

**ЗАПРОВАДЖЕННЯ
РОБОТИ «УПОВНОВАЖЕНОГО(ОЇ)
З ДОТРИМАННЯ СТАНДАРТІВ ТА/
АБО РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ»
В РЕДАКЦІЯХ УКРАЇНСЬКИХ ЗМІ**



Над розробкою моделей «Уповноваженого з дотримання стандартів та реагування на скарги» в редакціях українських ЗМІ працювали: Ніна Кур'ята, медіаекспертка; Людмила Панкратова, медіаюристка; Алан Сандерланд, Виконавчий директор "Організації омбудсменів ЗМІ" ("ОНО").

Ця публікація підготовлена у рамках проекту «Посилення саморегулювання українських медіа», що виконується Координатором проектів ОБСЄ в Україні за фінансової підтримки Уряду Федеративної Республіки Німеччина, Королівства Норвегії, Сполученого Королівства Великої Британії і Північної Ірландії, Сполучених Штатів Америки.

Погляди, думки, висновки та інша інформація, наведені у цьому документі, не були надані та не обов'язково схвалені Організацією з безпеки та співробітництва в Європі (ОБСЄ), якщо ОБСЄ не є чітко вказана як автор цього документу.

МОТИВАЦІЙНА ЧАСТИНА

На сьогодні українські ЗМІ перебувають у множинній кризі — як професійній (коли не для всіх медіа є єдиними професійні чи етичні стандарти журналістики), так і фінансовій (рекламна модель ринку поступово приносить все менше доходів, і потрібно розвивати нові способи монетизації) та інституційній (аудиторія все менше довіряє ЗМІ, особливо на тлі масового поширення ними фейків або відвертого обслуговування інтересів своїх власників, та розмивається межа між журналістикою, блогерством та активізмом).

Наслідком низьких стандартів роботи окремих журналістів та медіа є втрата довіри до них з боку аудиторії. Це не сприяє формуванню лояльного ком'юніті, яке б забезпечило виданням стабільну відвідуваність, поширення найбільш цікавого контенту та фінансування видань читачами.

ПРОБЛЕМАТИКА:



- ✘ процедура подання скарг на контент
- ✘ неопублічне реагування на скарги
- ✘ складність визначення
- ✘ юридичних та етичних ризиків

Таким чином, одним з найбільш цінних чинників наразі є довіра, яку багатьом виданням потрібно наростити або втримати. Для формування цієї довіри потрібно створити систему двостороннього зв'язку з аудиторією, щоб користувачі знали, куди вони можуть звернутися зі своїми скаргами чи пропозиціями, та були певні, що їх розглянуть і дадуть їм відповідь. Це не означає, що редакція має завжди задо-

вільняти ці скарги, але вона має реагувати на них у 100% випадків. Це допоможе створити двосторонні відносини видання з аудиторією і вчасно реагувати на її сигнали, таким чином підвищуючи довіру.

Так само важливо забезпечувати створення матеріалів таким чином, щоб вони від самого початку відповідали стандартам видання, Кодексу етики українського журналіста¹ та українському інформаційному законодавству.

За виконання цих умов видання будуть зменшувати ризики виникнення судових позовів та скарг від аудиторії, що буде не тільки економити час та ресурси для створення високоякісного контенту, але і тримати на належному рівні та покращувати імідж видання.

ЧОМУ ПОТРІБНА БІЛЬША ПРОЗОРИСТЬ ЩОДО ВИРІШЕННЯ СКАРГ:



- ✓ публічне реагування на скарги
- ✓ аналіз помилок в редакції
- ✓ обговорення в редакціях
- ✓ навчання журналістів
- ✓ постійний «хелпдеск» для журналістів

Це дозволить підняти довіру аудиторії до видань та сприятиме їхній монетизації, яка дозволить підняти рівень редакційної незалежності, що сприятиме подальшому зростанню рівня конкурентоздатності медіа.

¹ http://www.cje.org.ua/ua/code?fbclid=IwAR3gS13UZyZbK-duQyvP37nOoLjYqnPvYHo6_vmr120H3VK1SPMMltdkG5c

ПРАВОВЕ ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

Українське законодавство, яке регулює інформаційну сферу чітко встановлює, що реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб (ст. 5 Закону “Про інформацію”) та не може бути використана на шкоду правам людини та державному суверенітету. Хоча чинне законодавство не згадує прямо про дотримання етичних стандартів журналістики, це впливає з усіх норм, які встановлюють обов’язки журналіста. Окрім того, Україна є країною-учасницею Ради Європи з 09 листопада 1995 року та взяла на себе зобов’язання неухильно дотримуватись запроваджених організацією демократичних принципів, у тому числі і принципів свободи медіа.

