

## Zpráva o činnosti ombudsmana Českého rozhlasu za období od 1. 5. 2016 do 30. 11. 2016

### 1) Mediální ombudsman – součást standardu mediálních společností

V mnoha zemích celého světa je institut ombudsmana pro média nedílnou součástí mediální scény, spojenou především s médii veřejné služby, ale v některých případech i s médii komerčními. V různých obměnách je tato funkce zřízena například v Austrálii, Belgii (RTBF), Dánsku (DR), Estonsku, Finsku, Francii (Radio France), Irsku, Izraeli, Německu, Nizozemsku, Portugalsku, Slovinsku (RTV Slovenija), Spojených státech (veřejnoprávní síť NPR), Švýcarsku (SRG SSR), Velké Británii (BBC) či Kanadě (CBC).

V Kanadě sídlí celosvětová Organizace mediálních ombudsmanů ONO (Organisation of News Ombudsmen) založená roku 1980.

### 2) Kancelář ombudsmana

#### a) **Organizační zakotvení**

##### **Statut ombudsmana Českého rozhlasu**

Vydán rozhodnutím GŘ s účinností od 10. 6. 2016 (Statut/2016/018/GŘ//0)

Ze Statutu vyjímám:

*Ombudsman je zřízen za účelem prohloubení dialogu mezi posluchači a ČRo jako médiem veřejné služby, zejména s ohledem na oprávněné zájmy posluchačů ČRo.*

*Ombudsman nemá právo zasahovat do obsahu vysílání ČRo, měnit nebo rušit rozhodnutí kontrolních orgánů ČRo nebo příslušných regulačních orgánů.*

*Ombudsman je povinen na základě podnětů jednat, je při tom oprávněn nahlížet do příslušných dokumentů ČRo (s výjimkou Rady ČRo), které s podněty posluchačů souvisejí.*

*Zároveň je povinen zabývat se podněty, které mu předá GŘ nebo zaměstnanci na 1., 2. a 3. stupni řízení.*

*Ombudsman je poradní orgán GŘ, má právo poskytovat GŘ interní doporučení k nápravě závadného stavu nebo postupu v rámci činnosti ČRo.*

#### b) **Personální a technická stabilizace**

Kancelář tvoří ombudsman a dva asistenti, kteří zajišťují administrativu, hlídají termíny, připravují podklady, jednájí z pověření ombudsmana se stranami.

### 3) Vnitřní komunikace

- a) Prezentace ve vysílání ČRo, účast na Dni otevřených dveří
- b) Pravidelný kontakt s pracovníky Českého rozhlasu, zejména:
  - Ředitelka programu ČRo,
  - Komunikace a vnější vztahy,
  - Odbor obchodu a rozhlasových poplatků,
  - Technika ČRo,
  - Nová média,
  - Právní oddělení,
  - APF,
  - stanice (šéfredaktor Dvojky ČRo, šéfredaktor ČRo Plus, hudební dramaturgové ad.),
  - ad hoc týmy k řešení složitějších případů (dramaturgie rozhlasových her, produkce, Právní oddělení).

### 4) Vnější komunikace – agenda

#### **Webové stránky: [rozhlas.cz/ombudsman](http://rozhlas.cz/ombudsman)**

Struktura vychází ze zahraničních vzorů.

Primární je uživatelský vstřícný jednoduchý prostor pro zaslání podnětů (dotazů, stížností, připomínek).

Zdůraznění přímé osobní vazby mezi posluchačem a osobou ombudsmana ČRo.

#### **Témata:**

připomínky k programu, reflexe změn a nových konceptů,  
stížnosti na postup ČRo (poplatky, vyváženost, zásah do osobnostních práv),  
připomínky k jazykové úrovni, kultuře řeči, ortoepickým prohřeškům,  
stížnosti na kvalitu a dosah signálu.

#### **Zpracoval:**

PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.  
ombudsman ČRo

*Kancelář ombudsmana***Počet podání od posluchačů v období květen – listopad (23.) 2016****CELKEM (písemných podání) - 409**

z toho jednotlivé žádosti, připomínky, podněty a stížnosti - 673

---

měsíc		podání celkem	jednotlivé podněty a připomínky
květen	-	33	38
červen	-	25	28
červenec	-	56	86
srpen	-	67	99
září	-	92	173
říjen	-	83	164
listopad	-	53	85
<i>(k 23.11.2016 – 11:00)</i>			

---