

RAPORT DE ACTIVITATE 2025

Serviciul Media al Ombudsmanului

Perioada de raportare: ianuarie – decembrie 2025

CUPRINS

I. INTRODUCERE.....	3
II. ACTIVITĂȚILE SERVICIULUI MEDIA AL OMBUDSMANULUI	4
III. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	8

I. INTRODUCERE

Anul 2025 s-a desfășurat într-un context național și internațional complex, marcat de evenimente majore și de multiple provocări pentru spațiul mediatic. Republica Moldova a traversat un an electoral important, în care procesele democratice au fost însoțite de un interes public sporit, dar și de riscuri crescute privind tentativele de influențare a opiniei publice prin dezinformare. Alegerile au evidențiat rolul esențial al mass-mediei în asigurarea unei informări corecte, echilibrate și responsabile, precum și necesitatea respectării legislației audiovizuale, standardelor deontologice și etice în reflectarea proceselor electorale. Totodată, vulnerabilitățile informaționale au fost amplificate de fluxul constant de știri sensibile, de narative propagandistice și de conținut dezinformator, fapt ce a necesitat o atenție sporită din partea furnizorului public de servicii media, inclusiv din partea Serviciului Media al Ombudsmanului.

Pe parcursul anului 2025, Serviciul Media al Ombudsmanului din cadrul I.P. Compania „Teleradio-Moldova” și-a desfășurat activitatea având ca obiectiv principal consolidarea rolului său instituțional în relația dintre furnizorul public de servicii media și audiență, precum și promovarea standardelor etice, deontologice și a respectării drepturilor omului în activitatea editorială.

Serviciul Media al Ombudsmanului are calitate de mediator obiectiv între Companie și publicul beneficiar de serviciile de programe radio/tv oferite, iar activitatea de bază a fost orientată spre asigurarea vizibilității și accesibilității acestuia pentru public, prin intensificarea comunicării atât pe platformele digitale, cât și prin interacțiuni directe cu audiența.

În același timp, Serviciul Media al Ombudsmanului și-a intensificat implicarea în promovarea culturii etice, a deontologiei jurnalistice și a drepturilor omului, contribuind la dezvoltarea unei culturi organizaționale bazate pe responsabilitate și respect față de public. Aceste obiective strategice reflectă o direcție de dezvoltare instituțională, orientată spre profesionalism, deschidere și apropiere de audiență, precum și spre consolidarea rolului Serviciului ca pilon esențial al medierii și comunicării dintre TRM și public.

Direcțiile de acțiune stabilite pentru anul de raportare, reflectate și în Planul de activitate al Serviciului, au susținut în mod concret realizarea acestor obiective, prin măsuri bine definite, de la actualizarea și diversificarea canalelor de comunicare, până la inițierea unor proiecte dedicate eticii, deontologiei jurnalistice și drepturilor omului.

II. ACTIVITĂȚILE SERVICIULUI MEDIA AL OMBUDSMANULUI

În perioada de raportare au fost elaborate 9 (nouă) rapoarte de monitorizare, având drept scop evaluarea respectării principiilor comunicării audiovizuale, a drepturilor omului și a normelor deontologiei jurnalistice, în concordanță cu cadrul normativ național și internațional, precum și formularea de recomandări relevante pentru optimizarea conținutului editorial al emisiunilor difuzate de furnizorul public de servicii media.

Activitatea de monitorizare confirmă rolul Serviciului Media al Ombudsmanului ca mecanism funcțional de autoreglementare internă, contribuind la menținerea și consolidarea standardelor profesionale, etice și a misiunii de serviciu public a Companiei „Teleradio-Moldova”, care se află în serviciul publicului, funcționează din contribuția publicului și este supus controlului public.

În acest context, au fost monitorizate emisiunile TV difuzate pe postul public Moldova 1, precum **„Răspunzi și câștigi”**, **„În Context”**, **„Pe față”**, **„Mesager”**, **„Scanner”**, **„Dezbateri Electorale 2025”**, **„Pământ și oameni”**, precum și emisiunile radio: **„Aurora. Deschidem ziua”**, **„Ochiul Interior”**, **„Dezbateri Electorale 2025”**, alături de știrile publicate pe site-ul radiomoldova.md și conținutul difuzat pe rețelele de socializare ale Radio Moldova.

Monitorizările realizate în perioada ianuarie - decembrie 2025 confirmă un nivel satisfăcător de respectare a principiilor comunicării audiovizuale, a deontologiei jurnalistice și a interesului public în cadrul produselor media difuzate de TRM, precum și deschiderea redacțiilor față de dialog și îmbunătățire continuă. Programele analizate au oferit o acoperire amplă și echidistantă a temelor de interes public, fiind bine structurate, iar intervențiile jurnalistice s-au remarcat prin corectitudine, documentare adecvată și orientare constantă spre interesul public.

Pe lângă rapoartele de monitorizare, au fost elaborate și note informative individuale, care au vizat alte aspecte ce necesită îmbunătățiri, structurate conform aceluiași criterii și având același scop: evaluarea, informarea și formularea de recomandări pertinente.