Ці принципи включають цілий масив Рекомендацій Ради Європи, які детально визначають права та обов’язки медіа, правила роботи медіа з певними видами контенту та аудиторіями.

Рекомендації Ради Європи є міжнародним законодавством, яке має застосовуватись національними судовими органами, зокрема у тому випадку, якщо українські закони не містять тієї чи іншої норми.

Основою для саморегулювання в Україні є Резолюція 1003 (1993) “Про етичні принципи журналістики”, яка узагальнила етичні принципи журналістики та вважає, що вони мають застосовуватись в усій Європі. В пункті 8 Резолюції наголошується, що “власником права на інформацію є громадянин, котрий також має право вимагати, щоб інформація, яку надають журналісти, подавалася правдиво, якщо мова йде про повідомлення, та чесно, якщо йдеться про міркування, без зовнішнього втручання з боку органів державної влади або приватних осіб”.

Пункт 36 та 37 Резолюції встановлює: “Зважаючи на наведені вище необхідні умови й основні принципи, ЗМІ мають взяти на себе зобов’язання підкоритися жорстким етичним нормам, які гарантують свободу вираження поглядів і здійснення основного права громадян на одержання правдивої інформації та чесних міркувань”.

З метою проведення моніторингу за впровадженням цих принципів потрібно утворити органи або механізми саморегулювання, до яких залучити видавців, журналістів, об'єднання користувачів ЗМІ, експертів із академічних кіл і суддів. Вони відповідатимуть за видання резолюцій щодо поваги правил етики в журналістиці, заручившись попереднім зобов'язанням ЗМІ публікувати відповідні резолюції. Це допоможе громадянинові, який має право на одержання інформації, робити або позитивні, або негативні висновки про роботу журналіста й рівень довіри до неї.

Отже, медіа мають підтримувати зв'язок з громадянами та реагувати на їхні вимоги щодо правдивості та чесності інформації.

Окрім того, українське законодавство встановлює певні обмеження, яких повинні дотримуватися всі медіа. За порушення цих обмежень встановлена кримінальна, адміністративна та цивільно-правова відповідальність.

В Україні нагляд за дотриманням законодавства в сфері телебачення і радіомовлення здійснює Національна Рада з питань телебачення і радіомовлення **Національна Рада з питань телебачення і радіомовлення**. Національна рада є конституційним, постійно діючим колегіальним органом, діє відповідно до Закону України "Про Національну раду України з питань телебачення та радіомовлення". Стаття 22 цього Закону встановлює, що Національна рада забезпечує права телеглядачів та радіослухачів в межах своїх повноважень, а також проводить аналіз та узагальнення звернень і пропозицій громадян у сфері телерадіомовлення, за наслідками їх розгляду вживає відповідних заходів реагування.

Національна рада проводить ліцензування телерадіомовлення та здійснює нагляд і контроль за дотриманням вимог законодавства України у сфері телебачення і радіомовлення; проводить офіційний моніторинг телерадіопрограм; допомагає телерадіорганізаціям виробити спільні для мовників правила поширення інформації з дотриманням журналістських стандартів.

У разі виявлення порушень у діяльності ТРК, Нацрада оголошує попередження та вимагає усунути порушення, а у випадку, якщо порушення не усунені накладає штрафи. ТРК можуть оскаржити до суду застосовані Нацрадою санкції.

штрафи. ТРК можуть оскаржити до суду застосовані Нацрадою санкції.

Однак, повноваження Національної ради не поширюються на друковані ЗМІ, інформаційні агенції та он-лайн медіа. У випадку, якщо медіа поширюють інформацію, яка містить заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганди війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини, настає відповідальність, встановлена Кримінальним Кодексом України. За поширення недостовірної інформації передбачена цивільно-правова відповідальність, застосування якої можливе лише у випадку звернення до суду осіб, яких ця інформація стосується.

У випадку виникнення цивільного спору національні суди враховують, чи було використано позасудові способи захисту:

- чи була можливість у позивача звернутись до редакції та отримати відповіді на свої питання та аналіз ситуації;
- чи міг такою можливістю скористатися позивач.

