CZU: 659.3:[351.941:342.7]:070.16 https://doi.org/10.59295/ftjc2025.22

MECANISMELE DE ACTIVITATE ȘI PROVOCĂRILE PRACTICE ALE FUNCȚIEI DE OMBUDSMAN ÎN AUDIOVIZUALUL PUBLIC

MECHANISMS OF ACTIVITY AND PRACTICAL CHALLENGES OF THE OMBUDSMAN FUNCTION IN PUBLIC BROADCASTING

Vitalie GUȚU,

doctorand, lector universitar
Universitatea de Stat din Moldova

ORCID: 0000-0002-8398-7909
vitalie.gutu@usm.md

Summary

The present paper analyzes the role of the media ombudsman in public broadcasting, highlighting its growing importance in the context of disinformation and informational polarization. Originating from the Scandinavian model and adapted to journalism in the 1960s–1970s, the ombudsman acts as an independent mediator between the newsroom, management, and the public, handling complaints, promoting journalistic ethics, and improving content quality. At the European level, recent studies emphasize responsibilities such as examining complaints within 30 days and submitting periodic reports to administrative or managerial boards. In the Republic of Moldova, within the "Teleradio-Moldova" Company (TRM), the institution of the Ombudsman was established in 2013 and regulated by the Audiovisual Media Services Code (2018). The scientific approach also highlights key principles such as objectivity, transparency, and accessibility. Reports of the Ombudsman Service of "Teleradio-Moldova" indicate monitoring activities, a limited number of complaints, and recommendations aimed at increasing visibility, media education, and responsible journalism. The TRM Ombudsman represents an essential instrument of self-regulation, but it requires proactive consolidation in order to become a pillar of journalistic excellence aligned with European standards.

Keywords: *media ombudsman, public broadcasting, Teleradio-Moldova, self-regulation, journalistic ethics, disinformation, transparency*

Arealul informațional devine tot mai vast pe măsură ce sursele media sunt diversificate, canalele de transmitere capătă noi forme și tendințe, iar mesajele livrate publicului, de asemenea, sunt plurivalente. Acest lucru, pe de o parte, ancorează consumatorul de informații la realitățile care există pe plan local, regional sau internațional, pe de altă parte, există riscul să cadă într-o derută informațională și să alimenteze știri care nu corespund adevărului. În această ordine de idei, mai mult ca oricând rolul mediatorului de media, sau cum este cunoscut în literatura de specialitate ombudsman de media, devine unul important și necesar pentru a putea realiza și menține acea legătură dintre furnizorul de informații (*TV, radio, presă scrisă, online*) și consumatorul acestora. Astfel, „ombud-

smanii au un rol unic în jurnalismul modern şi este unul care - odată stabilit - este greu de ignorat pur şi simplu pentru că permite ca cele mai bune aspecte ale implicării cetăţenilor în jurnalism să iasă la iveală dintre cele trei componente esenţiale ale mass-media moderne: redacţia, conducerea şi publicul" [1, p.7]. Acesta acţionează ca un intermediar independent între entităţile de media şi audienţă, investigând plângeri, promovând standarde etice şi contribuind la îmbunătăţirea calităţii conţinutului.

Lexemul *ombudsman* are proveniență suedeză. Conceptul, în sens juridic, se referă la o persoană independentă, respectabilă, împuternicită de Parlament sau Guvern pentru protecţia drepturilor şi libertăţilor fundamentale ale omului. Prima instituţie constituită pentru a veghea respectarea legilor în administraţie este considerată instituţia suedeză, prevăzută în Constituţia Suediei din 1809, sistemul suedez fiind considerat acel care a creat Ombudsmanul parlamentar [2]. Trebuie să remarcăm faptul că, modelul scandinav al ombudsmanului guvernamental, adaptat în media în anii 1960-1970, a fost ca un răspuns la scăderea încrederii publice în domeniul jurnalismului. Lucrarea de faţă îşi propune ca obiectiv central să releve rolul şi importanţa ombudsamnului în audiovizualul public – de la proceduri funcţionale la activităţi practice utilizate.

