

**POVJERENIK**  
**za korisnike usluga Hrvatske radiotelevizije**

**Izvještaj o radu**  
**za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2015. godine**

**I. Opći uvod**

Godišnji izvještaj povjerenika za korisnike usluga Hrvatske radiotelevizije za 2015. godinu sastavljen je u skladu s metodologijom izvještavanja određenom u Pravilniku o postupku imenovanja, djelokrugu rada i naknadi za rad povjerenika za korisnike usluga HRT-a, koji je Programsko vijeće Hrvatske radiotelevizije donijelo 29. ožujka 2011. godine.

U skladu s člankom 7. navedenog Pravilnika, vođena je evidencija o dobivenim pritužbama, prijedlozima i pohvalama, a u skladu s člankom 9. na tri je sjednice Programskoga vijeća HRT-a, 3. ožujka, 30. lipnja i 19. listopada, podnašan izvještaj o kontaktima koje je povjerenik ostvario u razdoblju između dviju sjednica. Uz pisano izvješće Programskom je vijeću na svakoj sjednici dostavljena i kronološka evidencija primljenih prigovora, prijedloga i pohvala, iz koje su bili razvidni svi detalji ostvarenog kontakta: vrsta prigovora (ili prijedloga, odnosno pohvale), ime i prezime korisnika usluge (kad je bilo poznato), te podaci o daljnjem postupanju.

Glavna odrednica rada povjerenika je dokument nazvan "Standard i kvaliteta Hrvatske radiotelevizije", koji je Programsko vijeće HRT-a donijelo na sjednici održanoj 2. svibnja 2011. godine. U njemu su vrlo detaljno opisana četiri temeljna načela oblikovanja svih usluga Hrvatske radiotelevizije: urednički integritet, kvaliteta, raznolikost i javni interes.

**Urednički integritet** temelji se na zaštiti profesionalnih interesa novinara od svih oblika političkog utjecaja kao i od utjecaja drugih društvenih skupina i pojedinaca, a u cilju vjerodostojnog i kvalitetnog informiranja javnosti.

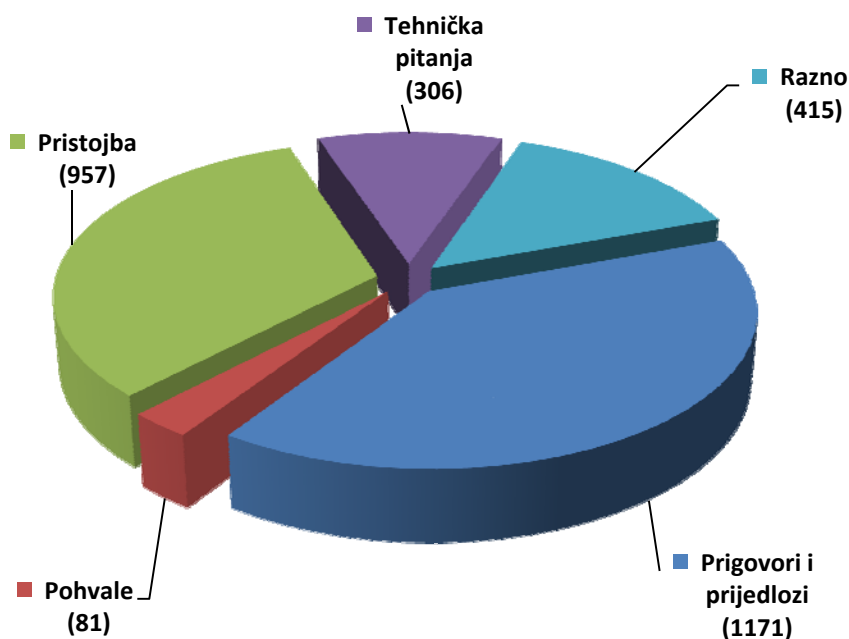
**Kvaliteta** znači izvrsnost, etičnost, inovativnost, smjelost, temeljitost, točnost, vjerodostojnost i kompetenciju u oblikovanju najsuvremenijih novinarskih i medijskih formata na svim platformama za isporuku sadržaja.

