electorale din cadrul alegerilor locale noi (difuzate la <i>Moldova 1</i> și <i>Radio Moldova</i>). În urma monitorizării, Ombudspersonul a formulat și transmis redacțiilor următoarele recomandări editoriale: • Asigurarea indicării uniforme a apartenenței politice sau a statutului de candidat independent pentru toți concurenții electorali, inclusiv pentru cei absenți, în vederea respectării principiului echității; • Informarea completă a publicului și a concurenților electorali cu privire la toate opțiunile procedurale prevăzute de legislație și regulamente, inclusiv posibilitatea utilizării limbilor
--	------------------	--	--	--	--	--

						minorităților etnice în cadrul mesajului final. • Menținerea și dezvoltarea elementelor de interactivitate în cadrul emisiunilor, inclusiv prin preluarea și adaptarea formatului de tip vox populi și în programele difuzate la televiziune. O astfel de abordare ar contribui la implicarea mai activă a publicului și la diversificarea conținutului editorial, asigurând o reflectare mai amplă a opiniilor cetățenilor în spațiul audiovizual.
6.	Oferirea de consultanță profesională în domeniul jurnalismului deontologic și al conduitei profesionale	Oferirea de recomandări și consultanță individuală sau colectivă privind respectarea normelor etice și deontologice	La necesitate Permanent	Ombudsperson	Numărul de sesiuni de consultanță oferite (individuale și/sau colective). Numărul de solicitări de consultanță soluționate și de	În derulare continuă Acest obiectiv are un caracter general și continuu, motiv pentru care nu a fost cuantificat strict numeric. Ombudspersonul se află într-un dialog permanent cu jurnaliștii și salariații din redacții, abordând în mod operativ subiecte legate de sesizările înregistrate sau

					recomandări oferite	de constatările rezultate din monitorizările unice. Pe lângă consultările zilnice, au fost organizate ședințe de lucru la necesitate, precum cele cu Redacția Emisiuni Socio-Economice. Odată cu structurarea și reluarea monitorizării constante a conținutului media, procesul de organizare a ședințelor consultative cu redacțiile va fi extins și derulat de o manieră regulată.
7.	Monitorizarea feedback-ului și preferințelor publicului	Monitorizarea și analiza reacțiilor publicului și a feedback-ului din mediul online	La necesitate Permanent	Specialist în instituțiile publice (monitorizare) Ombudsperson	Numărul de rapoarte de analiză a feedback-ului elaborate care conțin surse analizate (rețele sociale, platforme media, comentarii publice), reacții/mențiuni relevante colectate și analizate precum și principalele	Nerealizat Această activitate nu a putut fi desfășurată în perioada raportată din cauza lipsei specialistului, specialistei în monitorizare din cadrul Serviciului Media al Ombudsmanului. Colectarea datelor din rețelele sociale și de pe platformele media, precum și analiza structurată a comentariilor și tendințelor din percepția publicului necesită resurse umane dedicate, indisponibile în acest semestru.

					tendințe și teme recurente în percepția publicului	
9.	Organizarea sesiunilor informative și a activităților tematice în domeniul media și drepturilor omului	Organizarea sesiunilor de informare, ateliere și discuții tematice privind etica jurnalistică și drepturile omului reieșind din necesitățile personalului de creație și activității serviciului (sesizări, autosesizări, monitorizare) Preconizate 5-6 activități pentru anul 2026	Anul 2026	Ombudsperson în colaborare cu Serviciul resurse umane și formare profesională continuă	Numărul de sesiuni informative și activități tematice organizate Numărul de participanți (total și pe categorii: jurnaliști, angajați, public etc.) Numărul de teme abordate (etică media, drepturile omului, bune practici etc.). Numărul de formatori/invitați implicați Numărul de materiale informative elaborate și	În derulare continuă Serviciul Media al Ombudsmanului a organizat, la data de 20 martie 2026, o sesiune informativă dedicată tematicii <i>„Obligațiile furnizorului public de servicii media în contextul comunicărilor audiovizuale comerciale”</i>. La eveniment au participat salariații și salariatele I.P. Compania „Teleradio-Moldova”, având ca obiectiv principal consolidarea nivelului de informare privind cadrul normativ aplicabil și clarificarea obligațiilor instituționale în domeniu. În cadrul sesiunii au fost abordate 3 subiecte majore: 1. Reglementările Codului serviciilor media audiovizuale

					distribuite (prezentări, ghiduri, suporturi)	cu privire la comunicările comerciale; 2. Rezultatele ultimului control privind respectarea prevederilor Capitolului IX din Cod; 3. Aspectele practice și provocările întâmpinate în aplicarea normelor legale. Calitatea de formatori și invitați speciali a fost asigurată de către reprezentanții Consiliului Audiovizualului din Republica Moldova.
--	--	--	--	--	--	--

