

ZPRÁVA o činnosti Kanceláře ombudsmana za 1. pololetí 2019

Předkládá Milan Pokorný

Agenda

Písemná podání od 1. 1. do 14. 6. 2019:

celkem **1.083** podání = 1.543 jednotlivých bodů:

- žádosti, připomínky, podněty a stížnosti – 1.380
- na vědomí – 59
- odloženo na základě bodu 8. Statutu ombudsmana ČRo – 103
- odloženo na základě bodu 9. Statutu ombudsmana ČRo - 1

Okruhy:

1/ různé (vč. poplatků)	-	352
2/ kultura mluveného projevu ve vysílání ČRo	-	22
3/ Zpravodajství a publicistika	-	28
4/ iROZHLAS.cz	-	34
5/ ČRo Radiožurnál	-	41
6/ ČRo Plus	-	46
7/ ČRo Dvojka	-	667
8/ ČRo Vltava	-	61
9/ ČRo D-dur	-	1
10/ ČRo Radio Wave	-	12
11/ ČRo Rádio Junior	-	5
12/ ČRo Radio Praha	-	0
13/ regiony	-	45
14/ vysílače + modulace (slovo x hudba) – zvuk	-	26
15/ Nová média	-	27
16/ Týdeník Rozhlas	-	13

Činnost kanceláře ombudsmana

Návštěvnost webových stránek ombudsmana ČRo za rok 2018: 29 612 unikátních přístupů.

Webové stránky ombudsmana ČRo dostaly v lednu a počátkem února 2019 novou grafickou úpravu v rámci úprav webových stránek ČRo.

Zdůrazněna komunikativní funkce webu.

27. 2. 2019 – Rada ČRo vzala na vědomí Zprávu o činnosti ombudsmana ČRo za rok 2018 (usnesení 17/19).

V hodnotící zprávě Peer to Peer je role ombudsmana ČRo hodnocena příznivě v rubrice Příklady dobré praxe, která slouží členům EBU jako zdroj inspirace. Mj. se tu uvádí: „Ombudsman je významným pojítkem mezi Českým rozhlasem a jeho publikem. Přispívá k image Českého rozhlasu jako otevřené, vstřícné a nezávislé veřejnoprávní mediální organizace. Díky jeho mediaci Český rozhlas již zabránil právním následkům.“

Vyřizování podnětů po dohodě s Kanceláří a Sekretariátem GR

Průběžné úpravy a aktualizace webových stránek: informace.rozhlas.cz/ombudsman

Vedení agendy, účast na jednáních, příprava podkladů pro prezentaci ve vysílání a na dalších akcích

Schůzky s pracovníky ČRo k bodům agendy

Prezentace činnosti ombudsmana ve vysílání ČRo a ČT

Prezentace na webových stránkách ČRo ve spolupráci s Novými médii (Intranet, bannery, kontakty s webeditory)

Schůzky s posluchači a zástupci občanských sdružení (např. Iniciativa rozhlasových a televizních posluchačů, Klub rozhlasové analytické publicistiky)

Kontakty s ombudsmanem České televize, školským ombudsmanem

Vnitřní komunikace

Zejména: ředitel Programu, šéfredaktoři stanic, Oddělení evidence rozhlasových poplatků, Právní oddělení, Technika ČRo, Nová média, TS Publicistika, Oddělení komunikace, APF, Oddělení vzdělávání, Spisová služba.

Výběr z agendy

Zpravodajství

Studio 39 – jednoznačný úspěch – hodnoceno bez výjimky pozitivně.

Volby do Evropského parlamentu: ČRo obviňován z manipulace jak ve prospěch EU, tak protiunijních stran.

Protivládní demonstrace: buď jsou informace a publicistické materiály pokládány za nedostatečné, nebo přehnané a jednostranné, podle politických preferencí pisatelů.

Podobné reakce se týkají i dalších témat v práci Zpravodajství, stejně tak např. výběru komentátorů.

Řešení výhrůžek předžalobní výzvou – úspěšné (např. stížnost na materiál o zpronevěře finančních prostředků policistou šetřené GIBS, stížnost na užití skrytého mikrofону)

Pravidelná spolupráce s koordinátorkou Zpravodajství Julií Stejskalovou.

Dvojka

Příprav podkladů pro ředitele Programu Ondřeje Nováčka na Programovou radu 23. 5. 2019

Obecně: Zpočátku negativní reakce posluchačů na změny programu ve dvou směrech:

- 1) Proti jednotlivým segmentům vysílání
- 2) Proti směřování Dvojky od náročnějšího obsahu k povrchnosti, nenáročnosti (s tím souvisí nesouhlas části posluchačů s nástupem osobností známých z televize a komerční sféry).

