

ZPRÁVA o činnosti ombudsmana Českého rozhlasu za rok 2025

1. Úvod

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 obracejí 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.

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, jejichž konferencí se zúčastňuje.

V legislativních podmínkách České republiky je ombudsman ČRo mediátorem podnětů a problémů, nikoli kontrolním či správním orgánem. Svou činností přispívá k mediálnímu vzdělávání veřejnosti.

Kancelář ombudsmana ČRo sestává z ombudsmana, asistentky zajišťující administrativu a pracovníka Infolinky Českého rozhlasu (od 1. 10. 2025).

2. Počet písemných podání

Od 1. 1. do 31. 12. 2025:

Počet písemných podání: 1291

3. Agenda ombudsmana ČRo

Témata, která profilovala komunikaci s posluchači v roce 2025

- Souhlasné i kritické reakce na novelu zákona o rozhlasových a televizních poplatcích.
- Souhlasné i kritické reakce na zpravodajské a publicistické pokrytí voleb do Poslanecké sněmovny.
- Souhlasné i kritické reakce na zpravodajské a publicistické pokrytí války na Ukrajině.
- Souhlasné i kritické reakce na zpravodajské a publicistické pokrytí války mezi Izraelem a hnutím Hamás.
- Podněty k řešení ekonomických problémů státu i obyčejných lidí.
- Podněty mířící k posílení regionálního zpravodajství.
- Přípomínky k účasti hostů ve vysílání a k jejich výrokům, motivované sympatiemi nebo antipatiemi osobního nebo politického rázu.
- Kritika některých prvků programu (např. selfpromo, reklama).
- Nepoměr mezi zvukovou hladinou mluveného slova a hudby.
- Nespokojenost s hudební dramaturgií, vycházející z osobního vkusu.
- Problémy s distribucí signálu.
- Komentáře k problémům funkcí audioportálu mujRozhlas.cz.
- Kritické reakce na činnost Oddělení evidence rozhlasových poplatků: reakce posluchačů plynou nejčastěji z neznalosti nebo z neochoty respektovat zákon o rozhlasových a televizních 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.
- 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.

4. Rozvoj mediální gramotnosti a další aktivity ombudsmana

Dlouhodobým úkolem ombudsmana ČRo je podíl na zvyšování mediální gramotnosti české veřejnosti. Tím se rozumí mj. vytváření podmínek pro porozumění mediálním obsahům a jejich kritickému hodnocení. Konkrétněji řečeno, k povinnostem ombudsmana patří objasňování smyslu a funkce rozhlasu veřejné služby či vysvětlování rozdílů mezi médii veřejné služby a médii soukromým.

Svou účast na aktivitách Českého rozhlasu v této oblasti dokládá ve své zprávě, jež je součástí materiálu o podpoře mediální gramotnosti, poskytovaného Českým rozhlasem Radě pro rozhlasové a televizní vysílání.

- Komunikace s posluchači zveřejňovaná na webových stránkách ombudsmana ČRo:
<https://informace.rozhlas.cz/ombudsman>
- Webové stránky ombudsmana považuje laická i odborná veřejnost za soubor příkladů z praxe přispívajících k pochopení vztahu médií a společnosti.
- Vystoupení v médiích věnovaná činnosti ombudsmana ČRo (ČRo Dvojka, servery Seznam Zprávy, Aktuálně Sk, Fintag).
- Přednášky a workshopy určené žákům a studentům studentům (Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, Jihočeská univerzita, ZŠ Tábor).
- Účast na školení pomocných pracovníků call centra v kampani související s novelou zákona o rozhlasových a televizních poplatcích.
- Odborná pomoc studentům Vyšší odborné školy publicistiky při tvorbě interaktivního webu k Příručce novinářských žánrů.
- Autorská příprava medailonů členů Síně slávy v Atriu ČRo.
- Ediční příprava publikace I. Ryšánkové Hledání veřejné služby.

5. Vnitřní komunikace

- Pravidelný kontakt s pracovníky Českého rozhlasu, zejména: Ředitel programu, Oddělení rozhlasových poplatků, Zpravodajství, Technika, Marketing a digitální služby, Oddělení právních služeb, 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 projektového týmu připravujícího komunikační strategii v souvislosti s novelou zákona o rozhlasových a televizních poplatcích.
- 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.
- Tajemník Etické komise Českého rozhlasu.

Zpracoval:

PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.

ombudsman ČRo

10. 2. 2026