

ZPRÁVA o činnosti Kanceláře ombudsmana Českého rozhlasu za rok 2021

Předkládá Milan Pokorný

Písemná podání od 1. 1. do 31. 12. 2021:

celkem **2.204** podání = 2.465 jednotlivých bodů:

Okruhy:

1/ Různé (žádosti, dotazy/NF ČRo, rozhlasové poplatky)	-	413
2/ Kultura mluveného projevu ve vysílání ČRo	-	31
3/ Zpravodajství a publicistika	-	109
4/ iROZHLAS.cz	-	54
5/ Podcast Vinohradská 12	-	16
6/ ČRo Radiožurnál	-	69
7/ Radiožurnál Sport	-	5
8/ ČRo Plus	-	103
9/ ČRo Dvojka	-	287
10/ ČRo Pohoda	-	10
11/ ČRo Vltava	-	35
12/ ČRo D-dur	-	1
13/ ČRo Jazz	-	0
14/ ČRo Radio Wave	-	5
15/ ČRo Rádio Junior	-	7
16/ Radio Prague International	-	3
17/ Regiony	-	70
18/ Vysílače, modulace, SV, DAB+ -		64
19 Nová média	-	22
20/ Týdeník Rozhlas	-	20
21/ odloženo na základě bodu 8. Statutu ombudsmana ČRo	-	1096
22/ odloženo na základě bodu 9. Statutu ombudsmana ČRo	-	4
23/ na vědomí	-	41

Úvodem

Účelem zřízení pozice ombudsmana Českého rozhlasu je prohloubení dialogu mezi posluchači a Českým rozhlasem jako médiem veřejné služby, zejména s ohledem na oprávněné zájmy posluchačů Českého rozhlasu. Dne 1. 5. 2021 završil ombudsman Českého rozhlasu pět let své činnosti. Za tu dobu přijala kancelář ombudsmana ČRo více než devět tisíc písemných podání. Na aktivity ombudsmana ČRo upozornila mezinárodní veřejnost ve svém newsletteru v roce 2021 celosvětová Organizace mediálních ombudsmanů ONO (Organisation of News Ombudsmen), jejímž členem je i ombudsman Českého rozhlasu.

Rozsah povinností a pravomocí je vymezen Statutem ombudsmana Českého rozhlasu. Ombudsman ČRo zastupuje zájmy posluchačů Českého rozhlasu a zároveň působí jako mediátor v případných sporech. V legislativních podmínkách České republiky není kontrolním či správním orgánem.

Při vyřizování podnětů, dotazů a připomínek konzultuje posluchačské ohlasy se zaměstnanci Českého rozhlasu, předává jim svá doporučení a zajišťuje zpětnou vazbu.

Struktura a organizace činností

Kancelář ombudsmana ČRo sestává z ombudsmana, asistentky zajišťující administrativu a asistenta s úvazkem 0,5 připravujícího podklady a zajišťujícího správu webových stránek.

V roce 2021 pokračoval ombudsman ČRo v činnosti člena Dozorčí rady Radioservisu, a. s. a stálého hosta Programové rady Českého rozhlasu. Podílel se na přípravě podkladů on-line testování znalostí Kodexu ČRo a při zpracovávání podnětů spolupracoval zejména s šéfredaktory stanic a Zpravodajství, Oddělením vzdělávání, Oddělením evidence rozhlasových poplatků, Novými médii a Technikou ČRo.

Ombudsman ČRo je z titulu své funkce zároveň tajemníkem Etické komise Českého rozhlasu, ustavené 1. května 2017. V roce 2021 zasedala Etická komise dvakrát a vydala svá stanoviska k etickému rámci Kodexu ČRo při monitoringu médií a k pozici ČRo ve sporu příznivců a odpůrců očkování.

V období mimořádných opatření vlády a vedení ČRo souvisejících s pandemií koronaviru pracovala kancelář ombudsmana ČRo v režimu částečného home office dle nařízení vedení ČRo tak, aby byla zajištěna komunikace s posluchači v plném rozsahu s výjimkou osobních setkání.

Podíl na zvyšování mediální gramotnosti

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 patřila v roce 2021 vystoupení na přednáškách a workshopech určených vysokoškolským i středoškolským studentům (např. pro studenty Jihočeské univerzity nebo Gymnázia Vodňany v rámci operačního programu Výzkum, vývoj a vzdělání) a v médiích (Český rozhlas, Česká televize, Týdeník Rozhlas).

Posluchačům Českého rozhlasu byla činnost kanceláře ombudsmana ČRo v roce 2021 představována v pořadech Dvojky (eRko, Expedice, Noční Mikrofórum), Vltavy (Spirituála) a ČRo Plus (Hovory).

Z důvodu opatření vůči pandemii covidu-19 byly některé naplánované akce zrušeny a jiné se realizovaly on-line (např. přednáška Krize a společnost, krize a média pro studenty Fakulty humanitních studií UK). Rozvíjela se rovněž spolupráce s Pedagogickou fakultou Jihočeské univerzity a s Katedrou společenských věd ČVUT na projektech z oblasti metodiky vzdělávání a mediální výchovy (např. publikace Metodika práce s textem).

