

Regulament de organizare și funcționare al Serviciului Media al Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova”

Capitolul I: Dispoziții Generale

1. Prezentul Regulament de organizare și funcționare al Serviciului Media al Ombudsmanului în cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova” (în continuare Regulament) este elaborat în temeiul art. 35 alin. (1) lit. o) din Codul serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova.
2. Scopul Regulamentului este stabilirea normelor și procedurilor pentru funcționarea Serviciului Media al Ombudsmanului în cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova” (în continuare Companie/TRM).
3. Obiectivul de bază al Regulamentului îl constituie consolidarea raporturilor dintre Companie și public, promovarea deontologiei jurnalistice și asigurarea unei comunicări transparente și echitabile.
4. Serviciul Media al Ombudsmanului este constituit ca o subdiviziune distinctă, subordonată direct directorului general. Activitatea Serviciului se desfășoară în baza prezentului Regulament, aprobat de Directorul General al IP Compania „Teleradio-Moldova”. Serviciul prezintă semestrial Directorului General și Consiliului de Supraveghere rapoarte privind activitatea desfășurată.
5. Serviciul Media al Ombudsmanului are ca prioritate gestionarea preocupărilor publicului și ale societății civile, medierea între public și Companie, contribuind astfel la menținerea și consolidarea credibilității Companiei.
6. Serviciul Media al Ombudsmanului, în activitatea sa, urmează și respectă următoarele principii:
 - a) angajament și respect față de beneficiarii serviciilor de programe ale Companiei, precum și față de salariații ei;
 - b) integritate profesională;
 - c) obiectivitate;
 - d) accesibilitate;
 - e) transparență;
 - f) independență;
 - g) responsabilitate socială;
 - h) dialog deschis;
 - i) corectitudine și echitate;

- j) îmbunătățire continuă;
 - k) confidențialitate și protecția informațiilor;
 - l) inovație responsabilă;
7. În textul prezentului Regulament, termenii la genul masculin au sens generic și includ, în mod egal, persoanele de orice gen, fiind utilizați exclusiv în scopul simplificării redactării textului.

Capitolul II: Structura și Responsabilitățile Serviciului Media al Ombudsmanului

8. Structura:

- 8.1 Serviciul Media al Ombudsmanului este format dintr-un șef al serviciului - Ombudsperson și un specialist în instituțiile publice (monitorizare).
- 8.2 Componența numerică și nivelul ierarhic al salariaților Serviciului Media al Ombudsmanului sunt stabilite sau modificate de către conducerea IP Compania „Teleradio-Moldova”.
- 8.3 Șeful Serviciului (Ombudsperson), este angajat prin concurs, în temeiul art. 37 alin. (3) și (4) din Codul serviciilor media audiovizuale. Ombudspersonul are rolul principal în gestionarea activităților serviciului și în soluționarea sesizărilor conform *Procedurii de gestionare a sesizărilor de către Ombudsperson în cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova”* (Anexa nr.1), reprezentând mediatorul între TRM și public. Specialistul în instituțiile publice sprijină Ombudsperson prin monitorizarea programelor, evaluarea conformității acestora cu standardele jurnalistice și analizarea feedback-ului publicului, întocmind rapoarte și colaborând cu departamentele interne pentru implementarea recomandărilor, îndeplinirea altor atribuții prevăzute de actele normative aplicabile.
- 8.4 Salariații Serviciului sunt angajați în conformitate cu prevederile legislației muncii și desfășoară activități la locul de muncă oferit de angajator, cu durata normală a timpului de muncă, de luni până vineri, câte 8 ore zilnic, începând cu ora 08:30. Programul de muncă poate fi modificat cu acordul angajatorului în dependență de evenimentele și activitățile planificate.
- 8.5 Abilități și cunoștințe necesare pentru funcția de Șef al Serviciului (Ombudsperson):
 - 8.5.1 Abilități avansate în gestionarea sesizărilor și disputelor, asigurând soluționarea acestora în mod imparțial și eficient.
 - 8.5.2 Abilități excelente de comunicare și relaționare, atât în scris, cât și verbal, pentru a facilita dialogul cu publicul și cu echipa internă.
 - 8.5.3 Cunoașterea limbii engleze la un nivel avansat.

