

Proiectul Consiliului Europei la Chișinău
„Promovarea standardelor europene în reglementarea domeniului audiovizualului din
Republica Moldova”

DOCUMENT TEHNIC:

Ghid cu bune practici internaționale și metodologia privind gestionarea
reclamațiilor de către Serviciul Ombudsman al Companiei Publice
„Teleradio-Moldova”

Autori:

Dr Adriana Mutu
Ludmila Andronic
Experți Consiliul Europei

Proiectul „Promovarea standardelor europene în reglementarea audiovizuală a Republicii Moldova” este o continuare a Programului comun UE-CoE „Promovarea libertății mass-media și a pluralismului în Republica Moldova”, pus în aplicare de Consiliul Europei în decembrie 2016 - februarie 2019, care a obținut rezultate semnificative, care acum trebuie îmbunătățite în continuare.

Proiectul își propune să consolideze pluralismul mass-media și să asigure un radiodifuzor public independent și profesionist angajat să păstreze neutralitatea, care reprezintă piloni esențiali pentru îndeplinirea agendei de reforme democratice a țării.

Pentru informații suplimentare, vă rugăm să contactați:

Promovarea standardelor europene în
reglementarea domeniului audiovizualului în
Republica Moldova
Tel: + 373 22 202 304
shahin.abbasov@coe.int
ana.chiriac@coe.int
<https://www.coe.int/en/web/chisinau/audiovisual-standards>

Declinare a responsabilității:

Această lucrare tehnică este pregătită în cadrul Proiectului Promovarea standardelor europene în reglementarea audiovizuală în Republica Moldova.

Părerile și opiniile prezentate în document aparțin autorilor și nu trebuie interpretate ca reflectând poziția oficială a Consiliului Europei.



CUPRINS

1	INTRODUCERE	4
2	SUMAR.....	5
3	COMENTARIIL, OBSERVAȚII ȘI RECOMANDĂRI: SERVICIUL DE OMBUDSPERSON AL AUDIENȚEI - ANALIZĂ COMPARATIVĂ A MODELELOR INSTITUȚIONALE EUROPENE.....	6
1.	Australia (spatiu non-european)	6
2.	Belgia	8
3.	Catalunia (Spania)	12
4.	Cehia.....	17
5.	Croația.....	23
6.	Danemarca.....	24
7.	Elveția.....	25
9.	Finlanda	33
10.	Franța	34
11.	Germania	36
12.	Irlanda	38
13.	Olanda.....	42
14.	Spania	47
15.	Suedia.....	53
16.	Regatul Unit al Marii Britanii	56
4	ACTIVITATE	68
4.1	Regulament de funcționare.....	68
5	PROCEDURA DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR IP TELERADIO MOLDOVA	76
6	CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	89
7	ANEXE (STUDII DE CAZ: AUSTRALIA, BELGIA, CATALANIA, DANEMARCA, FRANTA, GERMANIA, SPANIA, SUECIA, MAREA BRITANIE)	90



1 INTRODUCERE

Prezentul raport introduce o analiză comparativă a practicilor internaționale relevante în materie de mecanisme de autoreglementare a mass-media (prin exemple de servicii pentru audiența Ombudsperson), ce servesc pentru elaborarea unui Ghid pentru Serviciul Ombudsmanului Teleradio-Moldova (TRM), și unui instrument / șablon pentru evaluarea feedback-ului publicului, menit să consolideze capacitățile Serviciului Ombudsman în cadrul radiodifuzorului public național în Republica Moldova.

Obiectivele proiectului sunt: identificarea și analiză comparativă de bune practici ale UE în materie de mecanisme de autoreglementare a mass-media (analiză comparativă a serviciilor pentru audiența Ombudsmanului); dezvoltarea unui șablon (instrument) pentru Ombudsman, utilizat pentru analiză și examinarea reclamațiilor și feedback-ului din partea audienței radiodifuzorului public național (Teleradio-Moldova).

Studiul se bazează pe o metodologie calitativă, *online desk research*, a studiilor de specialitate și informațiilor publice privind activitatea Serviciilor de Ombudsperson în țările selectate. Selecția studiilor de caz a fost realizată pe baza documentului European Broadcasting Union (EBU) Survey on Audience Ombudsman 2018 (Anexa 1). Colectarea și analiză datelor au fost făcute în perioada Aprilie 2021. Pentru traducerea documentelor s-a folosit serviciul Google Translate. Analiză are ca scop identificarea bunelor practici internaționale și formularea unui set de criterii și recomandări relevante pentru buna funcționare a Serviciului de Ombudsperson din cadrul Companiei Teleradio-Moldova. Studiile de caz selectate pentru analiză sunt următoarele: Serviciul de Ombudsperson din Australia (spatiu non european), Belgia, Catalunia, Cehia, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Irlanda, Olanda, Spania, Suedia, Regatul Unit al Marii Britanii.

Rezultatele sunt: analiză comparativă internațională a practicilor UE relevante ce servesc pentru elaborarea unui Ghid pentru Serviciul Ombudsmanului TRM, și unui instrument / șablon pentru evaluarea feedback-ului publicului, menit să consolideze capacitățile Serviciului Ombudsman în cadrul radiodifuzorului public național.



2 SUMAR

Raportul introduce o analiză comparativă a practicilor internaționale relevante în materie de mecanisme de autoreglementare a mass-media (prin exemple de servicii pentru audiența Ombudsmanului), ce servesc pentru elaborarea unui Ghid pentru Serviciul Ombudsmanului Teleradio-Moldova (TRM), și unui instrument/șablon pentru evaluarea feedback-ului publicului, menit să consolideze capacitățile Serviciului Ombudsman în cadrul radiodifuzorului public național în Republica Moldova.

Dr Adriana Mutu a contribuit la analiză inclusă în Raport în Secțiunile 1, 2, 3, 6. În Secțiunea 3, în particular, a contribuit la analiza modelelor de Ombudsperson Service din următoarele țări: Belgia, Catalunia, Cehia, Croația, Danemarca, Elveția, Finlanda, Germania, Irlanda, Olanda, Spania, Suedia, Regatul Unit al Marii Britanii, incluzând elaborarea anexelor aferente acestor țări.

Ludmila Andronic a contribui la analiza inclusă în Raport în secțiunile 4 și 5 prin analiza modelelor de Serviciu Ombudsperson din Australia, Estonia si Franța, incluzând elaborarea anexelor aferente acestor țări. În particular, a elaborat conținutul Secțiunii 4 propunând instrumentul – șablon "Procesura de gestionare a reclamațiilor" cu șapte modele-șablon de notificări, scrisori decizii; propunerile de modificare a "Regulamentului cu privire la Serviciul Ombudsmanului IPNA Teleradio-Moldova" și a Capitolului 6 care conține observații și recomandări pentru Ombudsman și pentru Companie.



3 COMENTARIIL, OBSERVAȚII ȘI RECOMANDĂRI: SERVICIUL DE OMBUDSPERSON AL AUDIENȚEI - ANALIZĂ COMPARATIVĂ A MODELELOR INSTITUȚIONALE EUROPENE

1. Australia (*spatiu non-european*)

Televiziunea Publică australiană ABC examinează plângerile și sesizările publicului prin intermediul Audience and Consumer Affairs.

Cel mai simplu mod de sesizare este prin utilizarea formularului prestabilit, dar poate fi utilizată și orice altă metodă scrisă. Dacă reclamația se referă la standardele editoriale ABC (așa cum sunt stabilite în Politicile editoriale ABC sau Codul de practică) și identifică un anumit material din conținutul ABC ca fiind posibil să încalce aceste standarde, va fi trimis la Audience and Consumer Affairs pentru evaluare. Această structură este separată și independentă de echipele redacționale ABC. Rolul structurii este de a revizui și, după caz, de a investiga plângerile care susțin că conținutul ABC a încălcat standardele editoriale ale ABC.

Audience and Consumer Affairs va evalua reclamația și va stabili dacă ar trebui investigată de Audience and Consumer Affairs sau tratată într-un alt mod adecvat. Este posibil să fie solicitate informații suplimentare de la reclamant înainte de finalizarea evaluării.

În general, o reclamație pentru investigație nu va fi acceptată dacă este primită la mai mult de șase săptămâni după ce conținutul a fost difuzat ultima dată sau publicat de ABC. În luarea deciziilor cu privire la investigarea acestor reclamații întârziate, Audience and Customer Affairs vor lua în considerare:

- criteriile de proporționalitate care stau la baza procedurilor ABC de tratare a reclamațiilor (Anexa 2, ce include o varietate de documente de interes)
- motivul / motivele întârzierii
- disponibilitatea conținutului care face obiectul reclamației și
- orice prejudiciu pe care întârzierea îl poate avea asupra capacității ABC de a investiga și de a stabili corect problema.

În cazul în care o reclamație este acceptată pentru investigare, se va lua în considerare gravitatea și complexitatea problemei pentru a determina resursele și natura răspunsului care ar putea fi solicitată. Mărimea resurselor aplicate investigațiilor reclamațiilor va fi proporțională cu natura reclamației. Audience and Customers Affairs își propune să răspundă în termen de 30 de zile de la primirea reclamației, dar unele aspecte pot dura mai mult până la finalizare.

Audience and Consumer Affairs va examina conținutul despre care este plângerea și va evalua conformitatea acestuia cu standardele editoriale ABC. Vor fi luate în considerare alte materiale relevante și vor fi solicitate comentarii din zona de conținut relevantă cu privire la problemele ridicate în reclamații.

La încheierea unei investigații, reclamantul va fi informat despre constatările Audience and Customer Affairs, acolo unde este cazul, reclamantul va fi informat și despre orice acțiune de remediere care va fi sau a fost deja întreprinsă. Dacă nu acceptăm reclamația dvs. pentru investigație, o vom trimite adesea către zona relevantă a ABC și le vom cere să vă răspundă direct.



În calitate de corporație legală care se bazează pe fonduri publice, ABC trebuie să urmărească și să se asigure că timpul și resursele utilizate pentru a trata plângerile audienței sunt proporționale cu circumstanțele. ABC aplică o abordare de bun simț care acționează atunci când este justificată, se angajează acolo unde există valoare în a face acest lucru și notează critici ale performanței atunci când nu poate oferi altceva. În unele cazuri, gestionarea proporțională va însemna că reclamantul nu primește decât o confirmare automată că mesajul a fost primit.

Dacă așteptați un răspuns și nu ați primit unul, vă rugăm să contactați asistența ABC Audience folosind [formularul](#) nostru [online](#) și citând orice număr de referință pe care l-ați primit. Vom analiza acest lucru pentru tine. Deciziile (sau lipsa lor) pot fi contestate la Autoritatea Națională de supraveghere media www.acma.gov.au.

Forme de comunicare

Audience and Customer Affairs publică în mod regulat [rezumate ale reclamațiilor pe care le susține](#) și [rezumate ale celor finalizate ca fiind soluționate](#). De asemenea, publică o [prezentare statistică în](#) fiecare trimestru. O comunicare vastă a procesurilor și standardelor este efectuată prin intermediul paginii web.

<http://about.abc.net.au/how-the-abc-is-run/what-guides-us/abc-editorial-standards/>

<https://edpols.abc.net.au/guidance/>

Colectarea informațiilor personale

ABC colectează informații personale în scopul investigării și răspunsului la comentarii, întrebări și reclamații. Reclamantul poate alege să rămână anonim. Deși poate fi depusă o reclamație anonimă, ABC nu răspunde la corespondența anonimă.

ABC se angajează să respecte confidențialitatea reclamațiilor și, în măsura permisă de lege, să nu dezvăluie identitatea reclamantilor individuali. Cu toate acestea, în cazurile în care plângerea provine de la o organizație sau plângerea este o chestiune publică, ABC poate alege să facă publică identitatea plângerii și răspunsul ABC. ABC poate fi obligat să ofere acces la documente, inclusiv documente referitoare la reclamații, în conformitate cu *Freedom of Information Act 1982 (Cth)* (Legea FOI). Dacă se solicită accesul la un document care conține informații personale (de exemplu, opiniile exprimate de un reclamant identificat), ABC se poate consulta cu reclamantul respectiv cu privire la accesul la document, în special, pentru a stabili dacă acordarea accesului ar fi o divulgare nerezonabilă a Informații personale. În unele cazuri, ABC poate decide eliminarea tuturor informațiilor de identificare și acordarea accesului la document fără consultare.

Informațiile cu caracter personal pot fi furnizate Autorității australiene pentru comunicații și mass-media sau altui organism de examinare, în scopul soluționării unei reclamații.

Informațiile dvs. de contact pot fi utilizate de ABC Audience Support sau ABC Audience and Consumer Affairs în scopul efectuării de sondaje. În conformitate cu [politica de confidențialitate ABC](#), poate dezvălui informațiile de contact ale reclamantilor unor terțe părți. Sondajele pot solicita informații personale, inclusiv demografice, informații cum ar fi vârsta, sexul și codul poștal. Aceste informații sunt colectate numai în scopuri de cercetare.



2. Belgia

În cadrul radiodifuzorului public național VRT există un Serviciu de Ombudsperson al Audienței¹, introdus în mod voluntar, pentru a răspunde plângerilor venite din partea publicului la programele de știri.

Reclamațiile se pot trimite prin mai multe modalități. Există un formular de reclamații online² care trebuie completat în mod obligatoriu. Reclamațiile trimise prin modulul de servicii pentru clienți sunt înregistrate numai dacă reclamantul primește o confirmare de la VRT prin e-mail. Dacă această confirmare nu este primită în termen de 24 de ore de la depunerea plângerii, reclamantul va trebui să se înregistreze din nou. Plângerile și reclamațiile se pot trimite și prin e-mail la adresa procedure@vrt.be.

VRT tratează reclamațiile conform prescripției din decretul de reclamații din 1 iunie 2001. Aceasta prevede că reclamațiile anonime nu sunt permise. Prin urmare, este necesar ca reclamantul să-și facă cunoscută identitatea sub forma: prenume, nume, adresă și, eventual, o adresă de e-mail. Atunci când o reclamație nu îndeplinește aceste criterii și este considerată inadmisibilă, aceasta nu va fi tratată ca o reclamație. Dacă o reclamație este admisibilă, VRT îl va informa pe reclamant cu privire la concluziile anchetei derulate cu privire la reclamația formulată. În cazul în care VRT este de părere că o reclamație este nefondată, va fi comunicat și motivul acestui raționament.

Dacă reclamantul nu este de acord cu răspunsul primit de la VRT, acesta poate adresa reclamația Serviciului Ombudsperson Flamand.

RTBF – Serviciul de Mediere

Radio-télévision belge de la Communauté française (RTBF) este un radiodifuzor de servicii publice care furnizează servicii de radio și televiziune către Comunitatea francofonă a Belgiei, în Valonia și Bruxelles. În Contractul de Administrare a RTBF³ este precizată unitatea care trebuie să supravegheze medierea și relațiile cu publicul, și anume, Serviciul de Mediere⁴. Mediatorul este un membru al personalului RTBF, angajat de RTBF. Raportează direct directorului general al RTBF și prezintă un raport anual către consiliul de administrație (modele rapoarte în Anexa 3 și 4).

Prezența unui Serviciu de Mediere la RTBF este o obligație legală. Articolele 48, 49 și 50 din Contractul de administrare⁵ a companiei media prevăd următoarele:

Articolul 48 - Statutul Serviciului de Mediere

Serviciul de mediere participă la relațiile pe care RTBF le dezvoltă cu publicul său oferind un spațiu privilegiat pentru ascultare și dialog între compania de servicii publice și ascultători, telespectatori și utilizatori de internet, fără a aduce atingere

¹ Sursa: <https://www.vrt.be/nl/contact/klachtenbehandeling/>

² Formular reclamații online: <https://vrtklantendienst.force.com/s/contactsupport>

³ Contractul de Administrare a RTBF disponibil la: <https://ds1.static.rtbf.be/article/pdf/2018-12-12-contrat-gestion-rtbf-2019-2022-version-definitive-1545319225.pdf>

⁴ Sursa: https://www.rtbf.be/entreprise/contact-et-question/mediation/detail_plaintes-et-interpellations?id=9309357

⁵ <https://ds1.static.rtbf.be/article/pdf/2018-12-12-contrat-gestion-rtbf-2019-2022-version-definitive-1545319225.pdf>



programelor de mediere prevăzut la articolul 30 din prezentul contract de administrare.

Serviciul de mediere este autonom, raportând ierarhic administratorului general al RTBF și independent de cei responsabili cu programarea diverselor Servicii audiovizuale RTBF. În raportul său anual, garantează consilierea administrației RTBF. Acest serviciu nu exercită nicio responsabilitate editorială și nu intervine în alegerea, pregătirea și dezvoltarea programelor, cu excepția programelor de mediere. Nu are nicio putere de decizie și control, dar acordă o atenție deosebită transmișiei eficiente și înțelegerii reacțiilor publicului și răspunsurile companiei, în colaborare cu departamentul de relații cu publicul. De asemenea, lucrează pentru a explica diferitele alegeri editoriale ale RTBF, în colaborare cu departamentul de relații publice.

Articolul 49 - Prelucrarea cererilor

49.1. Serviciul de mediere înregistrează opiniile publicului. Înregistrează și confirmă primirea, în termen de cinci zile lucrătoare, a scrisorilor și e-mailurilor individuale pe care le-a primit de la utilizatorii serviciului public, cu excepția celor care sunt în mod evident grosolane, abuzive sau hărțuitoare, și să le răspundă în detaliu în termen de treizeci de zile lucrătoare de la data recepției.

În cazul unei plângeri din partea unei persoane sau a unui grup de persoane care se consideră direct prejudiciați de conținutul sau comportamentul RTBF, Serviciul intervine pentru a încerca să găsească un soluție amiabilă, în consultare cu departamentele companiei.

În cazul unei petiții, publică un răspuns cuprinzător pe pagina serviciului de mediere al Site-ul RTBF. Acest serviciu oferă serviciile sale de mediator către alte departamente ale companiei pentru rezolvarea conflictelor sau a neînțelegerilor apărute în relațiile cu publicul. Raportează în mod regulat cu privire la reacțiile publicului intern și extern, în special prin programul de mediere menționat la articolul 30 din prezentul contract de gestionare și publică, în fiecare an, o revizuire a acestora. Acest raport este integrat în raportul de activitate al companiei.

Acest serviciu informează utilizatorii serviciului public cu privire la posibilitățile de recurs disponibile, oferite dacă aceștia simt că nu au obținut un răspuns satisfăcător în urma procesării mesajului lor, menționat la articolul 49.2 din prezentul contract de administrare.

49.2. Utilizatorul care consideră că nu a obținut un răspuns satisfăcător din partea Serviciului, se poate adresa:

- a) fie către CSA pentru ceea ce privește ediția, difuzarea sau distribuirea programelor, și în special nerespectarea decretului sau a obligațiilor de reglementare,
- b) sau către Consiliul de etică jurnalistică (CDJ), pentru întrebări etică jurnalistică,
- c) sau către Mediatorul Federației Valonia-Bruxelles, în ceea ce privește funcționarea serviciilor administrative ale RTBF.



Articolul 50 - Informații despre utilizator

Serviciul de mediere are o pagină specifică pe site-ul web RTBF, pe care apar:

- a) o prezentare a rolului și funcționării sale,
- b) un formular care permite contactul cu serviciul de mediere RTBF,
- c) procedura de tratare a plângerilor, întrebărilor și opiniilor,
- d) contacte externe;
- e) raportul anual al activității sale;
- f) statutul drepturilor utilizatorilor în ceea ce privește utilizarea și protecția datelor menționate la articolul 7.7 din prezentul contract de administrare.

Cum funcționează serviciul de mediere?

Întrebările, opiniile și reclamațiile pot fi remise Serviciului de mediere, care este prezentat ca un spațiu pentru ascultare și dialog între RTBF și publicul său. Pentru îndeplinirea acestei funcții, Serviciul de Mediere colaborează cu redacția, utilizând programe care decriptează și decodează conținutul media și procesarea informațiilor (INSIDE). Secțiunea INSIDE⁶ de pe pagina de internet a RTBF oferă informații despre întrebările și reacții primite de la public.

INSIDE este un proiect de mediere transversală și educație media. A început cu INSIDE Info și astăzi se extinde la toate zonele RTBF. Pe baza întrebărilor din partea publicului și / sau a reflecțiilor interne, INSIDE spune, explică și descifrează alegerile editoriale ale RTBF, practicile audiovizuale, fundamentele producției media, provocările media și evoluția digitală. Pe site-ul RTBF sunt prezentate articole, capsule video pentru web și rețele sociale, cronici radio, dar și o revistă lunară de televiziune, care concentrează cea mai mare parte a acestui conținut și oferă o dezbatere lunară între spectatori, ascultători sau utilizatori de Internet și un reprezentant al RTBF, în jurul unei întrebări cheie. INSIDE ia, de asemenea, forma unor activități specifice care fac posibilă descoperirea culiselor RTBF și dezvoltarea unei atitudini critice în fața producției media: vizite tematice, ateliere de imersiune, întâlniri și evenimente specifice. Dacă publicul dorește să își exprime opiniile, sugestiile sau reclamațiile cu privire la programele sau acțiunile RTBF, poate contacta Serviciul de Mediere sau Inside. Cu acordul lor, cei interesați pot participa la dezbateri în timpul unui program Inside.

Conform informațiilor prezentate pe pagina de internet, Serviciul de Mediere al RTBF îndeplinește o triplă misiune:

1. Înregistrează, transmite și împărtășește observațiile, opiniile (pozitive și negative), interpelările și întrebările publicului.

⁶ <https://www.rtbf.be/info/inside>



2. Oferă un răspuns clar și complet, în deplină transparență. Unele dintre reacțiile publicului inspiră articole și subiecte, în principal pe pagina INSIDE, precum și la radio în Semaine Viva și la televizor în programul INSIDE.
3. Dezvoltă activități de mediere culturală care răspund misiunilor de educație media și care vizează o dinamică relațională constructivă între RTBF și publicul său. Acesta este cazul tururilor tematice și a atelierelor de imersiune⁷.

Serviciul de Mediere este autonom. El acționează pentru a oferi cel mai complet răspuns posibil în ceea ce privește alegerile editoriale ale RTBF, motivațiile sale sau problema evidențiată în scrisoarea primită de la reclamant. Serviciul de mediere poate consulta bazele de date RTBF și poate contacta toate departamentele și direcțiile RTBF. În căutarea unui răspuns, inițiază discuții cu serviciile sau programele în cauză și participă activ la pregătirea și dezvoltarea conținutului de mediere și educație media. În cazul unei plângeri, acționează, în consultare cu departamentele interesate, pentru a găsi o soluție care poate presupune fie o corectare a situației denunțate, fie explicarea motivelor care nu conduc la corectarea acestei situații.

Serviciul de mediere răspunde la reclamații și întrebări în cel mult 30 de zile lucrătoare de la primirea scrisorii sau a e-mailului.

Serviciul de mediere nu are putere de decizie, control sau constrângere. Prin urmare, nu poate impune nimic diferitelor departamente ale companiei. Activitatea și acțiunea sa se reflectă în dialog, în programele și acțiunile de mediere și educație media ale RTBF. Misiunea sa este de a îmbunătăți comunicarea între RTBF și publicul său și de a participa activ la stabilirea unei dinamici relaționale constructive: caută să transmită și să înțeleagă reacțiile publicului din cadrul RTBF; participă la explicarea alegerilor editoriale, a presei și a practicilor jurnalistice.

Întrebările legate de drepturile de autor și de imagine, drepturile la confidențialitate sau dreptul de a fi uitat trebuie trimise la Departamentul juridic al RTBF, care este responsabil pentru gestionarea acestor tipuri de cazuri. Serviciul de mediere rămâne la dispoziția reclamanților pentru a facilita discuțiile.

Informații despre protecția datelor⁸ sunt prezentate pe site și în Anexa 5 a prezentului raport.

Dreptul la replică: care sunt condițiile esențiale?

Pentru a depune o cerere pentru dreptul la replică, trebuie îndeplinit un anumit număr de condiții de fond prevăzute în legea din 23 iunie 1961 privind dreptul la replică (Monitorul belgian din 8 iulie 1961) și anume:

- să fie o persoană fizică sau juridică sau o asociație de facto
- să fie menționat pe nume sau implicit într-o emisiune periodică, ediție sau program audiovizual,
- justifică un interes personal

⁷ Sursa: <https://www.rtbf.be/entreprise/education-aux-medias/medialog?id=9319860>

⁸ Protecția datelor: <https://www.rtbf.be/charte/detail>



- dorește să rectifice unul sau mai multe elemente ale faptelor eronate care privesc persoana respectivă sau să răspundă la unul sau mai multe fapte sau declarații susceptibile de a-i prejudicia onoarea.

Condițiile formale sunt, de asemenea, stabilite prin lege. Dintre acestea, este important ca solicitarea să fie făcută prin scrisoare recomandată, cel târziu în termen de 30 de zile de la difuzarea programului în cauză, la adresa administratorului general, bulevardul Auguste Reyers, 52, 1044 Bruxelles.

Cum se contactează serviciul de mediere?

Completând formularul de pe pagina online a Serviciului. De asemenea, este posibil să se contacteze Serviciul prin poștă, utilizând această adresă: Medierea RTBF, Boulevard Reyers, 52 (caseta 30), 1044 Bruxelles

În cazul unei plângeri, care sunt posibilele remedii externe?

Dacă reclamantul consideră că nu a primit un răspuns satisfăcător la reclamația formulată, se poate contacta:

- Consiliul Superior al Audiovizualului (CSA) în ceea ce privește ediția, difuzarea sau distribuirea programelor și, în special, nerespectarea decretului sau a obligațiilor de reglementare. Boulevard de l'Impératrice, 13, 1000 Bruxelles
- Consiliul de Etică Jurnalistică (CDJ) pentru probleme de etică jurnalistică. Residence Palace, bloc C, Rue de la Loi 155, 103, 1040 Bruxelles
- Mediatorul Federației Valonia-Bruxelles în ceea ce privește funcționarea serviciilor administrative ale RTBF. Rue Lucien Namèche 54 în 5000 Namur.

3. *Catalunia (Spania)*

La nivel regional, Corporația pentru mass-media audiovizuală catalană⁹ (CCMA) este o organizație publică care gestionează mass-media audiovizuală a Generalitat de Catalunya și Grup d'Emissores de Catalunya Ràdio, pe lângă conținuturile digitale create de aceste surse media. Face acest lucru în conformitate cu misiunea sa de a acționa ca un serviciu public și cu un angajament ferm pentru calitate, independență și promovarea limbii și culturii catalane. De asemenea, corporația informează audiențele în legătură cu respectarea obligațiilor de serviciu public, planul de monitorizare fiind conceput de Consiliul Audiovizualului Catalan (CAC). Informații despre Serviciul Ombudsperson sunt prezentate pe site-ul Corporației. Portalul online oferă acces la rapoarte anuale ale Serviciului, statutul Ombudsmanului și codul deontologic al Asociației Jurnaliștilor Catalani.

Ombudsmanul Audienței¹⁰, definit ca Serviciu al Ombudsmanului sau instituție a Ombudsmanului, este instituția care veghează asupra drepturilor spectatorilor televiziunii din Catalunya, ale ascultătorilor posturilor de radio Catalunya Ràdio și ale utilizatorilor site-urilor și portalurilor Corporației pentru mass-media audiovizuală catalană. Ombudsmanul conduce Serviciul Întrebările Publicului (Audience Enquiries), un serviciu care primește întrebări și sugestii; cercetează afirmații despre veridicitatea, rigoarea, pluralitatea și

⁹ <https://www.ccma.cat/corporatiu/en/el-grup/>

¹⁰ Sursa: <https://www.ccma.cat/atencio/defensora/>



echilibrul programelor; și invită profesioniștii în comunicare la un exercițiu de reflecție asupra naturii serviciului public al mijloacelor mass media. Serviciul este expresia exigenței și angajamentului față de apărarea și exercitarea drepturilor cetățenilor din partea Corporației pentru mass-media audiovizuală catalană. Figura Ombudsmanul audienței a fost creată în octombrie 2008, ca mecanism de autoreglementare jurnalistică.

Ombudsmanul supraveghează și răspunde la întrebările, petițiile sau comentariile legate de protecția copiilor și tinerilor, dreptul la viața privată, onoarea și imaginea oamenilor și respectarea principiilor egalității și nediscriminării cetățenilor. Este o instituție care primește întrebări și sugestii de la utilizatorii tuturor mijloacelor media ale Corporației.

Ombudsmanul și Serviciul Audienței sunt expresia angajamentului CCMA pentru apărarea și exercitarea drepturilor cetățenilor, exprimând dorința de transparență a mass-mediei publice în toate sferile și formele sale. În plus, Ombudsmanul și Serviciul Audienței sunt, de asemenea, un instrument foarte util, care permite înțelegerea cerințelor, preferințelor și opiniile publicului pentru ca, astfel, să se îmbunătățească nivelul de calitate a programelor media. Competențele directe ale Ombudsmanului se concentrează pe domenii precum protecția minorilor, imaginea oamenilor, egalitatea, dreptul la viață privată sau onoare. Dacă reclamația, sugestia sau petiția din partea publicului se referă la oricare dintre aceste domenii, se pot trimite direct mesajele pe site-ul instituției.

