

**ZPRÁVA o činnosti Kanceláře ombudsmana za rok 2020**

**Předkládá Milan Pokorný**

**Písemná podání od 1. 1. do 31. 12. 2020:**

celkem **1.680** podání = 2.478 jednotlivých bodů:

**Okruhy:**

1/ různé (žádosti, poplatky)	-	547
2/ kultura mluveného projevu ve vysílání ČRo	-	50
3/ Zpravodajství a publicistika	-	201
4/ iROZHLAS.cz	-	60
5/ ČRo Radiožurnál	-	127
6/ ČRo Plus	-	155
7/ ČRo Dvojka	-	402
8/ ČRo Vltava	-	105
9/ ČRo D-dur	-	2
10/ ČRo Jazz	-	1
10/ ČRo Radio Wave	-	5
11/ ČRo Rádio Junior	-	12
12/ Radio Prague International	-	3
13/ regiony	-	70
14/ vysílače + modulace (slovo x hudba) – zvuk	-	89
15/ Nová média	-	86
16/ Týdeník Rozhlas	-	23
17/ odloženo na základě bodu 8. Statutu ombudsmana ČRo	-	443
18/ odloženo na základě bodu 9. Statutu ombudsmana ČRo	-	0
19/ na vědomí	-	97

## Úvod

Pozice ombudsmana ČRo byla zřízena 1. 5. 2016. Rozsah a metody činnosti určuje Statut ombudsmana ČRo:

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

Základním úkolem je „prohloubení dialogu mezi posluchači a Českým rozhlasem jako médiem veřejné služby, zejména s ohledem na oprávněné zájmy posluchačů“.

Statut nedává ombudsmanovi ČRo pravomoci v oblasti personální ani organizační, této pozici spíše přísluší označení „mediátor“, tedy ten, kdo přispívá k dohodě. Podstatou činnosti ombudsmana ČRo je snaha pomoci posluchačům, přispět k vyřešení jejich problémů, případně dát jim kvalifikované vysvětlení, a poskytovat zpětnou vazbu rozhlasovým pracovníkům.

## Způsoby komunikace

- Přímý kontakt osobní, telefonický, písemný prostřednictvím webového rozhraní na webové stránce <https://informace.rozhlas.cz/ombudsman>, další kontakty: <https://informace.rozhlas.cz/jak-kontaktovat-ombudsmana-7754110>.
- Spolupráce s Infolinkou ČRo, Podatelnou ČRo a pracovníky ČRo – přebírání komplikovanějších podání a komunikace s problémovými posluchači.
- Výběr komunikace s posluchači je zveřejňován pravidelně na webových stránkách ombudsmana ČRo a na stránkách Týdeníku Rozhlas.
- Dalším komunikačním prostředím je rubrika Ombudsman píše – postřehy týkající se mediální problematiky nad rámec komunikace s posluchači (využívány materiály Mezinárodní organizace mediálních ombudsmanů ONO, EBU, BBC apod.).  
[https://informace.rozhlas.cz/ombudsman/archiv?term\\_node\\_tid\\_depth\[\]=406677](https://informace.rozhlas.cz/ombudsman/archiv?term_node_tid_depth[]=406677)

## Kancelář ombudsmana:

Ombudsman ČRo

Asistentka zajišťující administrativu

Asistent (úvazek 0,5) připravující podklady, prezentaci ombudsmana na webu ČRo

## **Činnost kanceláře ombudsmana ČRo v období mimořádných opatření vlády a vedení ČRo souvisejících s pandemií koronaviru**

Kancelář ombudsmana ČRo pracovala od poloviny března do konce května v režimu home office, od podzimu do současnosti v režimu částečného home office. Je zajištěna trvalá přítomnost alespoň jednoho člena kanceláře na pracovišti.

Jedním z klíčových úkolů v této době je vysvětlování pozice ČRo v souvislosti s koronavirovou epidemií.

ČRo je na jedné straně označován za spoluviníka, neboť nedává prostor alternativním (neověřeným) metodám, zamlčuje informace (myšleno hoaxy šířené řetězovými maily) apod.

Zároveň je označován za spoluviníka, neboť údajně spolupracuje s oficiálními orgány na šíření paniky a ovládání společnosti strachem.

Mezi těmito krajními póly se objevuje celé spektrum názorů včetně racionálních a pozitivních – ocenění práce veřejnoprávního rozhlasu (např. členka Armády ČR na misi v Africe).

### **Okruhy přijatých podnětů**

**Program** (obsah vysílání, změny programu, věcné chyby, nepoměr mezi mluveným slovem a hudbou, nesouhlas s politickými nebo odbornými názory),

**Technika** (rozšiřování digitální sítě, problémy s příjmem signálu, funkce internetových a mobilních aplikací, funkce portálu mujRozhlas),

**Rozhlasové poplatky** (výpočet doplatku, penále apod.)

**Kultura mluveného projevu** (dodržování gramatických, stylistických a ortoepických pravidel).

### **Nejčastější témata**

- Pomoc při problémech s příjmem digitálního signálu – souvislost s kampaní ČRo na „dobu dabovou“ a s blížícím se ukončením vysílání na středních vlnách (rady posluchačům ohledně koupě rozhlasového přijímače, zlepšení příjmu apod.).
- Nereálná očekávání, záměna části za celek: z jednotlivosti se činí systémový pohled (např. absence některých žánrů na Dvojce, které přitom mají své místo na jiných stanicích, nebo hudební dramaturgie v rozporu s osobním vkusem posluchače).

- Záměna žánrů (typicky v kritice zpravodajství – např. nedorozumění plynoucí z neznalosti rozdílu mezi zprávou a komentářem).
- Snaha domoci se výjimky (zmírnění tvrdosti zákona) v řešení problémů kolem rozhlasových poplatků.
- Připomínky ke kultuře mluveného projevu a jazykové normě (např. záměna pojmů Čechy a Česko).
- Žádosti o prošetření dodržování pravidel (pravidla soutěží, honoráře umělců, nelegální umístění obsahu na cizí webové stránky apod.).

### **Podíl ombudsmana na řešení konkrétních problémů – výběr**

- Spolupráce s Oddělením vzdělávání (doplňování rubriky Jak vyslovovat a psát na Intranetu, předávání dalších podnětů týkajících se lexika, ortoepie, gramatiky atd.)
- Podněty k úpravě textů na webových stránkách (odstraňování chyb, úpravy sporných a nepřesných formulací)
- Podnět k úpravě formy sponzorského vzkazu na oznámení provozovatele vysílání
- Podnět k úpravě soutěžních pravidel (Česká dvanáctka)
- Podněty k hudební dramaturgii celoplošných stanic.

### ***Zpracoval:***

PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.

ombudsman ČRo

12. 2. 2021