- 8.5.4 Capacitatea de a analiza critic informațiile și de a evalua obiectiv aspectele etice și deontologice în contextul media.
- 8.5.5 Abilități de negociere și mediere pentru a facilita dialogul și a ajunge la soluții echitabile în diverse situații.
- 8.5.6 Cunoașterea detaliată a standardelor etice și deontologice specifice domeniului audiovizual.
- 8.5.7 Abilități de conducere și gestionare a echipei, asigurând o colaborare eficientă și atingerea obiectivelor stabilite.
- 8.5.8 Cunoașterea Constituției Republicii Moldova, Codului Serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova, Codului Civil al Republicii Moldova, Codului Muncii al Republicii Moldova, Tratatelor internaționale la care Republica Moldova este parte și altor acte normative relevante pentru domeniu.
- 8.5.9 Înțelegerea esențială a proceselor și dinamicii domeniului media, inclusiv a tendințelor și provocărilor actuale.
- 8.5.10 Abilități de reprezentare eficientă a Companiei în fața publicului, a mass-mediei și a altor părți interesate.
- 8.5.11 Capacitatea de a se adapta rapid la schimbările din domeniul media și de a iniția ajustări în consecință.
- 8.5.12 Cunoașterea instrumentelor și tehnologiilor specifice cercetării publicului, inclusiv platforme online, software de analiză de date, etc.
- 8.5.13 Cunoașterea tehnologiilor media moderne și modul în care acestea influențează producția și consumul de conținut media.
- 8.6 Abilități și cunoștințe pentru funcția de Specialist în instituțiile publice (monitorizare):
 - 8.6.1 Cunoștințe solide în etica jurnalistică și reglementările legale ale mass-mediei și instituțiilor publice.
 - 8.6.2 Înțelegerea normelor și standardelor de difuzare a programelor media, conform legislației naționale și internaționale.
 - 8.6.3 Abilitatea de a analiza conținutul media pentru a verifica conformitatea cu standardele jurnalistice.
 - 8.6.4 Competențe în gestionarea reclamațiilor și a feedback-ului publicului, inclusiv proceduri de soluționare a acestora.
 - 8.6.5 Cunoașterea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor.
 - 8.6.6 Capacitatea de a întocmi rapoarte detaliate și clare privind monitorizarea și evaluarea programelor difuzate.
 - 8.6.7 Abilități excelente de comunicare verbală și scrisă, esențiale pentru colaborarea cu publicul și echipele interne.

8.6.8 Atenție deosebită la detalii, esențială pentru identificarea posibilelor nereguli sau încălcări ale standardelor.

8.6.9 Abilitatea de a propune soluții pentru îmbunătățirea calității și conformității programelor difuzate.

8.6.10 Capacitatea de a lucra eficient în echipă, colaborând cu Ombudsperson și departamentele interne pentru implementarea recomandărilor și atingerea obiectivelor comune.

9. Responsabilități:

Serviciul Media al Ombudsmanului are responsabilități extinse, care vizează atât promovarea eticii și transparenței în activitatea instituției media audiovizuale, cât și monitorizarea, cercetarea și analiza reacțiilor publicului (comentarii, sugestii și sesizări).

9.1 Gestionarea sesizărilor:

9.1.1 Recepționează și înregistrează sesizările publicului referitoare la conținutul media al instituției.

9.1.2 Asigură promovarea, transparența și accesibilitatea procedurilor de depunere a sesizărilor.

9.1.3 Analizează fiecare sesizare cu atenție, luând în considerare contextul, argumentele și informațiile furnizate de către petent.