O serie de reglementări și documente de referință¹¹ pentru activitatea Serviciului sunt disponibile pe site-ul Corporației media: Legea corporației audiovizuale catalane; Mandatul cadru al sistemului audiovizual public; Legea comunicării audiovizuale a Cataloniei; Legea generală a comunicării audiovizuale; Cartea de stil a Corporației audiovizuale catalane; Statutul profesional Corporația Catalană a Audiovizualului; Statutul Ombudsperson al corporației catalane de media audiovizuală; Codul de etică al Asociației Jurnaliștilor din Catalonia. De asemenea, rapoartele anuale de activitate ale Serviciului Audienței sunt publicate pe site-ul Corporației.

Statutul Ombudsmanului CCMA¹² este prezentat pe site-ul instituției, în secțiunea Cadrul de Reglementare (Anexa 6, Statutul Ombudsmanului CCMA). Statutul Ombudsmanului reglementează funcționarea acestui Serviciu, al cărui misiune este de a asigura îndeplinirea serviciului public al CCMA, atât în ceea ce privește calitatea conținutului, cât și principiile care trebuie să guverneze programele, precum și promovarea participării, a serviciului, apărarea și protecția utilizatorilor. Ombudsmanul asigură, de asemenea, independența și garantează mijloacele de desfășurare a activităților CCMA.

Așa cum este stabilit în Statut, Ombudsmanul este o instituție unipersonală și independentă, a cărei misiune este de a asigura îndeplinirea serviciului public al mass-media al CCMA, în special pentru transmiterea de informații veridice, obiective și echilibrate, respectuoase, pluralismul cultural și cu echilibru teritorial. Ombudsmanul, sau Avocatul audienței, este responsabil de Serviciul pentru spectatori și ascultători. Ombudsmanul va acorda o atenție specială protecției copiilor și tinerilor, prin reclamații legate de dreptul la viață privată, onoare și imagine a persoanelor și respectarea principiilor egalității și nediscriminării copiilor.

¹¹ Sursa: <https://www.ccma.cat/atencio/documents/>

¹² Text integral: <https://www.ccma.cat/corporatiu/en/com-funciona/regulacio/>



Răspusul la petiții sau solicitări trebuie să fie facilitat în maximum 30 de zile de la primirea și înregistrarea acestora.

Statutul precizează, de asemenea, că Ombudsmanul trebuie să fie un profesionist în domeniul audiovizualului, recunoscut, cu prestigiu, credibilitate profesională, cu pregătire universitară și o vastă experiență în management, relații publice și media. Trebuie să facă parte din personalul CCMA. Poziția de Ombudsman este, în principiu, pentru o perioadă de trei ani, chiar dacă poate fi prelungită până la maximum șase ani (maximum două mandate consecutive). În fiecare an, Ombudsmanul va întocmi un raport privind activitățile sale, pe care îl va prezenta Consiliului de management al Corporației, care va fi apoi făcut public. În plus, pentru ca sarcinile sale să fie cunoscute de societate, Ombudsmanul va participa la programe de radio și televiziune și va avea propriul spațiu de promovare pe internet (pe site-ul instituțional al Corporației media).

Rolul Ombudsmanului este specificat în Cartea de stil a CCMA. Cartea de stil este o colecție de linii de management și recomandări care ghidează activitatea de producție și diseminare a conținutului în mass-media audiovizuală a Generalitat de Catalunya. Sintetizează valorile și principiile serviciului public, angajamentul față de țară, calitatea conținutului și transparența și eficiența în gestionare. Rolul Ombudsmanului¹³ este specificat în trei secțiuni:

1. Ghid editorial

1.1.2.6.4. Apărătorul audienței

Ombudsmanul este o instituție de autoreglementare jurnalistică independentă, cu o singură persoană, care supraveghează drepturile utilizatorilor mass-media CCMA.

Ombudsmanul acționează în conformitate cu principiile stabilite în propriul statut, aprobat de Consiliul guvernator CCMA.

2. Manual de utilizare

2.2.4.2. Atenție la publicul spectator

Punem serviciile noastre la dispoziția spectatorilor, ascultătorilor și utilizatorilor pentru a răspunde eficient la întrebări, reclamații și mulțumiri din partea publicului. Activăm mecanismele necesare pentru ca publicul să poată să acceseze serviciile.

Evităm consultările directe în alte moduri. Dacă ajung la noi, de exemplu prin e-mail sau rețele sociale, vom trimite Ombudsmanului sau Serviciului de Audiență mesajele primite.

Toți profesioniștii CCMA au datoria de a răspunde la întrebările din partea audienței furnizate de serviciul de audieri. Echipele fiecărui program, canal, site web sau serviciu sunt responsabile de răspunsul la aceste întrebări. Răspunsurile trebuie date rapid și corect.

¹³ <https://www.ccma.cat/lilibredestil/cercar>



Regulamentul care definește Statutul Ombudsmanului¹⁴ este disponibil pe site-ul Corporației. Prevederile cuprind 11 articole, după cum urmează:

1. Principiul de funcționare: Instituție unipersonală, cu misiunea de a servi interesului public în relație cu conținutul veridic al informațiilor;
2. Independența: statutul de reglementare garantează independența Ombudsmanului. Referire la legile de reglementare audiovizuală în vigoare.
3. Numire: management boardul Corporației numește Ombudsmanul, la propunerea președintelui companiei.
4. Profil: specialist în jurnalism
5. Mandat: 3 ani prorogabil cu încă 3 ani, maximum 6 ani.
6. Sfârșit de mandat: finalizare mandat la cerință proprie, ori prin acordul managementului Corporației, ori la petiția consiliului profesional intern, ori prin terminarea relației contractuale cu corporația, ori prin incompatibilitate.
7. Incompatibilitate: norme generale interne aplicabile tuturor anagajaților Corporației.
8. Finanțare serviciu: prevedere inclusă în statutul de reglementare – Finanțare: Corporația facilitează Ombudsmanului mijloacele necesare pentru exercitarea funcției.
9. Atribuții:
 - Ombudsmanul trebuie să răspundă petițiilor, plângerilor, sugestiilor și întrebărilor audienței în legătură cu conținutul difuzat, punând accent pe temele de protecția minorilor, dreptul la viață privată, onoare, în virtutea principiilor de egalitate și non-discriminare a cetățenilor. Pe baza statutului, Ombudsmanul are la dispoziție 30 de zile pentru a trimite răspuns la reclamații din momentul primirii acestora.
 - Odata înregistrată petiția, Ombudsmanul trebuie să inițieze procesul de clarificare a conținutului petiției, în colaborare cu angajații vizați și cu directorii.
 - Angajații sunt obligați să faciliteze informații și clarificări către Ombudsman. Ombudsmanul poate solicita colaborarea diferitelor departamente și direcții ale companiei și poate solicita rapoarte, care trebuie trimise Ombudsmanului în maximum o lună de când Ombudsmanul a făcut cererea.
 - Nerespectarea cererii Ombudsmanul de colaborare ar putea aduce sancțiuni disciplinare.
 - Personalul vizat de petițiile audienței are dreptul să fie ascultat și să i se facă public dreptul la opinie.
 - Ombudsmanul nu are putere de decizie executivă și nici capacitatea pentru a decide soarta emisiunilor. Se poate auto-sesiza a posteriori, nu a priori. Poate face recomandări sau sugestii directorilor și consiliului de management al Corporației pentru a îmbunătăți calitatea programelor.
 - Ombudsmanul trebuie să verifice toate răspunsurile la toate petițiile primite și înregistrate, și trebuie să răspundă personal acelor petiții care sunt în sfera sa de competență. Poate refuza să adreseze petițiile anonime, care nu au fundament și care pot prejudicia alte persoane.

¹⁴ Sursa statut: Estatut Defensor /a de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals,
<https://www.ccma.cat/atencio/documents/>



- Ombudsmanul nu trebuie să facă observații personale asupra activității angajaților și trebuie să se bazeze exclusiv pe deciziile legate de respectarea codurilor de etică, codurile interne ale Corporației. Acest criteriu se reflectă în elaborarea rapoartelor, în scopul de a formula un răspuns la plângere. Confidențialitatea trebuie păstrată.
- Dacă un angajat consideră că Ombudsmanul a fost nedrept, Comitetul profesional va studia dovezile.
- Inițiativele formulate prin instanțele judecătorești sau sub egida legii care reglementează dreptul de rectificare sunt excluse din atribuțiile Ombudsmanului. În cazul în care o petiție a fost primită și înregistrată, dar face obiectul unui proces sau al unui recurs în fața instanțelor, Ombudsmanul va suspenda analiza acelei petiții. În acest caz, Ombudsmanul trebuie să informeze Serviciul Juridic al Corporației despre chestiunile care pot duce la proceduri judiciare.

10. Promovarea Ombudsmanului: La nivel intern:

Elaborarea trimestrială a unui raport adresat directorilor, boardului de management și președintelui companiei, în care se sintetizează activitatea Ombudsmanului și acțiunile inițiate de instituție.

- Ombudsmanul elaborează un raport anual prezentat consiliului de guvernare a Corporației, care se va face public.

La finalul mandatului, Ombudsmanul trebuie să elaboreze un raport despre experiența sa și să facă recomandări pentru viitor.

La nivel extern, pentru publicul larg:

- Pentru a promova munca Ombudsmanului, trebuie să se abilezeze mecanismele pentru ca activitățile Ombudsmanului să fie publicate, prioritizând comunicarea prin portalul online corporativ al Corporației.
- E recomandată o prezentare trimestrială a activității publice a Ombudsmanului, canalele de difuzare pot varia în funcție de volumul de plângeri sau petiții.
- În activitatea de promovare se pot clarifica răspunsurile la petiții sau se pot face rectificările necesare.
- Cu obiectivul de a întări vizibilitatea Ombudsmanului și de a contribui la diseminarea principiilor deontologice jurnalistice, atât între jurnaliști, cât și pentru publicul general, Ombudsmanul trebuie să participe la evenimente, congrese, publicații și să colaboreze cu instituții de profil.

Metodele de lucru cu audiența

Competențele directe ale Ombudsmanului se concentrează pe domenii precum protecția minorilor, imaginea oamenilor, egalitatea, dreptul la viață privată sau onoare. Dacă petiția, sugestia, contribuția sau reclamația se referă la oricare dintre aceste domenii, mesajele se pot trimite¹⁵ direct Ombudsmanului, pe site. Subiectele plângerilor pot fi: comunicări legate de protecția copiilor și tinerilor, dreptul la viața privată, onoarea și imaginea oamenilor și respectarea principiilor egalității și a discriminării fără egalitate față de cetățeni; plângeri cu privire la acuratețea, imparțialitatea, veridicitatea, rigoarea, pluralitatea și echilibrul programelor.

¹⁵ la <https://www.ccma.cat/atencio/defensora/>



Exista două forme de contact:

- 1) Serviciul de Audiență: răspunde la comunicările legate de programarea, activitățile și serviciile canalelor de radio, televiziune și mass-media interactive. Anchetele personale, considerațiile subiective și mesajele în lanț sunt excluse din sfera de acțiune a Serviciului de Audiere, iar mesajele jignitoare nu au răspuns. Întrebările care generează dezbateri vor primi răspuns prin intermediul blogului Ombudsmanului. Dacă reclamantul dorește să fie contactat telefonic, se poate face acest lucru la 93 884 44 88. Pentru întrebări, comentarii și sugestii prin intermediul site-ului web, se poate selecta unul dintre cele două medii: TV și radio¹⁶.
- 2) Contact direct cu Ombudsman, pe site-ul web al instituției¹⁷.

Blogul Ombudsmanului¹⁸ este creat pentru dezbaterile deschise cu publicul. Întrebările care generează dezbateri primesc răspuns prin Blogul Ombudsmanului.

Informații despre protecția datelor și confidențialitate¹⁹ sunt disponibile pe site și includ: Angajamentul față de confidențialitate; Responsabilitatea cu protecția datelor; Cum colectăm datele dvs. și pentru ce le folosim; Ce drepturi aveți asupra datelor dvs.; Cât timp păstrăm datele dvs.; Împărtășim datele dvs. cu terți?; Cookies.

4. Cehia

Ombudsperson al Audienței Televiziunii cehi (Centrul de Audiență ČT)²⁰ se ocupă de reclamațiile/sugestiile publicului referitoare la funcționarea televiziunii cehi, difuzare și alte activități. Acest lucru nu se aplică totuși plângerilor/cererilor depuse conform Legii nr. 106/1999 privind accesul la informații. Ombudsperson stabilește, de asemenea, reguli interne pentru tratarea acestor plângeri și sugestii. Răspunde direct directorului general. Funcția este independentă. Regulile interne prevăd informarea a resurselor umane pentru conflictele interpersonale la locul de muncă.

Există trei modalități prin care se pot trimite reclamații, spre soluționare:

- Formular de contact online²¹
- Adresa de e-mail info@ceskatelevize.cz
- sau o scrisoare recomandată la: Centrul de Audiență, Televiziunea cehă Kavčí hory 140 70 Praga 4

Dacă reclamantul alege o altă metodă și scrie, de exemplu, direct unui angajat specific al Czech Television, nu se poate garanta că reclamantul va primi un răspuns relevant. Răspunsul care nu este gestionat de Centrul de Audiență ČT nu reprezintă o opinie oficială a Televiziunii Cehi.

¹⁶ Aplicație interactivă <https://www.ccma.cat/atencio/>

¹⁷ <https://www.ccma.cat/atencio/defensora/>

¹⁸ <https://www.ccma.cat/la-defensora/blog/550/>

¹⁹ Angajamentul pentru confidențialitate a Serviciului: <https://www.ccma.cat/avis-legal/privacitat/compromis/>

²⁰ Sursa: <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/ombudsman/>

²¹ Formularul pentru reclamații online este disponibil la: <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/kontakty/>



Răspunsurile la reclamații se vor soluționa în termen de două luni de la primirea reclamației. Pentru a răspunde la reclamații, Centrul de Audiență ČT trebuie să primească numele, prenumele, adresa și, de asemenea, cazul specific care face obiectul reclamației, chiar și o indicație a momentului în care a avut loc acea situație.

În ceea ce privește Regulamentul privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR), toate plângerile și nemulțumirile adresate CzechTelevision sunt considerate nepublice.

Pe site se precizează că numărul reclamațiilor pe care le gestionează Televiziunea Cehă este mare. De aceea, dacă plângerile vizează ceva ce s-a întâmplat cu mai mult de două săptămâni în urmă, reclamanții sunt rugați să specifice motivele pentru care apelează la Czech Television. Dacă astfel de motive nu sunt expuse sau sunt considerate insuficiente, televiziunea cehă va fi obligată să acorde prioritate soluționării reclamațiilor acelor telespectatori care reclamă evenimente mai actuale.

Dacă reclamantul nu este mulțumit de răspunsul primit de la Centrul de Audiență ČT, poate contacta Ombudsperson Cehiei pentru Televiziune. Se poate solicita ca Ombudsperson să analizeze răspunsul Centrului de Audiență ČT în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea acesteia. Reclamațiile se fac în scris la adresa de e-mail ombudsman.ct@ceskatelevize.cz. Pentru ca Ombudsperson să evalueze recursul reclamantului, acesta trebuie să includă reclamația inițială, răspunsul Centrului de audiență al CT și motivele pentru care reclamantul nu este mulțumit de răspuns. În cazul în care Ombudsperson evaluează răspunsul Centrului de audiență al CT ca fiind insuficient sau constată alte erori, va răspunde la apelul reclamantului în termen de o lună.

Dacă plângerea se trimite simultan Consiliului Radio și Televiziunii, Consiliului Ceh al Televiziunii sau organelor judiciare și altor organe administrative, aceasta va fi tratată în primul rând de aceste organisme și nu de Televiziunea Cehă.

Soluționarea plângerilor și a nemulțumirilor legate de Televiziunea Cehă, precum și competența Ombudspersonului Cehiei pentru Televiziune, sunt reglementate intern. Reglementările și documentele de referință sunt disponibile²² pe site-ul Corporației media: Regulile pentru gestionarea reclamațiilor spectatorilor sunt următoarele (Anexa 7): Conform Articolul 1, Depunerea cererilor stipulează că:

- 1) Reclamația este înregistrată și adresată Czech Television sau CEO-ului său; spectatorul încearcă, de obicei, să atragă atenția asupra deficiențelor în activitățile Televiziunii cehe.
- 2) Dacă spectatorul dorește să fie sigur de feedback-ul televiziunii cehe, el/ea trebuie să trimită trimiterea în format electronic prin intermediul formularului de contact de pe site-ul web al televiziunii cehe din fila All About Czech Television, secțiunea de contacte <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/contacts/> sau în scris la adresa info@ceskatelevize.cz.

²² <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/ombudsman/>



3) Corespondența directă prin e-mail cu angajații Czech Television, comunicarea pe rețelele sociale, discuțiile pe site-ul și programele Czech Television, comunicarea orală și telefonică nu sunt considerate trimiteri (ale reclamațiilor).

4) În activitățile zilnice ale televiziunii cehe, se disting următoarele:

- a) reclamații din partea spectatorilor,
- b) cereri de informații și reclamații în temeiul Legii privind accesul liber la informații,
- c) petiții în temeiul Legii privind dreptul la petiție;
- d) cereri de ștergere a datelor cu caracter personal și solicitări de informații cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal,
- e) cereri și informații cu privire la taxele de televiziune conform Legii privind taxele de radio și televiziune,
- f) sugestii ale spectatorilor,
- g) cereri de scuze și cereri similare,
- (h) cereri de publicare a unui răspuns
- (i) cereri de comunicare suplimentară.

5) În cazul în care reclamația este trimisă către televiziunea ceică în scris prin poștă recomandată sau înmănată personal, aceasta este întotdeauna acceptată și înregistrată în birourile de înregistrare ale televiziunii cehe.

PLÂNGERILE SPECTATORILOR

Articolul 3

Conceptul de reclamații și obiectivele de soluționare a reclamațiilor

1) Plângere înseamnă o trimitere de către un telespectator care se plânge de conținutul programelor de televiziune cehe, de conținutul site-ului web al televiziunii cehe și, de asemenea, de abateri, comportament, muncă sau alte conduite defectuoase ale televiziunii cehe.

2) Dacă conținutul trimiterii arată că nu este o reclamație, Czech Television își rezervă dreptul de a considera trimiterea ca un comentariu.

3) Scopul tratării reclamațiilor este de a asculta opiniile telespectatorilor și de a răspunde la reclamațiile acestora, precum și transparența acțiunilor televiziunii cehe, lecțiile învățate din reclamațiile motivate, scuzele televiziunii cehe dacă sunt justificate și adecvate și răspunsul televiziunii cehe la probleme identificate.

4) În cazul în care privitorul nu alege opțiunea corectă pentru reclamația sa de a trimite la Czech Television, ci de exemplu un e-mail la adresa personală a unui angajat CT (sau la mai multe adrese din cadrul Czech Television) sau o scrisoare recomandată, fiecare Angajat de la televiziune este obligat să transmită reclamația imediat Centrului pentru spectatori, care apoi respectă principiile de gestionare a reclamațiilor.

5) În cazul în care un angajat al Czech Television decide să răspundă în mod arbitrar la o plângere în nume propriu sau să nu răspundă deloc, el își asumă responsabilitatea pentru posibile daune aduse bunului nume al Czech Television cu toate consecințele legale.



6) În evaluarea reclamațiilor, trebuie găsit un echilibru între a răspunde în mod responsabil la reclamațiile telespectatorilor și necesitatea de a se asigura că resursele sunt concentrate pe producția curentă și pe conținutul difuzat, furnizarea de servicii audiovizuale la cerere și conținutul Cehiei Site-ul televiziunii.

Articolul 4

Cerințe pentru reclamații și termene pentru depunerea unei reclamații

1) Reclamația trebuie să conțină:

- (a) numele, prenumele și adresa de contact a reclamantului, care este o persoană fizică, sau adresa acestuia. În cazul unui reclamant care este o persoană juridică, atunci numele companiei și sediul social sau adresa,
- b) plângerea trebuie să se refere la activitățile televiziunii cehă, să atragă atenția asupra unei probleme și să precizeze aspectele pe care reclamantul le solicită să fie evaluate,
- (c) data la care a avut loc evenimentul sau conduita la care se referă plângerea; fără o dată, se poate depune doar o plângere de tip general.

2) Reclamația poate fi făcută numai în scris (scrisoare recomandată) sau electronic prin intermediul formularului de contact de pe site-ul web al Televiziunii Cehă din fila All About CT, secțiunea de contacte <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/contact/> sau în scris la adresa info@ceskatelevize.cz.

3) Reclamația nu trebuie să conțină mai mult de 1000 de cuvinte. Reclamațiile mai lungi sunt admisibile numai în cazuri excepționale, indicând motivele și un scurt rezumat în lungimea unei pagini standard.

4) Plângerea trebuie depusă în termen de 15 zile lucrătoare de la data la care emisiunea sau altă parte a programului a fost difuzată sau publicată pentru prima dată pe site-ul televiziunii cehă sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data la care actul sau comportamentul reclamat de către privitor a avut loc. Dacă reclamantul trimite plângerea mai târziu și nu explică de ce trimite o astfel de plângere cu întârziere, Czech Television va refuza procesarea plângerii cu întârziere. Televiziunea cehă va refuza, de asemenea, să proceseze o plângere cu întârziere dacă consideră că motivele trimiterii cu întârziere sunt irelevante.

5) Televiziunea cehă poate investiga o reclamație depusă chiar și după ce a ratat termenul menționat la alineatul (4), în cazul în care concluzionează că reclamația este gravă și că este eficientă și necesară investigarea și soluționarea reclamației.

6) Plângerea este de obicei tratată de Czech Television în termen de 60 de zile calendaristice de la data livrării plângerii către Czech Television; în cazurile mai complexe, acest termen poate fi depășit.

Articolul 5

Decizia privind reclamația și notificarea soluționării acesteia



1) În cazul în care televiziunea cehă constată că plângerea este justificată sau parțial justificată, este obligată să ia măsurile de remediere necesare fără întârziere, dacă este posibil. Personalul din primă instanță și Ombudsperson sunt familiarizați cu fondul plângerii și cu măsurile de remediere.

2) Televiziunea cehă nu va mai trata plângerea:

a) dacă, pe lângă reclamația transmisă la Televiziunea Cehă, reclamantul a depus o reclamație la Consiliul Radiodifuziunii și a Televiziunii sau o acțiune în instanță în același sau în alt aspect similar,

b) dacă plângerea a fost trimisă la Televiziunea Cehă după ce a fost luată o decizie în instanță sau în cadrul unei proceduri cu privire la o contravenție în aceeași problemă sau în aceeași problemă a aceluiași reclamant,

c) în cazul în care reclamantul, pe lângă reclamația transmisă la Czech Television, a depus o cerere de informații sau o reclamație în aceeași chestiune sau o chestiune similară în conformitate cu Legea privind accesul liber la informații,

d) dacă, pe lângă plângerea transmisă la Czech Television, reclamantul a introdus o acțiune la instanță pentru publicarea unui răspuns sau a unei acțiuni pentru o comunicare suplimentară sau o acțiune pentru protejarea bunei reputații sau pentru protecția personalității .

3) Televiziunea cehă va respinge plângerea:

a) dacă reclamația nu se referă la o încălcare semnificativă a obligațiilor televiziunii cehe prevăzute de lege sau de codul televiziunii cehe,

(b) dacă reclamația conține un text derogatoriu sau ofensator. Dacă reclamantul depune din nou plângerea, dar fără expresii jignitoare, Czech Television se va ocupa de aceasta,

c) dacă plângerea este demonstrabil banală, nejustificată, ipotetică, repetată sau agresivă,

(d) dacă plângerea este nefondată.

4) Dacă reclamația a fost depusă de o persoană care se află într-o relație concurențială cu Czech Television, Czech Television este îndreptățită să respingă sau să amâne reclamația dacă este clar că scopul reclamației nu este să atragă atenția asupra deficiențelor televiziunii Czech TV.

5) În cazul în care procedura de plângere a fost definitiv oprită, aceasta nu poate fi tratată din nou.

6) Dacă o reclamație a fost deja respinsă definitiv, aceasta nu poate fi tratată din nou.

7) Dacă Televiziunea Cehă primește o reclamație care se referă la o chestiune deja evaluată, aceasta se poate referi la o reclamație deja soluționată.

8) Dacă există mai multe reclamații cu privire la aceeași problemă, Czech Television poate evalua reclamațiile împreună.



9) Depunerea unei plângeri nu trebuie să fie în detrimentul reclamantului; răspunderea pentru o infracțiune sau contravenție nu este afectată.

10) Reclamantul trebuie să fie informat cu privire la soluționarea plângerii.

Articolul 7

Apel la Ombudsperson al televiziunii cehe

1) Decizia privind plângerea poate fi atacată la Ombudsperson din cadrul televiziunii cehe.

2) O contestație la Ombudsman trebuie făcută printr-un formular electronic publicat pe site-ul web al Ombudsperson sau printr-o scrisoare recomandată și o cerere de anchetă a plângerii. Contestația împotriva notificării de soluționare a plângerii trebuie depusă în termen de 10 zile lucrătoare de la data livrării notificării de soluționare a plângerii.

3) Contestația împotriva notificării soluționării plângerii trebuie să conțină numărul cazului în care a fost soluționată plângerea, data soluționării, răspunsul exact al Centrului de Audiență, o explicație scurtă și clară a motivului pentru care reclamantul nu este satisfăcut. Odată cu soluționarea plângerii, Ombudsperson televiziunii cehe nu are dreptul să trateze noi motive care nu au fost menționate în plângerea care face obiectul contestației.

4) În procedurile de apel, Ombudsperson consideră dacă o contestație este corectă, proporțională și rentabilă. Dacă concluzionează că recursul este justificat, va retrimite problema Centrului pentru spectatori, în alte cazuri va respinge recursul. De asemenea, va respinge recursul în cazul în care nu conține aspecte de fond de interes general.

5) Ombudsperson nu este îndreptățit să soluționeze o contestație în cazul în care constată că problema a făcut obiectul corespondenței juridice a televiziunii cehe sau urmează să fie evaluată de Consiliul pentru radiodifuziune și de televiziune sau de un alt organism al administrației publice.

6) Contestațiile sunt tratate de Ombudsperson al televiziunii cehe, de regulă, în termen de 30 de zile calendaristice de la primirea contestației.

7) Ombudsperson pregătește un raport trimestrial pentru directorul general privind contestațiile soluționate, conținutul de fond și tendințele plângerilor.

8) Ombudsperson este obligat să ofere cooperarea necesară în domeniul dreptului mass-media și al relațiilor contractuale în tratarea plângerilor menționate la articolul 6 alineatul (1) litera (a), b), d), e), g), h), i).

Articolul 8

Plângeri adresate Consiliului Cehiei de Televiziune



- 1) Gestionarea reclamațiilor care intră în competența Consiliului de televiziune ceh (secțiunea 8 din Legea televiziunii ceh) este reglementată de o procedură aprobată de Consiliul de televiziune ceh.
- 2) Reclamațiile adresate Consiliului de televiziune din Cehia vor fi transmise imediat de către biroul de depuneri reclamații la Consiliul de televiziune din Cehia.
- 3) Dacă reclamația nu este adresată Consiliului de televiziune ceh, ci privește competența sa exclusivă, aceasta va fi transmisă Consiliului de televiziune ceh fără întârziere nejustificată.
- 4) În cazul în care Consiliul Cehiei pentru Televiziune primește o reclamație care nu intră în competența sa, aceasta o va transmite Centrului de Audiență.

Pe site-ul institutiei exista modele de comunicare²³ cu publicul.

5. Croația

Ombudsperson al Audienței (Comisar pentru utilizatorii serviciilor HRT) din cadrul Radiodifuzorului public HRT se ocupă de reclamațiile și sugestiile publicului privind conținutul programului HRT. Detaliile de contact ale Ombudsperson sunt disponibile pe site-ul HRT. Ombudsperson este numit de Consiliul, care reprezintă și protejează interesul public. Consiliul efectuează supravegherea programelor pentru a îmbunătăți programele radio/ audiovizuale și serviciile audio/audio-vizuale/multimedia. Ombudsperson răspunde Consiliului, în fața căruia raportează fiecare reclamație.

La nivel intern, reclamațiile angajaților sunt adresate directorului principal al departamentului juridic. Patru Comisari se ocupă de protecția demnității angajaților și protecția împotriva discriminării.