Subiectul supus cercetării este puţin explorat în partea de est a Europei. Tocmai de aceea, dezideratul nostru ştiinţific se va axa, în speţă, pe relevanţa funcţiei de ombudsamn în media publică. Ne vom axa pe procesele specifice de autoreglementare a audiovizualului cu statut public, dar şi pe provocările la care este supusă entitatea de ombudsamn media atunci când vine vorba despre responsabilitate socială. Or, anume ombudsamnul de presă are menirea de a se declara şi funcţiona deschis şi transparent în faţa cetăţenilor, în calitate de telespectatori/radioascultători sau consumatori pe online, mizându-se pe calitate şi respect. „Ombudsmanul pentru ştiri trebuie să asigure calitatea conţinutului difuzat şi să vegheze asupra intereselor şi drepturilor publicului" [3]. La nivel internaţional, din 1980, funcţionează Organizaţia Obudsmanului pentru ştiri şi Editorilor de standarde în jurnalism. Potrivit acestei entiăţi globale, „un ombudsman pentru ştiri primeşte şi investighează plângerile cititorilor ziarelor, ascultătorilor sau telespectatorilor posturilor de radio şi televiziune cu privire la acurateţea, corectitudinea, echilibrul şi bunul gust în relatarea ştirilor" [4].

Studiul *Guvernanţa şi independenţa mass-mediei publice* (Governance and independence of public service media), publicat de *European Audiovisual Observatory* în februarie 2022, cu suportul Consiliului Europei, arată că printre sarcinile ombudsamnului media se regăsesc:

- gestionarea reclamaţiilor, plângerilor şi sugestiilor, transmiterea acestora către departamentul competent din cadrul Radioului sau Televiziunii şi răspunsul către telespectatori, ascultători şi internauţi în termen de 30 de zile.
- informarea Consiliului de administraţie a audiovizualului public cu privire la cele mai grave probleme şi prezentarea unui raport privind evoluţia acestora la fiecare trei luni.
- propunerea de măsuri pentru a evita repetarea acestor probleme în viitor [5, p.98].

Acest lucru demonstrează că, instituţia ombudsmanului în audiovizualul public european rămâne, unul dintre cele mai importante instrumente de îmbunătăţire a calităţii jurnalismului şi asigurarea unui dialog real între instituţia publică şi cetăţeni şi de a oferi

consiliului de administrație sau organelor manageriale un semnal de alarmă periodic și obiectiv pentru asigurarea legitimității serviciului public de radiodifuziune în era dezinformării și a polarizării extreme.

În audiovizualul public din Republica Moldova funcționează instituția ombudsmanului la Instituția Publică Compania „Teleradio-Moldova" (TRM). Serviciul ombudsmanului a fost instituit în cadrul TRM prin Hotărârea nr. 70 din 09.07.2013 a Consiliului de Observatori, la inițiativa ONG-urilor din domeniul mass-media. Activitatea entității este reglementată în baza Codului Servicii Media Audiovizuale al Republicii Moldova (CSMA), adoptat în 2018, ulterior a suferit mai multe amendamente. Astfel, potrivit art. 35 a CSMA, litera o), prevede că, printre atribuțiile furnizorilor publici de servicii media este de a dezvolt propriul serviciu media al ombudsmanului [6]. Acest lucru, în opinia mai multor experți media din Republica Moldova urmăreşte scopul de a spori credibilitatea serviciilor media audiovizuale publice.

Serviciul Ombudsamnului din cadrul Companiei „Teleradio-Moldova", potrivit regulamentului de funcționare, se conduce după următoarele principii:

- angajament și respect față de beneficiarii serviciilor de programe ale Companiei, precum și fată de salariații ei;
- integritate profesională;
- obiectivitate;
- accesibilitate;
- transparență.