Так само суди зважають на те, чи були дотримані журналістами етичні стандарти журналістики. Всі ці питання можуть бути вирішені в самій редакції. А при виявленні порушень медіа може подати відповідні докази до суду.

Європейський суд з прав людини так само звертає увагу на те, чи дотримувались журналісти етичних стандартів та чи була діяльність журналіста “добросовісною”.

У статті Тетяни Авдєєвої «Історія одного блокування» **«Історія одного блокування»** надано детальний аналіз рішень ЄСПЛ про те, яким чином враховується судом своєчасність реагування медіа на оскаржуваний контент. Авторська звертає увагу на наступні фактори: 1) яким був тип висловлювання та наскільки він був шкідливий та чи порушував етичні стандарти; 2) яким була форма поширення контенту; 3) як швидко було розглянуто скарги та які рішення було прийнято медіа.

Отже, міжнародні стандарти свободи слова та норми чинного національного законодавства передбачають, що зміст поширюваної інформації знаходиться “під наглядом” аудиторії, яка повинна мати можливість отримання правдивої інформації

глядом” аудиторії, яка повинна мати можливість отримання правдивої інформації та чесних коментарів, а також мати можливість поскаржитися на інформацію та отримати відповідь на свою скаргу.

Хоча в законодавстві України не передбачено прямо можливість роботи уповноваженого редактора зі стандартів, вона не є забороненою. А законодавство покладає на редакцію функцію контролю за власним контентом та можливості реакції на скарги.

МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД САМОРЕГУЛЮВАННЯ МЕДІА ТА ІНСТИТУТУ ПРЕС-ОМБУДСМЕНА

ЯПОНІЯ

В Японії існує **ВРО (Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization)**, яку створили мовники — суспільний та комерційні, причому саме після того, як уряд почав вимагати внесення змін до закону про мовлення для того, щоби мати можливість пильніше моніторити контент мовників. ВРО розцінила це як спробу втручання уряду, вважаючи, що зміни до закону вплинули б на свободу слова і свободу телерадіомовлення в країні, особливо на новини. А також на доступ до інформації, на право людей знати. Ідея медіа полягала в тому, що вони повинні залишатися автономними і саморегулюватися.

НІДЕРЛАНДИ

В Нідерландах систему саморегулювання утворюють **Рада преси та інститут омбудсмана в окремих медіа**. Омбудсмани в газетах з'явилися 15 років тому, на Суспільному мовнику – три роки тому. Для Суспільного мовника – це обов'язкова умова, яка затверджена законодавчо.

За всі послуги **громадського мовлення в Нідерландах** відповідає організація Nederlandse Publieke Omroep. **Омбудсмен** відповідає за моніторинг та розслідування журналістської діяльності в Нідерландах і займається не розважальним, а виключно журналістським контентом – новинами, спортом та дискусіями довкола поточних подій.

Рада у справах преси (Press Council) існує з 1960-х років і об'єднує та регулює тільки ті медіа, які зобов'язалися дотримуватися журналістських стандартів. Ці ж самі медіа утримують Раду, сплачуючи членські внески.

ШВЕЦІЯ

Саморегулюванням у Швеції займаються **Рада преси (Pressens Opinionsnämnd)**, заснована в 1916 році, що діє як своєрідний «суд честі» і є вищою інстанцією в саморегулюванні, та пресомбудсмен, посада якого заснована понад півстоліття тому. У своїй роботі саморегулятивні інституції керуються кодексом етики, який складається із 17 статей.

ДАНІЯ

До системи регуляції (саморегулювання) **медіа в Данії входять: Рада з питань преси (Press council); Міністерство юстиції** (затверджує склад Ради з питань преси), **Спілка журналістів**, яка налічує понад 19 тис. членів (журналісти, блогери, фотографи тощо); **Суспільний мовник DR** як приклад дотримання стандартів (за 10 років державний регулятор тільки один раз застосував санкції до мовника); **Міністерство культури** (воно ж, у тому числі, має й повноваження державного регулятора); **Рада з питань радіо та телебачення; Інститут омбудсмана** (представлені в суспільному мовнику DR, найбільшій ранковій газеті Данії Politiken і телеканалі TV-2).

Хоча сама система побудована саме на принципах співрегуляції, представники медіа, виходячи з реальної практики, називають її саме саморегулювання.

ФІНЛЯНДІЯ

У Фінляндії велику роль у справах засобів масової інформації відіграє **Рада у справах засобів масової інформації** — це всеохоплюючий комітет саморегулювання, створений більше п'ятдесяти років тому фінськими медіаорганізаціями.