Reglementările și documente de referință sunt disponibile pe site-ul Corporației media. Comisarul pentru utilizatorii serviciilor HRT²⁴ poate fi contactat dacă telespectatorii consideră că li s-au încălcat drepturile în legătură cu conținutul publicat în programele și platformele HRT, sau dacă aceștia doresc să lase comentarii, critici sau laude. Următoarele reclamații sau întrebări pot fi adresate în legătură cu:

1. încălcarea drepturilor de comunicare ale cetățenilor (dreptul la libertatea de exprimare, dreptul la accesul la mass-media, dreptul la informație, dreptul la refuz)
2. încălcări ale drepturilor omului și discriminare de orice fel în conținutul difuzat
3. publicarea de informații inexacte sau incomplete
4. limbaj și vorbire
5. încălcarea bunului gust, violența inadecvată și excesivă, a stereotipurilor jignitoare
6. date de difuzare inadecvate

²³ <https://www.ceskatelevize.cz/vse-o-ct/ombudsman/korespondence/>

²⁴ Sursa: <https://o-nama.hrt.hr/zastita-privatnosti-i-pravo-na-pristup-informacijama/povjerenik-za-korisnike-usluga-hrt-a-4459>



Comisarul poate fi contactat telefonic în fiecare zi lucrătoare de la 10:00 la 14:00. În afara programului de lucru, comisarul este disponibil prin e-mail. Procesarea petițiilor sau solicitărilor de la spectatori se face, de obicei în termen de 5 zile de la primirea lor. Pentru întrebări mai extinse, răspunsul se poate pregăti în cooperare cu jurnaliștii din redacții, în termen de cel mult 60 de zile de la primirea cererii.

6. Danemarca

DR (Danish Broadcasting Corporation) este cea mai veche și mai mare corporație media din Danemarca. Corporația a fost fondată în 1925 ca organizație de serviciu public. DR este o instituție publică independentă, finanțată prin licențe, care cuprinde servicii de televiziune, radio și online.

Ombudsmanul Audienței (EVL), sau Editorul pentru spectatori și ascultători, este independent de managementul executiv. Monitorizează conținutul plângerilor primite și modul în care acestea sunt abordate de către DR. Este numit de Comitetul Executiv, în fața căruia raportează. Reglementările și documente de referință sunt disponibile pe site-ul Corporației media:

Editorul ascultătorilor și al spectatorilor²⁵ reprezintă ochii și urechile utilizatorilor asupra eticii DR. Pe baza anchetelor și reclamațiilor, EVL trebuie să evalueze dacă conținutul DR se ridică la un standard jurnalistic ridicat. EVL trebuie să promoveze o bună gestionare a reclamațiilor și un dialog cu utilizatorii DR. Este organul de apel atunci când vine vorba de plângeri cu privire la încălcări semnificative ale eticii programului DR. Ca parte a activității sale, EVL pregătește o recomandare pentru CEO-ul DR. Când s-a luat o decizie într-un caz de apel, vestea apare pe site, dr.dk. EVL își poate exprima opinia și poate face recomandări în cazuri specifice și în legătură cu practica editorială. În fiecare zi, EVL lucrează cu DR Ethics și DR Jura.

Metodele de lucru cu audiența²⁶ sunt următoarele: EVL poate fi apelat în zilele lucrătoare la 35 20 30 40, sau poate fi contactat prin email la lsrred@dr.dk. Dacă utilizatorul are o plângere specifică, EVL poate fi contactat printr-un formular online. Scrisorile se pot trimite la: Jesper Termansen, editor de ascultători și telespectatori, canalul DR Byen Emil Holm 20 0999 København C.

EVL se ocupa de monitorizarea informațiilor incorecte sau alte aspecte similare referitoare la etica programelor difuzate. Licențele, tehnologia care nu funcționează sau problemele legate de transmisii nu sunt rezolvate de EVL. În cazul în care petiția nu se încadrează în domeniul de lucru cu etica programului, EVL nu o va lua în considerare. DR primește în fiecare zi multe întrebări de la ascultători, spectatori și utilizatori. DR nu are resursele necesare pentru a răspunde personal tuturor și, prin urmare, criticile sau laudele nu vor primi un răspuns personal de la DR. Doar reclamațiile primesc o rezolvare.

DR răspunde întotdeauna utilizatorului în primă instanță, în probleme de etică a presei. Dacă reclamantul nu este mulțumit de răspunsul DR, acesta poate cere EVL o revizuire a reclamației.

²⁵ Sursa: <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser>

²⁶ <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser/brugernes-redaktoer/vil-du-i-kontakt-med-lytternes-og-seernes-redaktoer>



Plângerile anonime nu sunt luate în considerare.

Pe site sunt prezentate modele de raspunsuri²⁷ la reclamațiile publicului, explicații²⁸ date în legătură cu conținutul plângerilor, corecturi de erori²⁹, și modele de rapoarte publice³⁰. Informații privind protecția datelor online³¹ sunt disponibile pe site (Anexa 8).

7. Elveția

SRG³² operează compania publică independentă de presă SRG SSR, care produce și difuzează conținut audiovizual în patru regiuni lingvistice. SRG este formată din patru companii regionale: SRG.D, RTSR, Corsi și SRG.R. Fiecare companie regională are următoarele trei comitete: un consiliu regional, un consiliu regional și un consiliu public. Consiliile regionale aduc la cunoștință preocupările sociale și culturale ale regiunilor lor, primesc rapoartele Unităților de Întreprinderi privind calitatea, serviciile publice și strategiile de servicii de programe, solicită consiliilor regionale să revizuiască aceste servicii, să numească delegați și să întreprindă alte sarcini.

Fiecare companie regională are un consiliu public care asigură un contact strâns între producătorii de programe și publicul de radio și televiziune, și care sprijină munca de programare făcând observații, propuneri și sugestii. În fiecare regiune lingvistică, consiliile publice au înființat un birou al Ombudsperson. Dacă telespectatorii consideră că un program TV este inadecvat sau ilegal, de exemplu, pot depune o plângere la Ombudsman. Ombudsperson nu are puterea de a emite instrucțiuni, dar va încerca să medieze între producătorii de programe și spectatorii nemulțumiți. Același lucru se aplică programelor radio și articolelor online. Există o procedură pentru a contesta decizia Ombudsperson (cu alte cuvinte, în anumite circumstanțe prevăzute în RTVG, plângerile cu privire la programe pot fi audiate de către Autoritatea Independentă de Reclamații UBI, Curtea Supremă Federală sau Curtea Europeană a Drepturilor Omului).

În Elveția există cinci Servicii (Birouri) ale Ombudsperson al Audienței (Audience Council, Anexa 9) în cadrul radiodifuzorului elvețian, SRG SSR. Ombudsperson se ocupă de plângerile publicului privind conținutul programului difuzat. Responsabilitățile Ombudsperson nu includ sugestii privind conținutul programului. La nivel intern, există un canal de raportare pentru reclamațiile angajaților privind încălcarea legii/regulilor interne și un alt canal pentru conflictele interpersonale.

Cele cinci birouri ale Ombudsperson SRG³³ mediază în cazul oricăror plângeri venite din partea publicului larg cu privire la serviciile jurnalistice. Dacă cineva nu este mulțumit, poate

²⁷ <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser/brugernes-redaktoer>

²⁸ <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser/brugernes-redaktoer/ankesagsindeks>

²⁹ <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser/fejl-og-fakta>

³⁰ <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser/brugernes-redaktoer/halvaarsrapporter>

³¹ <https://www.dr.dk/om-dr/licens/genveje/hvordan-beskytter-vi-dine-oplysninger>

³² Sursa: <https://www.srgssr.ch/en/who-we-are/organisation>

³³ Sursa: <https://www.srgssr.ch/en/what-we-do/quality>



depune o reclamație la Autoritatea Independentă pentru Plângeri (ICA), care va desfășura proceduri judiciare.

Funcția de Ombudsperson și procedurile sunt prevăzute de Legea federală de radio și televiziune³⁴, după cum urmează:

Art 20 (3) Dacă o plângere este depusă la Serviciul Ombudsperson sau dacă se depune o obiecție la Autoritatea Independentă pentru Plângeri pentru Radio și Televiziune sau se deschide o procedură oficială, înregistrările, materialele și documentația trebuie păstrate până la finalizarea procedurii.

ART 83 Funcții

1 Autoritatea pentru reclamații este competentă pentru:

- a. tratarea reclamațiilor privind conținutul publicațiilor editoriale și refuzul accesului la serviciul de programe sau la alte servicii jurnalistice din SRG SSR (Art. 94);
- b. selectarea și supravegherea serviciilor Ombudsperson (art. 91).

Capitolul 2 Supravegherea de către Autoritatea pentru Plângeri

Secțiunea 1 Procedura de raportare a serviciului Ombudsperson

Art. 91 Servicii Ombudsperson

1 Autoritatea pentru reclamații va desemna un serviciu de ombudsman independent pentru fiecare regiune din cele trei limbi oficiale; serviciul ombudsman este atașat Comisiei de reclamații în scopuri administrative.

2 SRG SSR va furniza propriile sale servicii de ombudsman independent.

3 Serviciul ombudsman se ocupă de rapoarte/reclamații despre:

programe editoriale care au fost difuzate, în cazul în care raportul se referă la încălcări ale articolelor 4 și 5 din prezenta lege sau ale dreptului internațional obligatoriu pentru radiodifuzorii elvețieni;

contribuții publicate de redacție ca parte a celorlalte servicii jurnalistice din SRG SSR în care raportul se referă la o încălcare a articolului 5a;

refuzul acordării accesului la serviciile de programe ale radiodifuzorilor elvețieni sau la partea celorlalte servicii jurnalistice din SRG SSR produse de redacție.

4 Serviciile Ombudsperson în limbile regionale sunt supuse supravegherii Autorității pentru plângeri.

³⁴ <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2007/150/en>



Art. 92 Reclamații

1 Orice persoană poate transmite o reclamație serviciului ombudsman competent:

- a. despre publicațiile editoriale care pretind o încălcare a articolelor 4, 5 și 5a din prezenta lege;
- b. invocând refuzul accesului (Art. 91 alin. 3 lit. b).

2 Reclamațiile trebuie depuse în termen de 20 de zile de la publicare sau refuzului unei cereri de acces în conformitate cu articolul 91 alineatul 3 litera b.

3 Dacă reclamația se referă la mai multe programe sau contribuții, perioada începe cu difuzarea sau apariția ultimei publicații care face obiectul raportului. Cu toate acestea, prima dintre publicațiile raportate nu trebuie să fie cu mai mult de trei luni înainte de ultima.

4 O reclamație poate viza două sau mai multe contribuții produse de redacție ca parte a celorlalte servicii jurnalistice de la SRG SSR numai dacă aceste contribuții sunt publicate în același dosar.

5 Reclamația trebuie prezentată în scris și, dacă se referă la alte servicii jurnalistice din SRG SSR, trebuie să fie însoțită de documente justificative. Trebuie furnizată o scurtă expunere de motive, care să explice în ce mod este deficitară publicația editorială în ceea ce privește conținutul sau refuzul de a acorda acces la serviciul de programe sau la celorlalte servicii jurnalistice din SRG SSR.

Secțiunea 2 Procedura de reclamații a Autorității pentru reclamații

Art. 94 Dreptul de a depune o reclamație

1 Reclamațiile împotriva unei publicații editoriale sau împotriva refuzului de a acorda accesul la informație pot fi depuse de orice persoană care:

- a. a fost implicată în procedura de raportare în fața serviciului avocatului poporului; și
- b. demonstrează o relație strânsă cu subiectul publicației editoriale contestate sau a cărei cerere de acces (art. 91 alin. 3 lit. b) a fost respinsă.

2 Persoanele fizice care nu au o relație strânsă cu subiectul publicației editoriale contestate pot depune o reclamație dacă reclamația este semnată de cel puțin 20 de persoane.

3 Persoanele fizice care depun o reclamație în conformitate cu alineatul (2) trebuie să aibă cel puțin 18 ani și să dețină cetățenia elvețiană sau să dețină un permis de ședere permanent sau temporar.

4 Reclamațiile pot fi, de asemenea, depuse de DETEC, caz în care prevederile paragrafului 1 nu se aplică.

Art. 95 Limita de timp și forma plângerii



1 În termen de 30 de zile de la primirea raportului în conformitate cu articolul 93 alineatul (3), o plângere poate fi depusă în scris la Autoritatea pentru plângeri. Raportul serviciului ombudsman trebuie atașat.

2 DETEC își depune plângerea direct la Autoritatea pentru plângeri în termen de 30 de zile de la transmiterea programului în cauză.

3 În plângere, trebuie prezentată o scurtă expunere de motive care să explice:

a. modul în care publicația editorială care face obiectul plângerii a încălcat dispozițiile referitoare la conținutul articolelor 4, 5 și 5a din prezentul act sau ale dreptului internațional obligatoriu pentru radiodifuzorii elvețieni; sau

b. de ce refuzul acordării accesului este ilegal.

Programele de radio și televiziune ale SRG SSR au propriul Ombudsman³⁵ pentru fiecare dintre cele patru regiuni lingvistice. Ombudsperson SRG Deutschschweiz (SRG.D) se ocupă de reclamații cu privire la program și la celelalte oferte jurnalistice la Radio și Televiziune Elvețiene (SRF). Posibilitatea reclamației există și pentru persoanele cărora li s-a refuzat accesul la una dintre ofertele programului.

Ombudsperson este un consiliu de arbitraj. Examinează plângerea, solicită informații în anumite circumstanțe și intermediază între părțile implicate. Raportează tuturor celor implicați în cel mult 40 de zile de la depunerea plângerii, modul în care a tratat-o, rezultatele și modul în care a fost închisă.

1. *Ombudsperson Schweizer Radio Fernsehen (SRF)*

Reclamațiile pot fi trimise la Ombudsperson, în scris, în termen de 20 de zile de la difuzarea unui program, de obicei utilizând formularul online³⁶. Reclamantul trebuie să poată fi identificat, adică trebuie să se furnizeze o adresă de e-mail și/sau un număr de telefon, prin intermediul căruia reclamantul poate fi contactat pentru întrebări. Plângerea trebuie justificată pe scurt (art. 91 RTVA) cu referire la încălcări specifice ale art. 4 și 5 RTVA.

Oficiul Federal pentru Comunicații (OFCOM) este responsabil pentru supravegherea publicității. Orice reclamații cu privire la acest lucru trebuie trimise acolo.

La evaluarea plângerilor, biroul Ombudsperson respectă prevederile legale ale Legii Radio și Televiziune (RTVG). Cine nu este de acord cu răspunsul deliberat de Ombudsperson sau ar dori să obțină o decizie finală poate depune o plângere la Autoritatea Independentă pentru Reclamații pentru Radio și Televiziune (UBI).

Reclamațiile (art. 4 și 5 RTVG) pot adresa următoarele:

³⁵ <https://www.srgssr.ch/en/contact/ombudsmans-offices>

³⁶ Sursa: <https://www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/uber-uns/>



- Drepturi de bază și demnitate umană: emisiunile de radio sau televiziune trebuie să respecte drepturile de bază și demnitatea umană și nu trebuie să fie discriminatorii, rasiste, dăunătoare moralității sau să glorifice violența.
- Cerința adecvării: programele editoriale cu conținut informațional trebuie să prezinte faptele și evenimentele în mod corespunzător, astfel încât publicul să își poată forma propria opinie;
- cerința transparenței: opiniile și comentariile trebuie să fie recunoscute ca atare;
- protecția securității publice: transmisiile nu trebuie să pericliteze securitatea internă sau externă a Confederației sau a cantonelor, ordinea constituțională a acestora sau îndeplinirea obligațiilor de drept internațional ale Elveției;
- principiul diversității: programele din totalitatea difuzărilor lor editoriale trebuie să exprime în mod adecvat diversitatea evenimentelor și a punctelor de vedere;
- Protecția minorilor: Prin alegerea timpului de difuzare sau a altor măsuri, radiodifuzorii trebuie să se asigure că minorii nu se confruntă cu programe care pun în pericol dezvoltarea lor fizică, mentală, morală sau socială.
- În cazul reclamațiilor referitoare la restul ofertei jurnalistice, se aplică aceleași condiții ca și în cazul reclamațiilor de programe, cu excepția faptului că cerința privind diversitatea se aplică exclusiv dosarelor electorale și de vot.

Plângerea trebuie să arate clar în ce privință un program este problematic. Plângerea trebuie justificată pe scurt.

Ombudsperson este un consiliu de arbitraj. Nu are decizii sau autoritate pentru a emite instrucțiuni. Ombudsperson examinează plângerea, poate pune întrebări și intermediază între părțile implicate. Raportează tuturor celor implicați în cel mult 40 de zile de la depunerea plângerii modul în care a tratat-o și cum a fost solutionată. Dacă reclamantul nu este mulțumit de rezultat, acesta poate depune o plângere la UBI după ce raportul final al Ombudspersonui este disponibil.

Rapoartele de activitate³⁷ sunt publicate pe site. Un model de răspuns la petiții poate fi consultat în Anexa 10. Registrul solutionărilor și deciziilor³⁸ poate fi consultat online.

2. *Ombudsperson Radio Télévision Suisse (RTS)*

Organismul de mediere³⁹, înființat de Consiliul public, este responsabil pentru gestionarea plângerilor legate de programe și alte servicii jurnalistice difuzate sau publicate de RTS.

³⁷ <https://www.srgd.ch/de/medien/jahresbericht-2020/ombudsstelle-2020/>

³⁸ <https://www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/fallregister/>

³⁹ Sursa: <https://rtsr.ch/organe-de-mediation/>



Conform art. 91 alin. 3 LRTV, organismul de mediere se ocupă numai de reclamațiile referitoare la:

- încălcarea art. 4 și / sau 5 LRTV
- la refuzul RTS de a acorda acces la programe.

Opiniile, criticile și sugestiile pot fi trimise prin poștă, e-mail sau telefon. Jurnaliștii vor justifica deciziile lor editoriale. Date de contact: Radio Télévision Suisse, Quai Ernest-Ansermet 20, Case postale 234, 1211 Genève 8 / Tel. 058 236 36 36 / site-ul RTS.

Conform art. 92 LRTV orice persoană poate solicita în scris unui Organism de Mediere în termen de 20 de zile de la difuzarea programului sau a refuzului de a acorda accesul la program. Plângerea trebuie să precizeze pe scurt modul în care conținutul programului încalcă prevederile aplicabile (art. 4 și / sau 5 LRTV) sau modul în care refuzul de a acorda acces la program este ilegal (art. 91 alin. 3). LRTV). Potrivit art. 93 LRTV, organismul de mediere este independent în modul de analiză a reclamațiilor.

Funcția organismului de mediere este de a auzi diferitele puncte de vedere exprimate de reclamant și de RTS și de a căuta să le reconcilieze. Organismul de mediere nu are puterea de a lua decizii sau de a da instrucțiuni, dar poate face recomandări către RTS. El acționează ca un judecător de pace. Este independent de RTS și este numit de Consiliul public RTSR.

Conform articolelor 94 și 95 al. 1 LRTV în cazul în care procesul de mediere nu este satisfăcător, reclamantul poate, în termen de 30 de zile de la comunicarea avizului organismului de mediere care constată eșecul procesului de mediere, să depună o plângere la autoritatea Revizor independent de reclamații (AIEP). Notificarea de mediere trebuie atașată la reclamație. Procedura înaintea AIEP este gratuită.

Reclamantul sau RTS pot face apel la Tribunalul Federal împotriva deciziilor AIEP, având în vedere puterea de control recunoscută de AIEP, Tribunalul Federal este acum obligat de faptele menționate de AIEP.

În anumite cazuri, hotărârea Tribunalului Federal poate face obiectul unei cereri adresate Curții Europene a Drepturilor Omului privind libertățile recunoscute de Convenția Europeană a Drepturilor Omului, inclusiv în principal libertatea de exprimare și informare (art. 10 CEDO).

3. *Ombudsperson SWI swissinfo.ch*⁴⁰, unitatea internațională a Swiss Broadcasting Corporation (SBC). Biroul Ombudsperson este legătura între public și persoanele și instituțiile afectate de conținutul mediatic și echipele editoriale de la SWI swissinfo.ch. Ombudsperson se ocupă de plângerile referitoare la încălcarea dispozițiilor referitoare la conținut din articolele 4-6 din Legea federală a radioului și televiziunii, le examinează și se străduiește să găsească o soluție acceptabilă pentru ambele părți. Oricine are dreptul să depună o reclamație cu privire la

⁴⁰ Sursa: <https://www.swissinfo.ch/eng/about-us/45607290>



conținutul editorial publicat pe swissinfo.ch. Reclamațiile trebuie depuse în scris și trebuie să se ofere o scurtă explicație cu privire la motivul pentru care conținutul editorial conține erori.

Biroul Ombudsperson acționează independent în îndeplinirea activității sale. La nivel administrativ, acesta raportează Consiliului public.

8. Estonia

În Estonia, ombudsman-ul de televiziune (al televiziunii publice ERR) are statut de consilier. Sarcina consilierului pentru etică în jurnalism este de a monitoriza conformitatea activităților ERR cu etica și practicile profesionale ale jurnalismului; examinează obiecțiile și disputele referitoare la conținutul programului sau programului ERR și monitorizează conținutul programului.

În mare parte, ombudsmanul monitorizează știrile și talk-showurile politice, în special cele din urmă în perioada preelectorală.

Activitatea acestuia este reglementată de Codul Audiovizualului (2007), care conține următoarea prevedere referitoare la consilierii în etică:

§ 31. Consilier de etică

- (1) Un consilier de etică monitorizează conformitatea activităților de radiodifuziune națională cu etica și practicile profesionale ale presei, revizuieste obiecțiile și disputele prezentate cu privire la conținutul programului sau programului de radiodifuziune națională și monitorizează echilibrul programului.
- (2) Consiliul de etică este numit de consiliul de administrație cu acordul consiliului de supraveghere. La propunerea consilierului pentru etică, Consiliul de administrație decide asupra înființării Consiliului pentru etică.
- (3) Un consilier de etică poate fi eliberat din funcție numai cu acordul consiliului de supraveghere.
- (4) Remunerația unui consilier de etică și a angajaților consiliului de etică este decisă de către consiliul de administrație.
- (5) Un consilier de etică raportează activitățile sale consiliului de supraveghere de două ori pe an și face propuneri consiliului de administrație și consiliului de supraveghere în mod continuu pentru eliminarea deficiențelor și prevenirea erorilor.
- (6) Deciziile și propunerile consilierului de etică sunt recomandate consiliului de administrație pentru implementare, însă consiliul de administrație trebuie să motiveze nerespectarea.

Metode de comunicare cu publicul

Ombudsmanul are o secțiune pe pagina web a ERR, dedicată eticii jurnalismului. Rapoartele biannuale ale ombudsmanului sunt adresate Consiliului de supraveghere ERR sunt publicate de acesta⁴¹.

⁴¹ <https://info.err.ee/982633/etikanouniku-infomaterjalid>



Ca mijloc suplimentar de informare a publicului cu privire la performanțele jurnalistice ale ERR, ombudsmanul are o emisiune radio lunară pe Vikerraadio, principalul post de radio al ERR. În emisiunea de 50 de minute, acesta discută probleme generale de etică a mass-media și, dacă este relevant, oferă o imagine de ansamblu asupra celor mai importante plângeri.

Ombudsmanul are, de asemenea, o secțiune despre etica jurnalistică pe intranetul ERR, unde ombudsmanul publică comentarii cu privire la problemele actuale de etică jurnalistică în programele ERR. Ombudsmanul organizează, de asemenea, instruiți interne ocazionale (de exemplu, înainte de alegeri cu privire la acoperirea pre-electorală). Participă la elaborarea de Ghiduri de bune practici.

Ombudsmanul acordă interviuri unice presei pe probleme de critică a presei.

Procedură

Sesizările pot fi depuse direct redacțiilor sau direct ombudsmanului. În orice caz, acestea vor fi redirecționate mai întâi spre redacție cu invitația de a analiza sesizarea și a lua decizia respectivă. Dacă, însă, redacția nu va reacționa în conformitate cu normele etice, sau reclamantul nu va fi satisfăcut, atunci cazul este transmis ombudsmanului.

La modul general, sesizările sunt examinate într-un termen de 10 zile. Totuși, cazurile care necesită intervenție urgentă, cum ar fi acordarea dreptului la replică în situații extrem de delicate, pot fi soluționate în regim de urgență. Concomitent, plângerile care necesită un proces de investigație mai amplu, vor fi soluționate în termen de până la o lună, dar reclamantii vor fi atenționați cu privire la acest fapt. Persoana care depune reclamația sau propunerea va primi un răspuns la adresa indicată de aceasta. Deciziile și pozițiile cu privire la reclamații și propuneri vor fi publicate în secțiunea „Consilier pentru etică jurnalistică” de pe site-ul ERR.

Deciziile ombudsmanului pot fi contestate la Consiliul de supraveghere, la fel ombudsmanul se poate adresa Consiliului pentru a anunța anumite abateri grave de la normele deontologice.

De obicei, dacă o plângere cu privire la nerespectarea eticii profesionale va fi adresată Consiliului de presă, acesta va transmite plângerea spre examinare ombudsmanului. În cazul în care reclamantul nu va fi satisfăcut, Consiliul urmează să reexamineze plângerea.

Sesizările și plângerile spectatorilor pot face referință la orice emisiune, fără limită de timp.

Organele de drept nu pot cere avizul ombudsmanului pe cazuri de plângeri venite în judecate. Totodată, acestea sunt în drept să folosească deciziile deja luate de către ombudsman drept argument sau în cadrul pledoariei.

Dacă sesizarea venită pe adresa ombudsmanului va conține și revendicări sau pretenții de ordin juridic, acest are obligația să sesizeze departamentul legal.

Deciziile ombudsmanului sunt consultative, dar, de obicei, redactorii le respectă. Dacă refuză respectarea acestora, decizia finală aparține Consiliului de supraveghere.

Dacă sesizarea este una minoră, ombudsmanul va alerta persoana în cauză prin email personal. În alte cazuri, sesizarea și decizia va fi făcută publică pe intranet.

Cele mai grave încălcări, generalizat, vor fi prezentate în emisiunea radiofonică.



Ombudsmanul participă o dată la două luni la ședințele redactorilor șefi cu scopul prezentării către aceștia a cercetării cu privire la tendințele înregistrate în materie de etică.

În Anexa 11 se pot consulta Principiile Codului deontologic pentru jurnaliști (traducere neautorizată din Estoniană⁴²). În Anexa 12 se pot consulta alte informații despre Ombudsmanul din Estonia. În Anexa 13 se pot consulta informații despre Codul de Bune Practici ale Televiziunii Publice din Estonia.

9. Finlanda

YLE, radiodifuzorul public, are un Ombudsman al Audienței, numit șef al Dialogului cu Publicul (Head of Audience Dialogue, HoAD), pentru a sprijini redactorii șefi și toți jurnaliștii, în cooperare cu șeful Departamentului de Etică. HoAD listează publicului, ajută la explicarea proceselor și deciziilor jurnalistice către public, sporind transparența tuturor operațiunilor.

Ombudsmanul îmbunătățește dialogul cu publicul pe toate platformele și ajută la educarea jurnaliștilor și a altor producători. HoAD generează, de asemenea, rapoarte despre feedback-ul publicului pentru YLE. În 2017 s-au înregistrat 140.000 de contacte telefonice, e-mail sau online. În plus, feedbackul este canalizat prin intermediul rețelelor sociale și trimis direct către creatorii de programe.

Ombudsmanul este numit de directorul Unității Media. Unitatea Media este responsabilă pentru planificarea generală a operațiunilor programelor Yle, profilarea canalelor de publicare și coordonarea generală a conținutului în televiziune, radio și în yle.fi. Unitatea Media include gestionarea publicațiilor de televiziune, radio și online, marketing, cercetare, achiziții de programe internaționale, operațiuni de programare și arhiva Yle.

Ombudsmanul raportează către directorul mass-media, poziție în cadrul unității media. Consiliul de administrație al Yle a creat la începutul anului 2017 funcția de ombudsman al audienței. Poziția se află în cadrul unității Media, iar ombudsmanul audienței raportează lui Ismo Silvo, directorul media Yle.

Există canale interne de raportare: Canal etic al YLE, prin intermediul intranetului companiei. Suspiciunile sau percepțiile asupra faptelor greșite pot fi raportate (și anonim).

Ombudsmanul audienței⁴³ este Sami Koivisto. În prezent, lucrează în departamentul de Știri și Actualități ca editor social media implicat în îmbunătățirea gestionării feedback-ului primit prin rețelele de socializare.

Sarcina ombudsmanului audienței este de a ajuta redactorii șefi ai Yle, șeful de Etică și jurnaliștii. Între altele, Ombudsmanul explică motivele deciziilor jurnalistice ale lui Yle și prezintă alte concluzii către public. Ombudsmanul pentru audiență se va concentra pe creșterea transparenței în operațiunile Yle și va spori dialogul între companie și publicul său. Yle dorește, de asemenea, să îmbunătățească gestionarea feedback-ului primit.