Sesizări

1. Notă de sinteză privind examinarea petiției nr. 01/2026

Circumstanțele de fapt: La data de 10.04.2026, I.P. Compania „Teleradio-Moldova” a înregistrat petiția nr. 181 (redirecționată de Cancelaria de Stat în temeiul art. 74 din Codul administrativ), formulată de dl Nicolae Bumbu și luată în evidență de Serviciul Media al Ombudsmanului la 15.04.2026 (nr. 01/2026). Petentul a propus introducerea în grila TV „Moldova 1” a difuzării slujbelor religioase în zilele de duminică, la ora 08:00, în beneficiul persoanelor vârstnice.

Constatări: În urma analizei de admisibilitate efectuate prin prisma *Procedurii de gestionare a sesizărilor de către Ombudsperson*, s-a constatat că adresarea nu semnalează o pretinsă încălcare a legislației audiovizuale, a Codului deontologic sau a normelor interne ale TRM (pct. 4 și 5.1). Cererea constituie o propunere de politică editorială, neavând obiectul unei sesizări deontologice.

În temeiul pct. 11 lit. a) din *Procedura de gestionare a sesizărilor de către Ombudsperson în cadrul I.P. Compania „Teleradio-Moldova”*: **s-a respins** sesizarea nr. 01/2026 ca inadmisibilă, întrucât:

1. nu este invocată nicio pretinsă încălcare a normelor legale, deontologice sau editoriale de către I.P. Compania „Teleradio-Moldova”;
2. nu sunt formulate acuzații privind abateri de la Codul serviciilor media audiovizuale, Codul deontologic al jurnalistului sau alte reglementări relevante;
3. solicitarea exprimată are natura unei propuneri de ordin editorial, fără a semna o încălcare concretă ce ar necesita intervenție sau remediere.

Măsuri subsecvente: În urma examinării petiției, Serviciul Media al Ombudsmanului a dorit inițierea unei activități de cercetare și a unui studiu de audiență (în conformitate cu Regulamentul aprobat prin Ordinul Directorului General nr. 35 din 03.04.2026) pentru identificarea preferințelor și așteptărilor publicului. Totuși, desfășurarea acestora a fost sistată prin decizia conducerii.

2. Notă de sinteză privind examinarea petiției nr. 02/2026

Circumstanțele de fapt: La data de 25.06.2026, a fost înregistrată sesizarea nr. 2/2026, depusă de avocata stagiară Maria Moruz în numele dlui Petru Pruteanu. Materialele contestate includ un articol de pe pagina *Moldova 1* și un material publicat pe pagina *Radio Moldova* (rubrica „Revista presei”), ambele vizând o investigație despre pretinse încercări de preluare a controlului asupra Mitropoliei Basarabiei. Invocând lezarea onoarei, demnității și reputației profesionale, petentul a solicitat dezmințirea publică, eliminarea articolelor, acordarea dreptului la replică, sistarea difuzării și comunicarea măsurilor întreprinse în termen de 15 zile.

Constatări:

Poziția redacției: Conform explicațiilor oferite de șefa Departamentului Newsroom, materialele au reprezentat preluarea unei investigații jurnalistice externe (*Deschide.md / Independent News*), demers justificat de interesul public major. Redacția a făcut demersuri pentru obținerea reacției persoanelor vizate, însă fără rezultat, precizând explicit acest fapt în conținutul publicat.

Competență limitată: În urma examinării, s-a reținut că solicitările privind defăimarea, dezmințirea, ștergerea materialelor sau repararea prejudiciului (întemeiate pe Legea nr. 64/2010) depășesc atribuțiile Serviciului Media al Ombudsmanului, fiind de competența instanțelor de judecată, autorităților abilitate.