Výběr komunikace s posluchači je zveřejňován na webových stránkách ombudsmana ČRo a v Týdeníku Rozhlas, viz: <https://informace.rozhlas.cz/ombudsman>. Na těchto webových stránkách ombudsman rovněž publikuje články, které mají vztah k jeho práci a obecněji k mediální problematice. V loňském roce to byly např. materiály týkající se věznění novinářů, vnímání role novinářů ve společnosti nebo pravidel užívání soukromých účtů zaměstnanců veřejnoprávních médií na sociálních sítích.

Komunikace s posluchači

Počet písemných podání se průběžně zvyšuje. Tím, jak nabídka veřejnoprávního rozhlasu komunikovat s ombudsmanem dostává stále více do povědomí veřejnosti, roste i počet podání, která jsou dle Statutu ombudsmana ČRo odložena. Jedná se o opakovaná podání téhož autora podnětu, aniž by byla doplněna o nové skutečnosti, dále o podněty, které se netýkají činnosti Českého rozhlasu (např. upozornění na škodlivost nebo užitečnost očkování proti covidu, k mezinárodní nebo domácí situaci, aniž jsou vztažena k vysílání ČRo). Objevují se i podání snižující důstojnost osob a institucí včetně Českého rozhlasu.

Pokud se podání netýká jmenovitě práce konkrétní stanice, zpravodajského serveru iRozhlas nebo podcastu Vinohradská 12, zařazujeme ji ve statistice obecně do okruhu Zpravodajství a publicistika, Kultura mluveného slova apod.

Témata, která profilovala komunikaci s posluchači v roce 2021

- Přípomínky k účasti konkrétních osob ve vysílání, motivované sympatiemi nebo antipatiemi osobního nebo politického rázu.
- Přípomínky k výroky ve vysílání, motivované rovněž politickými preferencemi – zde dochází často k záměně zpravodajství a publicistiky. Posluchači vyžadují od hostů či komentátorů objektivitu a vyváženost, přičemž žánry komentáře, rozhovoru, glosy apod. jsou založeny na subjektivním pohledu.
- Úpravy programu (výměny pořadů, změny časů, moderátorů apod.) – obecně je téměř každá změna v programové struktuře hodnocena zprvu negativně, postupem času je nový formát nebo moderátor hodnocen neutrálně nebo pozitivně.
- Nepoměr mezi mluveným slovem a hudbou – zejména v poradenských pořadech a v rozhovorech na Dvojce by posluchači uvítali větší prostor pro mluvené slovo.
- Nespokojenost s hudební dramaturgií – patrně neodstranitelný problém nesouladu osobního hudebního vkusu s nutností oslovit hudební dramaturgií velké množství posluchačů, což s sebou nese nutné kompromisy.
- Nesouhlas s odbornými názory – aktuálně zejména v souvislosti s epidemií covidu-19. Zde je možno pozorovat velmi vyhrčené postoje zastánců a odpůrců očkování vůči povinnosti Českého rozhlasu reflektovat tento společenský problém v celé šíři názorového spektra.

- Ohlasy na novou stanici ČRo Pohoda, která zahájila vysílání 1. 10. 2021 – přijata pozitivně, s výhradami vůči nadměrnému reprízování některých segmentů programu.
- Zájem o činnost nové stanice Radiožurnál Sport, zejména v souvislosti s letními olympijskými hrami.
- Výrazná vlna dotazů a kritických ohlasů týkajících se ukončení provozu středních vln ke konci roku 2021. V součinnosti s dalšími složkami ČRo (podpora informační a vysvětlující kampaně) se podařilo tento projekt zvládnout tak, že po 1. 1. 2022, kdy vysílání na středních vlnách utichlo, byli posluchači stoprocentně vybaveni jinými možnostmi příjmu.
- S tím souvisí narůstající zájem o signál DAB+ a upozorňování na potřebu dobudování sítě dokrývacích vysílačů.
- Komentáře k problémům jednotlivých funkcí audioportálu mujrozhlas.cz sloužící jako užitečná zpětná vazba.
- Reakce na zrušení možnosti stahování pořadů ve formátu mp3 z webu ČRo.
- Upozorňování na porušování autorských práv (nelegální umístění audionahrávek z produkce Českého rozhlasu na soukromá nebo komerční webová úložiště)
- Spolupráce s Oddělením evidence rozhlasových poplatků při řešení žádostí o zmírnění tvrdosti zákona, předžalobních výzev k uhrazení pokut a poplatků a dalších problémů spjatých s rozhlasovými poplatky.
- Připomínky k prohřeškům proti normám hovorové češtiny jako mluvené formy spisovné češtiny v oblasti gramatické, stylistické, syntaktické, ortoepické.

Zpracoval:

PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.

ombudsman ČRo

18. 2. 2022