

## Zpráva o činnosti ombudsmana ČRo za 1. pololetí 2017

### 1) Kancelář ombudsmana

#### a) **Počet a struktura podnětů a stížností** viz Příloha č. 1

##### **Témata:**

připomínky, návrhy a doporučení k programu,  
stížnosti na postup ČRo (poplatky, vyváženost, zásah do osobnostních práv),  
připomínky k jazykové úrovni, kultuře řeči,  
stížnosti na kvalitu a dosah signálu.

#### b) **Personální a technické zázemí**

Kancelář tvoří ombudsman a dva asistenti, kteří zajišťují administrativu, technicky zajišťují prezentaci ombudsmana na webu ČRo a sociálních sítích ČRo, připravují podklady, jednají z pověření ombudsmana se stranami.

### 2) Vnitřní komunikace

Prezentace na Intranetu (rozhovor o prvním roku činnosti ombudsmana)

Pravidelný kontakt s pracovníky Českého rozhlasu, zejména:

Ředitelka programu ČRo,

Komunikace a vnější vztahy,

Odbor obchodu a rozhlasových poplatků,

Zpravodajství ČRo,

Technika ČRo,

Nová média,  
Právní oddělení,  
stanice (šéfredaktor Dvojky ČRo, šéfredaktor ČRo Plus, hudební dramaturgové ad.),  
ad hoc týmy k řešení složitějších případů (Právní oddělení, Oddělení evidence ad.).

### 3) Vnější komunikace

#### **Prezentace ve vysílání ČRo**

Dvojka: Káva o čtvrté, eRko, regionální stanice: rozhovory.

#### **Webové stránky: rozhlas.cz/ombudsman**

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

Zdůraznění přímé osobní vazby mezi posluchačem a osobou ombudsmana ČRo.

Byl zpracován **Návrh komunikační strategie ombudsmana ČRo** s cílem zvýšit povědomí o práci ombudsmana.

#### Nejdůležitější body:

Úprava webu ombudsmana – vytvoření nových rubrik:

Dokumenty (stávající: Statut ombudsmana, Statut ČRo, Kodex ČRo, doplněné: Statut Etické komise ČRo, zákon o ČRo, zákon o rozhlasovém a televizním vysílání, Pravidla pro profily ČRo na sociálních sítích)

Blog – publikace analýz a studií o mediálních trendech

- sledování webů zahraničních mediálních ombudsmanů
- vlastní články na obecnější témata k podnětům posluchačů

Sociální síť ČRo – vhodné propojení linky na web ombudsmana

Zvyšování mediální gramotnosti – dlouhodobý projekt vycházející ze zásad práce ombudsmana: vysvětlování principů duálního systému, charakteristika médií veřejné služby, pravidla novinářské etiky atd.

#### 4) Zahraníční zkušenosti

Mediální ombudsman je součástí mediálního prostředí např. 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.

Ombudsman bude jednat o podmínkách členství v této organizaci.

Úlohu mediálních ombudsmanů zvýrazňuje aktuální diskuse o ombudsmanovi New York Times, jehož post byl zrušen v návaznosti na úsporná opatření (propouštění editorů a dalších pracovníků NYT).

*Reakce ONO:* v dnešní době přehlcenosti informacemi a klesající důvěry v klasická média je pozice ombudsmana klíčová a může přispívat k obnově důvěry v média. Sociální sítě se vyznačují zcela jiným komunikačním stylem (živelné reakce, hyperbolické vyjadřování atd.), a nenabízejí tak platformu k hlubší analýze problému.

#### ***Zpracoval:***

PhDr. Milan Pokorný, Ph.D.  
ombudsman ČRo

*Kancelář ombudsmana*Počet podání od posluchačů za 1. pololetí 2017**CELKEM** (písemných podání) - **561**

z toho jednotlivé žádosti, připomínky, podněty a stížnosti - 957

---

měsíc	podání celkem	jednotlivé podněty a připomínky
leden	166	299
únor	99	195
březen	83	141
duben	86	129
květen	76	118
červen (k 22.6.2017 – 15:30)	51	75

---