**Raznolikost** podrazumijeva širok spektar kvalitetnih sadržaja kojima je funkcija informirati, educirati, zabaviti, poticati, prosvijetliti, razveseliti. Raznolikost sadržaja HRT-a unaprjeđuje ciljeve demokratskog društva te javnosti povećava pristup nizu ideja, informacija, tema i pogleda o događajima kako bi se gledateljima omogućilo da dobiju što

upućenije mišljenje o pitanjima našega vremena te da slobodno i informirano sudjeluju u demokratskim političkim procesima.

**Javni interes** odgovor je HRT-a na potrebe i želje korisnika svih dobnih, rodni i nacionalnih skupina koje ga financiraju i nadziru. HRT svoj program prilagođava i usmjerava potrebama javnosti za informiranjem, edukacijom i zabavom potičući najvišu kvalitetu, raznolikost i urednički integritet autora programa.

#### Brojčani podaci o ostvarenim kontaktima



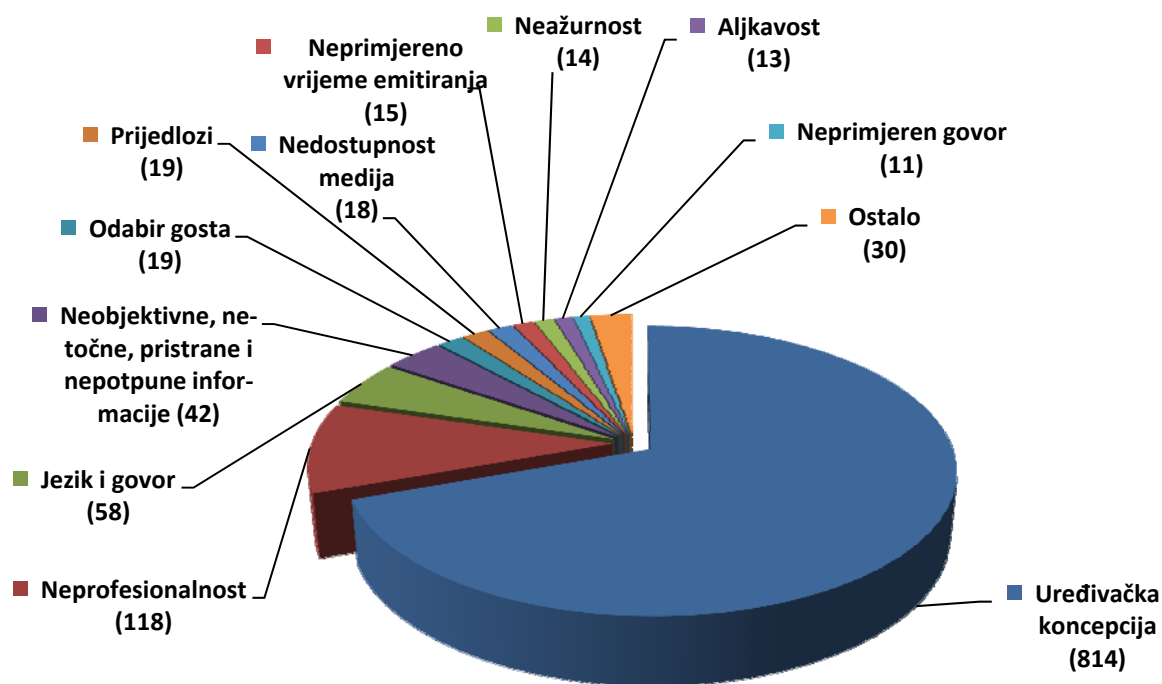
U izvještajnom razdoblju, to jest od 1. siječnja do 31. prosinca 2015. godine, s korisnicima usluga Hrvatske radiotelevizije elektroničkom poštom, telefonskim razgovorima i telefaksom ostvareno je **2930** kontakata, što je prosječno **11,67** u jednome radnom danu.

Prigovori, kritičke primjedbe i prijedlozi bili su tema **1171** kontakta, a u **81** kontaktu korisnici usluga HRT-a izrazili su svoje zadovoljstvo i pohvalili pojedine programske sadržaje, urednike ili novinare.