Recomandările au vizat creșterea interactivității, diversificarea invitațiilor, invitatelor, asigurarea echilibrului de gen, prezentarea plurală a opiniilor, includerea mai frecventă a vocilor critice și a experților independenți, expertelor independente, consolidarea transparenței și acurateței informațiilor, respectarea Codului nr. 174 din 08.11.2018 Serviciilor Media Audiovizuale al Republicii Moldova,

Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova aprobat la 03.05.2011, Codului de etică și integritate al salariaților IP Compania „Teleradio-Moldova”, aprobat prin Ordinul nr. 61 din 18.07.2019 ș.a. Aceste recomandări au fost prezentate conducerii TRM și discutate în ședințe cu redacțiile, echipele editoriale și integrate, la necesitate, în practica editorială, contribuind astfel la îmbunătățirea calității jurnalismului, respectarea deontologiei și furnizarea unei informări corecte, echilibrate și relevante pentru audiență.

În același context, Serviciul Media al Ombudsmanului a luat act de deciziile și recomandările Consiliului Audiovizualului și a acționat în conformitate cu acestea, implementând măsurile necesare pentru remedierea încălcărilor constatate și prevenirea apariției unor situații similare în viitor, asigurând astfel respectarea standardelor profesionale, etice și a cadrului normativ aplicabil.

Un alt element important al activității îl constituie campaniile media dedicate zilelor internaționale relevante pentru drepturile omului și libertatea presei. Aceste campanii au vizat subiecte precum accesul la informație, securitatea jurnaliștilor, jurnalistelor, prevenirea violenței de gen, egalitatea și accesibilitatea persoanelor cu dizabilități, precum și promovarea drepturilor fundamentale ale omului ș.a. Intervențiile au fost realizate prin postări online, clipuri video și comunicate adaptate platformelor sociale. Astfel, pe site-ul instituției: <https://trm.md/>, în compartimentul „Ombudsman”, au fost publicate 12 (douăsprezece) comunicate destinate informării și promovării activității Serviciului Media al Ombudsmanului, adresate atât salariaților, salariatelor, jurnaliștilor, jurnalistelor, cât și publicului larg.

Conform planului de activitate, ***Serviciul Media al Ombudsmanului a inițiat, moderat și desfășurat evenimente publice, mese rotunde și dezbateri tematice,*** la care au participat jurnaliști și jurnaliste ai instituției, studenți și studente, experți și experte, precum și reprezentanți și reprezentante ai instituțiilor publice și ONG-urilor. Temele abordate au vizat: respectarea deontologiei jurnalistice conform Codului deontologic al RM, recomandări privind conduita jurnaliștilor, jurnalistelor și a redacțiilor pe rețelele de socializare, alegerile parlamentare din 2025 și reflectarea corectă a acestora în mass-media publică, precum și rolul mass-mediei în prevenirea și combaterea violenței și promovarea comunicării etice în domeniu. Aceste activități au contribuit la consolidarea dialogului între mass-media, instituțiile publice și societatea civilă, creșterea conștientizării privind standardele profesionale și la formularea de recomandări practice pentru îmbunătățirea conținutului media, integrate ulterior în practica editorială a TRM.

În luna septembrie, a fost lansat pe site-ul instituției, în compartimentul „Ombudsman” (<https://trm.md/files/Ombudsman/chestionar/>), un chestionar

al cărui scop principal a fost colectarea opiniilor publicului privind calitatea, relevanța și impactul programelor difuzate de posturile de televiziune și radio ale TRM, precum și identificarea nevoilor, preferințelor și așteptărilor cetățenilor pentru îmbunătățirea conținutului media public, distribuit și pe rețelele de socializare ale instituției.

Obiectivele chestionarului au inclus:

- evaluarea gradului de satisfacție față de conținutul și formatul emisiunilor TRM;
- determinarea nivelului de încredere al publicului în serviciile media oferite;
- colectarea sugestiilor privind tematici, genuri de emisiuni și ore de difuzare preferate;
- analiza accesibilității și diversității conținutului media; precum și identificarea de propuneri pentru dezvoltarea instituțională și editorială a TRM.

Rezultatele chestionarului, în număr de 85 de răspunsuri colectate până în luna decembrie a anului 2025, indică faptul că I.P. Compania „Teleradio-Moldova” se bucură de un nivel ridicat de vizibilitate și interes din partea publicului, cu o audiență constantă atât pentru televiziune, cât și pentru radio. Moldova 1 și Radio Moldova se mențin principalele canale de informare, emisiunile de știri fiind cel mai apreciat și urmărit gen de conținut, ceea ce evidențiază încrederea ridicată a publicului chestionat în calitatea, echidistanța și relevanța informațiilor difuzate.

Evaluarea calității produselor media este preponderent pozitivă, respondenții apreciind respectarea interesului public, pluralismul de opinii și imparțialitatea editorială. Consumul este dominat de intervalele de seară pentru TV și dimineața/după-amiaza pentru radio, însă se remarcă o tendință de diversificare prin utilizarea platformelor online și a rețelelor sociale.