În același timp, ombudsmanul are calitate de mediator obiectiv între Compania TRM și publicul beneficiar de serviciile de programe radio/tv oferite. De asemenea, 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. Serviciul Ombudsmanului contribuie activ la îmbunătățirea și actualizarea cadrului normativ intern al Companiei în domeniul eticii și deontologiei profesionale, organizând totodată întâlniri, dezbateri și consultări publice pe teme de interes social, în urma cărora formulează propuneri și recomandări concrete pentru grila-cadru radio/TV și pentru Caietul de sarcini al instituției [7]. În context, trebuie să precizăm faptul că reclamațiile sau plângerile venite din partea consumatorului de produse media audiovizuale realizate de broadcastingul public sunt examinate în termen de 30 de zile. Se impune de menționat și tipul reclamațiilor examinate de către Serviciul Ombudsmanului TRM. Este vorba despre reclamații care se referă la lipsa de echilibru și echidistanță în abordarea subiectelor ce țin de domeniul politic, ținându-se cont de statutul Instituției Publice; reclamații care se referă la conținut eronat sau fals, prin intermediul cărora se solicită corectări ale conținutului; reclamații prin care se solicită dreptul la replică; reclamații prin care se solicită scuze publice din partea Companiei; cereri de dezmințiri, corectare a erorilor [8]. Totodată, ombudsmanul TRM este în drept să respingă reclamațiile care conțin text ofensator, expresii jignitoare sau injurii, plângeri nejustificate.

Cele mai recente rapoarte de activitate al Serviciului Ombudsmanului TRM, publicat pe site-ul oficial al Instituției Publice trm.md, sunt din anii 2024 și 2025. Astfel,

informațiile care fac obiectul acestui document se referă la calitatea prevederilor inserate în documentele interne de reglementare. De asemenea, un element de bază îl constituie monitorizarea calitativă și cantitativă sub aspect deontologic și al interesului public a emisiei Radio/TV, monitorizarea conținuturilor platforme online, examinarea petițiilor, sesizărilor expediate sau enunțate public în adresa radiodifuzorului public. Același raport al Serviciului Ombudsmanului din cadrul „Teleradio-Moldova" se axează și pe colaborarea pe plan profesional cu societatea civilă, de media, instituțiile abilitate pe dimensiunea difuzării de către TV Moldova1, TV Moldova 2, Radio Moldova, multimedia a unui produs audiovizual de calitate, echidistant și pluralist.

În perioada de raportare, septembrie – decembrie 2024, Ombudsmanul TRM pentru audiență a fost contactat de către public prin aplicația de pe trm.md/Contactează Ombudsmanul în șapte cazuri. Din document desprindem că, solicitările țin de politica editorială a instituției și inițierea parteneriatelor, dar și de revendicarea dreptului la replică, asistență informațională în litigiu juridic. Mesajele venite din partea publicului au fost transmise, ulterior, realizatorilor și responsabililor de programele radio/tv din cadrul TRM. De asemenea, ombudsmanul s-a autosesizat pe marginea publicațiilor apărute în spațiul public privind activitatea Radiodifuzorului public. Același raport din 2024, la capitolul recomandări, Serviciul Ombudsmanului TRM vine cu un șir de propuneri, cum ar fi:

- îmbunătățirea vizibilității Ombudsmanului în fața publicului, prin acordarea timpului de emisie la radio și tv, unde cu participarea editorilor de emisiuni și a experților independenți, sunt puse în discuție normele de auto reglementare în audiovizual și educația media, derogările deontologice din emisia Radiodifuzorului public. Trebuie să remarcăm că, pe durata anilor 2022 – 2023, ombudsmanul TRM a participat la diverse emisiuni, precum – *Bună Dimineața* de la Moldova 1 și la *Zi de Zi* de la Radio Moldova [9].
- îmbunătățirea vizibilității Ombudsmanului față de angajați în scopul asigurării calității și continuității procesului de formare profesională a personalului.
- încurajarea jurnalismului etic și social responsabil în cadrul IP Compania Teleradio-Moldova.
- întâlnirile periodice ale Ombudsmanului cu audiența. În acest scop se vor aloca surse financiare și de logistică [10].