Osim prigovora, pohvala i prijedloga, dakle tema koje su obuhvaćene povjerenikovim djelokrugom, u izvještajnom je razdoblju ostvareno i **1678** kontakata o problemima koji nisu u djelokrugu povjerenika. Najčešće, čak **957** puta, riječ je bila o informacijama u vezi s plaćanjem mjesečne pristojbe, ovrhama i blokiranim računima, te o načinu prijavljivanja i odjavljivanja obveze plaćanja pristojbe. U **306** kontakata korisnici su tražili pomoć u rješavanju tehničkih poteškoća, najčešće nezadovoljni lošim prijemom televizijskih ili radijskih programa, a u **415** kontakata tražili su različitu pomoć: savjete o tome kako dobiti snimku neke od emisija, kako saznati naslov neke od emitiranih pjesama, na kojem dijelu HRT-ovog mrežnog portala se mogu naći njima posebno zanimljivi sadržaji, kako ostvariti kontakt s nekim od novinara ili urednika, i slično.

Pitanja u vezi s pristojbom prosljeđivana su HRT-ovoj radnoj jedinici Pristojba (uz odgovarajuću obavijest pošiljatelju), a korisnici koji su se žalili na nedovoljno kvalitetan prijam programa, obaviješteni su o tome da Hrvatska radiotelevizija samo proizvodi radijske i televizijske programe, a da je za njihovu distribuciju ovlašten mrežni distributer – tvrtka Odašiljači i veze, na čiju su adresu njihovi upiti i pritužbe prosljeđeni.

## II. Prigovori i prijedlozi



### Uređivačka koncepcija

Na uređivačku koncepciju odnosilo se čak **814** prigovora. Tom nadprosječno velikom broju pridonijela su dva događaja iz predizbornog i postizbornog razdoblja, na koje su reagirali brojni gledatelji. Na početku mjeseca studenog **320** gledatelja i gledateljica, nezadovoljnih najavljenim sudionicima predizbornog sučeljavanja, poslalo je prosvjedne e-poruke na nekoliko HRT-ovih adresa. U odgovoru pošiljateljima pojašnjeni su kriteriji prema kojima je Hrvatska radiotelevizija odredila sudionike emisije, a preneseno im je i HRT-ovo priopćenje o kojem je istaknuto da Hrvatska radiotelevizija poštuje mišljenje Državnoga izbornog povjerenstva, prema kojemu je njezino "tumačenje kriterija odabira sudionika sučeljavanja suviše arbitrarno", ali smatra da se time dovela u pitanje samostalnost uredničkih odluka te zakonom i pravilima zajamčena neovisnost javnoga servisa, te je zbog toga emisija otkazana.

Između 11. i 21. prosinca **360** gledatelja i gledateljica prigovorilo je odluci programskoga vodstva da se gosp. Ladislavu Ilčiću otkáže poziv za gostovanje u emisiji "Nedjeljom u dva". Pošiljateljima prosvjednih e-poruka preneseno je službeno priopćenje HRT-ovog programskoga vodstva u kojem se kaže da odluku o tome što će biti tema neke emisije i tko će za tu temu biti najprikladniji sugovornik donose urednici pojedinih programskih cjelina i u tome imaju potpunu samostalnost, te da njihovu samostalnost nitko ne bi trebao

osporavati, a posebice je ne bi trebalo dovoditi u vezu s navodnom (ne)slobodom govora, kad je poznato da je gospodin Ilčić samo nekoliko dana ranije bio gost u HRT-ovoj emisiji "Otvoreno" te u drugim informativnim emisijama.

Ostali prigovori gledatelja nezadovoljnih uređivačkom koncepcijom odnose se na neuvršćavanje emisije "Što vas žulja" u proljetnu shemu te ukidanje emisije "Studio 4", zatim na promjenu termina emitiranja emisije "Kućni ljubimci" (sa subote na petak) te najavu njezina ukidanja, na prebacivanje atraktivnih sportskih prijenosa s Drugog na Četvrti televizijski program, na neprenošenje nekih utakmica nogometne Lige prvaka, na odluku da se rukometna utakmica Lige prvaka između Celja i Zagreba ne prenosi izravno nego da se prikaže snimka, te na neuvršćavanje nekih događaja u središnji Dnevnik ili njihovo pozicioniranje unutar emisije.

