

REGULAMENTUL de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova”

I. Dispoziții generale

- 1.1. Prezentul Regulament are drept scop stabilirea normelor de funcționare a serviciului Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova” (în continuare – Compania).
- 1.2. Prezentul Regulament este parte a cadrului normativ intern al Companiei.
- 1.3. Serviciul Ombudsmanului este instituit de administrația Companiei, 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 poștă la sediul Companiei sau prin poșta electronică. Ombudsmanul poate fi sesizat și de către Directorul general al Companiei, directorii adjuncți, 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 legislația în vigoare și cu „Procedura de gestionare a reclamațiilor adresate Serviciului Ombudsmanului Instituției Publice Compania „Teleradio - Moldova”.

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

- Codul serviciilor media audiovizuale din Republica Moldova.
- Codul deontologic al jurnalistului din Republica Moldova
- Codul de etică și integritate al salariaților Companiei IP Teleradio -Moldova
- Codul de principii, standarde și recomandări al producătorilor Companiei Publice „Teleradio-Moldova”
- Standardele profesionale și principiile eticii jurnalistice în emisiunile IPNA Compania Teleradio-Moldova. Regulament
- Alte acte normative naționale și internaționale la care Republica Moldova este parte.

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.

3.13. 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.

3.14. Serviciul Ombudsmanului sesizează Directorul general al 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 reclamațiilor, a

dosarelor pe cazurile elucidate.

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

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

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 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.