În ansamblu, implementarea acelor recomandări, care se regăsesc în raportul pentru perioada monitorizată din 2024, ar transforma Ombudsmanul dintr-un mediator reactiv într-un pilon al excelenței jurnalistice, aliniat standardelor europene de pluralism informațional și echidistanță. Astfel, TRM ar putea deveni un model de audiovizual public orientat spre interesul cetățeanului, contracarând riscurile polarizării mediatice.

Raportul de activitate al Serviciului Ombudsmanului TRM pentru 2025, mai exact perioada 12.05.2025 – 31.08.2025, pune accent pe asigurarea unui mecanism eficient de comunicare între TRM și audiență. În aceste luni au fost analizate următoarele produse audiovizuale de la TRM:

- emisiunea *Pe Față*, moderată de jurnalista Lucia Vieru. Potrivit monitorizării Ombudsmanului nu au fost sesizate abateri semnificative sau încălcări ale deontologiei jurnalistului și a drepturilor omului.

- ştirile de pe platforma online radiomoldova.md. Raportul de monitorizare indică faptul că informaţiile relatate de jurnaliştii TRM sunt diverse şi instituţia îşi îndeplineşte misiunea de informare responsabilă a cetăţenilor.
- buletinul de ştiri *Mesager* în comparaţie cu ştirile de la PRO TV şi Jurnal TV. Astfel, Serviciul Ombudsmanului TRM ajunge la concluzia că temele abordate sunt relevante pentru publicul larg. Totuşi subiectele investigative şi ce ţin de corupţie sunt tratate sumar, iar declaraţiile autorităţilor sunt rar dublate de opinii critice, expertiză independentă sau reacţii ale cetăţenilor.

Cât ţine de activităţile pe care le-a realizat Serviciul Ombudsmanului TRM în perioada raportată, în luna iunie 2025, a fost organizată o întâlnire cu jurnaliştii Radio Moldova Comrat, la care au discutat despre jurnalismul responsabil. În luna iulie 2025 au fost realizate două materiale video privind Serviciul Media al Ombudsmanului. Tot în aceeaşi lună a fost realizat un chestionar care a colectat opinia publicului privind calitatea, relevanţa şi impactul programelor difuzate de posturile de televiziune şi radio ale TRM. De asemenea, Serviciul Ombudsmanului urmăreşte identificarea nevoilor, preferinţelor şi aşteptărilor cetăţenilor pentru îmbunătăţirea conţinutului media public [11]. În luna august 2025, Serviciul Ombudsmanului TRM a desfăşurat un panel de discuţii privind reflectarea alegerilor parlamentare în mass-media publică şi o şedinţă ce se referea la recomandări pentru jurnalişti şi redacţiile mass-media privind conduita pe reţelele sociale. Raportul mai indică faptul că Ombudsmanul TRM a participat la o serie de evenimente şi instruiri naţionale şi internaţionale care aveau rolul de a promova drepturile omului şi vizibilitatea instituţiei publice audiovizuale [12].

Din raportul de activitate a Serviciul Ombudsmanului TRM pentru 2025, perioada de monitorizare mai – august 2025, nu a indicat nicio reclamaţie sau sesizare venită din partea publicului radioascultător, telespectator sau consumator de informaţii pe platformele online ale companiei publice, deşi una dintre misiunile principale ale Ombudsmanului este de a eficientiza legătura dintre instituţie şi public.

