

ZPRÁVA o činnosti ombudsmana Českého rozhlasu za rok 2024

1. Úvodem

Ombudsman ČRo se ve své činnosti řídí Statutem ombudsmana:

<https://informace.rozhlas.cz/sites/default/files/documents/03885597.pdf>

Ombudsman ČRo zastupuje oprávněné zájmy posluchačů Českého rozhlasu a zprostředkovává dialog mezi posluchači a Českým rozhlasem. Posluchači se na něj obrací písemně (webový formulář, e-mail), telefonicky, případně prostřednictvím osobního setkání. Při vyřizování podnětů, dotazů a připomínek konzultuje posluchačské ohlasy se zaměstnanci Českého rozhlasu, předává jim svá doporučení a dbá na vyřešení oprávněných posluchačských připomínek.

Zřízení této pozice vycházelo ze zkušeností mediálních institucí po celém světě, které využívají mediálního ombudsmana jako prostředku zkvalitnění a zintenzivnění komunikace mezi veřejností a mediálními pracovníky. Ombudsman Českého rozhlasu je členem Mezinárodní organizace mediálních ombudsmanů (ONO) se sídlem v kanadském Torontu. V roce 2024 navázal kontakt s Asociací firemních ombudsmanů ČR.

V legislativních podmínkách České republiky je ombudsman ČRo mediátorem podnětů a problémů, nikoli kontrolním či správním orgánem. Svou činností přispívá k mediálnímu vzdělávání veřejnosti, jak každoročně dokládá ve své zprávě, jež je součástí materiálu o podpoře mediální gramotnosti, poskytovaného Českým rozhlasem Radě pro rozhlasové a televizní vysílání.

Kancelář ombudsmana ČRo sestává z ombudsmana a asistentky zajišťující administrativu.

2. Počet písemných podání a telefonických podnětů

Od 1. 1. do 31. 12. 2024:

Počet písemných podání: 1110

Počet řešených bodů (včetně podnětů a stížností přijímaných telefonicky): 2037

3. Vnitřní komunikace

- Pravidelný kontakt s pracovníky Českého rozhlasu, zejména: Ředitel programu ČRo, Komunikace a vnější vztahy, Odbor obchodu a rozhlasových poplatků, Zpravodajství ČRo, Technika ČRo, Nová média, Právní oddělení, stanice (šéfredaktoři celoplošných stanic, ředitelé regionálních stanic, hudební dramaturgové), Infolinka ČRo, Podatelna ČRo, ad hoc týmy k řešení složitějších případů (Právní oddělení, Oddělení evidence rozhlasových poplatků ad.).
- Člen Dozorčí rady Radioservisu, a. s., v této pozici jednání s členy Dozorčí rady a Představenstva Radioservisu. a. s.
- Stálý host Programové rady Českého rozhlasu a Strategických porad vedení.

4. Agenda ombudsmana ČRo

Posluchačské stížnosti a podněty se zaměřovaly zejména na tato témata:

- hudební a slovesná dramaturgie,
- reakce na politické názory nebo odborná stanoviska ve vysílání ČRo,
- výhrady k osobám vystupujícím v pořadech ČRo (nesouhlas s jejich politickými názory, morálním profilem působením v minulém režimu),
- problémy s distribucí signálu,
- nevyváženost zvukové hladiny slova a hudby,
- podněty k vylepšení mobilních aplikací,
- rozhlasové poplatky,
- kultura mluveného projevu.

Odpovědi na vybrané posluchačské podněty jsou zveřejňovány na webových stránkách ČRo <https://informace.rozhlas.cz/ombudsman>.

Ombudsman ČRo je z titulu své funkce tajemníkem Etické komise Českého rozhlasu, ustavené 1. května 2017.

5. Komunikace s posluchači

Témata, která profilovala komunikaci s posluchači v roce 2024

- Reakce na zpravodajské a publicistické pokrytí války na Ukrajině.
- Reakce na zpravodajské a publicistické pokrytí války mezi Izraelem a hnutím Hamás.
- Dozvuky reakcí na to, jakým způsobem ČRo reportoval o tragédii na FF UK, včetně práce Policie ČR a dalších orgánů.
- Chvála ČRo za přínos veřejnosti v období povodní v září 2024.
- Reakce na reflexi ekonomických problémů: přání posluchačů, aby ČRo tematizoval problémy obyčejných lidí a jejich reálných starostí.
- Zneužití domény rozhlas.cz v různých modifikacích: upozornění od posluchačů na podvodné maily přicházející z domény rozhlas.cz s cílem přimět je ke sdělení citlivých údajů.
- Přípomínky k účasti hostů ve vysílání a k jejich výrokům, motivované sympatiemi nebo antipatiemi osobního nebo politického rázu.
- Kritika některých prvků programu (např. neohlášení informace, že se jedná o reprízu).
- Nepoměr mezi zvukovou hladinou mluveného slova a hudby.
- Nespokojenost s hudební dramaturgií, vycházející z osobního vkusu.
- Problémy s distribucí signálu, zejména DAB+: zpětné vazby z míst, kde by bylo třeba posílit síť vykrývacích vysílačů.
- Komentáře k problémům jednotlivých funkcí audioportálu mujRozhlas.cz.
- Reakce na jednání poslanců o velké mediální novele.
- Kritické reakce na činnost Oddělení evidence rozhlasových poplatků: reakce posluchačů plynou nejčastěji z neznalosti nebo z neochoty respektovat zákon o rozhlasových poplatcích.
- Přípomínky k prohřeškům proti normám hovorové češtiny jako mluvené formy spisovné češtiny v oblasti gramatické, stylistické, syntaktické, ortoepické: Český rozhlas má dle velké části veřejnosti úlohu referenčního média, které má představovat vzorovou podobu užívání češtiny v mluvené i psané podobě.

6. Rozvoj mediální gramotnosti a další aktivity ombudsmana

Součástí činnosti ombudsmana Českého rozhlasu je snaha přispět ke zvyšování mediální gramotnosti české veřejnosti, což dokládá ve své zprávě, jež je součástí materiálu o podpoře mediální gramotnosti, poskytovaného Českým rozhlasem Radě pro rozhlasové a televizní vysílání. K těmto aktivitám patří:

- Komunikace s posluchači zveřejňovaná na webových stránkách ombudsmana ČRo: <https://informace.rozhlas.cz/ombudsman>
- Vystoupení v médiích věnovaná činnosti ombudsmana ČRo (ČRo Plus, ČRo Dvojka, ČRo Brno, podcast Hodný, zlý a kritický, Seznam Zprávy).
- Přednášky a workshopy určené vysokoškolským studentům (Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, Univerzita Konstantina Filozofa Nitra, Jihočeská univerzita).
- Přednáška o českých veřejnoprávních médiích v duálním mediálním systému, Festival české kultury Poprad 25. 6. 2024.
- Autorská příprava pořadu Úžasné životy věnovaného Janu Petránkovi (ČRo Dvojka 21. 4. 2024)
- Autorská příprava medailonů členů Síně slávy v Atriu ČRo.
- Oponentura dizertační práce *Komparatívna analýza slovenských a maďarských médií* na Univerzitě Konstantina Filozofa v Nitře, účast v komisi pro obhajobu 27. 8. 2024.
- Vydání publikací:
Rozhlasové století. Přelomové i všední okamžiky v životě Českého rozhlasu (ČVUT Praha 2024),
Požár opery a jiné rozhlasové katastrofy (Památková komora ČR, Praha 2024).

Zpracoval:

PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.

ombudsman ČRo

28. 2. 2025