Yle primește feedback prin diverse canale. Yle măsoară în mod regulat opiniile finlandezilor folosind o serie de sondaje axate pe programele media și impactul acestora. În fiecare an,

⁴² Sursa: <https://info.err.ee/982636/ajakirjanduseetika-koodeks>

⁴³ <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2017/09/28/audience-ombudsman-to-strengthen-yles-relationship-with-the-audience>



40.000 de finlandezi participă la diverse sondaje cu privire la programele și serviciile Yle. Pe baza feedback-ului și a sondajelor, Yle evaluează atractivitatea programelor, fenomenele media noi și atitudinile finlandezilor față de operațiunile Yle. Feedback-ul și sondajele sunt importante pentru deciziile de programare și crearea de noi servicii. Structura internă, organigrama YLE⁴⁴, este disponibilă online, pe site-ul Corporației media.

10. Franța

În France Télévisions instituția mediatorului, numită „Biroul mediatorilor” este polivalentă și este reprezentată de Mediatorul de programe, nominalizat de Consiliul de Administrație și Mediatorii de informație, care sunt selectați din rândul angajaților, conform unei proceduri interne. Activitatea lor este reglementată de „Statutul Mediatorilor France Télévisions” (Anexa 14).

Mediatorii sunt numiți de președintele France Télévisions, după un apel de cereri:

- conform unei proceduri de selecție specifice fiecărui canal pentru mediatorii editoriali;
- la propunerea consiliului de administrație al France Télévisions pentru mediatorul de programe.

Mediatorii sunt numiți pentru o perioadă de trei ani de către președintele France Télévisions și plasați sub responsabilitatea sa directă. Sunt independenți de orice ierarhie și nu își exercită nicio responsabilitate editorială.

Mediatorii de informație au un venit minim garantat echivalent cu salariul mediu al unui editor șef național în momentul numirii lor. La sfârșitul mandatului lor, mediatorii sunt repuși în grup într-o funcție cel puțin echivalentă cu cea exercitată anterior. Mediatorul și echipa sa examinează toate cererile și decid dacă vor da sau nu curs reclamațiilor numai după difuzarea unui program.

Aceștia nu sunt niciodată implicați în alegerea, pregătirea sau dezvoltarea programelor. Nu intervin niciodată a priori ci exclusiv a posteriori, când sunt sesizați direct de spectatori, în scris, după difuzarea programelor. Mediatorii și echipa lor nu vor interveni sau răspunde la e-mailuri sau scrisori anonime. La rândul lor, serviciile care sunt în relație cu spectatorii, vor anunța mediatorii, săptămânal, cu privire la comentariile, criticile, sugestiile, protestele primite de la telespectatori prin orice mijloc de comunicare.

Reclamațiile sau sugestiile către mediatori pot fi depuse on-line, pe pagina web http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes/contact/envoyer-un-message_155204 sau prin scrisori poștale la adresa sediului.

Protecția datelor

Odată depusă sesizarea prin intermediul paginii web, utilizatorul acceptă următoarea clauză cu privire la protecția datelor personale

Făcând clic pe „Trimiteți”, acceptați condițiile de utilizare ale site-urilor France Télévisions care, în calitate de operator de date, colectează datele dvs. personale în scopul gestionării

⁴⁴ <https://yle.fi/aihe/s/about-yle/yles-units#:~:text=The%20head%20of%20audience%20dialogue%20is%20Sami%20Koivisto>



spațiului dvs. personalizat France Televisions și direcționării publicității. În conformitate cu Legea privind protecția datelor din 6 ianuarie 1978, aveți dreptul de a accesa, rectifica și șterge datele dvs. De asemenea, vă puteți opune, dintr-un motiv legitim, la utilizarea datelor dvs. Doar dvs. puteți exercita aceste drepturi asupra propriilor date, scriind către France Télévisions - Serviciul de înregistrare pe internet - 7 esplanade Henri de France 75015 Paris și semnând o fotocopie a actului de identitate.

Misiunea medierii

Instanța primară de examinare a cererilor și reclamațiilor este reprezentată de mediatorii de informație. Mediatorul și echipa examinează toate sesizările și decid cu privire la legitimitatea revendicării. Aceștia comunică părților interesate opinia lor și decid, dacă este necesar, să o facă publică.

Mediatorii pot sesiza, de asemenea, Președintele France Televisions și managerii redacțiilor. Acolo unde cazurile sunt peste competențele lor și au o conotație legală, mediatorii au obligația să sesizeze departamentele legale.

Mediatorul de programe reprezintă o a doua instanță de examinare a sesizărilor și plângerilor, care intervine doar în cazurile în care răspunsul dat de mediatorii de informație nu este suficient sau satisfăcător pentru reclamant.

Atunci când încălcările deontologice au un caracter permanent sau repetitiv, mediatorii, împreună cu managerii de programe, vor discuta subiectele date în emisiunile de specialitate sau vor elabora Ghiduri de bune practici respective.

Mijloace de mediere

Odată cu pornirea unei investigații, mediatorii vor informa și vor consulta toate părțile interesate, formulând un aviz doar la sfârșitul acestei activități. Pentru a formula decizia finală, mediatorii pot consulta orice specialist din interiorul sau din afara canalului în cauză.

În acord cu directorii de canale, mediatorii pot interveni în orice France 2, France 3, France 5 sau Francea Ô. Ei pot, în plus, fi atașați exclusiv la o emisiune.

Pe lângă intervențiile lor pe antene, mediatorii pot comunica despre munca lor pe site-ul web și serviciile telematice. In-house, mediatorii generează regulat o sinteză a observațiilor telespectatorilor și le aduce la cunoștința angajaților. În plus, ei pot comunica despre activitatea lor pe orice canal de comunicare intern, acestora fiindu-le puse la dispoziție toată infrastructura necesară pentru exercitarea funcției.

La rândul lor, mediatorii au obligațiunea de a contoriza activitățile lor într-un registru special și să elaboreze un raport anual de activitate.

Unitățile de program sunt obligate să furnizeze către mediatorii toate elementele necesare pentru a răspunde la întrebările prezentate de telespectatori după emisiune.

Mediatorii mai au, de asemenea, obligația de a se întâlni cu publicul spectator. Întâlnirile vor avea loc în mod regulat într-un cadru național și regional.

Mijloace de comunicare cu publicul



Mediatorii France Télévisions au o paletă largă de activități de comunicare cu publicul spectator. În primul rând menționăm emisiunea dedicată *Votre Télé et Vous*, care are drept scop discutarea aspectelor etice reclamate de către telespectatori. În cadrul acestor emisiuni vor participa telespectatorii, reprezentanții canalului, experți din afara canalului și, desigur, mediatorul.

<https://www.france.tv/france-3/votre-tele-et-vous/>

Aceștia fiind prezenți atât pe pagina oficială a companiei, cât și pe următoarele canale digitale:

Facebook: <https://www.facebook.com/MediateurFTV/>

Blogosferă: <https://blog.francetvinfo.fr/mediateur-info-france-2/>

Twitter: <https://twitter.com/mediateurftv>

Rapoartele de activitate sunt elaborate de fiecare mediator în parte și sunt făcute publice anual (vezi anexate modele, Anexe 15, 16, 17).

11. Germania

Serviciul de audiență al ZDF („Serviciul de audiență”) se ocupă de reclamații și sugestii privind conținutul programelor. Reclamațiile formale („Programmbeschwerde”) pot fi trimise direct la Directorul Serviciului de audiență și mai apoi la Consiliul Televiziunii („Fernsehrat”).

Există un ombudsman căruia angajații și terții îi pot raporta încălcări. Există un Ombudsman pentru conflicte interpersonale („Ofițer pentru egalitatea de șanse”) și un Comitet al angajaților. Ombudsperson pentru audiență nu mediază între angajat și angajatori.

Există mai multe mijloace legale pentru a trimite reclamații sau petiții. Spectatorul poate să contacteze posturile de radiodifuziune sau autoritățile de supraveghere. Pe noua platformă electronică www.programmbeschwerde.de lansat de autoritățile media, spectatorii pot completa un formular de reclamație online.

Spectatorii și ascultătorii au dreptul de a depune o plângere formală către radiodifuzori cu privire la un program dacă consideră că principiile legate de program au fost încălcate (Actul german de radiodifuziune (WDRG), articolul 15 din Acordul inter-stat privind ZDF (ZDF-Staatsvertrag⁴⁵). Reclamațiile sunt prelucrate și primite de către director (intendent), ca reprezentant cu responsabilitate generală. Dacă reclamantul nu este mulțumit de răspuns poate trimite reclamația la televiziune, radio sau Broadcasting Council, care va recomanda o decizie⁴⁶.

Metode de lucru cu audiența, primirea și procesarea petițiilor sunt următoarele: reclamanții pot trimite către Consiliul TV întrebări, comentarii, laude sau critici cu privire la o ofertă de la ZDF. Se poate contacta serviciul ZDF Spectator.

Serviciu telefonic: +49 (0) 6131-70-12161

⁴⁵ In versiunea 01.10.2016, <https://www.zdf.de/zdfunternehmen/zdf-rechtsgrundlagen-und-vorschriften-100.html>

⁴⁶ Mai multe informatii: <https://www.zdf.de/zdfunternehmen/zdf-fernsehrat-foermliche-programmbeschwerde-100.html>



Serviciu de fax: +49 (0) 6131-70-12170

E-mail: Audience Service@zdf-service.de

adresa poștală: serviciu pentru spectatori ZDF Service GmbH Otto-Schott-Strasse 9
55127 Main

Una dintre sarcinile centrale ale Consiliului Televiziunii este de a supraveghea programele ZDF și ofertele online. Acestea includ programul principal ZDF, canalele digitale ZDFinfo și ZDFneo, precum și oferta de internet ZDF. Consiliul TV supraveghează, de asemenea, conținutul pe care ZDF îl contribuie la programele partenere 3sat, ARTE, KiKA și PHOENIX, precum și la oferta online ARD/ZDF. Evaluarea se bazează pe directivele și dispozițiile Tratatului de Stat, în special directivele pentru programe și servicii de telemedia adoptate de Consiliul Televiziunii și directivele privind protecția minorilor. Spectatorii pot contacta Consiliul TV pentru informații. Normele specifice se aplică reclamațiilor oficiale ale programului.

Procesarea reclamațiilor⁴⁷ se face în trei etape:

Prima etapă: Președintele consiliului de televiziune transmite mai întâi plângerea directorului pentru a formula un răspuns către reclamant. Răspunsul directorului trebuie dat în termen de o lună de la primirea reclamației. Președintele consiliului de televiziune primește o copie a declarației.

Al doilea pas: Dacă reclamantul nu este mulțumit de răspunsul directorului, acesta poate solicita ca plângerea sa să fie tratată în consiliul de televiziune. Președintele consiliului de televiziune transmite plângerea comitetului de programe relevant al consiliului de televiziune, în calitate de comitet de reclamații. Toți membrii comitetului primesc o copie a procesului și accesul la reclamație. Doi membri acționează ca raportori și pregătesc un vot pentru comisie, pentru discuții.

Al treilea pas: După tratarea plângerii, Comitetul pentru reclamații transmite rezultatul discuției Consiliului TV sub forma unei recomandări pentru o decizie pentru următoarea ședință. Toți membrii Consiliului TV primesc o copie a procesului și accesul la postarea în cauză. După decizia din plenul consiliului de televiziune, reclamantul va fi informat cu privire la rezultatul procedurilor.

Președintele consiliului TV raportează la fiecare ședință a consiliului TV cu privire la numărul și conținutul reclamațiilor, precum și alte contribuții cu referire la program, care sunt adresate consiliului TV (secțiunea 21 (4) din statutele ZDF).

Dacă se primesc mai multe plângeri cu privire la un program, președintele consiliului de televiziune poate decide să se ocupe de ele în mod colectiv. O plângere este selectată ca plângere principală. Cealaltă reclamație vor fi informați cu privire la progresul procedurii. Reclamațiile multiple au același subiect și sunt redactate individual. Plângerile în masă sunt intrări în număr mare, al căror text este complet, sau, în esență, același.

⁴⁷ Sursa: <https://www.zdf.de/zdfunternehmen/zdf-fernsehrat-foermliche-programmbeschwerde-100.html>



Principii Procedurale. Reglementări

Procedura pentru reclamații este reglementată în Statutul ZDF în Secțiunea 21 și în Principiile procedurale. Principiile procedurale sunt incluse în Anexa 18. O reclamație formală a unui program trebuie să se refere la un program sau o contribuție care a fost deja difuzată. De asemenea, este necesar să se stabilească o încălcare specifică a legislației sau a directivelor. Astfel de reclamații pot fi depuse prin poștă sau prin intermediul formularelor de reclamație.

Se fac recomandări despre cum trebuie să se scrie o petiție sau reclamație. Fiecare expeditor este responsabil pentru conținutul trimis de acesta. Regulile de etichetă enumerate pe site trebuie respectate și sunt destinate să permită o discuție de fond cu privire la plângere sau reclamație. Aportul nu trebuie să fie ofensator. ZDF își rezervă dreptul de a trata intrările care nu corespund etichetei ca o simplă reclamație, fără a ține cont de conținut, sau de a le șterge fără a ține cont de context. Reclamația trebuie redactată în limba germană, pe un ton prietenos și respectuos. Orice persoană are dreptul la opinie, în limitele a ceea ce este permis de lege. Urmatoarele caracteristici trebuie să fie evitate, la formularea unei petiții:

- Insulte, amenințări și denigrări
- Solicită violență
- Alegeri și publicitate de partid
- Rasism și propagandă de ură
- Pornografie și obscenități
- Încălcări ale drepturilor terților
- Apeluri la campanii, mitinguri sau donații
- Linkuri către pagini web externe care nu au legătură cu intrarea originală
- Divulgarea corespondenței private și a datelor private ale terților (adrese, adrese de e-mail sau numere de telefon)

Reclamațiile care conțin aceste elemente enumerate mai sus nu vor fi procesate.

Politica de protejare a datelor sunt incluse în Anexa 19. Un model de raport public anual al Serviciului de Audiență este inclus în Anexa 20.

12. Irlanda

Conform Legii audiovizualului din 2009⁴⁸ (secțiunile 47 și 48), radiodifuzorul RTÉ este obligat să instituie o practică pentru soluționarea reclamațiilor. Legea prevede că:

Un radiodifuzor va lua în considerare în mod corespunzător și adecvat o reclamație, făcută în scris de către o persoană cu privire la serviciul de radiodifuziune furnizat de radiodifuzor care, în opinia radiodifuzorului, a fost făcut cu bună-credință și nu este frivol sau natura vexatoare. Secțiunea 47 (1)

O plângere va fi transmisă radiodifuzorului în termen de cel mult 30 de zile de la data difuzării Secțiunea 47 (2) (a)

⁴⁸ Sursa: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2009/act/18/section/47/enacted/en/html>



Radiodifuzorul trebuie să pregătească și să pună în aplicare un cod de practică pentru gestionarea plângerilor Secțiunea 47 (3)

Prin urmare, există un proces legal clar care să permită oamenilor să depună reclamații la radiodifuzori care pot fi în cele din urmă atacate la Broadcasting Authority din Irlanda dacă o persoană nu este mulțumită de răspunsul oferit de radiodifuzor în primă instanță.

Orice persoană care dorește să depună o reclamație oficială cu privire la o transmisie trebuie să respecte anumite condiții pentru a facilita radiodifuzorului procesarea reclamației⁴⁹. Cu toate acestea, este posibil ca o persoană să nu dorească să se angajeze în acest proces, ci mai degrabă ar putea dori un mecanism care să-i facă cunoscut difuzatorului opiniile și/sau opiniile sale. Există o distincție foarte clară între angajarea în procesul formal de reclamații legale și posibilitatea de a transmite opiniile către conducerea RTÉ superioară. RTÉ permite oricărei persoane să își expună opiniile direct conducerii companiei, indiferent dacă este vorba despre un anumit program, conținutul programelor sau alte probleme. Un membru al publicului poate dori să felicite sau să critice un program sau un conținut sau să sugereze idei sau modificări.

Feedback-ul primit de la public este difuzat săptămânal către conducerea superioară, deoarece oferă o perspectivă directă și valoroasă asupra punctelor de vedere ale publicului. Publicul este invitat să expună opiniile conducerii Corporației, folosind următoarea adresă de e-mail, feedback@rte.ie.

Există un cod de bune practici pentru gestionarea reclamațiilor, în cazul în care publicul dorește să facă o reclamație oficială cu privire la o transmisie. RTÉ este obligat în temeiul secțiunii 39 (1) din Broadcasting Act 2009 să se asigure că:

- (a) toate știrile difuzate sunt raportate și prezentate într-un mod obiectiv și imparțial și fără nicio expresie a propriilor opinii ale radiodifuzorului.
- (b) tratamentul prin difuzare a stirilor, inclusiv chestiunile care sunt fie de controversă publică, fie subiectul dezbaterii publice actuale, este echitabil pentru toate interesele în cauză și evenimentul difuzat este prezentat într-un mod obiectiv și imparțial și fără nicio expresie a propriilor sale opinii, cu excepția cazului în care se dovedește imposibil.
- (d) nu este difuzat orice fapt care poate fi considerat că provoacă vătămări sau infracțiuni sau care poate promova sau incita la infracțiuni sau ca tinde să submineze autoritatea statului.
- (e) în cadrul programelor și al mijloacelor utilizate pentru realizarea unor astfel de programe, intimitatea unei persoane nu este invadată în mod nejustificat.
- (2) Nimic din subsecțiunea (1) (a) sau (b) nu împiedică (RTÉ) să transmită emisiunile politice ale partidului, cu condiția ca (RTÉ) să nu acorde o preferință neloială oricărui partid politic în alocarea timpului pentru astfel de emisiuni.

RTÉ este, de asemenea, obligat să respecte următoarele Coduri de difuzare pregătite de BAI care reglementează standardele și practica în programare și publicitate.

⁴⁹ Sursa: <https://about.rte.ie/contact/complaints/>



1. Codul general al comunicațiilor BAI (publicitate)
2. Cod BAI pentru comunicații comerciale pentru copii (publicitate pentru copii)
3. Codul BAI al standardelor de program
4. Codul serviciilor audiovizuale la cerere (Codul ODAS)

Aceste coduri sunt disponibile pe site-ul BAI.

Legea audiovizualului 2009⁵⁰ mai prevede:

PARTEA 4

Cod de practică - tratarea reclamațiilor.

47.— (1) Un radiodifuzor trebuie să ia în considerare în mod corespunzător și adecvat o reclamație pentru unul sau mai multe dintre motivele specificate în secțiunea 48 (1), făcută în scris de o persoană cu privire la serviciul de radiodifuziune furnizat de radiodifuzor care, în opinia radiodifuzorului, a fost făcută cu bună-credință și nu are un caracter frivol sau vexator.

(2) O plângere în temeiul subsecțiunii (1) va fi adresată radiodifuzorului în termen de cel mult 30 de zile după ...

- (a) în cazul în care reclamația se referă la o transmisie, data difuzării,
- (b) în cazul a două sau mai multe emisiuni independente, data celei mai vechi sau mai vechi, după caz, a acelor emisiuni sau
- (c) în cazul în care reclamația se referă la 2 sau mai multe emisiuni conexe din care cel puțin 2 sunt realizate la date diferite, cea mai recentă dintre aceste date.

(3) Radiodifuzorul pregătește și pune în aplicare un cod de practică pentru gestionarea reclamațiilor formulate în temeiul subsecțiunii (1). Codul de practică va prevedea următoarele aspecte:

- (a) un punct de contact inițial pentru reclamanți, inclusiv o adresă de poștă electronică;
- (b) o perioadă de timp în care radiodifuzorul răspunde la reclamații și
- (c) procedurile care trebuie urmate de radiodifuzor în soluționarea reclamațiilor.

(4) Radiodifuzorul publică pe un site web întreținut de radiodifuzor și, în general, pune la dispoziție o copie a codului de practică pregătit în conformitate cu subsecțiunea (3).

(5) Comitetul de conformitate poate pregăti și publica ghiduri pentru radiodifuzori în scopul asigurării conformității cu subsecțiunea (3).

(6) Un radiodifuzor furnizează informațiile solicitate în conformitate cu subsecțiunea (3) a Comitetului de conformitate, care va face ca aceste informații să fie publicate pe un site web menținut de Autoritate.

(7) Radiodifuzorul ține o evidență a reclamațiilor formulate în temeiul subsecțiunii (1) și a oricărui răspuns la aceasta pentru o perioadă de 2 ani de la data primirii reclamației.

⁵⁰ Sursa: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2009/act/18/section/47/enacted/en/html>



(8) Un radiodifuzor, dacă este solicitat de Comitetul de conformitate, va pune la dispoziția Comitetului de conformitate pentru inspecție toate înregistrările păstrate de radiodifuzor în conformitate cu subsecțiunea (7).

RTÉ se angajează să răspundă tuturor reclamațiilor rezonabile referitoare la conținutul programului sau la publicitatea difuzată, reclamații care nu sunt considerate a fi de natură frivolă sau vexatorie. Politica RTÉ este ca toate reclamațiile să primească răspunsuri semnificative care încearcă să abordeze problemele identificate. RTÉ își propune să se asigure că toate reclamațiile primite în scris sau prin e-mail vor fi răspuns la un membru corespunzător al echipei de producție în termen de 20 de zile lucrătoare.

Dacă membrii publicului sunt de părere că un program sau un segment al unui program sau o reclamă difuzată pe RTÉ a încălcat prevederi ale articolului 39 (1) (a), (b), (d) sau (e) din Broadcasting Act 2009 sau „Nu s-a respectat o prevedere a Codurilor BAI”, au dreptul să depună o plângere formală la RTÉ. Reclamația trebuie trimisă la biroul de reclamații RTÉ: Clădirea administrativă de la etajul 3, RTÉ, Donnybrook, Dublin 4, sau prin e-mail la claims@rte.ie.

Ce reprezintă o reclamație validă?

O reclamație validă cu privire la o difuzare în temeiul Legii audiovizualului sau a oricăror coduri BAI trebuie să conțină informații specifice despre natura reclamației:

- În primul rând, reclamația trebuie să specifice numele emisiunii difuzate și ora și data articolului difuzat care face obiectul reclamației;
- În al doilea rând, reclamantul trebuie să precizeze ce aspect al Legii audiovizualului și/sau ale codurilor BAI relevante au fost încălcate și în ce mod consideră că au fost încălcate.

Aceste informații sunt necesare din următoarele motive:

- Permite radiodifuzorului să identifice difuzarea care face obiectul reclamației, natura reclamației și acest lucru facilitează un răspuns semnificativ pregătit de editorul/producătorul de programe relevant;
- În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de răspuns, acesta poate fi apelat la BAI, unde informațiile de mai sus vor fi solicitate ca parte a procesului de apel. În acest fel, furnizarea informațiilor la început asigură că întregul proces poate funcționa conform intenției.

RTÉ ofera o schemă largă a tipului de plângeri care pot fi formulate. Se pot accesa aceste informații, precum și codurile BAI pe site-ul Corporației media⁵¹. Este important ca un reclamant să aibă timp să fie familiarizat cu aceste dispoziții, deoarece astfel se asigură claritatea și expunerea corespunzătoare a oricărei plângeri formulate. Un radiodifuzor nu este în măsură să abordeze reclamații generale sau nespecificate și nu se poate aștepta să ghicească ce încălcare exactă a Codului (codurilor) reclamantul dorește să citeze. În cazul în care RTÉ primește o reclamație care nu conține informațiile de mai sus, RTÉ va retrimite reclamantului propria petiție, solicitând furnizarea unor informații mai precise pentru a permite procesarea reclamației. Dacă informațiile căutate nu sunt furnizate, e-mailul va fi considerat Feedback.

⁵¹ <https://www.bai.ie/en/codes-standards/>



Plângeri către Comitetul de conformitate al BAI

Membrii publicului pot depune plângere la Broadcasting Authority of Ireland (BAI) dacă nu sunt mulțumiți de răspunsul RTÉ la plângerea lor. BAI va lua în considerare reclamația și poate efectua o revizuire independentă a reclamației și a răspunsului pe care reclamantul l-a primit. Informații despre modalitatea de a trimite o reclamație către BAI sunt disponibile pe site-ul web BAI sau de la următoarea adresă: Autoritatea de radiodifuziune a Irlandei, 2-5 Warrington Place, Dublin 2, Telefon: (01) 644 1200.

Membrii publicului care doresc să se plângă de reclamele difuzate pe RTÉ pot face reclamații și la Autoritatea pentru standarde de publicitate din Irlanda (ASAI).

13. Olanda

Ombudsmanul audienței se ocupă doar de aspectul activității jurnalistice a televiziunii publice NPO. Pentru alte programe, publicul poate contacta direct radiodifuzorii. Ombudsmanul este numit de Consiliul de administrație („Raad van Bestuur”). Este responsabil în fața consiliului consultativ CA („College van Omroepen”) care cuprinde directorii celor 9 OSP din Olanda. De asemenea, răspunde în fața publicului olandez, publicând raportul anual pe site-ul ombudsmanului (voluntar). La nivel intern, există un canal de raportare (CIPO9 „Commissie Integriteit Publieke Omroep”) unde se pot raporta încălcările făcute de managementul Corporației și încălcări ale legii. Conflictele interpersonale sunt gestionate printr-o funcție specifică - „persoană de încredere”.

Ombudsmanul audienței are un site web distinct⁵² de cel al televiziunii NPO. Oricine are o plângere cu privire la un anumit program de televiziune sau radio poate depune o plângere la diferite instituții din Olanda. Ombudsmanul NPO este o organizație independentă și imparțială, examinează petițiile și poate emite decizii cu privire la toate programele și producțiile jurnalistice întreprinse de radiodifuzorii publici olandezi care fac parte din NPO. Autoritatea Ombudsmanului acoperă programele jurnalistice la radio, televiziune și internet care se încadrează în genurile știrilor, sportului, actualității, evenimentelor și opiniilor. Persoanele pot depune o plângere Ombudsmanului cu privire la conținutul unui program sau publicație jurnalistică. De exemplu, o reclamație poate viza raportări de știri incorecte.

Ombudsmanul poate primi întrebări sau reclamații despre un program sau articol jurnalist de la unul dintre radiodifuzorii publici. Margo Smit este Ombudsmanul NPO. Ea investighează - solicitat și nesolicitat - dacă jurnaliștii aderă la standardele pentru un jurnalism corect. Smit contribuie la menținerea standardelor jurnalistice și de înaltă calitate ale radiodifuzorilor publici. Smit oferă tuturor radiodifuzorilor sfaturi independente solicitate și nesolicitate despre programele lor jurnalistice.

Ombudsmanul publică articole și opinii pe pagina sa de internet⁵³, unde sunt prezentate informații despre misiunea sa. Ombudsmanul monitorizează și investighează activitatea jurnalistică a radiodifuzorilor publici. În plus, investighează și tratează întrebările și

⁵² <https://ombudsman.npo.nl/>

⁵³ <https://ombudsman.npo.nl/uitspraken-en-columns#content>



reclamațiile publicului cu privire la acest lucru. Ombudsmanul nu se ocupă de toate programele difuzoarelor publice, ci doar de programele jurnalistice de la radio, TV sau Internet, care se încadrează în genurile știrilor, actualităților, sportului, informației și educației.

Pe site sunt făcute referiri la coduri jurnalistice relevante: Ombudsmanul statutului Amendamentul NPO 2021, Carta globală de etică pentru jurnaliști, Cod jurnalist NPO.

De asemenea, sunt prezentate aparițiile în mass-media a Ombudsmanului. O prezentare generală a tuturor publicațiilor despre Margo Smit este disponibilă online⁵⁴.

Ombudsmanul realizează Podcasturi⁵⁵ postate pe pagina sa de internet, unde explică în mod regulat povestea din spatele unei plângeri sau reclamații. În episoadele de aproximativ douăzeci de minute se pot asculta mai multe detalii despre o plângere sau despre un subiect jurnalist de actualitate. Ombudsmanul discută cu factorii de decizie, cere experților comentarii și discută cu alți Ombudsmani în alte mass-media. Toți ascultătorii pot contribui la un subiect pentru un podcast. Trebuie să trimită un e-mail la ombudsman@npo.nl.

În ceea ce privesc reglementul și procedurile⁵⁶, Ombudsmanul NPO este independent și imparțial. Ombudsmanul urmărește, examinează, evaluează și judecă, din proprie inițiativă sau nu, toate programările și producțiile jurnalistice ale radiodifuzorilor publici olandezi care fac parte din NPO (radiodifuziunea publică olandeză). Acestea sunt: AVROTROS, BNNVARA, EO, Human, KRO-NCRV, MAX, NOS, NTR, PowNed, VPRO și WNL.

Autoritatea Ombudsmanului nu acoperă toate programele emise de radiodifuzorii publici, doar programele jurnalistice de la radio, televiziune sau internet care se încadrează în genurile știrilor, sportului, actualității, informației sau educației. Ombudsmanul emite o hotărâre independentă și nu reprezintă un punct de vedere general al unui radiodifuzor public național sau al ONP. Puteți face apel la ombudsman dacă aveți o reclamație cu privire la practica sau produsul jurnalist de către unul dintre radiodifuzorii publici naționali olandezi sau dacă un program sau un reporter a încălcat standardele jurnalistice NPO.