Учасником **Ради є й YLE (Yleisradio Oy) - національний суспільний мовник** Фінляндії. Будь-хто, хто має редакційну скаргу на журналістську діяльність YLE, може подати скаргу до Ради, і вона бере на себе відповідальність за безпосереднє розслідування цих скарг та підготовку висновків. Ці висновки готуються відповідно до загальних редакційних стандартів та керівних принципів, які застосовуються

до журналістів усіх фінських ЗМІ, які є частиною цієї системи. **Суспільний мовник має посаду керівника журналістських стандартів та етики** з 2014 року. Редакційна незалежність є важливою законодавчою вимогою YLE і гарантується законом.

ЕСТОНІЯ

Країна має **кілька саморегулювних органів та організацій**. До **Асоціації естонських мовників** входить понад 90% всіх приватних мовників країни. Це некомерційна, неурядова організація, що створена для захисту інтересів радіо- і телевізійних мовних компаній. До **Ради преси Естонії (Pressinõukogu)** входять – **основні новинні інтернет-портали**, державне Естонське радіо і Естонське телебачення. Рада преси Естонії (Pressinõukogu) є добровільним органом саморегулювання ЗМІ для розгляду скарг з боку громадськості щодо матеріалів засобів масової інформації без необхідності звертатися до суду. Також існує **Рада з журналістської етики**, яка позиціонує себе як незалежний аналітичний центр, в рамках якого обговорюються скарги на засоби масової інформації та етичні проблеми журналістики. Вона приймає та розглядає скарги від громадян, але жодних механізмів реалізації винесених рішень не має.

Естонський національний мовник (EER) має посаду **омбудсмена**, яка була створена законом у 2007 році. Омбудсмен відповідає за те, щоб журналістська діяльність державних ЗМІ відповідала професійній етиці та журналістській практиці. Він робить це, розглядаючи заперечення, суперечки та скарги, та контролюючи загальний баланс програмного контенту. Посадові обов'язки описані у розділі 31 Закону Естонії про суспільне мовлення.

НІМЕЧЧИНА

У Німеччині в 1956 році створено **Раду преси**, до складу якої входять представники Спілки видавців газет, Спілки видавців журналів, Спілки журналістів, профспілки IG-Medien. Німецька Рада преси частково фінансується та контролюється державою. До повноважень ради належить відстежування недоглядів у роботі преси та їх усунення. Рада також опікується безперешкодним доступом ЗМІ до джерел новин, розслідує скарги з приводу публікацій. Одним із принципів Ради преси є невтручання у конфлікти, пов'язані з діяльністю податкової служби.

ВЕЛИКА БРИТАНІЯ

Контролюючим органом у **Великій Британії** є Управління зв'язку – **Ofcom (Office of Communications)**. Це – незалежний конвергентний «суперрегулятор» для контролю за каналами, що мовлять на цифрових платформах. Ofcom відповідає за управління, регулювання, призначення та ліцензування радіочастотного ресурсу Великобританії, а також ліцензування всіх комерційних теле- та радіомовників, мобільного зв'язку, приватних мереж зв'язку, бездротових пристроїв та визначає «Загальні правила» (стосовно таких питань, як телефонна нумерація, аварійно-рятувальна служба, продаж, маркетинг та взаємозв'язок стандартів тощо). Одночасно Ofcom виконує й антимонопольні функції у сфері телекомунікацій.

Один з найбільших суспільних мовників у світі, **Британська телерадіомовна корпорація (BBC)** має розгалужену структуру, що забезпечує дотримання редакційних стандартів та розгляд скарг, на чолі з **Директором редакційної політики та стандартів**. Скаржникам майже за всіх обставин рекомендується подавати скаргу безпосередньо до BBC. Якщо вони не задоволені отриманою первинною відповіддю, вони можуть подати апеляцію до Виконавчого відділу скарг BBC. Якщо скаржники все одно незадоволені відповіддю BBC, вони можуть скажитися до Ofcom, який проведе оцінку відповідно до Кодексу мовлення. Ofcom також розглядає деякі онлайн-скарги на власні редакційні правила BBC. Скарги щодо конфіденційності та справедливості можна подати безпосередньо до Ofcom.