Conduită editorială: Materialul a fost preluat fidel și cu citarea sursei, într-un limbaj neutru, fără opinii proprii. Imposibilitatea obținerii reacției înainte de publicare nu împiedică difuzarea și publicarea unui subiect de interes public, atâta timp cât s-au întreprins demersuri rezonabile în acest sens.

Examinând sesizarea, materialele jurnalistice contestate, explicațiile prezentate de redacție, precum și prevederile legale și deontologice incidente, în temeiul Procedurii de gestionare a sesizărilor de către Ombudsperson în cadrul I.P. Compania „Teleradio-Moldova”, s-a decis:

1. Respingerea sesizării în partea ce vizează preținsele încălcări ale dreptului la onoare, demnitate și reputație profesională, precum și solicitările privind dezmințirea, eliminarea materialelor sau repararea prejudiciului de imagine, ca fiind în afara competenței Serviciului Media al Ombudsmanului.
2. Constatarea faptului că, în limitele competenței de examinare a Serviciului Media al Ombudsmanului, nu au fost identificate încălcări ale standardelor editoriale și deontologice în procesul de preluare și publicare a materialului contestat de către redacție.
3. Recomandarea adresată redacției de a asigura, ori de câte ori este posibil, actualizarea materialelor jurnalistice prin reflectarea evoluțiilor ulterioare ale subiectului de interes public, inclusiv prin integrarea informațiilor noi

relevante apărute după publicare în vederea asigurării continuității editoriale și a unei informări corecte, complete și actualizate a publicului.

III. CONCLUZII ȘI NECESITĂȚI PRIORITARE

Serviciul Media al Ombudsmanului a înregistrat progrese semnificative în implementarea obiectivelor stabilite, în special prin consolidarea cadrului instituțional. Aceasta s-a realizat prin aprobarea și publicarea Regulamentului de organizare și funcționare (aprobat prin Ordinul Directorului General al I.P. Compania „Teleradio-Moldova” nr. 35 din 03.04.2026), a Procedurii de gestionare a sesizărilor, precum și prin optimizarea proceselor operaționale curente.

Necesități derivate din activitatea Serviciului Media al Ombudsmanului (Semestrul I, 2026)

1. Completarea prioritară a funcției vacante de specialist în monitorizare. Activitatea din primul semestru a evidențiat faptul că lipsa acestui rol îngreunează evaluarea sistematică a conținutului. Ocuparea postului este esențială pentru asigurarea unei monitorizări continue a produselor audiovizuale și pentru analiza complexă a feedback-ului primit de la public.

2. Elaborarea și aprobarea unui Ghid sau Protocol de comunicare instituțională în situații de criză sau risc. Evenimentele recente și criticile adresate conducerii instituției au evidențiat necesitatea unei reacții rapide și coordonate. Totodată, nefuncționalitatea Serviciului Marketing și Comunicare (cauzată de lipsa acută de cadre) a îngreunat și chiar a făcut imposibilă alinierea la o strategie coerentă de comunicare, făcând ca intervențiile de comunicare propuse de către Serviciul Media al Ombudsmanului să fie oprite.

În acest context, se impune elaborarea și punerea în practică a unui mecanism care să asigure credibilitatea publicului în instituție și în programele audiovizuale, prin colaborarea dintre Serviciul Marketing și Comunicare și Serviciul Media al Ombudsmanului.

3. Extinderea programelor de instruire editorială și etică. Continuarea sesiunilor dedicate jurnaliștilor, jurnalistelor, salariaților și salariatelor cu accent pe respectarea normelor deontologice, combaterea dezinformării, abordarea subiectelor sensibile și protecția drepturilor omului.

4. Eficientizarea dialogului cu publicul și măsurarea reprezentativă a percepției sociale. Consolidarea relației cu audiența necesită depășirea gestionării sesizărilor și trecerea la un dialog proactiv. În acest sens, se impune organizarea de întruniri periodice de consultare directă cu publicul, precum și contractarea unei companii specializate în sondarea opiniei publice. Un astfel de studiu sociologic este esențial pentru obținerea unui feedback reprezentativ la nivel național privind interesul, așteptările și gradul de încredere al cetățenilor în programele audiovizuale ale furnizorului public.

Șefa Serviciului Media al Ombudsmanului (Ombudsperson)

I.P. Compania „Teleradio-Moldova”

Mihaela GANGANU