### **Neprofesionalnost**

Po brojnosti, na drugom su mjestu prigovori na postupke i ponašanje novinara, voditelja ili urednika, za koje publika smatra da su rezultat nedostatne profesionalnosti **(118)**. Više od dvije trećine prigovora odnosilo se na komentatoricu izravnog prijenosa inauguracijske svečanosti održane 15. veljače na Trgu sv. Marka. Nezadovoljnim gledateljima prenesena je obavijest HRT-ovog programskog vodstva o osnutku povjerenstva koje je utvrdilo propuste i o pokretanju internih procedura predviđenih za takve slučajeve, te isprika ravnatelja programa onima koji su se emisijom osjećali povrijeđenima.

Gledatelji su neprofesionalizmom okarakterizirali i učestalo, ponekad i agresivno prekidanje sugovornika i uporno nametanje vlastitog mišljenja ili svjetonazora, nedovoljnu pripremljenost novinara za teme koje prezentiraju i ljude koje ugošćuju, te postupke ili primjedbe za koje smatraju da odudaraju od pravila profesije.

### **Jezik i govor**

Jezik i govor voditelja, novinara i urednika na trećem su mjestu po broju primjedbi **(58)**. Uočene pogreške počesto su rezultat nepoznavanja najosnovnijih jezičnih i pravopisnih pravila. Gledatelji upozoravaju da od jezičnih pogrešaka nisu imuni niiskusni i visoko rangirani novinari i urednici. Učestala je, primjerice, pogrešna upotreba kondicionala (mi bi, vi bi – umjesto mi bismo, vi biste...), nerazlikovanje mjesnih priloga ovdje, kamo i kuda (došli smo ovdje – umjesto došli smo ovamo, gdje idete – umjesto kamo idete...), pogrešno oblikovanje glagolskih futura (imati ćemo – umjesto imat ćemo, biti će – umjesto bit će...), nepoznavanje povratnih glagola (odmarati – umjesto odmarati se, brinuti – umjesto brinuti se...), zatim pogrešni naglasci, loš izgovor i dr.

### **Manjkave informacije**

Nezadovoljstvo prezentiranim informacijama na četvrtom je mjestu po brojnosti prigovora **(42)**. Informacije za koje su gledatelji i slušatelji smatrali da su neobjektivne, netočne, nepotpune, neobjektivne, pristrane ili senzacionalistički prikazane, najčešće su se odnosile na informativne emisije, TV kalendar i teletekst.

### **Odabir gosta**

Kad je riječ o gostima pojedinih emisija, najviše primjedbi gledatelja upućeno je emisiji "Nedjeljom u dva". Gledatelji za neke ljude smatraju da su nezanimljivi sugovornici, te da ih u emisiju uopće nije trebalo pozivati (Božidar Alić, Saša Cvetojević). Nekim gostima

osporavaju pravo sudjelovanja zbog (navodne) umiješanosti u nečasne ili čak kažnjive poslove (Milan Bandić, Tomislav Čadež).

Sa stajalištima nekih povjesničara (Tvrtko Jakovina, Hrvoje Klasić), uglavnom gostima u emisiji "Otvoreno", dio se gledatelja ne slaže pa zbog toga smatra da ih ne treba ugošćavati, a za neke političke analitičare (Žarko Puhovski) smatraju da se prečesto pojavljuju i u previše različitih emisija.

Gledatelji također smatraju da su pojedini sugovornici nedovoljno upućeni u teme koje komentiraju. Tako, primjerice, tvrde da za analizu zrakoplovne nesreće tvrtke Germanwings nije trebalo zvati umirovljenog vojnog pilota, a za stručnjakinju za odnose s javnošću Mirelu Španjol Marković smatraju da je svojim izlaganjem pokazala kako nipošto nije neovisni politički analitičar kakvim se željela predstaviti.

### **Prijedlozi**

Među najrazličitijim prijedlozima koje su gledatelji i slušatelji uputili HRT-u, treba posebno istaknuti prijedlog jednog gluhog gledatelja koji smatra da bi se titlanje trebalo proširiti na još više programskih sadržaja, te time osobama oštećenog sluha omogućiti još kvalitetnije praćenje programa.