Міжнародний досвід показує, що саморегулятивні органи почали створюватися в Європі більш ніж сто років тому, є багато їхніх різновидів з різними функціями і повноваженнями. В професійні організації вступають переважна більшість незалежних комерційних ЗМІ, які так само самостійно вирішують, чи необхідна їм посада прес-омбудсмена. Однак в усіх наведених прикладах така посада є обов'язковою для суспільних телерадіомовників.

ПЕРЕВАГИ ДЛЯ ЗМІ ВІД НАЯВНОСТІ УПОВНОВАЖЕНОГО (ОІ) З ДОТРИМАННЯ СТАНДАРТІВ ТА/АБО РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

Економічна криза завдала 300 млрд доларів збитків тільки газетній індустрії, за оцінкою інституту журналістики Томсон рейтерс. Однак якщо медіа якісне – воно може знайти нові форми фінансування, такі як пейволи і нові формати роботи з рекламодавцями. Але для цього потрібні ініціативи з довіри.

Приклад такої ініціативи – **Journalism Trust Initiative**, якою керують Reporters Without Borders, Європейська телерадіомовна спілка, Всесвітня мережа редакторів та Agence France Presse (AFP).

Вигода для якісних ЗМІ у членстві в ЖТІ полягає в тому, що Гугл і Фейсбук погодилися індексувати якісні медіа вище. А вигода компаній – в тому, що вони розміщують рекламу на якісних медіа.

Щоб стати членом ЖТІ, треба виконати понад 60 критеріїв. Серед них - прозорість, детальні редакційні стандарти, підзвітність перед аудиторією, а також створення в редакції омбудсмена, який би слідкував за дотриманням редакційних стандартів та вчасно реагував на скарги.

Необхідність створення такої посади в редакціях голова ЖТІ Бертран Пікері обгрунтовує наступним чином:

«Ми не хочемо бачити, як нас регулюють уряди, регулятори, рекламодавці чи технологічні гіганти, кажучи нам, що таке хороша чи погана журналістика, і тому цей процес маємо очолити саме ми, журналістська спільнота».

Приклад роботи ЖТІ ілюструє практичну користь від високих професійних стандартів, яких в окремих медіа допомагають дотримуватись прес-омбудсмени (Уповноважені з дотримання стандартів та реагування на скарги).

СИТУАЦІЯ В УКРАЇНІ

На сьогодні в Україні діє **Комісія з журналістської етики**. На сайті зазначається, що це орган саморегулювання роботи журналістів та редакцій, який дозволяє обговорювати та пропонувати шляхи вирішення конфліктних ситуацій базуючись на єдиному стандарті роботи: **Кодексі етики українського журналіста, Статуті ВГО «Комісія з журналістської етики» та Положенні ВГО «Комісія з журналістської етики»**.

Комісія розглядає конфліктні ситуації етичного та професійного характеру, які виникають в журналістському середовищі та між цим середовищем та громадськістю у зв'язку з виконанням журналістами свого професійного обов'язку.

Основне завдання Комісії - сприяння дотриманню професійних етичних стандартів в українських медіа та сприяння формуванню запиту суспільства на якісну журналістику.

Також в Україні діє **Незалежна медійна рада**, яка є постійним громадським моніторинговим та консультативним органом, який створено з метою утвердження високих професійних стандартів журналістики та задля об'єктивного розгляду спірних питань та ситуацій, які виникають у інформаційному просторі України.

Незалежна медійна рада була заснована п'ятьма провідними медійними громадськими організаціями: «Інститут Медіа Права» (з квітня 2016 року – «Центр демократії та верховенства права»), «Інститут Масової Інформації», «Інтерньюз-Україна», «Телекритика» (з квітня 2016 р – ГО «Детектор Медіа») та «Фундація «Суспільність» та складається із 15 членів. Кожна з п'яти організацій, що підписали Меморандум про створення цього органу, делегують у Раду по три представники, мінімум один із яких не має бути членом організації, що його делегує.

Обидва органи саморегулювання потужно розвиваються та здобувають репутацію і довіру серед аудиторії та медіа.

Ці органи діють відповідно до чинного законодавства України як громадські об'єднання, закон не закріплює їхнього статусу як органів, чиї рішення є обов'язковими до виконання. Це приклад саморегулювних організацій, які взяли на себе функцію моніторингу та контролю за дотримання етичних стандартів.

Саморегулювання окремих медіа в Україні тільки починає набувати системності, однак її перші приклади є доволі позитивними. Про це йшлося на дискусії **«Модель уповноваженого(ої) з дотримання стандартів в індивідуальних медіа — як її запровадити в Україні?»**, яку організували Координатор проєктів ОБСЄ в Україні спільно з Міністерством культури та інформаційної політики України та Комісією з журналістської етики.