Dacă un membru al publicului crede că un program, reporter sau editor dintr-unul dintre radiodifuzorii publici nu a acționat în conformitate cu codul jurnalist al serviciului public, se pot face următoarele. În primul rând, se poate contacta radiodifuzorul sau editorii de programe. Dacă reclamantul nu este mulțumit de modul în care radiodifuzorul sau editorul a adresat reclamația sau răspunsul formulat, se poate trimite un e-mail la ombudsman@npo.nl. De asemenea, se poate contacta Ombudsmanul direct prin această adresă de e-mail. Pentru a putea investiga pe deplin reclamația, Ombudsmanul va contacta întotdeauna editorii programului sau radiodifuzorul. Pe site-urile web ale radiodifuzorilor este menționată posibilitatea de a depune o reclamație ombudsmanului, cu o referire la ombudsman.

Reclamațiile trebuie să respecte anumite reguli:

⁵⁴ <https://ombudsman.npo.nl/over-de-ombudsman/in-de-media#content>

⁵⁵ <https://ombudsman.npo.nl/podcasts>

⁵⁶ Sursa: <https://ombudsman.npo.nl/procedure>



- Întrebarea sau reclamația ar trebui să se refere la o producție jurnalistică (adică într-un program sau articol la radio, televiziune sau online) de către unul dintre radiodifuzorii publici.
- Asigurați-vă că întrebarea sau reclamația dvs. este motivată și indicați numele dvs. Cele anonime nu vor fi luate în considerare. Trollul, injuriile nu vor fi tolerate.
- Dacă v-ați plâns deja la un program sau radiodifuzor, dar nu sunteți mulțumit de răspuns, vă rugăm să includeți corespondența dvs. cu programul sau radiodifuzorul.
- Veți primi întotdeauna un mesaj de primire de confirmare de la ombudsman. Nu toate plângerile pot sau vor fi investigate. Unele sunt transmise direct către radiodifuzorul relevant. În cazul în care Ombudsmanul examinează reclamația dvs., veți fi informat.
- Există limite de timp pe care radiodifuzorul și ombudsmanul trebuie să le respecte. Le puteți găsi în procedura cuprinzătoare de reclamații. Dacă o anchetă durează mai mult decât intervalul maxim de timp, ombudsmanul vă va informa.
- Deciziile și investigațiile Ombudsmanului vor fi publicate pe site-ul web. În calitate de reclamant, veți fi notificat prin e-mail.
- Citiți mai multe despre Carta globală de etică pentru jurnaliști. Acesta este un set de reguli despre metoda jurnalistică la care se așteaptă să adere jurnaliștii. Codul a fost adoptat în iunie 2019 la Tunis de Federația Internațională a Jurnaliștilor și este o extensie a celebrului Cod de la Bordeaux din 1954.
- Consiliul olandez de presă a emis standarde pentru un comportament jurnalistic corect și bune practici jurnalistice.
- De asemenea, se poate depune o plângere la un judecător independent.

Procedura cuprinzătoare de reclamații, clasificarea petitiilor, modul de lucru cu audiența sunt prezentate pe larg, pe site-ul Ombudsmanului⁵⁷. Ce trebuie să facă un membru al publicului dacă are o reclamație?

1. Ombudsmanul se ocupă doar de reclamațiile cu privire la programarea și producția jurnalistică care se încadrează în genurile știrilor, sportului, actualității, evenimentelor și opiniilor.
2. Puteți contacta ombudsmanul direct, prin intermediul ombudsman@npo.nl. Site-urile web ale radiodifuzorilor menționează posibilitatea depunerii unei plângeri la ombudsman, cu trimitere la ombudsman. De asemenea, atunci când o redacție specifică sau un departament de rapoarte publice se ocupă de o reclamație, radiodifuzorii fac referire la această posibilitate.
3. Reclamația se poate referi la conținutul unui program sau publicație jurnalistică (la radio, televiziune, online) cu maximum șase luni înainte de depunerea reclamației.
4. Reclamațiile trebuie motivate și însoțite de numele, adresa (e-mail) și reședința reclamantului. Plângerile anonime nu sunt luate în considerare. Datele reclamantului (numele, adresa, reședința) vor fi utilizate numai pentru tratarea și procesarea reclamației și nu vor fi furnizate terților, cu excepția cazului în care autoritățile de reglementare, supraveghetorul și/sau autoritățile judiciare solicită acest lucru.

⁵⁷ Sursa: <https://ombudsman.npo.nl/comprehensive-complaints-procedure>



5. Dacă ați depus anterior reclamația dvs. la un post de radiodifuziune și/sau redacție, reclamația dvs. la ombudsman trebuie să fie însoțită de răspunsul redactorilor sau al departamentului de rapoarte publice al radiodifuzorului relevant.
6. Dacă reclamația depusă nu îndeplinește condițiile de la 1, 2, 3, 4 și 5, reclamația dvs. este inadmisibilă.
7. Veți primi o confirmare de la ombudsman în termen de 14 zile. Dacă reclamația dvs. va fi investigată, veți fi notificat.
8. Când primește o reclamație, Ombudsmanul acordă redacției cel mult șase săptămâni pentru a răspunde reclamației.
9. Dacă nu sunteți mulțumit de răspuns sau editorii nu răspund în termenul menționat, puteți raporta acest lucru Ombudsmanului. Ombudsmanul poate decide să vă investigheze plângerea. Dacă ombudsmanul va efectua o anchetă cu privire la plângere și, dacă da, în ce mod, este la discreția ombudsmanului.
10. Ombudsmanul va informa conducerea unui radiodifuzor și a consiliului editorial principal al unui program despre o posibilă anchetă ca răspuns la o reclamație.
11. Ancheta trebuie încheiată în termen de trei luni de la primirea unei plângeri, ombudsmanul vă informează despre constatările sale. În cazul în care ombudsmanul are nevoie de mai mult timp pentru a examina plângerea, veți fi informat.
12. Dacă credeți că reclamația dvs. ar trebui tratată urgent, este posibil să solicitați prioritate. Ombudsmanul va decide dacă cererea dvs. este respectată sau nu.
13. Ombudsmanul poate consulta experți interni și externi și părțile interesate atunci când evaluează plângerea.
14. Radiodifuzorul și/sau editorii vor furniza Ombudsmanului toate informațiile relevante disponibile cu privire la reclamație, deși comisia editorială principală poate decide să refuze anumite informații (de exemplu, informațiile care pot fi recuperate în surse care necesită date de confidențialitate sau confidențialitate). Ombudsmanul va cere întotdeauna un răspuns editorilor și/sau radiodifuzorului.
15. Constatările ombudsmanului vă sunt comunicate în calitate de reclamant, consiliului editorial (principal) al publicației relevante și conducerii radiodifuzorului relevant. Extrase pot fi publicate și pe site-ul web al ombudsmanului. Datele cu caracter personal care vă pot fi urmărite în calitate de reclamant nu vor fi publicate.

La sfârșitul primului mandat al ombudsmanului jurnalistic pentru radiodifuzorii publici, Colegiul van Omroep și NPO au cerut o evaluare a poziției⁵⁸. Întrebarea centrală a fost: în ce măsură poziția Ombudsmanului a contribuit la realizarea obiectivelor formulate, și anume creșterea accesibilității radiodifuzorului public, arătând deschidere și ținând cont de metodele de lucru a comisiilor editoriale? Studiul de evaluare a fost realizat în perioada noiembrie 2019 - ianuarie 2020 și se bazează pe o analiză a documentelor și interviurilor și a abordat următoarele subiecte: scopul și sarcina Ombudsmanului, accesibilitatea radiodifuzorilor publici (pentru public), procedura de tratare a reclamațiilor (prin intermediul ombudsmanului), reputația ombudsmanului (atât pentru public, cât și pentru radiodifuzori), mandatul ombudsmanului.

⁵⁸ Sursa: <https://ombudsman.npo.nl/over-de-ombudsman/evaluatie-functie-ombudsman>



S-a constatat ca poziția de „ombudsman pentru producțiile jurnalistice ale radiodifuzorilor publici” a fost acceptată pe scară largă ca un organism de reclamații către radiodifuzori. Există un consens că societatea de astăzi cere un jurnalism transparent și deschis și că rolul unui ombudsman poate contribui la aceasta. În acest sens, este subliniată necesitatea de a răspunde la reclamațiile publice. Ombudsmanul a concretizat această funcție nou creată în cadrul radiodifuzorului public în 2017: o procedură de plângeri funcțională pentru public; transmiterea și/sau gestionarea tuturor reclamațiilor primite; conștientizarea publicului și a radiodifuzorilor. În cazul unei plângeri, radiodifuzorii și editorii au cooperat de la bun început cu Ombudsmanul și au acceptat opinia Ombudsmanului. Câțiva radiodifuzori au publicat declarații ale ombudsmanului pe propriul site web; alți radiodifuzori îi cer Ombudsmanului să viziteze în mod regulat atelierele de lucru; un număr de radiodifuzori și-au adaptat propria metodă de lucru pentru gestionarea reclamațiilor ca răspuns la discuțiile și constatările Ombudsmanului.

Recomandările pe baza analizei au fost formulate în legătură cu o serie de aspecte ce necesită îmbunătățiri. În acest sens:

- Prag și accesibilitate scăzute: o plângere trebuie să se adreseze mai întâi radiodifuzorului sau programelor relevante. Ombudsmanul acționează numai dacă reclamantul și radiodifuzorul nu pot rezolva problema - o funcție de linia a doua. Cu toate acestea, nu toți radiodifuzorii par a fi suficient (ușor) accesibili publicului: o condiție de bază pentru un radiodifuzor public este să fie deschis și transparent.
- Responsabilitate: procesul de gestionare a reclamațiilor și cooperarea dintre program, serviciul public și ombudsman nu este întotdeauna clar („cine este responsabil pentru tratarea reclamațiilor la radiodifuzori?”)
- Cunoașterea, vizibilitatea ombudsmanului: investigați care ar fi o modalitate bună de a acorda o atenție sporită poziției ombudsmanului și problemelor jurnalistico-etice.
- Mandatul ombudsmanului: trebuie să fie clar ce anume reprezintă ombudsmanul și ce programare privește. Publicul nu înțelege imediat de ce anumite programe sunt calificate drept non-jurnalistice.
- Impactul activității ombudsmanului: funcția ombudsmanului este încă văzută în primul rând de radiodifuzori și de redacție ca un instrument de responsabilitate publică și mai puțin ca un instrument de reflecție internă asupra conduitei etice și, prin urmare, este încă o parte prea mică a procesului jurnalistic.
- Succesul funcției de ombudsman nu numai că necesită un instrument de răspundere care funcționează corespunzător, ci implică și o mai mare conștientizare a deschiderii și răspunderii. Acest lucru se aplică tuturor secțiunilor radiodifuzorului public. (Yael de Haan, Profesor de jurnalism de calitate în tranziție digitală, februarie 2020).

Ombudsmanul pentru radiodifuzorii publici prelucrează date cu caracter personal pentru îndeplinirea atribuțiilor sale statutare și a operațiunilor sale comerciale. Procesarea datelor personale se face în conformitate cu legile și reglementările aplicabile⁵⁹.

⁵⁹ Detalii aici: <https://ombudsman.npo.nl/privacy>



14. Spania

RTVE este televiziunea publică spaniolă. Ombudsmanul reprezintă o poziție în cadrul organizației, care se ocupă de reclamații și sugestii de la membrii publicului privind conținutul programelor. Ombudsmanul („Defensor del Espectador, Oyente y Usuario de Medios Interactivos”) apără drepturile cetățenilor la o informație veridică, independentă și plurală, la un divertisment demn și participativ. Misiunea sa include promovarea transparenței, autocriticii și autocontrolului (autoreglementării) mass-media RTVE. Este numit de președintele RTVE Corporation. Operațiunile și competențele Ombudsmanului sunt stabilite de către Consiliul de Administrație (“Consejo de Administración”). Este complet independent, nu primește instrucțiuni interne sau externe. În atribuțiile Ombudsmanului nu intră: reclamații interne în cazurile de încălcare a legii/regulilor interne/conflicte interpersonale. Direcția de audit intern răspunde de canalul de denunțare intern (cont de e-mail și un formular web).

Figura Ombudsmanului⁶⁰ răspunde caracterului serviciului public al corporației RTVE și este creată pentru a oferi utilizatorului o comunicare directă care să îi permită să își prezinte plângerile, reclamațiile și sugestiile. După cum se indică în Statutul de Funcționare (Anexa 21), Ombudsmanul acționează ca apărător al dreptului cetățeanului la informații veridice, independente, pluralism și la divertisment decent. Acesta va promova transparența și autoreglementarea mass-media al Corporației și va facilita relația directă între destinatari și profesioniști. Ombudsmanul se ocupă de observațiile utilizatorilor care îndeplinesc anumite condiții; colectează explicațiile relevante și emite o evaluare care va fi dezvăluită prin pagina de internet și programul său de televiziune, RTVE Răspunde⁶¹, pe lângă faptul că face acest lucru personal oricui a stabilit un contact.

Următoarele reglementări și documente de referință⁶² sunt disponibile pe site-ul Corporației media:

Statutul

Principiile de bază ale programării

Cod de autoreglare pentru apărarea drepturilor minorului

Statutul informațional

REGULAMENTE GENERALE

Articolul 20 din Constituția spaniolă

Legea radioteleviziunii deținută de stat

Mandatul-cadru al RTVE Corporation

Legea finanțării RTVE

Legea pentru protecția onoarei, a intimității familiale și personale și a imaginii de sine

Legea televiziunii fără frontiere

⁶⁰ Sursa: <https://www.rtve.es/rtve/20090326/cual-papel-del-defensor-audiencia/254209.shtml>

⁶¹ <https://www.rtve.es/rtve-responde/>

⁶² Sursa: <https://www.rtve.es/rtve/20090326/cual-papel-del-defensor-audiencia/254209.shtml>



Regulamentul, Statutul Ombudsmanului⁶³, este accesibil online și prevede că serviciul public care corespunde corporației RTVE necesită, în afară de instrumente de control de către instituțiile reprezentative ale societății, prevăzută în mod corespunzător în Legea 17/2006, din 5 iunie, privind radio și televiziunea de stat, alte mecanisme de comunicare directă cu cetățenii care folosesc aceleași mijloace de comunicare, astfel încât să poată formula reclamații și sugestii, precum și să primească răspunsuri adecvate abordărilor lor, în tot ceea ce le afectează drepturile. Toate acestea provin din misiunea de serviciu public menționată de Articolul 3 din legea menționată anterior, care se referă și la dreptul de acces la informații, drepturilor consumatorilor și utilizatorilor și dezvoltarea procedurilor care garantează dreptul la replică. Din această perspectivă, RTVE Corporation consideră că figura Ombudsmanului constituie un instrument adecvat cu obiectivele expuse. Existența acestei instituții este considerată un instrument de apărare a dreptului cititorilor, ascultătorilor sau spectatorilor. Instituția Ombudsmanului dobândește importanță maximă, ca gardian și garant al exercitării drepturilor pe care mijloacele de informare nu trebuie doar să le respecte, ci și să le încurajeze.

Prevederile din Statut:

1. Ombudsmanul trebuie să acționeze ca apărător al dreptului cetățeanului la informații și divertisment, ca factor de transparență, autocritica și autocontrolul mass-media RTVE Corporation și ca un stimulator al unei relații critice și directe între audiențe și profesioniștii responsabili cu producerea și difuzarea conținutului media pe diferite canale de televiziune, radio și canale interactive.
2. Funcția sa este de a apăra dreptul cetățenilor la informație veridică, independentă și plurală, în conformitate cu funcția de serviciu public pe care Legea 17/2006 din 5 iunie o stabilește pentru RTVE.
3. Ombudsmanul va ține cont de prevederile Legii radioului și televiziunii din Proprietatea de stat, Mandatul-cadru aprobat de Parlament, Principiile Bazele stabilite de corporație și Standardele de stil sau Deontologie promovate de organisme profesionale și ratificate de organele de conducere ale Corporației.
4. Ombudsmanul va da curs reclamațiilor, sugestiilor utilizatorilor despre conținutul media și programe, adunând explicațiile pertinente ale profesioniștilor responsabili și, după caz, emitere evaluări pe baza unor criterii. Temele principale abordate au legătura cu: reclamații și sugestii legate de dreptul la viață privată, onoare și imaginea de sine a oamenilor; protecția copiilor și a tineretului; respect pentru principiile de egalitate și nediscriminare a cetățenilor, și, în general, a tot ceea ce poate afecta drepturile fundamentale și libertățile incluse în Constituția spaniolă.
5. Ombudsmanul va promova cunoașterea drepturilor cetățenilor ca utilizatori ai mass-media, va stimula atitudine critică și va facilita înțelegerea criteriilor și procedurilor de pregătire a buletinelor informative și a programelor de divertisment pentru televiziune și radio.
6. Activitatea sa se va desfășura, de preferință, la cererea spectatorilor, ascultătorilor sau utilizatorilor ai mass-media și poate interveni din oficiu în acele chestiuni care, datorită relevanței lor, sunt considerate de interes general.

⁶³ Sursa statut: Estatuto dea Defensor: <https://www.rtve.es/rtve/20090326/cual-papel-del-defensor-audiencia/254209.shtml>



7. Ombudsmanul va fi numit de președintele RTVE. Candidatul va fi ales de preferință de printre profesioniștii RTVE.

8. Numirea Ombudsmanului va fi realizată pentru o perioadă de 3 ani, cu posibilitatea reînnoirii mandatului o singură dată. Încetarea efectivă a funcțiilor nu va avea loc până când o nouă persoană este numită în funcție.

9. Ombudsmanul poate demisiona din funcția sa numai din următoarele motive:

- Sfârșitul mandatului său.
- Demisia voluntară.
- Incompatibilitatea sau condamnarea pentru o infracțiune frauduloasă.
- Încălcarea gravă a obligațiilor poziției sale, după audierea Consiliului din Administrație.

10. Fără a aduce atingere independenței și autonomiei sale, Ombudsmanul va fi numit de președintele Corporației și nu va primi instrucțiuni interne sau externe, cu excepția celor stabilite în Statut. Prin urmare, își va dezvolta activitatea în conformitate, exclusiv, cu criteriile de referință și propriile considerații tehnice și profesionale. Funcția de Ombudsman va implica dedicare exclusivă și este incompatibilă cu alte funcții.

11. În primele cincisprezece zile ale mandatului său și la începutul fiecărui an, Ombudsmanul trebuie să comunice consiliului de administrație obiectivele și acțiunile prioritare pe care intenționează să le efectueze, precum și mecanismele și mijloacele care vor fi utilizate pentru acestea. Comisia de serviciu public a Consiliului va sprijini și colabora atunci când este necesar pentru exercitarea corectă a funcțiilor Ombudsmanului.

12. Ombudsmanul este obligat să:

- a. Primească reclamații sau sugestii de la spectatori, ascultători și utilizatori de medii interactive.
- b. Procesarea acestora și trimiterea către departamentele responsabile, cerând explicațiile pe care le consideră pertinente.
- c. Răspundă spectatorilor, ascultătorilor sau utilizatorilor media într-o perioadă de maximum de 30 de zile, oferind explicațiile primite și, după caz, calificarea situației.
- d. Publice toate reclamațiile și sugestiile considerate de interes public prin intermediul site-ului web al Ombudsmanului, care poate fi accesat prin portalul Corporației rtve.es.
- e. Raporteze imediat cele mai grave probleme ale Corporației către Consiliul de Administrație.
- f. Prezentarea unui raport trimestrial către Consiliul de administrație, Comisia pentru serviciul public, care să includă reclamațiile sau sugestiile cele mai frecvente, răspunsurile oferite și reflecțiile pe care consideră adecvate.
- g. Prezentarea unui raport anual către Consiliul de administrație și conducerea companiei, un raport comparativ asupra evoluției problemelor ridicate.
- h. Propună măsuri specifice sau să solicite măsuri de la Direcția Corporației pentru a evita repetarea problemelor detectate de spectatori, ascultători sau utilizatori, din cauza absenței mecanismelor de auto-reglementare. Trebuie să aibă, în afară de site-ul web menționat anterior, prezența în spațiile sau programele Corporației media, pentru a stimula participarea spectatorilor și ascultătorilor, colecta reclamații și sugestii, pentru a oferi explicațiile



profesioniștilor în legătură cu petițiile primite, și pentru a evalua, dacă este cazul, activitatea Ombudsmanului însuși. Aceste spații sau programe ar trebui, de asemenea, să contribuie la o mai bună cunoaștere a funcționării interne a televiziunii, radioului și media interactivă, astfel încât spectatorii să înțeleagă procesele de producție și pentru a stimula o atitudine mai informată și critică. Aceste spații sau programe trebuie să răspundă criteriilor de rigoare profesională.

j. În răspunsurile și aparițiile sale, Ombudsmanul nu ar trebui să ignore chestiuni mai complexe sau delicate, datorită capacității de a aborda astfel de probleme care depinde de eficiența poziției și a funcției în instituția pe care o reprezintă.

13. Pentru a-și dezvolta activitățile, Ombudsmanul va avea un Oficiu (departament, unitate) și va lucra cu resursele umane necesare desfășurării activității. Resursele umane vor fi specificate anual, precum și bugetul Oficiului, în funcție de nevoile existente. Acestea trebuie să fie suficiente pentru a gestiona reclamațiile, selecta și rezolva problemele relevante, aduna explicații, elabora răspunsurile etc.

14. Toți profesioniștii RTVE Corporation vor fi obligați să răspundă în termen de maximum 20 de zile, cu excepția cazurilor justificate, la cerințele formulate de Ombudsman. În caz contrar, Ombudsmanul poate solicita măsuri disciplinare corespunzătoare. Cetățenii pot formula propriile Reclamații adresate Ombudsmanului în scris, prin mijloace obișnuite, inclusiv e-mail. În cazul reclamațiilor și sugestiilor, acestea se pot face de asemenea prin telefon printr-un receptor de apel automat. În orice caz, reclamațiile sau sugestiile trebuie să primească un răspuns individualizat; acestea trebuie identificate corect prin indicarea numelui, prenumelui, ID-ul și adresa sau numărul de telefon. Prezentarea reclamațiilor trebuie să fie făcută într-o perioadă care nu depășește o lună după ce a fost difuzat programul ținută, la care s-au adus reclamații.

15. Ombudsmanul va confirma primirea cererilor, reclamațiilor sau sugestiilor care îndeplinesc cerințele de mai sus, deși numai cele incluse în tematica și competența Ombudsmanului vor fi analizate. Sunt excluse reclamațiile care se referă la considerații subiective, criterii generale sau în cazuri de rea-credință.

16. Ombudsmanul trebuie să expună și să justifice, prin propriul său site web și prin programele de radio și televiziune disponibile, prioritățile Biroului (Serviciului) în legătură cu reclamațiile primite, și chiar să stabilească public criteriile care trebuie luate în considerare. Ombudsmanul va acorda o atenție specială plângerilor legate de colectivele care au nevoie de protecție, cum ar fi copiii, imigranții și oamenii cu dizabilități.

Metodele de lucru cu audiența

Ombudsmanul are o emisiune („RTVE răspunde”⁶⁴) la televiziunea publică în ultima duminică a fiecărei luni, de la ora 13.30h. Toate emisiunile video sunt postate și pe site-ul web al televiziunii. O emisiune poate avea și 40 de minute. Pe site se facilitează și textul complet, transcrierea scriptului.

⁶⁴ Arhivele complete cu toate emisiunile se pot consulta aici: <https://www.rtve.es/alacarta/videos/rtve-responde/>



Programul Ombudsman al RTVE: Ce este „RTVE răspunde”?

În ultima duminică a fiecărei luni (dimineața, 13:30), Ombudsmanul dă socoteală plângerilor, sugestiilor și revendicărilor primite în Biroul său. În fiecare program, managerii, directorii și profesioniștii RTVE vor asculta opiniile cetățenilor și vor răspunde acestor plângeri, în platou. Alte secțiuni din emisiune vor arăta cum este RTVE în interior. „Así Somos” va prezenta telespectatorilor modul în care funcționează corporația: de la cele trei mari divizii (TVE, RNE și iRTVE) la flagship-uri precum TVE sau RNE Historical Archive, despre istoria audiovizuală a acestei țări, sau Institutul RTVE. De asemenea, se vor arăta cadre din timpul filmărilor celor mai populare programe de la TV. Programul Ombudsmanului dorește să devină un punct de întâlnire între managerii RTVE, profesioniști angajați și publicul lor. A fost creat cu misiunea de a asculta cetățenii, pentru a le garanta, așa cum este indicat în Statutul său, dreptul la informații publice de calitate.

Telespectatorii pot participa la emisiunea RTVE Răspunde⁶⁵. Publicul interesat poate trimite o „reclamație video”. Datele trebuie înregistrate în formularul de reclamații și sugestii. Video-întrebarea din partea publicului pentru a fi adresată de Ombudsman în cadrul programului 'RTVE Responde' (RTVE Răspunde). Telespectatorii care doresc să apară în programul Ombudsman din fiecare lună pot atașa reclamația/sau întrebarea video pe site-ul cu formularul de reclamații (numai fișiere video se pot încărca). Dimensiunea nu trebuie să depășească 50 MB. Există instrucțiuni⁶⁶ pentru telespectatorii care doresc să trimită materiale video.

- Videoclipul nu trebuie să depășească 20 de secunde.
- Fiți specifici: alegeți un singur motiv pentru reclamație și, atâta timp cât nu este generic, citați numele programului. Numai reclamațiile referitoare la RTVE vor fi tratate.
- Vor fi difuzate numai acele videoclipuri cu o calitate audiovizuală suficientă și care nu conțin insulte.
- TVE nu se angajează să difuzeze toate videoclipurile primite.
- Dacă doriți să participați, trebuie să urmați pașii următori:
 - Completați formularul pentru reclamații și sugestii ale Ombudsmanului. Vor fi admise doar cele care au fost primite în acest mod și care se referă exclusiv la RTVE.
 - Înregistrați reclamația sau sugestia dvs. pe videoclip și trimiteți-ne-o. Puteți folosi camera video, o cameră web sau chiar telefonul mobil. Amintiți-vă că trebuie să fiți clari, concizi și concreți: ridicați o singură problemă, specificați care este programul sau obiectul reclamației dvs. și încercați să vă adaptați la 20 de secunde de timp. Dacă se alege „reclamația dvs. video”, aceasta va fi difuzată pe programul Ombudsmanului și va primi un răspuns de către un responsabil sau manager al RTVE.

⁶⁵ Sursa: <https://www.rtve.es/rtve/20140301/quieres-participar-rtve-responde/261211.shtml>

⁶⁶ Sursa: <https://www.rtve.es/rtve/20090422/envia-tu-videoqueja-rtve-responde/268589.shtml>



- Dacă, pe de altă parte, preferați ca noi să vă înregistrăm, indicați un număr de telefon în secțiunea corespunzătoare a formularului și vă vom contacta.

Modele de rapoarte de activitate⁶⁷ pot fi accesate online pe site-ul Corporației.

Clasificarea petițiilor:

Ombudsmanul se ocupă de observațiile utilizatorilor care îndeplinesc anumite condiții și termeni⁶⁸:

- Cetățenii pot contacta Ombudsmanul prin intermediul telefon, fax, poștă și e-mail pentru a formula petiții. Pentru ca acestea să poată fi admise, cetățeanul trebuie identificat corect indicând numele, prenumele, DNI-ul și adresa. Petiția trebuie prezentată într-o perioadă care nu depășește termenul de o lună de la difuzarea programului, care trebuie identificat în mod corespunzător.
- Ombudsmanul va confirma primirea cererilor trimise care îndeplinesc cerințele de mai sus.
- Cererile admise vor primi răspuns într-un termen de maximum 30 de zile.
- Ombudsmanul colectează explicațiile relevante și emite o evaluare care va fi dezvăluită prin pagină online și programul său de televiziune, RTVE răspunde, pe lângă faptul că Ombudsmanul poate oferi răspunsul personal oricui a formulat o petiție.

Articolul 4 din Statutul de Funcționare prevede următoarea clasificare de tematici ale petițiilor: „Ombudsmanul va da curs reclamațiilor, sugestiilor utilizatorilor despre conținutul media și programe, adunând explicațiile pertinente ale profesioniștilor responsabili și, după caz, emite evaluări pe baza unor criterii. Temele principale abordate au legătura cu: reclamații și sugestii legate de dreptul la viață privată, onoare și imaginea de sine a oamenilor; protecția copiilor și a tineretului; respect pentru principiile de egalitate și nediscriminare a cetățenilor, și, în general, a tot ceea ce poate afecta drepturile fundamentale și libertățile incluse în Constituția spaniolă”.