9.1.4 Verifică respectarea standardelor etice și deontologice în conținutul media contestat.

9.1.5 Intervine în mod imparțial pentru a soluționa sesizările și încurajează comunicarea între părțile implicate.

9.1.6 Răspunde prompt la situații sensibile, intervenind în mod eficient pentru a aborda preocupările publicului și pentru a evita escaladarea problemelor.

9.1.7 Oferă părților șanse egale de a-și exprima punctele de vedere.

9.1.8 Examinează sesizările și oferă răspunsuri în cel mult 30 zile calendaristice.

9.1.9 Formează un registru electronic intern al sesizărilor și răspunsurilor, oferind acces deschis pentru managerii editoriali.

9.2 Monitorizare și raportare:

9.2.1 Monitorizează constant conținutul media al instituției pentru a identifica eventuale încălcări ale standardelor deontologice.

9.2.2 Elaborează rapoarte pentru a evidenția tendințele și problemele semnalate de public.

9.2.3 Supervizează în mod constant reacțiile și feedback-ul publicului cu privire la conținutul media al instituției.

9.2.4 Utilizează instrumente de monitorizare, inclusiv analize de social media și alte platforme online, pentru a identifica rapid problemele semnalate.

9.3 Recomandări și consiliere:

9.3.1 Formulează recomandări către conducerea instituției privind respectarea standardelor etice și deontologice.

9.3.2 Oferă consiliere și asistență în dezvoltarea unor linii editoriale conforme cu normele etice și deontologice.

9.3.3 Efectuează evaluări continue ale eficienței Serviciului Media al Ombudsmanului și propune îmbunătățiri în funcție de experiențele acumulate.

9.4 Educație publică:

9.4.1 Dezvoltă programe educaționale pentru a informa publicul cu privire la deontologia jurnalistică și drepturile sale în contextul mediatic.

9.4.2 Organizează sesiuni de instruire în domeniul bunelor practici și al eticii profesionale pentru angajații Companiei.

9.5 Analiză a feedback-ului public:

9.5.1 Efectuează analize detaliate ale feedback-ului publicului, identificând tendințe, preocupări comune și opinii relevante.

9.5.2 Dezvoltă rapoarte de analiză pentru a informa conducerea asupra percepțiilor și satisfacției publicului.

9.5.3 Analizează feedback-ul publicului obținut atât verbal, cât și pe rețele sociale (comentarii, etichetări) și poate formula răspunsuri instituționale atunci când natura sesizării o impune.

9.6 Cercetare și studii de audiență:

9.6.1 Inițiază cercetări și studii de audiență pentru a obține concluzii cu privire la preferințele, nevoile și așteptările publicului.

9.6.2 Folosește datele obținute pentru a ghida dezvoltarea conținutului media în concordanță cu interesele publicului.

9.7 Activități administrative

9.7.1 Salariații serviciului vor participa responsabil la ședințele de lucru ale instituției.

9.7.2 Participă la elaborarea caietelor de sarcini, bugete, strategii de dezvoltare și rapoarte de activitate anuale.

9.7.3 Salariații se vor implica, la necesitate, în strategii de marketing și comunicare menite să sporească cunoașterea, recunoașterea și aprecierea produselor oferite de companie.

Capitolul III: Finanțarea activităților

Serviciului Media al Ombudsmanului

10. Compania va pune la dispoziția Serviciului Media al Ombudsmanului mijloacele tehnice și financiare pentru exercitarea atribuțiilor de serviciu, conform solicitărilor incluse în Caietul de sarcini pentru anul de gestiune și surselor financiare alocate în acest scop.

11. Serviciul Media al Ombudsmanului este în drept de a identifica și înainta propuneri pentru contractarea proiectelor de finanțare din partea partenerilor de dezvoltare, în conformitate cu obiectivele și nevoile serviciului.