Національна суспільна телерадіокомпанія України поки не має свого омбудсмана. Але Суспільне дуже уважно ставиться до свого редакційного кодексу й дотримання професійних та етичних стандартів. У майбутньому для Суспільного важливо мати певний відділ, який міг би займатися саме питаннями дотримання редакційних стандартів і принципів, зауважила директорка департаменту новин і шефредакторка видання Ангеліна Карякіна.

На «**Громадському**» є редакційна рада, яка фактично виконує функції омбудсмана. Вона розглядає звернення та скарги і співробітників медіа, і його читачів / глядачів на те, що щось не відповідає цінностям і стандартам «Громадського». Рішення редакційної ради публічні — вони публікуються у стрічці новин на сайті «Громадського». Були рішення і щодо поведінки працівників, і щодо матеріалів. Зараз «Громадське» думає над тим, щоби впровадити посаду людини, яка буде приймати й «менеджерити» скарги, які далі розглядатиме редакційна рада.

«**Українська правда**» планує наступного року запровадити посаду новинного омбудсмана. Свій редакційний кодекс «УП» оприлюднила ще у 2018 році, а цього року запустила «Клуб УП», члени якого своїми внесками наразі фінансують 10 % бюджету видання (90 % доходів — це кошти рекламодавців). Головна редакторка видання Севгіль Мусаєва не виключає, що омбудсман працюватиме з редакцією на аутсорсі.

У **Liga.net** наразі немає окремої людини, яка займається лише скаргами чи побажаннями читачів, однак є одразу кілька співробітників, відповідальних за цю роботу. Як зазначив головний редактор видання Борис Давиденко, в редакції є людина, відповідальна за всі запити до редакції. Якщо редакція отримує конструктивну критику — ця людина пересилає лист головному редактору, й вони разом формують відповідь. На запитання й критику в соцмережах реагує SMM-команда, вона залучає до фідбеку авторів і головного редактора. Крім того, на сайті Liga.net є контакти всіх журналістів і редакторів, і вони особисто отримують листи й відповідають на них. Зараз Liga.net розглядає можливість створити посаду виконавчого редактора за грантові кошти на розвиток ком'юніті — він повинен буде спілкуватися з передплатниками, з ком'юніті, певною мірою в нього будуть і функції омбудсмана, каже редактор.

На основі світового досвіду на запит Координатора проєктів ОБСЄ в Україні медіаекспертка Ніна Кур'ята та медіаюристка Людмила Панкратова розробили моделі функціонування Уповноваженого(ої) з дотримання стандартів та розгляду скарг в редакціях українських медіа в сучасних реаліях.

МОДЕЛІ РОБОТИ УПОВНОВАЖЕНОГО(ОЇ) З ДОТРИМАННЯ СТАНДАРТІВ ТА/АБО РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

Залежно від кола обов'язків, самостійності/несамостійності штатної одиниці та різних джерел фінансування, в Україні може бути впроваджено кілька різних моделей функціонування посади з умовною назвою «читацький уповноважений(а) з реагування на скарги (читацький омбудсмен(ка)) / «уповноважений(а) з дотримання стандартів»/ «уповноважений(а) за дотримання стандартів та реагування на скарги» /»Офіс/ служба уповноваженого(ої) з дотримання стандартів та реагування на скарги». Нижче подано кожен з цих моделей, їхні потенційні переваги і недоліки.

НАЗВА МОДЕЛІ	НАЗВА ПОСАДИ	МЕТА
<ul style="list-style-type: none"> ■ Мінімалістична, орієнтована на скарги 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Уповноважений(а) з реагування на скарги 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Реагувати на скарги аудиторії
<ul style="list-style-type: none"> ■ Мінімалістична, орієнтована на стандарти 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Уповноважений(а) з дотримання стандартів 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Забезпечувати дотримання стандартів видання та загальних стандартів професії в редакційних матеріалах
<ul style="list-style-type: none"> ■ Загальна 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Уповноважений(а) з дотримання стандартів та реагування на скарги 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Забезпечувати дотримання стандартів видання та загальних стандартів професії в редакційних матеріалах та реагувати на скарги аудиторії
<ul style="list-style-type: none"> ■ Інтегрована організаційна модель 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Офіс/служба/представництво Уповноваженого(ої) з дотримання стандартів та реагування на скарги 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Забезпечити виданням-учасникам проекту швидке та якісне реагування на скарги, а також потрібну незалежну редакційну експертизу матеріалів на етапі їх виготовлення згідно з Кодексом українського журналіста, інформаційним законодавством України та редакційними стандартами видань-учасників