Model de contact, formulare online, protecția datelor

Reclamațiile sau întrebările legate de programele TVE sau RNE sau de RTVE.es se pot trimite printr-un formular standardizat, disponibil online la <https://www.rtve.es/rtve-responde/participacion/>. Ombudsmanul va procesa reclamațiile privind conținutul RTVE, emise în cele 30 de zile anterioare revendicării. De asemenea, va transfera sugestiile pe care le consideră de interes către domeniile de management corespunzătoare. Sunt excluse e-mailurile anonime și cele care includ insulte sau manifestă rea-credință. Pentru mai multe informații, se indică a se citi Statutul Ombudsmanului și este prezentată o listă de întrebări frecvente. Întrebările frecvente adresate Biroului Ombudsmanului pot fi accesate aici: <http://www.rtve.es/rtve/20090326/preguntas-frecuentes-oficina-defensora/254050.shtml>.

⁶⁷ <https://www.rtve.es/rtve-responde/informes/>

⁶⁸ <https://www.rtve.es/rtve/20090326/cual-papel-del-defensor-audiencia/254209.shtml>



În secțiunea „Întrebările frecvente adresate Biroului Ombudsmanului” sunt indicate metodele de a contacta Ombudsmanul, procedurile de colectare a datelor și alte informații:

- Cetățenii pot contacta Ombudsmanul prin e-mail, poștă * și fax (91 581 60 23) pentru a-și face revendicările. Pentru ca aceștia să poată fi admiși, trebuie să fie identificați corect, indicându-și numele, prenumele și adresa, și să le prezinte într-o perioadă de cel mult o lună în ceea ce privește difuzarea programului, care trebuie identificat corect.
- Ombudsmanul va confirma primirea cererilor depuse care îndeplinesc cerințele de mai sus. Cererile admise vor primi răspuns în termen de maximum 30 de zile.
- Este indicată și varianta de a trimite plângerile la adresa institutiei: Avda./ Radiotelevisión 4. Prado del Rey. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Înainte de a finaliza trimiterea petiției pe baza formularului online, utilizatorul trebuie să accepte condițiile legale de protecția datelor. Sunt detaliate legile aplicabile și se face trimitere la politica internă a Corporației media în ceea ce privește legislația în vigoare⁶⁹.

15. Suedia

SVT este televiziunea publică din Suedia. Funcția de Ombudsman din cadrul televiziunii a fost desființată acum câțiva ani. La nivel intern, Departamentul de Etică a SVT dezvoltă și coordonează educația etică pentru jurnaliști, consilierea editorială, elaborarea politicilor interne. Audience Contact Center gestionează comunicarea directă cu publicul.

Comisia Suedeză de Radiodifuziune este autoritatea independentă care se ocupă de plângeri. Există un Media Ombudsman (MO), un organism independent de luare a deciziilor din cadrul Comisiei Suedeze de Radiodifuziune.

Autoritatea Suedeză de Presă și Difuzare este o autoritate administrativă suedeză în cadrul Ministerului Culturii. Autoritatea verifică dacă conținutul programelor de radio și televiziune respectă reglementările de difuzare, pe baza reclamațiilor depuse de telespectatori și ascultători. Proceduri de reclamație (stabilite prin lege) sunt următoarele:

Comisia trimite o copie a plângerii sau a deciziei inițiale către responsabilul companiei și solicită înregistrări ale programului (programelor) citat (e). Radiodifuzorul este obligat să furnizeze Comisiei o înregistrare a programului și poate fi obligat să o facă sub sancțiunea unei amenzi condiționate. Un ofițer al Comisiei examinează programul (programele) cât mai curând posibil și transmite cazul spre o decizie. Procesul în sine variază considerabil în lungime, în funcție de natura cazului. Comisia încearcă să aibă toate cazurile încheiate în termen de șase luni de la primirea plângerii.

Copiile deciziei sunt întotdeauna trimise reclamantului și radiodifuzorului în cauză. Deciziile sunt făcute publice prin comunicate de la Comisie către companiile de radiodifuziune, Agenția Centrală de Știri Suedeză (TT) și marile ziare suedeze. Sub titlul „granskat och klart”, Comisia publică rezumate (în suedeză) ale principalelor sale decizii de aproximativ patru ori pe an.

⁶⁹ Sursa: <https://www.rtve.es/rtve/20200520/nueva-politica-privacidad/1739582.shtml>



Consiliul de Evaluare (GRN) din cadrul Autorității Suedeze de Presă și Difuzare are următoarele atribuții⁷⁰:

Comisia de evaluare este un organism independent de luare a deciziilor din cadrul Autorității Suedeze de Radio și Televiziune. Consiliul examinează dacă conținutul programelor difuzate la radio și televiziune respectă regulile. De la 1 ianuarie 2020, oricine este afectat personal de o publicație poate, de asemenea, să o raporteze către Ombudsmanul Public Media MO și acest lucru se aplică și publicațiilor de pe svt.se și din propriile conturi ale SVT în social media.

Consiliul de evaluare (GRN) continuă să lucreze ca și până acum și revizuieste în principal programele pe care SVT le-a arătat în transmisiile tradiționale de televiziune. Noutatea este că există acum un ombudsman media (MO) care poate testa dacă SVT a cauzat unei persoane un prejudiciu publicitar nejustificat.

MO poate analiza, de asemenea, conținutul care a fost publicat pe paginile web ale SVT, ceea ce GRN nu poate face. Ombudsmanul media verifică publicațiile de pe TV4, SVT, SR și UR, indiferent dacă sunt difuzate sau publicate online. Ombudsmanul media poate încerca astfel publicații pe tv4.se, svt.se, sr.se și ur.se, precum și serviciile de joc ale companiilor. Ombudsmanul media poate, de asemenea, să examineze, în general, conturile de social media ale mass-media afiliate (pe lângă câmpurile de comentarii ale acestora).

Notificarea programelor către comisia de evaluare se face în următoarele ipostaze:

Dacă credeți că un program încalcă regulile și reglementările, puteți face un raport către Review Board, un organism independent de luare a deciziilor din cadrul Autorității suedeze de presă, radio și televiziune.

Cel mai simplu mod de a vă înregistra este pe site-ul autorității.

Autoritatea primește raportul. O copie este trimisă către SVT Programetik, responsabil pentru contactele cu comisia de evaluare. Toate notificările sunt citite de autoritate și, dacă notificarea duce la un proces, aceasta este pregătită de un administrator pe baza prevederilor Legii radio și televiziunii și a licenței de difuzare a SVT. În unele cazuri, SVT trebuie să comenteze, ceea ce poate afecta timpul de procesare, uneori până la câteva luni. Dacă același program sau caracteristică este raportat de mai multe persoane, aceste rapoarte sunt procesate în comun.

Dacă cererea dvs. este examinată, o decizie va fi luată fie de către comisia de revizuire, fie de către președintele comisiei. În cazuri mai simple, în care există orientări clare, iar președintele comitetului poate lua propriile decizii. Problemele care sunt mai complicate sunt, de obicei, hotărâte de întregul consiliu. Când cazul a fost procesat, o

⁷⁰ <https://omoss.svt.se/var-roll/sa-granskas-svts-publiceringar.html>



decizie este trimisă SVT. Decizia consiliului este, de asemenea, publicată pe site-ul web al autorității.

Notificari către Ombudsmanul pentru mass-media

Ombudsmanul pentru mass-media publică⁷¹ a fost stabilit în 2020. Media Ombudsman (MO)⁷² este un organism independent autodisciplinar, care gestionează reclamațiile privind conținutul editorial al ziarelor, al revistelor, al mass-media difuzate și al site-urilor web și al rețelelor sociale. Ombudsmanul pentru mass-media este autoritatea care investighează procesul, gestionează plângerile persoanelor care se simt tratate nedrept de către mass-media. Reclamantul trebuie identificat personal (de exemplu, prin nume, fotografie sau alte informații de identificare). Plângerea trebuie depusă în termen de trei luni de la faptul sesizat. În cazul în care Ombudsmanul pentru mass-media constată că o publicație este supusă criticilor, cazul va fi trimis către Consiliul media pentru examinare și decizie. În cazul în care Consiliul decide că publicația trebuie criticată pentru încălcarea regulilor etice în materie de mass-media, reclamantului i se va aduce la cunoștință o decizie.

Mass-media este, de asemenea, obligată să plătească o taxă Ombudsmanului pentru mass-media. Companiile, autoritățile guvernamentale și organizațiile pot depune, de asemenea, reclamații.

Biroul Ombudsmanului pentru mass-media poate fi contactat astfel:

- Telefon: +46 (0) 8 692 4620; Program: luni - joi 09.00-17.00, vineri 09.00-15.00. Închis pentru prânz 12.00-13.00. Cu o zi înainte de sărbătorile legale 09.00-12.00.
- e-mail: info (a) medieombudsmannen.se
- Adresa poștală: P.O. Caseta 22310, SE-104 22 Stockholm, Suedia, Caspar Opitz, Ombudsmanul media al Suediei
- Direct: +46 (0) 8 692 4630, +46 (0) 70 620 1129 (mobil); E-mail: caspar.opitz (a) medieombudsmannen.se

Nu se primesc notificări sau alte corespondențe prin scrisori. Dacă un cetățean nu are posibilitatea de a face o petiție prin email, poate contacta MO la telefon 08-692 46 20.

Trebuie să se furnizeze numele reclamantului. Petițiile anonime sunt anulate. Reclamantul trebuie să justifice de ce este afectat personal de ceea ce s-a publicat. Reclamația trebuie să fie trimisă Ombudsmanului media în termen de trei luni de la data publicării conținutului media, cu excepția cazului în care există motive speciale. Motive speciale înseamnă, în general, că cineva nu a putut trimite reclamația mai devreme, de exemplu din cauza unei boli grave sau a unei detenții cu restricții.

⁷¹ Sursa: <https://medieombudsmannen.se/om-oss/>

⁷² Sursa: <https://medieombudsmannen.se/vill-du-anmala/#>; <https://medieombudsmannen.se/about-the-media-ombudsman/>



Formularul online⁷³ pentru trimiterea reclamațiilor este disponibil pe site și în Anexa 22. În mod excepțional, notificările pot fi primite prin e-mail sau scrisoare. În reclamație trebuie descris pe scurt care sunt informațiile ofensatoare.

Înainte de a finaliza trimiterea petiției pe baza formularului online, utilizatorul trebuie să accepte condițiile legale de protecția datelor. Sunt detaliate legile aplicabile⁷⁴.

16. Regatul Unit al Marii Britanii

Există diverse mecanisme interne de gestiune a reclamațiilor, petițiilor și lucrul cu publicul:

1. **BBC Audience Services – Serviciul pentru Audiență** – rezolvă plângerile în primă instanță; nu există figura centrală a unui Ombudsperson, activitatea fiind desfășurată printr-un departament.
2. **Unitatea Executivă a Plângerilor BBC (ECU)**- reclamanții nemulțumiți de răspuns pot solicita Unității să investigheze cazul; reclamații grave.
3. **Ofcom**: dacă reclamanții nu sunt mulțumiți de constatarea Unității pentru reclamații executive, iar reclamația se referă la conținutul BBC reglementat de Ofcom, reclamantul poate sesiza Ofcom, după ce BBC a terminat examinarea reclamației. Ofcom va decide dacă a existat o încălcare a Codului de difuzare Ofcom.

Serviciul pentru Audiență BBC

Standardele editoriale ale BBC⁷⁵ sunt facute publice pe site. Procedurile pentru gestionarea și soluționarea reclamațiilor⁷⁶ sunt menționate în articolul 1.6 Reclamații, din cadrul documentului Standardele editoriale ale BBC, după cum urmează. Articolul 1.6 Reclamații face următoarele precizări:

Suntem deschiși să recunoaștem greșelile atunci când sunt comise și dorim să învățăm de la ele. Ni se cere să stabilim și să publicăm proceduri pentru gestionarea și soluționarea reclamațiilor. Procedura de plângere a BBC stabilește intervalele de timp în care plângerile vor primi în mod normal răspuns și trebuie să se refere atât la obligațiile serviciilor noastre publice, cât și la operațiunile noastre comerciale.

Plângerile referitoare la majoritatea conținutului BBC sunt tratate inițial de către BBC, așa cum este stabilit în Procedura de plângere. Plângerile sunt tratate de BBC Audience Services în primă instanță, dar reclamanții nemulțumiți de răspuns pot solicita Unității Executive a Plângerilor BBC să investigheze.

Unitatea pentru Reclamații Executive se ocupă de reclamații grave cu privire la posibile încălcări ale standardelor editoriale ale BBC în legătură cu anumite programe sau articole de conținut. Se ocupă de reclamații cu privire la orice serviciu sau produs

⁷³ <https://medieombudsmannen.se/anmalan/>

⁷⁴ <https://medieombudsmannen.se/privacy-policy/>

⁷⁵ <https://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/>

⁷⁶ Sursa: <https://www.bbc.co.uk/editorialguidelines/guidelines/editorial-standards>



BBC în care BBC are responsabilitatea editorială. Aceasta include servicii internaționale, publice și comerciale și reviste cu marca BBC.

Deciziile Unității pentru reclamații executive sunt supuse revizuirii de către directorul general, în calitate de redactor-șef al BBC.

În cazul în care Unitatea pentru Reclamații Executive Identifică o încălcare gravă a standardelor editoriale stabilite în aceste linii directoare, constatarea acesteia va fi publicată în mod normal pe site-ul de reclamații BBC. De asemenea, poate conduce BBC să transmită scuze sau corecții.

În cazul în care reclamanții nu sunt mulțumiți de constatarea Unității pentru Reclamații Executive, iar reclamația se referă la conținutul BBC reglementat de Ofcom, reclamantul poate sesiza Ofcom, după ce BBC a terminat examinarea reclamației. Ofcom va decide dacă a existat o încălcare a Codului de Difuzare Ofcom.

În cazul în care reclamația se referă la materiale online, Ofcom va lua în considerare și va da o opinie dacă materialul încalcă aceste Linii directoare editoriale și poate solicita BBC să reconsidere problema; cu toate acestea, Ofcom nu are alte competențe de executare.

Reclamațiile privind conținutul Serviciului Mondial și conținutul nostru de pe rețelele sociale nu intră în sfera de competență a Ofcom și sunt luate în considerare în cadrul procesului de reclamații al BBC, în conformitate cu procedura de reclamații.

Procedurile pentru gestionarea și soluționarea plângerilor și reclamațiilor BBC

Cadrul și procedurile pentru gestionarea și soluționarea plângerilor și reclamațiilor BBC⁷⁷ sunt prezentate pe site-ul Corporației media și sunt incluse în Anexa 23 a prezentului raport. Descrierea generală pe site include explicații în legătură cu gestionarea reclamațiilor și pașii făcuți pentru soluționarea acestora:

Pasul 1: Reclamați online, telefonic sau poștal în termen de 30 de zile lucrătoare.

Pasul 2: Vă difuzăm reclamația peste noapte producătorilor și managerilor.

Dacă vă plângeți în scris, răspundem în mod normal în 2 săptămâni.

Dacă sunați, vom rezuma și distribui reclamația dvs., dar nu vom răspunde (cu excepția cazului în care nu puteți scrie din cauza unei dizabilități).

Pasul 3: Sperăm că nu este nevoie să o duceți mai departe.

Dacă este necesar, vă rugăm să scrieți din nou în termen de 20 de zile lucrătoare. Includeți numărul cazului dvs. pentru a ne ajuta.

Vom răspunde într-o perioadă similară. Dacă puteți merge mai departe, vă vom spune cum.

Noi și Ofcom publicăm periodic rapoarte despre reclamații.

⁷⁷ Sursa: <https://www.bbc.co.uk/contact/how-we-handle-your-complaint>



Cum raspunde BBC la reclamații?

BBC judecă problemele ridicate în raport cu Ghidul editorial al BBC, standardele Ofcom și investigațiile publicului. Comitetul pentru standarde editoriale al BBC analizează plângerile în fiecare lună și raportează consiliului BBC. Acesta informează orice recenzii cu privire la politicile editoriale, de conformitate sau alte politici.

Numărul de reclamații nu face diferență. Așa cum se precizează pe site, BBC se „îngrijorează cu fiecare plângere, dar ceea ce contează este dacă BBC a acționat greșit. Dacă da, ne cerem scuze, dacă nu, încercăm să explicăm în răspunsul nostru. Dacă alții se plâng de aceeași problemă ca dvs., răspunsurile noastre vor fi aceleași pentru eficiență. Dacă vom fi presați de petiții, lobby-uri sau din alte părți, ne vom apăra independența, dacă este necesar”.

Plângerile trebuie adresate mai întâi la BBC. Ofcom, autoritatea de reglementare a BBC, poate lua în considerare mai târziu o plângere, dar numai după ce BBC a răspuns integral. Excepția este pentru o plângere cu privire la presupusa nedreptate sau încălcarea confidențialității față de reclamant (nu de altcineva). Acestea pot fi transmise mai întâi BBC sau Ofcom, dar nu și ambelor.

Utilizarea incorectă a serviciului este menționată: „Vă vom trata cu curtoazie și respect și ne așteptăm ca aceeași considerație să fie arătată personalului. Dacă utilizați greșit serviciul, putem opri corespondența sau vă putem împiedica accesul ulterior la acesta”.

BBC Plângeri Cadru și Proceduri Iunie 2020 (Anexa 23)

Proceduri descrise în documentul BBC Plângeri Cadru și Proceduri Iunie 2020:

Există 5 proceduri, care conțin pașii care trebuie urmați în formularea și determinarea fiecărui tip de plângere. Acestea sunt:

- i) reclamații editoriale (a se vedea secțiunea 2);
- ii) reclamații generale (a se vedea secțiunea 3);
- iii) reclamații privind licențele de televiziune (a se vedea secțiunea 4);
- iv) plângeri cu privire la alegerile partidului, politicile partidului și difuzările campaniei referendumului (vezi secțiunea 5);
- v) reclamații de reglementare (a se vedea secțiunea 6).

Plângerile referitoare la majoritatea conținutului BBC: Persoanele pot depune plângeri primare legate de echitate și confidențialitate direct la Ofcom.

1 Cadru de reclamații BBC

Ce este o plângere?

Principii

Proceduri



2 Procedura de reclamații editoriale

Ce este o reclamație editorială?

Procesul de reclamații editoriale

Cum să vă plângeți

Plângeri pe care BBC nu le poate investiga

Etapa 1a: Ce se întâmplă mai întâi când fac o reclamație?

Etapa 1b: Dacă nu sunt mulțumit de răspuns, ce pot face în continuare?

Etapa 2: Unitatea pentru reclamații executive (ECU)

Investigații efectuate de ECU

Plângere către Ofcom

3 Procedura generală pentru reclamații

Ce este o reclamație generală?

Procesul general de reclamații

Cum să vă plângeți

Unde BBC nu poate investiga

Ce trebuie să includă reclamația dvs.

Răspunsul BBC la Etapa 1a

Etapa 1b: Dacă nu sunt mulțumit de răspuns, ce pot face în continuare?

Etapa 2: Unitatea pentru reclamații executive (ECU)

Trimiterea unei plângeri către Ofcom

4 Reclamații privind licențele de televiziune

Ce este o reclamație privind licențierea TV?

Procesul de reclamații privind licențierea TV - Prezentare generală

Cum să reclamați

Ce trebuie să includă Reclamația dvs.

Etapa 1a: Ce se întâmplă mai întâi când fac o reclamație?

Etapa 1b: Dacă nu sunt mulțumit de răspuns, ce pot face în continuare?

Etapa 2: Dacă încă nu sunt mulțumit de răspuns, ce pot face în continuare?

Trimiterea unei plângeri către Ombudsman

Trimiterea unei reclamații la ECU

Unde BBC nu poate investiga

5 Plângeri cu privire la alocarea alegerilor de partid, difuzarea campaniei politice și referendumul partidului 34

Ce este o plângere privind alocarea emisiunilor de campanii electorale, politice de partid sau referendum?

Procesul de reclamații - Prezentare generală

Etapa 1: Depunerea unei reclamații cu privire la PPB-uri, PEB-uri sau RCB-uri

Etapa 2: Contestații împotriva determinărilor etapei 1

Cum să reclamați

Unde BBC nu poate investiga

Etapa 3: Trimiterea unei reclamații la Ofcom

6 Reclamații de reglementare

Ce este o reclamație de reglementare?

Procesul de reclamații de reglementare

Ce trebuie să includă reclamația dvs.

Răspunsul BBC

Unde BBC nu poate investiga



Trimiterea unei plângeri către Ofcom

7 Anexa A - Plângeri care nu intră în sfera cadrului

Plângeri în care se recurge la lege.

Plângeri adresate altor organisme cu competențe de reglementare sau de aplicare a legii

Reclamații privind resursele umane

8 Anexa B - Utilizarea necorespunzătoare a procedurilor de plângere

Clasificarea petitiilor și reclamațiilor

Plângerile adresate BBC sunt împărțite în cinci categorii:

1. Plângeri editoriale.
2. Plângeri generale.
3. Reclamații privind licențierea TV.
4. Plângeri cu privire la alocarea emisiunilor electorale de partid, politice de partid și referendum-campanie.
5. Reclamații de reglementare.

Ce se pot face dacă reclamantul nu este de acord cu decizia BBC cu privire la reclamația sa? Dacă reclamantul nu este mulțumit de decizia BBC cu privire la reclamația formulată, este posibil să se poată transmite reclamația la Unitatea Executivă a Reclamațiilor BBC. Dacă, după ce se finalizează procesul de reclamații al BBC, reclamantul nu este încă mulțumit, se poate plânga la Ofcom.

Model de contact, formulare a petitiilor și reclamațiilor

Plângerile se pot trimite online, prin intermediul site-ului BBC⁷⁸ (Anexa 24). Site-ul prezintă informații despre cum se depun reclamațiile la BBC, cu linkuri către cadrul pentru reclamații al BBC, autoritatea de reglementare a BBC Ofcom și rapoarte periodice despre reclamații.

Există informații publicate despre reclamațiile și răspunsurile recente pe care BBC le oferă publicului, reclamații care fie au fost generate într-un număr semnificativ, fie au ridicat probleme semnificative (nu răspundem public la toate reclamațiile la care răspundem). De asemenea, pe site se pot consulta modele de gestiune și răspunsuri la plângerile primite.

BBC îndeamnă solicitanții să considere trimiterea unui comentariu⁷⁹ (Anexa 25) care va fi distribuit personalului a doua zi, înainte de a trimite plângerea. BBC va distribui reclamația pentru ca producătorii și managerii să le citească. Răspunde la majoritatea reclamațiilor scrise în termen de 2 săptămâni, dar unele pot dura mai mult.

⁷⁸ <http://www.bbc.co.uk/complaints/>

⁷⁹ Sursa: <https://www.bbc.co.uk/contact/comments-feedback/#/Your%20comment>



Există informații privind gestionarea și protecția datelor online⁸⁰, în legătură cu: ce informații am putea colecta despre dvs., cum am putea folosi aceste informații, când am putea folosi datele dvs. pentru a vă contacta, ce informații ale dvs. am putea împărtăși altora, alegerile dvs. cu privire la informațiile personale pe care ni le oferiți.

Plângerile se pot face și telefonând la BBC Audience Services la 03700 100 22211, prin telefon la 03700 100 212; sau scriind la BBC la BBC Complaints, PO Box 1922, Darlington, DL3 0UR.

Dacă plângerile nu se fac la nivel central, BBC nu poate garanta că reclamația va ajunge la persoanele potrivite sau că reclamantul va primi un răspuns. Dacă reclamantul sună la BBC, BBC va rezuma reclamația și va notifica departamentul relevant. În mod normal, reclamantul nu va primi un răspuns în scris decât dacă se plânge în scris. Dacă reclamantul are nevoie de asistență cu oricare dintre aceste metode de contact, BBC va orienta reclamantul.

Metodologia de procesare a plângerilor

Data/timp: Reclamația trebuie formulată în termen de 30 de zile lucrătoare de la data la care conținutul a fost difuzat sau publicat pe bbc.co.uk sau pe un site de socializare BBC. Reclamațiile cu privire la BBC iPlayer și BBC Sounds ar trebui să fie depuse în termen de 30 de zile lucrătoare de la încetarea de a fi disponibil conținutul. Dacă se contactează BBC după acel moment, reclamantul trebuie să explice de ce reclamația întârzie. În mod excepțional, BBC poate lua în considerare plângerea, dar numai dacă decide că a existat un motiv întemeiat pentru întârziere.

Dacă depuneți o plângere primară privind tratamentul nedrept sau încălcarea confidențialității cu privire la conținutul publicat în prezent pe un site web al BBC, nu există limită de timp, dar BBC poate refuza să o ia în considerare dacă nu mai este practic și rentabil să îl investigheze și să judecați în mod corect.

În caz contrar, dacă faceți o reclamație cu privire la conținutul publicat în prezent pe un site web al BBC, ar trebui să faceți acest lucru în termen de 30 de zile lucrătoare de la data la care a apărut online. BBC poate lua în considerare plângerile primite după acest termen, dar numai dacă este mulțumit că a existat un motiv întemeiat pentru întârziere, că plângerea este gravă, după cum se consideră conform standardelor editoriale ale BBC și că este practicabilă și rentabilă să o investigheze și să se pronunțe în mod corect.

Dacă BBC decide să nu investigheze reclamația dvs., deoarece este târziu, puteți solicita ECU să revizuiască acea decizie.

Unde să fie direcționate reclamațiile:

⁸⁰ Sursa: <https://www.bbc.co.uk/usingthebbc/privacy>



Toate reclamațiile editoriale trebuie trimise către BBC Audience Services. Dacă nu vă direcționați reclamația printr-una dintre opțiunile enumerate, BBC nu poate garanta că va primi răspuns la reclamația formulată.

Ce ar trebui să includă reclamația formulată:

- numele/titlul emisiunii sau articolului publicat de care vă plângeți;
- data și ora difuzării sau (acolo unde este posibil) publicarea;
- canalul sau serviciul pe care a fost difuzat sau adresa web la care poate fi accesat;
- natura reclamației (oferind motive pentru care sunteți nemulțumit de BBC) și (acolo unde este posibil) părțile specifice ale programului sau publicației de care vă plângeți;
- numele dvs. și datele de contact (plângerile anonime nu vor fi luate în considerare în mod normal);
- dacă (și dacă da, când) ați depus o plângere primară către o autoritate externă (de exemplu, Ofcom).

Includerea acestor detalii (sau cât mai multe dintre ele posibil) este foarte importantă. Un eșec în furnizarea lor poate însemna că BBC nu este capabil să analizeze reclamația.

Dacă faceți reclamația în scris, aceasta nu trebuie să depășească 1.000 de cuvinte și poate fi necesar să o trimiteți prin poștă, nu prin intermediul formularului web. În circumstanțe excepționale, se pot reclama reclamații mai lungi. Cu toate acestea, în acest caz, ar trebui să identificați motivele pentru care reclamația depășește 1.000 de cuvinte și să furnizați un rezumat de o pagină al reclamației.

Dacă ne sunați, vom rezuma reclamația dvs. și vom notifica departamentul relevant. În mod normal, nu veți primi un răspuns în scris decât dacă vă plângeți în scris.

Reclamația dvs. ar trebui să fie limitată la un singur articol difuzat sau publicat de BBC, cu excepția cazului în care este aceeași reclamație referitoare la mai multe articole. Acest lucru se datorează faptului că, dacă o plângere se referă la două articole neconectate (de exemplu, limbaj ofensator într-un program de comedie și prejudecată într-un program de știri), ar trebui să existe două investigații separate.

Reclamația dvs. ar trebui să includă toate punctele referitoare la elementul pe care doriți să îl luați în considerare, deoarece BBC ar putea să nu ia în considerare puncte noi sau diferite după încheierea etapei 1a a procedurii.

Cum răspunde BBC

Etapa 1a

BBC își propune să răspundă în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea reclamației, deși unele reclamații pot dura mai mult decât altele pentru a fi investigate. Dacă BBC primește o serie de plângeri cu privire la aceeași problemă, poate:

- compila un rezumat al tuturor punctelor principale ridicate;
- trimite același răspuns tuturor și/sau publica pe site-ul de reclamații al BBC.



Acești pași pot fi aplicați de BBC în fiecare etapă a procedurii. Dacă BBC crede că a făcut o greșeală, în circumstanțe adecvate, BBC poate:

- cere scuze în mod individual reclamantului;
- publica un răspuns public, corectare sau scuze online la www.bbc.co.uk/complaints; și/sau
- difuza o corecție în direct sau scuze.

BBC monitorizează și raportează în public cu privire la reclamațiile pe care le-a primit și învață de la acestea să-și îmbunătățească programele și serviciile. Răspunsul BBC vă va îndruma către informații despre cum să vă duceți mai departe reclamația dacă nu sunteți mulțumit de răspuns.

Etapă 1b: Dacă nu sunt mulțumit de răspuns, ce pot face în continuare?

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul din etapa 1a, vă rugăm să va întoarceți la BBC Audience Services, așa cum este prezentat în secțiunea „Unde să direcționați reclamațiile”, în termen de 20 de zile lucrătoare de la data la care ați primit răspunsul în etapa 1a. Dacă scrieți după acest timp, vă rugăm să explicați de ce reclamația dvs. întârzie. În mod excepțional, BBC poate lua în considerare plângerea dvs., dacă decide că a existat un motiv întemeiat pentru întârziere. În cazul în care BBC decide să nu ia în considerare reclamația dvs., deoarece este târziu, puteți solicita Unității Executive pentru Reclamații să revizuiască acea decizie.