Chestionarul a fost realizat pe un eșantion reprezentativ din punct de vedere exploratoriu și consultativ, colectând răspunsuri atât în stradă, cât și online, cu un echilibru pe criterii de gen, vârstă și distribuție geografică. Aceasta oferă o imagine relevantă asupra percepțiilor publicului activ, utile pentru fundamentarea deciziilor editoriale și identificarea direcțiilor de dezvoltare a conținutului media.

Datele obținute indică, de asemenea, o cerere clară a publicului pentru un conținut divers, interactiv și apropiat de realitățile cotidiene, care să îmbine informarea, cultura și divertismentul într-un mod echilibrat și relevant, consolidând

rolul instituției ca platformă de dialog civic și ca furnizor public de servicii media de calitate.

În 2025, Serviciul Media al Ombudsmanului și-a continuat colaborările cu ONG-uri și parteneri din domeniul mass-mediei și al drepturilor omului, participând la evenimente și proiecte esențiale pentru dezvoltarea profesională și promovarea deontologiei jurnalistice, printre care: Tabăra de Iarnă „Agenda Femeile, Pacea și Securitatea în mass-media” (WPHF, UN WOMEN, PISA), sesiuni de instruire privind Safeguarding și politici interne TRM (BBC Media Action), formări pentru jurnaliști privind raportarea conform principiilor drepturilor omului (API, Consiliul Europei), instruirii privind utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale în mass-media (CIJ) și Forumul Mass-Media 2025, organizat de Consiliul de Presă, API, Centrul pentru Jurnalism Independent și Asociația Presei Electronice, precum și alte evenimente relevante din domeniu.

Conform prevederilor Regulamentului de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova” (Decizia Consiliului de Supraveghere nr. 45 din 16 iulie 2021), Serviciul Ombudsmanului acționează ca mediator obiectiv între Companie și publicul beneficiar de servicii radio/TV și poate media eventualele dispute dintre angajați sau între superiori și subordonați, atunci când obiectul este etica și deontologia profesională, precum și impactul asupra publicului.

În acest context, pe parcursul anului 2025, Serviciul Media al Ombudsmanului nu a recepționat sesizări din partea cetățenilor, persoane fizice sau juridice, referitoare la conținutul editorial al programelor Companiei, transmise prin e-mail, poștă sau prin pagina web oficială, care să solicite acțiuni de corectare. De asemenea, nu au fost sesizate dispute privind etica și deontologia profesională între salariații Companiei sau între superiori și subordonați.

Totodată, în situațiile care au necesitat o atenție suplimentară, Serviciul s-a autosesizat în 4 (patru) cazuri pentru a analiza și evalua respectarea principiilor deontologice, a formulat recomandări în scopul medierii situațiilor, consolidând astfel angajamentul față de integritate profesională, obiectivitate și respectul față de beneficiarii serviciilor de programe ale Companiei, precum și față de salariații acesteia.

Serviciul media al Ombudsmanului își intensifică în continuare eforturile de creștere a vizibilității și de consolidare a comunicării directe cu audiența, în scopul eficientizării procesului de gestionare a eventualelor reclamații privind conținutul media al TRM.

III. CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Serviciul Media al Ombudsmanului își reconfirmă angajamentul de a continua activitatea în conformitate cu obiectivele setate, menite să contribuie la dezvoltarea unei comunicări audiovizuale transparente, responsabile și aliniate standardelor naționale și internaționale, în sprijinul interesului public și al protejării drepturilor fundamentale ale audienței, de a asigura un mecanism eficient, imparțial și confidențial de mediere și comunicare între instituție și audiență, prin analizarea echidistantă a sesizărilor și reclamațiilor parvenite din partea publicului.

Implementarea acestor obiective au drept scop creșterea impactului instituțional al Serviciului Media al Ombudsmanului și consolidarea încrederii publicului în serviciile media publice oferite.

Deși implementarea obiectivelor stabilite a fost influențată de anumite impedimente, generate în special de lipsa personalului și de necesitatea existenței unui cadru instituțional și procedural clar, se consideră necesare următoarele acțiuni:

1. Adoptarea unui regulament actualizat al Serviciului Media al Ombudsmanului;
2. Revizuirea și actualizarea Codului de Etică și Integritate al salariaților IP Compania „Teleradio-Moldova”, aprobat prin Ordinul nr. 61 din 18.07.2019, precum și informarea salariaților cu privire la prevederile acestuia;
3. Adoptarea unei Politici interne de utilizare a sistemelor de inteligență artificială, printr-un document separat, fie prin completarea Codului de etică și integritate al salariaților cu prevederi specifice, adaptate activității personalului de creație;
4. Consolidarea susținerii instituționale pentru ca Serviciul Media al Ombudsmanului să poată aplica la proiecte internaționale, contribuind astfel la creșterea vizibilității serviciului, dezvoltarea capacităților profesionale și promovarea standardelor etice și deontologice.

Șefa Serviciului Media al Ombudsmanului

IP Compania „Teleradio-Moldova”

Mihaela GANGANU