1. МІНІМАЛІСТИЧНА, ОРІЄНТОВАНА НА СКАРГИ

Уповноважений(а) з реагування на скарги - реагує виключно на скарги аудиторії на певні редакційні матеріали, нічого не радить на етапі створення цих матеріалів з точки зору дотримання стандартів. Якщо видання маленьке, це цілком може робити один з редакторів ad hoc.



За відсутності окремого фінансування: працює в редакції, має основні штатні редакційні обов'язки, реагує ad hoc, суміщає з основними обов'язками.

Переваги: не треба вводити окрему робочу одиницю, фінансувати її, все відбувається в межах наявного штату.

Виклики:

- Можливий конфлікт інтересів, складнощі у тому, щоб в потрібні моменти виходити з ролі редактора і переходити в роль незалежного експерта.
- Неможливість впливати на якість матеріалу до його публікації
- При завантаженні цього працівника роботою зі скаргами може зрости завантаження інших працівників його ж рівня.

За наявності фінансування: фінансується власником або з незалежних джерел (фонд з грантів, пожертв посольств тощо).

Переваги: окрема штатна одиниця, незалежність від редактора, зв'язків у команді.

Виклики:

- залежність від власника або донорів у фінансуванні
- потенційний конфлікт інтересів з боку власника.

2. МІНІМАЛІСТИЧНА, ОРІЄНТОВАНА НА СТАНДАРТИ

Уповноважений(а) з дотримання стандартів — дає експертні поради стосовно дотримання редакційних стандартів видання, Кодексу етики українського журналіста та інформаційного законодавства на етапі створення журналістських матеріалів. Посада виключно дорадча, кінцеве рішення ухвалює редактор, бо саме він/вона і приймає всі можливі ризики і потім, в разі чого, має за них відповідати.

УПОВНОВАЖЕНИЙ(А) З ДОТРИМАННЯ СТАНДАРТІВ



МЕТА

Забезпечувати дотримання стандартів видання та загальних стандартів професії в редакційних матеріалах



ОБОВ'ЯЗКИ

- + Розглядати матеріали колег на предмет дотримання стандартів у випадку підготовки суперечливих матеріалів.
- + Надавати незалежну експертизу у формі порад, спираючись на стандарти видання, Кодекс українського журналіста та інформаційне законодавство.



НАВИЧКИ

- ✓ Редакторський досвід не менше 5 років
- ✓ Знання стандартів роботи ЗМІ та загальних стандартів роботи українського журналіста
- ✓ Знання принципів журналістської етики
- ✓ Знання інформаційного законодавства
- ✓ Високі комунікативні навички на всіх рівнях

3. ЗАГАЛЬНА

Уповноважений(а) з дотримання стандартів та реагування на скарги (редакційний прес-омбудсмен(ка)) — дає експертні поради стосовно дотримання стандартів видання та загальних стандартів професії перед публікацією на запит журналістів чи головного редактора, реагує на скарги аудиторії.

За умов відсутності окремого фінансування: працює в редакції, має основні штатні редакційні обов'язки, реагує ad hoc, суміщає з основними обов'язками.



За відсутності окремого фінансування: працює в редакції, має основні штатні редакційні обов'язки, реагує ad hoc, суміщає з основними обов'язками.

Переваги: не треба вводити окрему робочу одиницю, фінансувати її, все відбувається в межах наявного штату.

Виклики:

- Можливий конфлікт інтересів, складнощі у тому, щоб в потрібні моменти виходити з ролі редактора і переходити в роль незалежного експерта.
- При завантаженні цього працівника роботою з окремим матеріалом може зрости завантаження інших працівників його ж рівня.

За наявності фінансування: фінансується власником або з незалежних джерел (фонд з грантів, пожертв посольств тощо).

Переваги: окрема штатна одиниця, незалежність від редактора, зв'язків у команді.

Виклики:

- залежність від власника або донорів у фінансуванні
- потенційний конфлікт інтересів з боку власника.