Reclamația dvs. ar trebui să stabilească în mod clar și concis de ce sunteți nemulțumit. Ar trebui:

- să nu depășească 1.000 de cuvinte. În circumstanțe excepționale, se pot reclama reclamații mai lungi. Acestea trebuie trimise în scris prin poștă, nu prin formularul web, identificând motivele pentru care reclamația dvs. depășește 1.000 de cuvinte și furnizând un rezumat de o pagină al reclamației;
- includeți orice număr de referință furnizat;
- includeți punctele pe care le-ați ridicat la etapa 1a pe care doriți ca BBC să le reconsidere. BBC nu va lua în considerare punctele noi decât dacă, în mod excepțional, este necesar să se facă acest lucru în interesul echității.

Dacă BBC primește o serie de reclamații cu privire la aceeași problemă, poate aplica pașii stabiliți în răspunsul BBC la etapa 1a de mai sus. BBC va investiga reclamația și își propune să răspundă în termen de 20 de zile lucrătoare de la primirea reclamației, deși unele reclamații durează mai mult decât altele.

Etapă 2: Unitatea pentru reclamații executive (ECU)

Dacă sunteți nemulțumit de răspunsul de la Etapa 1b, BBC vă va spune cum să duceți reclamația la ECU.

Investigațiile efectuate de ECU: Trebuie să contactați ECU în termen de 20 de zile lucrătoare de la data la care ați primit răspunsul în etapa 1b. Dacă scrieți după acest timp, vă rugăm să explicați în scrisoarea dvs. de ce reclamația dvs. întârzie. În mod excepțional, ECU poate lua



în considerare plângerea dvs., dacă decide că a existat un motiv întemeiat pentru întârziere. ECU nu poate lua în considerare reclamațiile editoriale care nu au trecut prin etapa 1 a procesului BBC.

Reclamația dvs. ar trebui să stabilească în mod clar și concis de ce sunteți nemulțumit. Ar trebui:

- să nu depășească 1.000 de cuvinte. În circumstanțe excepționale, se pot reclama reclamații mai lungi. Cu toate acestea, în acest caz, ar trebui să identificați motivele pentru care reclamația dvs. depășește 1.000 de cuvinte și să furnizați un rezumat de o pagină al reclamației;
- includeți punctele pe care le-ați ridicat în etapa 1b pe care doriți să le reconsiderați ECU;
- ECU nu va lua în considerare puncte noi decât dacă, în mod excepțional, este necesar să se facă acest lucru în interesul echității.

Este deosebit de important să includeți punctele de mai sus, deoarece acestea vor fi baza principală pe care ECU va investiga plângerea. ECU poate investiga, de asemenea, elemente ale plângerii care, în opinia sa, nu au fost tratate în mod adecvat. Dacă ECU primește o serie de reclamații cu privire la aceeași problemă, poate aplica pașii stabiliți în răspunsul BBC la etapa 1a de mai sus.

ECU vă va confirma reclamația în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea acesteia. ECU va investiga reclamația și va viza să răspundă în termen de 20 de zile lucrătoare de la primirea acesteia, deși unele reclamații durează mai mult decât altele. Un obiectiv de 35 de zile lucrătoare se aplică acelor reclamații care necesită o investigație mai lungă sau mai complexă.

Când ECU investighează reclamația, persoanele responsabile pentru conținutul de care vă plângeți (care poate include persoane din afara BBC, cum ar fi producătorii independenți de programe) vor avea de obicei ocazia să vadă reclamația și să răspundă ECU cu privire la aceasta.

După ce a investigat plângerea dvs., BBC decide apoi dacă a existat o încălcare a standardelor editoriale ale BBC. Dacă există, ECU va susține reclamația, total sau parțial - sau, dacă crede că s-a făcut suficient pentru a soluționa încălcarea standardelor editoriale înainte de a primi reclamația dvs., poate decide că a fost soluționată.

Constatarea ECU va fi în mod normal răspunsul final al BBC la reclamația dvs., cu excepția plângerilor primelor părți privind tratamentul neloial și încălcarea vieții private, unde veți fi invitați să comentați concluzia. În astfel de cazuri, ECU va lua în considerare comentariile dvs. atâta timp cât sunt primite în termen de 10 zile lucrătoare de la data la care v-a fost trimisă constatarea. Dacă doriți să comentați, dar nu puteți face acest lucru în acest termen, vă rugăm să transmiteți ECU motivele pentru care ați solicitat o prelungire. Constatarea va include informații despre cum să contactați Ofcom dacă doriți să vă duceți mai departe preocupările.

BBC va publica un raport săptămânal care include versiuni motivate corespunzător ale constatărilor confirmate, parțial confirmate și rezolvate. S-ar putea să apară și ocazii în care include constatări care nu sunt confirmate. În cazul constatărilor confirmate și parțial



confirmate, aceasta va include o notă a acțiunii întreprinse ca urmare a constatării. BBC poate refuza informații din motive de confidențialitate sau pe care altfel are obligația legală de a nu le divulga.

ECU va lua în considerare reclamațiile cu privire la standardele stabilite în Ghidul editorial al BBC, dar Ofcom le va lua în considerare în legătură cu Codul de difuzare al Ofcom. Liniile directoare reflectă Codul Ofcom, dar îl depășesc în anumite privințe. Cele mai multe plângeri anchetate în cadrul procedurii de reclamații editoriale sunt susceptibile de a intra în competența Ofcom, însă decizia dacă o fac sau nu revine Ofcom. Mai multe detalii despre procedura de reclamații a Ofcom sunt publicate pe site-ul său web.

Plângeri pe care BBC nu le investighează:

Reclamația nu poate fi investigată dacă este considerată a fi banală, greșită, ipotetică, repetitivă sau altfel vexativă. Se precizează:

Ne așteptăm ca toți cei implicați în depunerea sau tratarea unei plângeri să se trateze reciproc cu respect și să nu folosească un limbaj abuziv sau ofensator gratuit. Dacă o reclamație conține un astfel de limbaj, BBC vă poate invita să vă reformulați reclamația înainte de a o investiga. Dacă nu reformulați reclamația, BBC ar putea să nu o investigheze.

Dacă BBC decide să nu investigheze reclamația dvs. pentru unul sau mai multe dintre motivele expuse mai sus, va explica de ce. Apoi puteți solicita ECU să revizuiască acea decizie. Dacă ECU confirmă decizia, nu există nicio dispoziție pentru recurs în cadrul BBC, dar vă va fi permis să vă adresați Ofcom dacă credeți că reclamația dvs. a identificat o încălcare a codului Ofcom.

Plângeri care nu intră în sfera cadrului de reglementare:

1. Plângeri în care se recurge la lege: Dacă un reclamant formulează sau indică o intenție de a face o reclamație legală împotriva BBC (inclusiv a angajaților săi și a filialelor sale comerciale) în același timp cu depunerea unei reclamații prin intermediul Plângerilor, BBC poate refuza să accepte reclamația prin Reclamații Cadrul sau poate opri procedura de tratare a reclamațiilor. BBC poate refuza, de asemenea, să accepte sau să înceteze examinarea unei plângeri al cărei obiect este sau pare să fie subiectul acțiunii în justiție de către o altă parte. Dacă un reclamant retrimite o reclamație la BBC după ce Departamentul Juridic al BBC a răspuns la o reclamație legală sau au încheiat procedurile judiciare, BBC nu va reconsidera în general niciun aspect al reclamațiilor care au fost deja considerate sau judecate (inclusiv, dar nu limitat la o Curte sau tribunal).
2. Plângeri adresate altor organisme cu puteri de reglementare sau de aplicare a legii: Reclamanții pot avea ocazia să își continue reclamația prin intermediul autorităților externe (de exemplu, Autoritatea pentru concurență și piețe). Dacă un reclamant depune o plângere către o autoritate externă în același timp cu depunerea unei plângeri prin intermediul Plângerilor, BBC poate refuza să accepte plângerea prin intermediul Plângerilor sau să oprească procedura de tratare a plângerilor. Dacă un



reclamant retrimite o reclamație la BBC după ce a fost răspunsă de o autoritate externă sau o anchetă externă a încheiat, BBC nu va reconsidera în general niciun aspect al reclamațiilor care au fost deja luate în considerare sau soluționate.

3. Reclamații privind resursele umane

BBC are proceduri de recurs și reclamații pentru soluționarea plângerilor legate de probleme de personal (de exemplu, angajat și nemulțumirile solicitantului locului de muncă). Având în vedere existența acestor proceduri și faptul că BBC este angajatorul personalului BBC, aceste plângeri nu sunt incluse în sfera acestui cadru.

4. Utilizarea necorespunzătoare a procedurilor de reclamație

BBC ia în serios plângerile și încearcă să răspundă pe deplin și corect la îngrijorările legitime legate de performanța sa. Acesta este un aspect important al responsabilității BBC față de public. Drept urmare, BBC alocă resurse considerabile pentru gestionarea reclamațiilor și, în corectitudine, tuturor - alți reclamanți, personalul BBC și publicul larg care plătește taxa de licență - este corect să încercăm să concentrăm aceste resurse asupra reclamațiilor care ridică probleme semnificative și preocupări substanțiale.

Vom încerca întotdeauna să oferim un răspuns rezonabil și motivat la o plângere legitimă, dar vine un moment în care BBC va înceta să mai corespundă cu astfel de reclamanți. Îi rugăm pe reclamanți să înțeleagă când BBC a spus cu adevărat tot ce poate sau ar trebui să spună despre un punct pe care l-au ridicat și să se abțină de la apăsarea punctului. Este posibil să trebuiască „să fim de acord cu diferențierea” (sub rezerva oricăror drepturi pe care ar putea să le aibă pentru a-și prezenta cazul la Ofcom) și, în această etapă, vom refuza să mai corespundem. De asemenea, în cazul persoanelor care depun reclamații în mod clar lipsite de merit, în timp ce le vom examina și evalua reclamațiile, ne rezervăm dreptul (sub rezerva acordării unui avertisment echitabil) de a nu răspunde deloc și, dacă este necesar, poate fi necesar să utilizeze personal informații pentru a restricționa accesul la serviciu.

Răspunsuri publice ale BBC la reclamații:

Pe site⁸¹ se pot consulta răspunsurile publice ale BBC la plângeri semnificative de îngrijorare a publicului larg. Acestea sunt răspunsurile publice ale BBC la plângerile semnificative ale publicului larg. BBC enumeră și nu răspunde în public la toate reclamațiile primite. Corecțiile și clarificările se află în „Informații suplimentare”.

Rapoartele de reclamații gestionate de BBC, rapoartele de reclamații săptămânale sunt disponibile online⁸², alături de constatările Unității de Reclamații Executive⁸³.

⁸¹ <https://www.bbc.co.uk/contact/complaints/recent-complaints>

⁸² Sursa: <https://www.bbc.co.uk/contact/how-we-handle-your-complaint>

⁸³ <https://www.bbc.co.uk/contact/recent-ecu>



Pe site există o Secțiune de Corecții și clarificări⁸⁴, care conține răspunsurile BBC la probleme editoriale, tehnice și corporative. Această pagină include scuze, corecții semnificative, declarații și răspunsuri. Nu include corecții de rutină la știri, scuze minore și modificări ale programului. Corecțiile și clarificările sunt publicate în ordinea în care au fost emise.

Link-uri și informații utile disponibile pe site:

- Cadru de reclamații BBC
- Corecții și clarificări
- Ghidul editorial al BBC
- Reclamații comerciale ale serviciilor BBC
- Contestații de plângeri arhivate de BBC Trust
- Reclamații privind licențierea TV

Etapă finală a procesului de reclamații BBC: BBC TRUST

BBC Trust acționează ca etapă finală a procesului de reclamații BBC⁸⁵, ascultând reclamațiile în apel, în cazul în care reclamanții nu sunt mulțumiți de răspunsurile pe care le-au primit de la conducerea BBC. Trustul gestionează contestațiile prin două comitete; Comitetul pentru standarde editoriale (CES) și Comitetul pentru reclamații și contestații (CAB). CES se ocupă de reclamații cu privire la conținutul editorial (adică reclamații cu privire la conținutul efectiv al programului), iar CAB se ocupă de toate celelalte reclamații generale, inclusiv reclamațiile privind licențele TV și comerțul echitabil. Trustul publică detalii cu privire la contestațiile audiate de aceste două comitete, precum și concluziile cu privire la problemele standardelor în care nu a existat nicio plângere editorială.

Dacă reclamantul nu este mulțumit de răspunsul primit din partea executivului BBC, se poate apela la Trust.

Informații despre protecția datelor online sunt prezentate în Anexa 26.

⁸⁴ https://www.bbc.co.uk/helpandfeedback/corrections_clarifications

⁸⁵ https://www.bbc.co.uk/bbctrust/governance/complaints_framework/index.html



4 ACTIVITATE

4.1 Regulament de funcționare

Analizând bunele practice expuse în secțiunea 3 și bazându-ne pe aceste practici, am elaborat un șir de documente care vor facilita activitatea Ombudsmanului TRM, oferindu-i atât un instrument în baza căruia să-și organizeze activitatea, cât și propuneri de îmbunătățire a documentelor existente.

Așa, considerăm că sunt necesare modificări la "Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului IPNA Teleradio Moldova", din următoarele motive:

- Este necesară o precizare a statutului autonom al Ombudsmanului, care îi permite să ia decizii exclusive bazate pe normele etice, fără a fi posibile imixtiuni administrative în activitatea acestuia.
- Este necesară o precizare a obligativității colaborării tuturor angajaților cu Ombudsmanul, chiar dacă Deciziile acestuia poartă caracter de recomandare.
- Este necesară excluderea sarcinilor de mediere a relațiilor ce țin de domeniul angajat – angajator, care pot fi greșit atribuite Ombudsmanului.
- Este necesară clarificarea aspectelor financiar-bugetare ce țin de acest serviciu.
- Este necesară clarificarea posibilității de raportare din oficiu de către Ombudsman cu privire la încălcări de ordin deontologic.

Am propus următoarele modificări cu argumentările de rigoare:

REGULAMENTUL DE FUNCȚIONARE al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IPNA Compania Teleradio-Moldova

I. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentul Regulament are drept scop stabilirea normelor de funcționare a serviciului Ombudsmanului din cadrul IPNA 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 Președintelui. Serviciul are statut de entitate autonomă și constituie un mecanism de autoreglementare în interiorul instituției.

Propunem următoarea redacție a articolului:

1.3. Serviciul Ombudsmanului este instituit de administrația Companiei, este direct subordonat Directorului General, dar independent de orice ierarhie administrativă. Serviciul are statut de entitate autonomă și constituie un mecanism de auto reglementare în interiorul instituției.

- 1.4 Serviciul Ombudsmanului va servi pentru public drept o sursă independentă de informare, explicații și analiză, privind practicile de elaborare a programele radio-tv și aderența acestora la standardele europene.



1.7 Serviciul Ombudsmanului contribuie la menținerea și consolidarea credibilității publicului față de Companie.

Punctul 1.7 va fi reformulat:

1.7 Serviciul Ombudsmanului contribuie la menținerea și consolidarea credibilității companiei în rândul publicului.

II. Principii de activitate

- 2.1. Serviciul 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.

III. Atribuții

- 3.1. Serviciul Ombudsmanului are calitate de mediator obiectiv între Companie și publicul beneficiar de serviciile de programe Radio-TV oferite, precum și între angajații Companiei. Ombudsmanul mediază litigiile de natură statutară dintre angajații Companiei, litigiile dintre jurnaliștii Companiei și publicul căruia i se adresează.

Propunem excluderea acestei previziuni, așa cum exemplele examinate de către experți arată că serviciile Ombudsmanului sunt dedicate în exclusivitate audiențelor, fără a fi parte la soluționarea problemelor ce țin de activitatea profesională a angajaților. În acest sens, poate fi creat un alt serviciu intern de soluționare a disputelor. De asemenea, nu considerăm oportună formularea „litigiu” așa cum litigiile sunt soluționate, de obicei, pe cale juridică, de către avocați. Astfel, articolul va avea următoarea redacție:

3.1. Serviciul Ombudsmanului are calitate de mediator obiectiv între Companie și publicul beneficiar de serviciile de programe Radio-TV oferite.

- 3.2. Consumatorii de programe pot sesiza Serviciul Ombudsmanului direct, prin poșta tradițională sau electronică. Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Președintele Companiei, directorii Radio-TV.

3.3.

Propunem includerea următorului articol care oferă o claritate mai bină asupra activităților Ombudsmanului

3.3 Ombudsmanul va acorda o atenție specială protecției copiilor și tinerilor, reclamațiilor ce vizează dreptul la viață privată, onoare și imagine a persoanelor și respectarea principiilor egalității și nediscriminării copiilor.

- 3.4. 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.



Propunem următoarea redacție a Punctului 3.4:

3.4. Serviciul Ombudsmanului recepționează, verifică și analizează cu deplină imparțialitate și echidistanță reclamațiile și sesizările cetățenilor, persoane fizice și juridice și le oferă răspuns în conformitate cu „Procedura de gestionare a reclamațiilor IPNA Teleradio Moldova”.

3.5. Serviciul Ombudsmanului nu răspunde mesajelor anonime.

Propunem excluderea punctului 3.5 așa cum prevedea respectivă este specificată în Procedura de examinare a reclamațiilor.

3.6. Odată fiind sesizat Serviciul Ombudsmanului ia legătura cu responsabilii de program sau departamentul în cauză. Ombudsmanul își formulează opinia doar după consultarea tuturor părților implicate.

Propunem următoarea redacție a punctului 3.6:

3.6 Ombudsmanul își formulează opinia doar după consultarea tuturor părților implicate și doar în baza următoarelor acte:

- Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova
- Codul etic și de integritate al angajaților Companiei IP Teleradio-Moldova
- Codul Serviciilor Media Audiovizuale
- Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor companiei publice Teleradio-Moldova
- Standardele profesionale și principiile etice ale jurnalismului din programele IPNA Compania Teleradio-Moldova - Regulament

3.7. 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.

3.8. Serviciul Ombudsmanului are acces la informația de serviciu în măsura în care aceasta elucidează cazul examinat.

3.9. Serviciul Ombudsmanului contribuie la completarea și actualizarea cadrului normativ intern al Companiei care vizează etica și deontologia profesională.

3.10. Serviciul Ombudsmanului organizează întâlniri, dezbateri și consultări publice în problemele de interes social, formulează propuneri și recomandări pentru grila cadru radio și tv și Caietul de sarcini.

3.11. Serviciul Ombudsmanului asigură transparența propriei activități, difuzând comunicate de presă, rapoarte anuale, actualizând informația din rubrica specială de pe site-ul Companiei, prezintă informații despre activitatea sa la Consiliul de Administrație și Consiliul de Supraveghere.

Așa cum Ombudsmanul este un serviciu independent, care poate lua decizii desinestătătoare și nu se subordonează administrației, propunem următoarea redacție a punctului 3.11:



3.11. Serviciul Ombudsmanului asigură transparența propriei activități, difuzând comunicate de presă, rapoarte semestriale, actualizând informația din rubrica specială de pe site-ul Companiei, prezintă informații despre activitatea sa Consiliului de Supraveghere sau prin orice alt mijloc de comunicare publică pe care îl consideră oportun.

- 3.12. Serviciul Ombudsmanului, la solicitare, oferă angajaților Companiei consultanță în materie de norme profesionale în jurnalism, de respectare a fișelor de post, prevederilor actelor normative interne de reglementare a activității profesionale în raport cu publicul.

Așa cum insistăm asupra faptului că serviciul este de Ombudsman al audienței, propunem ca articolul 3.12 să ofere consultații, dar limitate la aria sa de responsabilitate. Articolul 3.12 va avea următorul conținut:

3.12. Serviciul Ombudsmanului, la solicitare, oferă angajaților Companiei consultanță în materie de norme etice în jurnalism și de prevederi ale actelor normative interne de reglementare a activității profesionale în raport cu publicul.

- 3.13. Serviciul Ombudsmanului este mediator în eventualele dispute dintre angajați și/sau dintre superiori și subordonați, dacă obiectul disputei este etica și deontologia profesională și impactul asupra publicului.
- 3.14. Serviciul Ombudsmanului sesizează Președintele Companiei și Serviciul Juridic asupra dosarelor care pot continua în instanțele de judecată.
- 3.15. Serviciul Ombudsmanului sesizează angajații subdiviziunilor Companiei și administrația asupra derogărilor de natură deontologică ori de câte ori consideră oportun.
- 3.16. 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.
- 3.17. Serviciul Ombudsmanului întocmește dosare de referință. În acest scop solicită note explicative, documente interne și externe, materiale audio-vizuale.
- 3.18. Serviciul Ombudsmanului păstrează confidențialitatea informațiilor până la finalizarea examinării cazului sesizat.
- 3.19. Serviciul Ombudsmanului ține un registru electronic de evidență a petițiilor, a dosarelor pe cazurile elucidate.
- 3.20. Serviciul Ombudsmanului stochează copiile înregistrărilor emisiunilor în care se atestă abateri de la Statut sau constituie obiectul unor sesizări.

Așa cum activitatea Ombudsmanului vizează aspectele deontologice, propunem următoarea redacție:

3.20. Serviciul Ombudsmanului stochează copiile înregistrărilor emisiunilor în care se atestă abateri deontologice sau constituie obiectul unor sesizări

- 3.21. Serviciul Ombudsmanului reprezintă publicul telespectator și radioascultător în Consiliul de Administrație, Consiliul de programare, Consiliul Artistic Radio TV.



Considerăm oportună introducerea următorului punct care completează atribuțiile:

3.22. Serviciul Ombudsmanului are obligația de a se întâlni cu publicul spectator. Întâlnirile vor avea loc în mod regulat într-un cadru național și regional.

3.23. Serviciul Ombudsmanului va organiza sesiuni de instruire în domeniul bunelor practici a eticii profesionale pentru angajații Companiei.

Considerăm oportună includerea următoarelor două Capitole

Finanțarea activităților Serviciului Ombudsmanului

4.1 Compania va pune la dispoziția Ombudsmanului toate mijlocele tehnice și financiare necesare pentru exercitarea atribuțiilor de serviciu.

4.2 Activitățile Ombudsmanului pot fi finanțate și prin contractarea de proiecte de finanțare ale partenerilor de dezvoltare, acestea însă, constituind venituri adiționale bugetului aprobat.

IV. Dispoziții finale

- 4.1. Toate deciziile Serviciului 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 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 Administrația Companiei și este adus la cunostința tuturor angajaților.
- 4.5. Prezentul Regulament poate fi supus reconsiderării, de Serviciul Ombudsmanului de comun acord cu Administrația Companiei, în funcție de experiența acumulată și bunele practici europene.

Vize

Considerăm că adoptarea în totalitate sau parțială a acestor modificări va permite fortificarea capabilităților Serviciului Ombudsmanului și va permite o activitate mai bună atât în sensul analizei reclamațiilor, cât și în promovarea normelor și abordărilor deontologice de către angajați a produselor jurnalistice pe care le elaborează.

Astfel, într-o variantă propusă de noi, noul Regulament de funcționare al Serviciului Ombudsmanului va avea următoarea redacție:

(propunere de variantă nouă și completată)
REGULAMENTUL DE FUNCȚIONARE
al Serviciului Ombudsmanului din cadrul
IPNA Compania Teleradio-Moldova



I. Dispoziții generale

1.1. Prezentul Regulament are drept scop stabilirea normelor de funcționare a serviciului Ombudsmanului din cadrul IPNA 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, este direct subordonat Directorului general, dar independent de orice ierarhie administrativă. Serviciul are statut de entitate autonomă și constituie un mecanism de autoreglementare în cadrul instituției.

1.4. Serviciul Ombudsmanului va servi pentru public drept sursă independentă de informare, explicații și analiză, privind practicile de elaborare a programele radio/tv și aderența acestora la standardele europene.

1.5. Serviciul Ombudsmanului contribuie la menținerea și consolidarea credibilității Companiei în rândul publicului.

II. Principii de activitate

2.1 Serviciul 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.

III. Atribuții

3.1. Serviciul Ombudsmanului are calitate de mediator obiectiv între Companie și publicul beneficiar de serviciile de programe Radio/TV oferite.

3.2. Consumatorii de programe pot sesiza Serviciul Ombudsmanului direct, prin poșta tradițională sau electronică. Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Directorul general al Companiei, directorii Radio/TV, factori de decizie din cadrul instituției.

3.3. Ombudsmanul va acorda o atenție specială protecției copiilor și tinerilor, reclamațiilor ce vizează dreptul la viață privată, onoare și demnitate a persoanelor și respectarea principiilor egalității și nediscriminării copiilor.

3.4. Serviciul Ombudsmanului recepționează, verifică și analizează cu deplină imparțialitate și echidistanță reclamațiile și sesizările cetățenilor, persoane fizice și juridice, și oferă răspuns în conformitate cu „Procedura de gestionare a reclamațiilor IPNA Compania Teleradio - Moldova”.

3.5. Ombudsmanul își formulează opinia doar după consultarea tuturor părților implicate și doar în baza următoarelor acte:

- Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova
- Codul de etică și integritate al angajaților Companiei IP Teleradio -Moldova



- Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor IPNA Companiei Teleradio-Moldova
- Standardele profesionale și principiile etice ale jurnalismului din programele IPNA Compania Teleradio-Moldova. Regulament
- Codul serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova.

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. Angajații sunt obligați să faciliteze informații și clarificări către Ombudsman.

3.9. Serviciul Ombudsmanului contribuie la completarea și actualizarea cadrului normativ intern al Companiei care vizează etica și deontologia profesională.

3.10. 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 al IP Compania Teleradio-Moldova.

3.11. Serviciul Ombudsmanului asigură transparența propriei activități, difuzând comunicate de presă, rapoarte, actualizând informația din rubrica specială de pe site-ul Companiei, prezintă informații despre activitatea sa Consiliului de Supraveghere sau prin orice alt mijloc de comunicare publică, pe care îl consideră oportun.

3.12. Serviciul Ombudsmanului, la solicitare, oferă angajaților Companiei consultanță în materie de norme etice în jurnalism și de prevederi ale actelor normative interne de reglementare a activității profesionale în raport cu publicul.

3.14. 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.

3.15. Serviciul Ombudsmanului sesizează Directorul general al Companiei și Serviciul Juridic asupra dosarelor care pot continua în instanțele de judecată.

3.16. Serviciul Ombudsmanului sesizează angajații subdiviziunilor Companiei și administrația asupra derogărilor de natură deontologică ori de câte ori consideră oportun.

3.17. 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.

3.18. Serviciul Ombudsmanului întocmește dosare de referință. În acest scop solicită note explicative, documente interne și externe, materiale audio-vizuale.

3.19. Serviciul Ombudsmanului păstrează confidențialitatea informațiilor până la finalizarea examinării cazului sesizat.

3.20. Serviciul Ombudsmanului ține un registru electronic de evidență a reclamațiilor, a dosarelor pe cazurile elucidate.



3.21. Serviciul Ombudsmanului stochează copiile înregistrărilor emisiunilor în care se atestă abateri de la normele deontologice sau constituie obiectul unor sesizări.

3.22. Serviciul Ombudsmanului reprezintă publicul telespectator și radioascultător în Comitetul Managerial, Consiliul de programe, Consiliul Artistic Radio/TV.

3.23. Serviciul Ombudsmanului are obligația de a se întâlni cu publicul spectator. Întâlnirile vor avea loc în mod regulat într-un cadru național și regional.

3.24. Serviciul Ombudsmanului va organiza sesiuni de instruire în domeniul bunelor practici și a eticii profesionale pentru angajații Companiei.

IV. Finanțarea activităților Serviciului Ombudsmanului

4.1 Compania va pune la dispoziția Ombudsmanului toate mijloacele tehnice și financiare necesare pentru exercitarea atribuțiilor de serviciu.

4.2 Activitățile Ombudsmanului pot fi finanțate și prin contractarea de proiecte de finanțare ale partenerilor de dezvoltare, acestea însă, constituind venituri adiționale bugetului aprobat.

V. Dispoziții finale

5.1 Toate deciziile Serviciul Ombudsmanului au caracter de recomandare, dar pot servi temei pentru decizii ale administrației Companiei.

5.2. Serviciul Ombudsmanului inițiază, menține și dezvoltă relații de cooperare cu servicii și instituții similare din țară și de peste hotare, ONG de media.

5.3. Serviciul Ombudsmanului aderă la organizații de profil din țara și din străinătate.

5.4. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării de către Directorul general al IP Compania Teleradio-Moldova și este adus la cunoștința tuturor angajaților.

5.5. Prezentul Regulament poate fi supus reconsiderării, de Serviciul Ombudsmanului de comun acord cu Administrația Companiei, în funcție de experiența acumulată și bunele practici europene.