Capitolul IV: Colaborarea Serviciului Media al Ombudsmanului

12. Cooperarea cu subdiviziunile interne ale companiei:

12.1 Serviciul Media al Ombudsmanului se află în subordinea directorului general al Companiei și activează în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile raporturilor de muncă din cadrul TRM, în partea ce vizează:

- a) aprobarea structurii Serviciului;
- b) evaluarea performanțelor profesionale ale salariaților Serviciului;
- c) stabilirea locului și programului de muncă;
- d) alte aspecte de organizare și funcționare.

12.2 Serviciul Media al Ombudsmanului își exercită atribuțiile în mod independent din punct de vedere editorial și deontologic și nu poate primi instrucțiuni privind concluziile sau recomandările formulate în examinarea sesizărilor.

12.3 Salariații serviciului vor oferi Conducerii TRM informații, rapoarte și alte materiale relevante, pentru a contribui la dezvoltarea unei culturi media etice și responsabile.

12.4 Serviciul Media al Ombudsmanului va colabora cu departamentele interne ale Companiei pentru a facilita un schimb eficient de informații și pentru a îmbunătăți practicile jurnalistice, domeniul media și procesele de gestionare a sesizărilor.

12.5 Colaborarea va include întâlniri periodice cu reprezentanții subdiviziunilor cheie, precum redacția, producția etc., pentru a discuta și soluționa problemele semnalate de public și pentru a propune îmbunătățiri relevante.

13. Parteneriate cu organizații externe:

13.1 Serviciul Media al Ombudsmanului are dreptul, în baza împuternicirilor acordate de directorul general al Companiei să stabilească parteneriate cu organizații externe, cum ar fi organizații neguvernamentale, instituții de cercetare și alte entități interesate în promovarea eticii jurnalistice și a transparenței în domeniul media.

13.2 Parteneriatele vor viza colaborări în proiecte comune, schimb de bune practici și participare la evenimente relevante pentru mediul media și drepturile omului.

14. Colaborarea cu publicul:

14.1 Serviciul Media al Ombudsmanului va promova o colaborare deschisă și activă cu publicul, facilitând mecanisme eficiente pentru primirea feedback-ului și sesizărilor.

14.2 Cu acordul administrației vor fi organizate sesiuni periodice de consultare publică, în cadrul cărora reprezentanții Serviciului vor comunica direct cu audiența pentru a înțelege mai bine așteptările și preocupările acesteia.

15. Participare la evenimente media:

15.1 Salariații serviciului sunt încurajați să participe la conferințe, seminare și evenimente relevante pentru domeniul media și deontologia jurnalistică, pentru a contribui la dezvoltarea și îmbunătățirea practicilor în domeniul media.

Capitolul V: Protecție și Confidențialitate

16. Serviciul Media al Ombudsmanului beneficiază de independență în exercitarea atribuțiilor sale în domeniile ce vizează promovarea eticii și transparenței în activitatea Companiei și monitorizarea, cercetarea și analiza reacțiilor publicului. Este protejat de orice presiuni sau influențe exterioare care ar putea afecta obiectivitatea și integritatea sa în gestionarea sesizărilor și formularea recomandărilor.

17. Serviciul Media al Ombudsmanului va asigura protecția informațiilor sensibile și confidențialitatea persoanelor implicate în procesul de depunere a sesizărilor și în investigații.

Capitolul VI: Evaluarea Performanțelor

18. Raportarea și evaluarea performanțelor Serviciul Media al Ombudsmanului vor fi efectuate în conformitate cu prevederile actelor normative aprobate de Conducerea TRM pentru toți salariații Companiei.

Capitolul VII: Dispoziții finale

19. Salariații Serviciului Media al Ombudsmanului, în activitatea lor vor respecta prevederile stabilite în contractul individual de muncă, fișa postului și actele normative ale IP Compania „Teleradio-Moldova”.

20. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării de către Directorului General și este adus la cunoștință sub semnătură persoanelor vizate, iar publicului și tuturor angajaților Companiei prin publicarea acestuia pe site-ul instituției.

21. Regulamentul respectiv va fi supus unei evaluări periodice, iar modificările necesare vor fi aduse în funcție de evoluția contextului media și a cerințelor publicului.

22. Prezentul Regulament poate fi completat cu proceduri și instrucțiuni specifice de activitate.

PROCEDURA DE GESTIONARE A SESIZĂRILOR
de către Ombudsperson în cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-
Moldova”

Capitolul I: Dispoziții Generale

1. Prezenta procedură reglementează modul de depunere, examinare și soluționare a sesizărilor adresate Serviciului Media al Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova”, în vederea asigurării respectării normelor etice, deontologice și legale aplicabile serviciilor media audiovizuale.
2. Procedura se aplică tuturor sesizărilor formulate de persoane fizice sau juridice privind conținutul editorial difuzat de serviciile media audiovizuale ale Companiei sau publicate pe paginile web/platformele media deținute de TRM. Procedura nu substituie competențele instanțelor judecătorești sau ale autorităților de reglementare.
3. Gestionarea sesizărilor se realizează în baza următoarelor principii:
 - a) independență;
 - b) imparțialitate și echilibru;
 - c) transparență;
 - d) celeritate;
 - e) proporționalitate;
 - f) confidențialitate;
 - g) dreptul la replică și la apărare;
 - h) responsabilitate publică;
 - i) prevenire și îmbunătățire continuă;
 - j) buna-credință.
4. Sesizarea reprezintă o adresare/plângere/reclamație formulată de orice persoană fizică sau juridică cu privire la conținutul editorial al programelor difuzate de Companie, prin care se solicită examinarea unei pretinse încălcări și, după caz, adoptarea unor măsuri de corectare.
5. Obiectul sesizărilor:

- 5.1 Sesizările pot fi formulate împotriva Companiei atunci când, în opinia petentului, aceasta a încălcat principii, standarde sau norme aplicabile, inclusiv:
- a) Constituția Republicii Moldova;
 - b) Codul serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova;
 - c) Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova;
 - d) Codul de etică și integritate al angajaților IP Compania „Teleradio-Moldova”;
 - e) Codul de principii, standarde și recomandări ale producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”;
 - f) Regulamentul privind standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IP Compania „Teleradio-Moldova”;
 - g) Alte acte normative naționale sau internaționale la care Republica Moldova este parte.
- 5.2 Sesizarea poate viza următoarele aspecte:
- Aspecte legale – situații ce țin de respectarea normelor juridice aplicabile, caz în care acestea sunt transmise spre examinare subdiviziunilor competente ale Companiei;
 - Aspecte editoriale – situații ce țin de respectarea normelor deontologice, a standardelor profesionale și a politicilor editoriale, caz în care acestea sunt examinate de către Serviciul Media al Ombudsmanului.

Capitolul II: Depunerea sesizărilor

6. Modalitatea de depunere

Sesizările pot fi depuse:

- a) în format fizic sau prin poștă la adresa Companiei: str. Miorița nr.1, mun. Chișinău, Republica Moldova, MD-2028;
- b) prin email: ombudsman@trm.md;
- c) prin completarea formularului online disponibil la următoarea adresă: <https://trm.md/ro/serviciul-ombudsmanului>;

7. Sesizarea trebuie să conțină:

- a) datele de identificare ale petentului (nume, prenume, semnătura, adresa poștală sau de e-mail, nr. de telefon);
- b) descrierea faptelor reclamate;
- c) indicarea materialului audiovizual vizat (emisiune, dată, oră, serviciul media audiovizual, adresa web);
- d) argumentele care justifică sesizarea;