Poté co vedení Dvojky operativně zareagovalo a nejčastěji kritizované prvky vysílání upravilo, kritika začala slábnout.

V poslední době kritika vysílání Dvojky prakticky ustala, resp. vrátila se do stavu před prováděnými změnami.

Konkrétně:

- Vlna stížností na příliš velký prostor pro H. Pawlowskou ve vysílání; kritické ohlasy utichly po jejím nahrazení J. Kovaříkem ve všední dny
- Kritické ohlasy na zrušení nedělní rozhlasové hry; po revizi tohoto rozhodnutí kritiky ustaly
- Nesouhlasné reakce na přesunutí Klubu Evergreen do nového času
- Kritika zrušení pořadu J. Černého a následné kladné reakce na informaci, že J. Černý pokračuje na Vltavě

- Zpočátku negativní ohlasy na nový formát Dva na Dvojce (tendence k povrchnosti), dnes bez stížností
- Výhrady ke skladbě hostů pořadu Blízká setkání (příliš osobností z umělecké sféry); utichly postupem času
- Smíšené reakce na moderování Dalibora Gondíka – zpočátku spíše záporné, během času doplňovány i kladnými, postupně se situace zklidnila
- Výhrady ke stylu moderování Petra Rychlého (Rychlá Dvojka)
- Lítost nad zrušením Klubu Rádía Junior na Dvojce – toto téma už se neobjevuje
- Kritika zrušení pořadu Folklorní notování na Dvojce a jeho přesunutí na regionální stanice – rovněž utichla
- Kladně přijaté pořady (od začátku prakticky bez stížností): Mám rád, Srdcovky od Dvojky, Zlaté časy
- Hudební dramaturgie: Inovovaný playlist byl přijat příznivě.

Obecný závěr: Publikum Dvojky si cení respektu k posluchačům. To, že vedení Dvojky na základě zpětné vazby korigovalo některé programové prvky, mu u posluchačů přineslo evidentně plusové body. Posluchači to považují za vzkaz, že jejich názory a přání mají smysl, že se jimi někdo vážně zabýval.

Vltava

Po Novém roce se situace kolem Petra Fischera uklidnila, jmenování nové šéfredaktorky Jaroslavy Haladové i její dosavadní působení bylo přijato příznivě.

Ojedinelé problémy (kauza Bertramka původně na Radiu Praha, později na Vltavě) se vyřešily smírnou cestou.

Regiony

Provozní agenda řešená ve spolupráci s řediteli a programovými řediteli regionálních stanic.

Vysvětlování důvodu změn telefonních čísel do regionálních studií – obviňování z pragocentrismu.

Technika a Nová média

Pomoc s technickými problémy (funkce iRadio, podcasty, výpadky vysílání přes internet, problémy s celodenními záznamy, potíže s příjmem signálu, nefunkční nebo chybějící záznamy v audioarchivu, pomoc s vyhledáváním pořadů v online archivu, mobilní aplikace, DAB).

V případě potřeby (složitější odborné dotazy) zprostředkuji přímý kontakt techniků s posluchačem.

Poplatky

Pomoc posluchačům s problémy a nejasnostmi týkajícími se s předžalobních výzev k uhrazení pokut a poplatků.

Řešíme sporné věci, kdy posluchači mají pocit nespravedlnosti a hledají mým prostřednictvím cestu, jak rozhodnutí Oddělení poplatků a evidence zvrátit. V případě potřeby spolupracuji s dalšími institucemi – příkladem je jednání s odborem Média a audiovize Ministerstva kultury.

Různé

Vysvětlování způsobu výběru hudby do vysílání, procesu testování, fungování selektoru apod.

Připomínky k mluvenému i psanému projevu – spolupráce s Oddělením vzdělávání.

Požadavek na vyvolání diskuse o skladbě hudebních pořadů na stanicích veřejnoprávního rozhlasu.

Požadavky posluchačů, aby veřejnost byla seznamována se skutečným vlivem ČRo na českou společnost: RadioProjekt zahrnuje pouze poslech, nikoli další formy konzumace obsahu vytvářeného Českým rozhlasem. Český rozhlas tím pádem zasahuje větší část populace než udávaných 22-23 %. Pokládám takové návrhy za výraz sympatií veřejnosti vůči ČRo.