Vize

4.2 Procedura de gestionare a reclamațiilor

O altă parte a activității întreprinse de către expertul local a ținut de elaborarea unui document care să prescrie, pas cu pas, o procedură de recepționare, triere și soluționare a reclamațiilor primite din partea publicului. Această procedură este însoțită de 7 anexe – șablon, care conțin modele de acte prin intermediul cărora Ombudsmanul își documentează activitatea și efectuează gestionarea plângerilor.



5 PROCEDURA DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR IP TELERADIO MOLDOVA

1. Principii

Buna gestionare a reclamațiilor este parte indispensabilă a autoreglementării. Colectarea, consultarea, și examinarea reclamațiilor, de rând cu elaborarea de concluzii și recomandări, atunci când este cazul, sunt activități necesare pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor IPNA Compania Teleradio-Moldova (în continuare "Companie"), dar și pentru crearea și menținerea unei relații corecte și constructive cu publicul.

2. Ce este o reclamație?

O reclamație este o pretenție emisă de orice persoană, referitor la conținutul editorial al programelor Companiei și care solicită o anumită acțiune de corectare din partea acesteia. Reclamațiile pot viza două aspecte:

- Aspecte legale – în acest caz reclamațiile vor face obiectul examinării Departamentului legal.
- Aspecte editoriale – în acest caz ele vor face obiectul examinării de către Ombudsmanul Audienței al Companiei (în continuare Ombudsman).

3. Cum poate fi depusă o reclamație?

O reclamație poate fi depusă către Ombudsmanul Companiei utilizând următoarele căi de comunicare:

Email: ombudsman@trm.md

Scrisoare la adresa: Str. Miorița, 1 Chisinau, 2028 Republica Moldova

Pe pagina web: <http://www.trm.md/en/ombudsperson>

Print telefon: 060888320 / 022406925, ca ulterior să fie ghidați în depunerea reclamației.

Reclamațiile pot face referință la orice material jurnalistic al oricărei diviziuni a Companiei, inclusiv pagina web, cu condiția că acest conținut a fost difuzat cu maxim 60 zile până la data depunerii reclamației. În mod excepțional, Ombudsmanul poate, totuși lua în considerare o reclamație depusă peste termenul limită, dar numai dacă mediatorul/mediatoarea decide că a existat un motiv întemeiat pentru întârziere.

Ombudsmanul va examina conținuturi jurnalistice în exclusivitate post-factum difuzării sau publicării acestora.

Ombudsmanul nu va examina reclamațiile și scrisorile anonime.

4. Reclamația trebuie să conțină:

- denumirea/titlul emisiunii difuzate sau articolului publicat pe care o/îl reclamați;
- data și ora difuzării sau (dacă este posibil) a difuzării/publicării;
- canalul sau serviciul pe care a fost difuzată sau adresa web la care poate fi accesat;
- natura reclamației (enumerarea motivelor pentru care sunteți nemulțumiți de Companie) și (unde este posibil) părțile particulare ale programului sau publicației pe care le reclamați;



- numele și datele dvs. de contact;
- informația dacă (și dacă da, când) a fost depusă o reclamație în nume propriu la o autoritate externă (de exemplu, Consiliul de presă, CCA), sau un demers judiciar.
- mențiunea cu privire la clauza de confidențialitate (în cazul în care reclamantul nu dorește ca ombudsmanul să facă public acest caz.

Dacă reclamația va ține, în special, de aspecte legale, aceasta va fi înregistrată și transmisă departamentului legal. Reclamațiile care se vor referi, în principal, la aspectele editoriale și etice, vor fi examinate și soluționate de către Ombudsman.

Compania nu poate garanta că reclamantul va primi un răspuns dacă acesta a utilizat alte opțiuni de depunere decât cele enumerate mai sus.

5. Cât timp va fi examinată o reclamație

Ombudsmanul va recepționa și va înregistra fiecare reclamație, atribuindu-i un număr de intrare cu menționarea datei recepționării. Imediat după înregistrarea reclamației, reclamantul va fi notificat prin aceeași metodă prin care a fost depusă reclamația, cu privire la faptul recepționării. (Vezi Anexa 1 „Model de notificare cu privire la recepționarea reclamației”)

De regulă, reclamațiile vor fi examinate și soluționate în 30 zile, dar dacă Ombudsmanul va considera că pretenția comportă o situație de urgență, va acționa în corespundere.

Totuși, dacă din anumite motive, analiza și soluționarea reclamației va necesita un termen mai mare, reclamantul va fi înștiințat corespunzător cu cel puțin 2 zile înainte de termenul limită general. (Vezi Anexa 2 „Model de înștiințare cu privire la prelungirea termenului de examinare a reclamației”)

6. Tipuri de reclamații ce vor fi examinate de către Ombudsman

Reclamațiile preluate Ombudsman se vor referi, în principal, dar nu se vor limita, la emisiunile de știri, talk-show-uri politice și sociale, articole digitale de știri. Totuși, consumatorii pot adresa reclamații care vizează toate emisiunile și publicațiile Companiei.

Reclamațiile vor viza, dar nu se vor limita la:

- Conținutul editorial al canalelor de televiziune, posturilor de radio și paginilor web aferente Companiei dacă, în opinia reclamantului, acestea încalcă principiile prescrise de:
 - Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova
 - Codul etic și de integritate al angajaților Companiei IP Teleradio-Moldova
 - Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor companiei publice Teleradio-Moldova
 - Codul serviciilor media audiovizuale
 - Standardele profesionale și al principiile etice ale jurnalismului din programele IP Compania Teleradio-Moldova - Regulament
- Reclamații care se referă la lipsa de echilibru și echidistanță în abordarea subiectelor ce țin de domeniul politic, ținând cont de statutul Instituției Publice.
- Reclamații care se referă la conținut eronat sau fals, prin intermediul cărora se solicită corectări ale conținutului.
- Reclamații care solicită dreptul la replică.



- Reclamații care solicită scuze publice din partea Companiei.
- Cereri de dezmințiri, corectare a erorilor.

Pentru o mai bună gestiune a reclamațiilor, reclamanții ar trebui să indice care dintre punctele acestor documente au fost violate, în opinia lor. Totuși, aceasta nu este o obligațiune a reclamanților.

Reclamațiile se pot referi la orice tip de conținut mediatic: scris, video, audio sau foto.

7. Procesul de mediere

a) Ombudsmanul va recepționa și va înregistra reclamația în „Registrul reclamațiilor”. (Vezi Anexa 3. **„Registrul Electronic al Reclamațiilor”**)

b) Reclamantul va fi notificat de către Ombudsman referitor la recepționarea reclamației. (Vezi Anexa 1. **„Model de notificare cu privire la recepționarea reclamației”**)

c) Ombudsmanul va analiza conținutul reclamației și va lua decizia privind existența sau nu a unor încălcări de ordin deontologic sau factual. Dacă acestea nu există, în opinia ombudsmanului, reclamatul va primi o scrisoare prin care va fi informat despre absența încălcărilor. (Vezi Anexa 4. **„Model de scrisoare de refuz de inițiere a investigației”**)

d) O reclamație poate fi refuzată:

- dacă reclamația nu se referă la o încălcare semnificativă a obligațiilor Companiei prevăzute de normele deontologice ale documentelor vizate în p. 6 al prezentei Proceduri,
- dacă reclamația conține un text derogatoriu sau ofensator,
- dacă reclamația conține expresii jignitoare sau injurii,
- dacă plângerea este demonstrabil banală, nejustificată, ipotetică, repetată sau agresivă,
- dacă plângerea este nefondată.

e) În cazul în care reclamația este acceptată, Ombudsmanul va notifica prin mail responsabilul de program la care se referă plângerea cu privire la inițierea investigației etice și va furniza o copie a acesteia. (vezi Anexa 5. **„Model de notificare privind inițierea unei investigații de etică”**). Responsabilul de program va expedia o opinie în cel mult 10 zile de la data primirii notificării.

f) În cazul în care o reclamație este acceptată pentru investigare, se va lua în considerare gravitatea și complexitatea problemei pentru a determina resursele și natura răspunsului care ar putea fi solicitată. Mărimea resurselor aplicate investigațiilor reclamațiilor va fi proporțională cu natura reclamației.

g) În cazul unei plângeri din partea unei persoane sau a unui grup de persoane care se consideră direct prejudiciați de conținut și care oferă dovezi în acest sens, Ombudsmanul intervine pentru a încerca să găsească o soluție amiabilă, în consultare cu redacțiile respective.

h) Ombudsmanul va consulta opinia editorului șef, a experților interni și externi pe care îi consideră oportuni, reclamantul, dacă este cazul, și va formula decizia preliminară privind reclamația și soluționarea ei. (Vezi Anexa 6. **„Model de decizie preliminară”**)

i) Angajații sunt obligați să faciliteze informații și clarificări către Ombudsman.



j) Redacția vizată se va expune privitor la Decizia Preliminară sau va remedia pretenția expusă în reclamație și va informa Ombudsmanul despre decizia sa. Dacă redacția va accepta Decizia preliminară, ea va fi considerată, în mod automat, ca fiind finală. Dacă redacția va fi în dezacord cu decizia preliminară în întregime sau parțial, va notifica despre aceasta Ombudsmanul în termen de 3 zile. Ulterior, Ombudsmanul va re-examina argumentele și va lua o decizie finală.

k) Ombudsmanul va emite o Decizie Finală, care se va baza exclusiv pe normele Codului de etică al jurnaliștilor din Republica Moldova, Codul deontologic al jurnaliștilor din Republica Moldova, Codul etic și de integritate al angajaților Companiei IP Teleradio-Moldova, Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor companiei publice Teleradio-Moldova. Standardele profesionale și al principiile etice ale jurnalismului din programele IP Compania Teleradio-Moldova - Regulament .

l) Ombudsmanul va publica pe pagina web a Companiei decizia sa finală cu privire la reclamație și va trimite o copie a acesteia reclamantului prin email sau scrisoare. (În cazul în care reclamantul a solicitat protecția acestor date – decizia va fi doar expediată acestuia și redacției).

m) Deciziile Ombudsmanului au caracter de recomandare, însă pot servi drept temei pentru decizii ulterioare ale administrației companiei.

n) Doar deciziile finale care constată încălcări deontologice pot fi făcute publice.

8. În cazul în care redacția nu este de acord cu Decizia finală a Ombudsmanului, aceasta:

a) o poate contesta la Consiliul de Etică (CE) al Companiei.

b) Serviciul de mediere poate, de asemenea, contesta refuzul redacției la CE.

c) Membrii CE vor examina în ședință contestația și vor lua o decizie finală, care va fi adusă la cunoștința Ombudsmanului, reclamantului, redacției și a Directorului General.

8. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu soluția oferită de Ombudsman

Reclamantul care nu este satisfăcut de soluția oferită de Ombudsman este în drept să se adreseze cu o reclamație similară Consiliului de Etică al Companiei sau Consiliului de Presă.

9. Procedura de raportare din oficiu de către Ombudsman

Ombudsmanul se poate autosesiza în cazurile în care va constata, urmărind programele radio sau TV sau pagina web, că există o încălcare a normelor deontologice. În acest caz, ombudsmanul va notifica prin email responsabilul de program privitor la încălcarea depistată și va cere remedierea situației. (Vezi anexa 7. „**Model de notificare cu privire la raportarea din oficiu**”).

Autosesizările vor fi, de asemenea, înregistrate în „Registrul reclamațiilor”. După analiza opiniei redacției vizate, Ombudsmanul va emite o Decizie finală pe care o va publica pe pagina web a companiei.

Autosesizările și deciziile respective pot fi, de asemenea, contestate de către redacție, iar neacceptarea recomandărilor – de către Ombudsman – în adresa Consiliului de Etică.

10. Sesizarea Ombudsmanului de către conducere și membrii CE



Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Președintele Companiei, directorii Radio-TV sau unul sau mai mulți membri ai CE. Sesizările respective vor urma același parcurs ca și reclamațiile.

11. Transparența activității Ombudsmanului

- Ombudsmanul va elabora și va prezenta Consiliului de Supraveghere, iar ulterior face publice semestrial rapoarte care vor conține, dar nu se vor limita la:

- Date statistice privitor la reclamațiile primite, acceptate, soluționate.
- Scurte rezumate ale cazurilor în care au fost depistate încălcări ale normelor etice.
- Un set de recomandări cu privire la abordarea subiectelor care prezintă dificultăți de abordare etică (deductibil din tipul reclamațiilor).

- Ombudsmanul va comunica cu publicul prin intermediul paginii web a Companiei, prin intermediul rețelelor sociale și prin intermediul unui program dedicat. De asemenea, la dorință, Ombudsmanul poate utiliza orice canal de comunicare pentru a comunica cu publicul și poate oferi interviuri și comentarii cu privire la aspectele deontologice ale jurnalismului pentru orice altă media.

12. Protecția datelor personale

Compania se angajează să respecte confidențialitatea reclamațiilor și, în măsura permisă de lege, să nu dezvăluie identitatea reclamanților individuali.

4.3. Considerente pentru crearea unui Consiliu de etică

Pentru gestionarea eventualelor dispute care pot interveni în urma deciziilor Ombudsmanului, când una dintre părți nu este satisfăcută de decizie, propunem crearea în cadrul companiei a unui Consiliu de Etică.

Consiliul de Etică va avea statut consultativ și va fi convocat doar în caz de necesitate: pentru soluționarea deciziilor disputate sau pentru analizarea candidaților la premiul profesional de etică și deciderea câștigătorului. Consiliul de etică este un organ care funcționează pe bază de voluntariat și nu presupune remunerări.

Consiliul de Etică va fi compus din 7 membri, patru dintre care vor reprezenta publicul (prin intermediul Organizațiilor non-guvernamentale și 3 vor reprezenta Compania.

Ombudsmanul este președintele Consiliului de Etică și va înainta candidaturile ce reprezintă publicul, iar Administrația Companiei – candidaturile din rândul angajaților. Membrii Consiliului de Etică, care reprezintă publicul, pot fi reprezentanți ai organizațiilor non-guvernamentale de media sau din domeniul apărării drepturilor omului. Membrii ce reprezintă Compania vor fi propuși din rândul angajaților cu înaltă ținută etică, care profesează, cu precădere, în domeniul programelor informative.

Atunci când una dintre părțile unei dispute nu este de acord cu decizia Ombudsmanului, aceasta poate fi contestată în adresa Consiliului de Etică, Consiliul de Etică, la rândul său, va analiza și va lua o decizie, bazată pe:



- Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova
- Codul de etică și integritate al angajaților Companiei IP Teleradio-Moldova
- Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor Companiei publice Teleradio-Moldova
- Standardele profesionale și principiile etice ale jurnalismului din programele IP Compania Teleradio-Moldova – Regulament.

Deciziile Consiliului de etică vor fi luate în urma dezbaterilor, cu vot majoritar simplu.

Deciziile Consiliului sunt finale, au caracter de recomandare și, de asemenea, pot servi drept temei pentru decizii ulterioare ale administrației.

Deciziile Consiliului pot fi contestate la Consiliul de Presă din Republica Moldova.

Consiliul de Etică va constitui juriul pentru Premiul profesional de etică al Companiei. În acest caz, Consiliul va participa la jurizare și la deciderea câștigătorului, în conformitate cu Regulamentul de acordare a Premiului de Etică.

Regulamentul Premiului profesional de etică va fi elaborat de către Ombudsman.



Procedura de gestionare a reclamațiilor

Model

Data

NOTIFICARE CU PRIVIRE LA RECEPȚIONAREA RECLAMAȚIEI

Stimată _____,

Stimate _____,

Serviciul Ombudsmanului IPNA Teleradio Moldova a recepționat reclamația Dvs. cu privire la _____ (denumirea programului, presupusa încălcare) _____ la data de _____.

Reclamația Dvs. a primit codul de identificare _____. *

În termen de 30 de zile vă vom informa cu privire la statutul reclamației Dvs. Pe parcursul acestor 30 de zile, dacă va fi nevoie, Ombudsmanul vă poate contacta pentru detalii și/sau precizări.

Vă mulțumim pentru atenția cu care ne urmăriți.

Cu respect, _____, Ombudsman IP Teleradio Moldova

***Vă rugăm în cazul unei corespondențe ulterioară să faceți referință la acest cod de identificare**



Procedura de gestionare a plângerilor

Model

Data

**ÎNȘTIINȚARE CU PRIVIRE LA PRELUNGIREA TERMENULUI DE EXAMINARE A
RECLAMAȚIEI**

Stimată _____,

Stimate _____,

La data de _____, Serviciul Ombudsmanului IPNA Teleradio Moldova a recepționat reclamația Dvs. căreia i-a fost atribuit codul de identificare _____.

Vă informăm că Serviciul Ombudsmanului este în proces de investigare a acestei plângeri, însă, procesul, din motive obiective, ne va ocupa mai mult timp decât cele 30 de zile regulamentare. Vă rugăm să acceptați prelungirea termenului de examinare și decizie cu încă _____ zile*, după care vă vom comunica decizia finală a Ombudsmanului.

Vă mulțumim pentru înțelegere.

*Numărul de zile va fi decis de Ombudsman.



Procedura de examinare a reclamațiilor

Model

REGISTRUL ELECTRONIC AL RECLAMAȚIILOR

Acest registru va fi completat de către Ombudsman și va conține dosarele detaliate ale tuturor reclamațiilor soluționate și conținutul reclamațiilor respinse. Tot în acest registru vor fi incluse și dosarele raportărilor din oficiu:

1. Data recepționării reclamației
2. Datele de contact ale reclamantului
3. Rezumatul reclamației și al reparațiilor solicitate
4. Admis /Respins
5. Codul atribuit
6. Decizia finală pe rezumat
7. Atașamente:

Copia reclamației propriu zise cu eventualele atașamente și link-uri

Copii ale corespondenței cu reclamantul

Copii ale corespondenței cu redacția vizată, inclusiv opiniile și comentariile

Copia Deciziei preliminare (dacă este diferită de cea finală)

Copia deciziei finale

Contestațiile și rezultatul contestației dacă este cazul



Procedura de gestionare a reclamațiilor

Model

Data

SCRISOARE DE REFUZ DE ÎNȚIERE A INVESTIGAȚIEI

Stimată _____,

Stimate _____,

Serviciul Ombudsmanului a recepționat la data de _____, reclamația Dvs. care a primit codul de identificare _____.

În urma examinării reclamației vă informăm că Ombudsmanul nu a constatat încălcarea niciunui act care reglementează normele etice ale conținutului editorial al IP Teleradio-Moldova. Din acest motiv, considerăm că nu există temei pentru inițierea unei investigații, iar reclamația Dvs. este respinsă ----- (motivația respingerii, în baza prevederilor art. 7 d) al Ghidului cu privire la gestionarea reclamațiilor).

Vă informăm că în cazul în care nu sunteți de acord cu decizia Ombudsmanului, o puteți contesta în conformitate cu prevederile Procedurii de gestionare a reclamațiilor:

9. În cazul în care reclamantul nu este de acord cu soluția oferită de Ombudsman

Reclamantul care nu este satisfăcut de soluția oferită de Ombudsman este în drept să se adreseze cu o reclamație similară Consiliului de Supraveghere a Companiei sau Consiliului de Presă

Vă mulțumim pentru atenția cu care ne urmăriți programele.

Cu respect, _____ Ombudsman IP Teleradio Moldova



Procedura de gestionare a reclamațiilor

Model

Data

NOTIFICARE PRIVIND ÎNȚIEREA UNEI INVESTIGAȚII DE ETICĂ

Stimată _____,

Stimate, _____,

Serviciul Ombudsmanului a recepționat la data de _____ o reclamație care vizează _____ detalii privind emisiunea, programul, articolul, data, ora sau adresa web) _____. Această reclamație a primit codul de identificare _____*.

Reclamantul invocă încălcarea de către autorul materialului a următoarelor norme deontologice:

- _____

- _____

- _____ (vor fi enumerate pretențiile expuse de reclamant).

Anexăm la această notificare copia reclamației și vă rugăm ca în termen de 10 zile să prezentați în scris Ombudsmanului orice argumente relevante care ar contrazice prezenta reclamație sau să ne anunțați despre decizia dumneavoastră referitor la modul în care veți soluționa reclamația în cauză.

Vă mulțumim pentru colaborare.

*Vă rugăm să faceți referință la acest cod în orice comunicare cu Ombudsmanul cu privire la reclamația dată.

Vă mulțumim pentru colaborare,

_____, Ombudsman

Procedura de gestionare a reclamațiilor

Model



Data

DECIZIE PRELIMINARĂ

Examinând reclamația ____ (codul reclamației), în care este solicitată „examinarea încălcării prevederilor (...) Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova în cadrul emisiunii ---- (denumirea emisiunii) ----, difuzată la postul de (denumirea canalului sau postului) ----- la data de -----); în care reclamantul afirmă că: reclamanta afirmă că în emisiune ----- (se expune pe scurt conținutul reclamației);

examinând răspunsul responsabilului de program la notificarea Ombudsmanului în acest caz, care ---- (este prezentată poziția expusă),

analizând emisiunea vizată,

bazându-se pe prevederile Codului deontologic al jurnalistului din Republica Moldova, Codul etic și de integritate al angajaților Companiei IP Teleradio-Moldova, Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor companiei publice Teleradio-Moldova, Standardele profesionale și principiile etice ale jurnalismului din programele IP Compania Teleradio-Moldova – Regulament și pe Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul IP Compania Teleradio-Moldova,

Ombudsmanul IP Teleradio Moldova adoptă următoarea decizie preliminară:

1. În cele ce urmează sunt prezentate încălcări ale articolelor și prevederile articolelor în sine ale actelor enumerate mai sus.

2. Ombudsmanul recomandă:

Aici, în funcție de conținutul reclamației, Ombudsmanul poate recomanda: acordarea dreptului la replică, scuzele publice, corectarea erorii, etc.

Această decizie este una preliminară și poate fi acceptată prin notificarea în scris a Ombudsmanului și repararea prejudiciilor prin modul sugerat de Ombudsman sau poate fi contestată în totalitate sau parțial, fapt despre care Ombudsmanul va fi informat în scris în termen de 3 zile.

Ombudsmanul va examina încă o dată argumentele expuse de Dvs. și va lua o decizie finală.

_____, Ombudsman IP Teleradio Moldova



Procedura de gestionare a reclamațiilor

Model

Data

NOTIFICARE CU PRIVIRE LA RAPORTAREA DIN OFICIU

Stimată _____,

Stimate _____,

La data de _____, redacția pe care o reprezentați a difuzat ----- (denumirea emisiunii sau publicației, data, ora, cronometrajul secvenței).

Acest material jurnalistic prezintă, în opina Ombudsmanului, încălcări ale normelor deontologice:

- Sunt enumerate și citate încălcările, cu menționarea și citarea articolelor din Codurile încălcate:
- 1.
- 2.
- 3.

În conformitate cu „Regulamentul de Funcționare a Serviciului Ombudsmanului IP Teleradio Moldova” și „Procedura de gestionare a reclamațiilor”, solicit să prezentați în termen de 10 zile opinia redacției, argumentele, datele sau comentariile relevante pentru acest caz.

Vă mulțumesc pentru cooperare.

_____, Ombudsman



6 CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Formularea concluziilor și recomandărilor finale se bazează atât pe analizele efectuate de către experți în cadrul prezentului mandat, cât și pe concluziile și recomandările prezentate în finalul analizei „Evaluare, constatări cheie și recomandări pentru îmbunătățirea Serviciului Ombudsman în cadrul Companiei Teleradio-Moldova”, elaborat de Dr. Adriana Mutu și Secretariatul Consiliului Europei în Octombrie 2020.

Reiterăm că serviciul Ombudsman este deosebit de important atât pentru radiodifuzorul public cât și pentru public, așa cum acesta reprezintă puntea de legătură dintre aceștia și permit medierea amiabilă a situațiilor de conflict.

Reieșind din analiza bunelor practici efectuate, recomandăm ca serviciul Ombudsmanului să se concentreze asupra comunicării cu publicul și soluționării disputelor de etică semnalate de acestea.

Recomandăm revizuirea Regulamentului de funcționare a serviciului ombudsmanului, un proiect de Regulament revizuit fiind prezentat în Secțiunea 4 a prezentului Raport.

Pentru eficientizarea metodelor de lucru recomandăm revizuirea, după necesitate, a altor acte interne ale companiei care să fie puse în concordanță cu prevederile variantei finale a Regulamentului de funcționare al Serviciului Ombudsmanului.

De asemenea, se recomandă și anumite măsuri la nivelul companiei, în special cu privire la informarea corectă a publicului privind dreptul de depunere a reclamațiilor și de solicitare a corecțiilor. În acest sens, recomandăm revizuirea și îmbunătățirea secțiunii dedicate ombudsmanului pe pagina web a companiei, dar și elaborarea și difuzarea periodică a campaniilor de promovare a serviciului.

În scopul comunicării funcției esențiale a Ombudsman-ului, recomandăm examinarea posibilității modificării titulaturii de Ombudsman cu cea de „Ombudsman pentru audiență”. Acest lucru va fi în conformitate cu standardele europene și va ajuta toate părțile să înțeleagă scopul esențial al serviciului.

Serviciul Ombudsman-ului pentru audiență trebuie să își păstreze statutul de mecanism de auto-reglementare în cadrul TRM. Conducerea serviciului Ombudsmanului nu trebuie încredințată organizațiilor externe, deoarece acest lucru ar putea afecta libertatea editorială a radiodifuzorului. Ombudsman-ul trebuie să fie în continuare subordonat Consiliului de Supraveghere al companiei și trebuie să emită rapoarte bianuale în locul celor anuale.

Așa cum structura curentă, în care directorul general are un dublu rol în supervizarea Ombudsman-ului și în a fi notificat de Ombudsman, nu este cea mai potrivită, propunem acceptarea modificărilor din Regulament incluse în Secțiunea 4 a prezentului Raport și anume crearea unui Consiliu de Etică al companiei, din care să facă parte angajați și reprezentanți ai societății civile, în acest sens vedeți „Considerentele” prezentate.

Recomandăm excluderea din lista sarcinilor Ombudsmanului cele legate de activitățile de soluționare a disputelor dintre angajați, în conformitatea cu practicele europene. Ombudsmanul, însă, va putea media cazurile de ordin etic editorial.

Ombudsmanul va monitoriza programele de știri și talk-show-urile politice și pe teme sociale, dar și de alt gen, pentru a raporta din oficiu încălcările de ordin deontologic, dacă acestea au fost comise.



Ombudsmanul este încurajat să mențină o comunicare permanentă cu publicul prin intermediul rapoartelor pe care le va face publice, a comunicatelor de presă și comentarii cu privire la deciziile sale, menținerea conturilor pe rețelele sociale sau un blog dedicat. Informațiile generale legate de serviciu și instrucțiunile pentru depunerea reclamațiilor și a comentariilor trebuie să fie actualizate pe pagina web.

Recomandăm companiei să acorde timp de emisie (Radio/TV) pentru o emisiune a Ombudsmanului. Scopul acestei emisiuni este unul dublu: analiza și prezentarea unor încălcări de norme deontologice, pe care Ombudsmanul consideră că trebuie să le prezinte mai în detaliu publicului, cu participarea editorilor emisiunilor în cauză și a experților independenți; funcția de educație mediatică, în cadrul programului oferindu-se publicului consultații și informații cu privire la deontologia mass-media.

Compania va include în programele interne de training legate de deontologie sesiuni organizate și prezentate de Ombudsman.

Compania trebuie să asigure resurse adecvate pentru acest serviciu, inclusiv toate echipamentele IT necesare, finanțări pentru participarea la conferințe internaționale și consultanță tehnică pentru publicarea materialelor pe pagini web.

7 ANEXE (STUDII DE CAZ: AUSTRALIA, BELGIA, CATALANIA, DANEMARCA, FRANTA, GERMANIA, SPANIA, SUECIA, MAREA BRITANIE)

Documente compilate în foldere, atasate separate la prezentul raport.

Mai detaliat, anexele conțin:

1. EBU chestionar despre Ombudsman de audiență
2. Politici editoriale – Australia Ombudsman
3. Raport Ombudsman, Belgia – 2018
4. Report Ombudsman, Belgia – 2019
5. Belgia, protecția datelor
6. Statut Catalan Ombudsman
7. Reguli pentru gestionarea reclamațiilor spectatorilor
8. Protecția datelor, Danemarca
9. Consilii de Audiență
10. Model de răspuns la un caz
11. Principiile Codului deontologic pentru jurnaliști
12. Factsheet on Ombudsman of Estonian Public Broadcasting
13. ERR good practices
14. Statutul Ombudsman Franța
15. Raport pentru redacții, Franța
16. Principii procedurale – plangeri și petiții
17. Raportul mediatorilor media, Franța
18. Raportul mediatorilor Franța, 2014
19. Politica de protecție a datelor Germania



20. Model raport – Germania
21. Statut Ombudsman, Spania
22. Suedia, formular online, plangere pentru Ombudsman
23. Model de plangeri, BBC, Marea Britanie
24. Depunde o plângere, BBC
25. Expediază comentariile tale, BBC
26. Protecția datelor, BBC