4. ІНТЕГРОВАНА ОРГАНІЗАЦІЙНА МОДЕЛЬ

Офіс/служба/представництво Уповноваженого(ої) з дотримання стандартів та реагування на скарги — орган, який буде надавати консультації з допублікаційної експертизи по стандартах та з відповідей на скарги після публікацій виданням-учасникам проєкту.

Може складатися з 3-4 людей, які будуть обслуговувати запити 15-25 видань, які видають не так багато складних матеріалів і не потребують вводити окрему штатну одиницю або не мають на неї власних коштів.



Моделі фінансування: донори або видання-учасники.

При фінансуванні донорами:

Переваги:

- інституціональність
- незалежна зовнішня експертиза
- відсутність конфлікту інтересів з власниками та редакторами видань-учасників

Виклики: залежність від наявності грантів

При фінансуванні учасниками:

Переваги: пряма зацікавленість видань-учасників у існуванні та підтримці Офісу

Виклики:

- залежність від наявності коштів
- можливий конфлікт інтересів з власниками

Можлива комбінована модель або поступовий перехід від донорського фінансування до фінансування виданнями-учасниками. Тут потрібно забезпечити інституційну сталість.

Могло б бути можливе і фінансування з фондів України, однак тут потрібні чіткі запобіжники для збереження незалежності Офісу та видань.

ВИСНОВОК

Світовий досвід переконливо свідчить на користь не тільки незалежних від держави професійних організацій, що регулюють медіа цілої країни, але і наявності в редакціях незалежних медіа посади уповноваженого(ої), який відповідає за дотримання редакційних стандартів у окремо взятому ЗМІ, має дорадчу позицію та реагує на скарги. Для медіа це допомагає створити довірливі стосунки з аудиторією та уникнути скарг чи навіть судових позовів. Для суспільних мовників наявність уповноваженого та/або відділу з реагування на скарги є необхідною умовою, часто прописаною в законі про суспільне мовлення.

З бізнесової точки зору участь в організаціях для медіа, в яких дотримано стандартів якості та введено посаду уповноваженого(ої), має прямі переваги у вигляді кращої

В українських редакціях вже теж є приклади реагування на скарги, побудови двосторонніх стосунків з аудиторією та втілення відповідальності за контент.

Створені нами моделі можуть бути застосовані в різних редакціях з різним штатом та за різних умов фінансування.

Наявність в редакціях або в спільній організації таких уповноважених зі стандартів/читацьких омбудсменів матиме для видань такі позитивні ефекти:

- зниження судових ризиків
- підняття довіри та лояльності аудиторії до медіа
- монетизація контенту за рахунок лояльної аудиторії
- зростання редакційної автономії
- зростання конкурентоздатності видання.

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

1. <https://cedem.org.ua/analytics/blokuvannya-sotsmerezhi/>
2. <https://cedem.org.ua/library/rezolyutsiya-1003-1993-pro-etychni-pryntsyipy-zhurnalistyky/>
3. <https://www.cje.org.ua/ua>
4. <https://detector.media/community/article/178246/2020-06-24-yak-u-niderlandakh-vlashtovana-sistema-samoregulyatsii-media/>
5. <https://detector.media/community/article/183099/2020-12-05-redaktsiyni-ombudsmeny-v-ukrainskykh-media-naskilky-tse-realno/>
6. <https://detector.media/infospace/article/172724/2019-11-26-shvedskii-dosvid-samoregulyuvannya-rada-presi-i-presombudsmen/>
7. <https://detector.media/infospace/article/174214/2020-01-25-yak-pratsyuie-samoregulyatsiya-media-v-danii/>
8. <https://detector.media/infospace/article/174214/2020-01-25-yak-pratsyuie-samoregulyatsiya-media-v-danii/>
9. <https://detector.media/rinok/article/174882/2020-02-19-samoregulyatsiya-teleradiomovnikiv-ta-elitarnii-presklub-u-yaponii/>
10. <https://jti-rsf.org/en/>
11. <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=1377>
12. <https://mediarada.org.ua/>
13. <https://www.nrada.gov.ua/>
14. http://old2.niss.gov.ua/articles/1156/#_ftn16
15. <https://www.youtube.com/watch?v=yD0xqapEcRE&feature=youtu.be>

Координатор проектів ОБСЄ в Україні
вул. Стрілецька, 16
01030 Київ, Україна

Телефон: +380 44 492 0382
Факс: +380 44 492 0383
е-пошта: office-pcu@osce.org

www.osce.org/uk/project-coordinator-in-ukraine

facebook.com/OSCE.Ukraine.Projects