În era expansiunii informaţionale, în care sursele media diversificate pot genera atât ancorare în realitate, cât şi derută sau dezinformare, ombudsmanul media emerge ca un mediator independent. În contextul statelor din estul Europei, unde acest subiect este puţin dezvoltat, articolul evidenţiază cazul TRM ca un exemplu relevant de adaptare a modelului european. Instituit în 2013 prin Hotărârea Consiliului de Observatori, la iniţiativa ONG-urilor media, şi reglementat prin Codul Serviciilor Media Audiovizuale (CSMA, 2018, cu amendamente ulterioare), Serviciul Ombudsmanului TRM urmăreşte sporirea credibilităţii media publice. Principiile sale fundamentale – angajament faţă de beneficiari şi angajaţi, integritate profesională, obiectivitate, accesibilitate şi transparenţă – îl poziţionează ca mediator obiectiv între instituţie şi public. Activităţile practice includ examinarea reclamaţiilor (referitoare la echilibru politic, conţinut eronat, drept la replică, scuze publice sau dezmînţiri), respingerea celor nejustificate sau ofensatoare, îmbunătăţirea cadrului normativ intern, organizarea de dezbateri şi consultări publice, precum şi contribuţii la grila de programe şi caietul de sarcini. Aceste procese subliniază responsabilitatea socială a ombudsmanului, care nu doar reacţionează la sesizări, ci şi iniţiază dialoguri pentru un conţinut echidistant şi pluralist. Deşi instituţia ombudsmanului la TRM reprezintă un pas semnificativ spre auto reglementare şi transparenţă,

articolul relevă provocări persistente: riscul polarizării mediatice, lipsa unei explorări aprofundate în estul Europei și nevoia de resurse pentru vizibilitate și formare. Absența reclamațiilor în 2025 poate indica fie o calitate înaltă a conținutului, fie o deconectare de la audiență, ceea ce subliniază necesitatea unor campanii de promovare. Pe termen lung, implementarea recomandărilor – cum ar fi alocarea timpului de emisie, întâlnirile regulate și colaborarea cu societatea civilă – ar putea poziționa TRM ca model regional de media publică orientată spre cetățean, contracarând dezinformarea și asigurând pluralismul.

Referințe bibliografice:

1. *The Modern News Ombudsman. A user's guide by Jeffrey Dvorkin*. Disponibil: https://newsombudsmen.org/product/the-modern-news-ombudsman-a-users-guide/. (accesat: 11.01.2026).
2. *Oficiul Avocatului poporului – instituția națională pentru drepturile omului din Republica Moldova*. Disponibil: https://ombudsman.md/despre-noi/oficiul-avocatului-poporului/scurt-istoric/. (accesat:11.01.2026).
3. Mutu, A. *Enforcing ethical standards to safeguard the credibility and legitimacy of public media corporations: The role of News Ombudspersons in Spain and France*. In: *Journal of Infrastructure, Policy and Development*. 2024, 8(4), 2916. https://doi.org/10.24294/jipd.v8i4.29 16.
4. *The Organization of News Ombuds and Standards Editors (ONO) is a global non-profit organization dedicated to upholding high standards in journalism*. Disponibil: https://newsombuds.org/about-ono/. (accesat: 02.01.2026).
5. *Governance and independence of public service media*. European Audiovisual Observatory, Strasbourg, 2022 ISSN 2079-1062.
6. Codul serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova nr. 174, adoptat de Parlamentul Republicii Moldova la 08.11.2018. In: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2018, nr. 462-466, art. 766.
7. *Regulamentul de funcționare al Serviciului Ombudsmanului din cadrul Instituției Publice Compania „Teleradio-Moldova"*. Aprobat prin Decizia Consiliului de Supraveghere al IP Compania „Teleradio-Moldova" nr. 45 din 16 iulie 2021.
8. Ibidem
9. *Serviciul media al ombudsmanului*. Disponibil: https://trm.md/ro/ombudsman-trm-md-emisiune. (accesat: 11.01.2026).
10. *Raportul de activitate al Ombudsmanului IP Compania „Teleradio-Moldova"* (perioada septembrie – decembrie 2024). Disponibil: https://trm.md/files/Ombudsman/Raport%20 2024%20ombudsman.pdf. (accesat: 11.01.2026).
11. *Serviciul media al ombudsmanului*. Disponibil: https://trm.md/files/Ombudsman/chestionar/. (accesat: 11.01.2026).
12. *Raportul de activitate al Serviciul Ombudsmanului din cadrul IP Compania „Teleradio-Moldova"* (perioada mai – august 2025). Disponibil: Raport Obudsman.PDF. (accesat: 11.01.2026).