- e) mențiunea și informația privind existența unei reclamații depuse în nume propriu la o autoritate externă (de exemplu, Consiliul de Presă, Consiliul Audiovizualului etc.), precum și data depunerii acesteia, ori privind inițierea unei acțiuni în instanța de judecată.
 - f) indicarea, dacă este cazul, a clauzei de confidențialitate aplicabile sesizării.
8. Sesizările pot viza orice material jurnalistic provenit de la serviciile media audiovizuale ale Companiei, inclusiv conținutul publicat pe paginile web sau platformele media, cu condiția ca acesta să fi fost difuzat sau publicat în termen de 60 de zile înainte de data depunerii reclamației. În cazuri excepționale, Ombudspersonul poate soluționa o reclamație depusă după termenul limită, doar dacă există motive întemeiate care au justificat întârzierea.
9. În vederea asigurării transparenței, responsabilității și a posibilității de a oferi răspuns sau clarificări petiționarilor, sesizările care nu vor conține datele de identificare prevăzute la pct. 7 lit. a), nu vor fi examinate.

Capitolul III: Examinarea sesizărilor

10. Înregistrarea și analiza preliminară
- 10.1 Fiecare sesizare este înregistrată în Registrul electronic intern al sesizărilor, cu atribuirea numărului de ordine și a datei recepționării.
- 10.2 Ombudspersonul verifică admisibilitatea acesteia și competența de examinare.
- 10.3 După verificarea admisibilității și a competenței de examinare, Ombudspersonul va transmite reclamantului o notificare prin care confirmă acceptarea sesizării spre examinare, sau respingerea acesteia, cu indicarea motivelor în cazul refuzului.
11. Motive de respingere a unei sesizări:
O sesizare poate fi respinsă în următoarele situații:
- a) Nu se referă la o încălcare a obligațiilor Companiei, așa cum sunt prevăzute în normele deontologice și documentele menționate la articolul 5.1 din prezenta procedură;
 - b) Conține texte derogatorii, ofensatoare, jignitoare sau injurii;
 - c) Este nefondată, lipsită de argumente sau probe care să susțină sesizarea.
12. Solicitarea punctului de vedere:
- 12.1 În cazul în care sesizarea este admisibilă, Ombudspersonul solicită punctul de vedere al redacției sau al persoanei vizate.

- 12.2 Termenul de prezentare a punctului de vedere nu poate depăși 5 zile lucrătoare din data recepționării solicitării, dacă nu se justifică altfel.
13. Ombudspersonul va solicita și analiza opiniile editorului șef, ale specialiștilor interni și, după caz, externi, pe care îi consideră relevanți, precum și, dacă este necesar, ale petiționarului, urmând să formuleze decizia preliminară privind reclamația și modul de soluționare a acesteia.
14. Angajații Companiei au obligația de a sprijini Ombudspersonul prin furnizarea informațiilor și clarificărilor necesare pentru evaluarea și soluționarea sesizării.
15. Redacția, persoana vizată va comunica poziția sa față de Decizia preliminară sau va remedia aspectele semnalate în sesizare și va informa Ombudspersonul cu privire la măsurile întreprinse.
16. În cazul în care redacția acceptă Decizia preliminară, aceasta se consideră automat finală.
17. Dacă redacția sau persoana vizată nu este de acord, integral sau parțial, cu Decizia preliminară, va notifica Ombudspersonul în termen de 3 zile lucrătoare.
18. Ulterior, Ombudspersonul va reanaliza argumentele prezentate și va emite decizia finală privind soluționarea reclamației.
19. Termenul de soluționare
- 19.1 Sesizările se examinează, de regulă, în termen de până la 30 de zile calendaristice de la înregistrare.
- 19.2 Dacă, din anumite motive, examinarea și soluționarea sesizării necesită un termen extins, reclamantul va fi înștiințat în prealabil printr-o notificare, transmisă cu cel puțin 2 zile înainte de expirarea termenului general de soluționare.

Capitolul IV: Concluzii și Recomandări

20. Emiterea Deciziei Finale și a concluziilor Ombudspersonului
- 20.1 Ombudspersonul va emite decizia finală pe marginea sesizării, care se va fundamenta exclusiv pe prevederile:
- a) Constituției Republicii Moldova;
 - b) Codului serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova;
 - c) Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova;

- d) Codului de etică și integritate al angajaților IP Compania „Teleradio-Moldova”;
- e) Codului de principii, standarde și recomandări ale producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”;
- f) Regulamentului privind standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IP Compania „Teleradio-Moldova”;
- g) Regulamentului de funcționare al Serviciului Media al Ombudsmanului și alte acte normative interne ale Companiei;
- h) Actele normative naționale sau internaționale la care Republica Moldova este parte.

20.2 Decizia finală va fi însoțită de concluzii motivate, în scris, cu privire la următoarele soluții:

- a) respingerea sesizării din motivul constatării lipsei unei abateri;
- b) constatarea încălcării;
- c) recomandări privind rectificarea, corectarea situației, etc.;
- d) recomandări pentru prevenirea unor situații similare pe viitor.

21. Deciziile Ombudspersonului au caracter de recomandare, dar pot constitui temei pentru decizii ulterioare ale administrației Companiei.

Capitolul V: Conflict de interese și independența editorială

22. Ombudspersonul nu poate examina sesizări în care are interes personal sau profesional direct.

23. Ombudspersonul nu poate interveni în procesul editorial curent și nu poate impune modificarea conținutului editorial înainte de difuzare.

Capitolul VI: Deciziile Ombudspersonului și contestarea acestora

24. Dreptul de contestare a deciziei finale

24.1 Petentul care nu este de acord cu decizia finală a Ombudspersonului are dreptul de a o contesta în instanța de judecată, în conformitate cu legislația în vigoare și actele normative aplicabile.

24.2 Contestarea se poate efectua prin procedurile prevăzute de cadrul legislativ relevant, fără a aduce atingere caracterului de recomandare al deciziei Ombudspersonului.

Capitolul VI: Procedura de sesizare și raportare din oficiu a Ombudspersonului

25. Ombudspersonul se poate autosesiza în situațiile în care, în urma monitorizării programelor radio/tv sau a paginii web a Companiei, constată o posibilă încălcare a normelor deontologice, sau în cazurile sesizate/examinate de Consiliul audiovizualului.
26. Ombudspersonul poate fi sesizat și de către:
- a) Directorului General;
 - b) Directorul general al Companiei;
 - c) Directorii generali adjuncți;
 - d) Alți salariați ai Companiei.
27. Autosesizările și sesizările transmise de aceste persoane vor urma același parcurs procedural ca și sesizările depuse de public, incluzând înregistrarea, solicitarea punctului de vedere al redacției vizate, emiterea deciziei preliminare și emiterea deciziei finale.

Capitolul VII: Transparența activității Ombudspersonului

28. Deciziile finale ale Ombudspersonului care constată încălcări deontologice privind sesizările examinate vor fi publicate pe pagina web a Companiei iar o copie va fi transmisă petentului prin e-mail sau scrisoare.
29. Ombudspersonul va elabora și prezenta Conducerii TRM și Directorului General, iar ulterior va publica semestrial rapoarte, care vor include, dar nu se vor limita la:
- Date statistice privind reclamațiile primite, acceptate și soluționate;
 - Rezumate succinte ale cazurilor în care s-au constatat încălcări ale normelor etice;
 - Recomandări privind modul de abordare a subiectelor care ridică dificultăți etice, deduse din analiza tipului și frecvenței reclamațiilor primite.
30. Publicarea informațiilor se realizează în strictă conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal.

Capitolul VIII: Dispoziții finale

31. Prezenta Procedură poate fi revizuită anual sau ori de câte ori este necesar.
32. Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării prin Decizia Directorului General al I.P. Compania „Teleradio-Moldova”.