Uz to, gledatelji predlažu da se produži trajanje emisija "Otvoreno" i "Vita jela, zelen bor", a da se emisiju "Dobro jutro, Hrvatska!" počne emitirati i vikendom. Predloženo je, uz ostalo, i da se u što više emisija govori o pretvorbi i privatizaciji hrvatskoga gospodarstva provedenoj u devedesetim godinama, te o ljudima koji su u tim pretvorbama sudjelovali, jer takvi se događaji ne smiju zaboraviti.

Kao primjer dobre reakcije programskoga vodstva vrijedi istaknuti brzu reakciju glavnog urednika Radio Rijeke na prijedlog slušatelja da se u internetsku uslugu "Radio na zahtjev", to jest u "Slušaonicu", uvrste i servisne informacije koje Radio Rijeka emitira tijekom jutra, a odnose se na iskapčanja vode, struje, obavijesti o zabranama kretanja vozila zbog radova... Samo nekoliko dana nakon primitka, prijedlog slušatelja je realiziran.

### **Nedostupnost medija**

Na početku mjeseca studenoga zaprimljeno je osamnaest elektroničkih poruka gledatelja koji su tvrdili da je predstavnicima Udruge "U ime obitelji" uskraćeno sudjelovanje u emisijama predizbornog predstavljanja.

Pošiljateljima je odgovoreno da su predstavnici navedene Udruge, jednako kao i svi ostali sudionici predizbornih aktivnosti, uredno obaviješteni o vremenu snimanja emisija u kojima se predstavljaju izborni programi i kandidacijske liste, te da na HRT-u nikome nije uskraćena mogućnost sudjelovanja u izornoj promidžbi.

### **Neprimjereno vrijeme emitiranja**

Čak petnaest gledateljica i gledatelja e-porukama je izrazilo svoje nezadovoljstvo kad je danski serijal "Nasljednici", nakon završetka prve sezone, koja je emitirana od 21:45 sati, emitiranje nastavaka druge sezone počelo oko ponoći, pa čak i iza ponoći. Potaknuto i primjedbama gledatelja, programsko je vodstvo vratilo serijal u ranovečernji termin, te repriziralo nastavke koji su prikazivani prekasno.

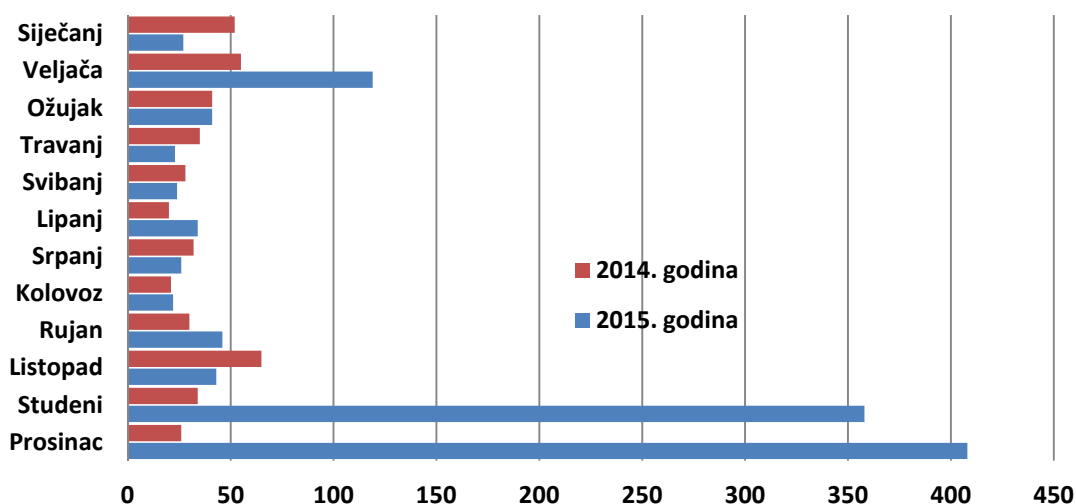
## Neažurnost

Svi prigovori u kojima se zamjerila neažurnost odnosili su se na prekasno uvrštavanje pojedinih emisija u mrežne usluge "Televizija na zahtjev" i "Slušaonica". Gledatelji i slušatelji obaviješteni su o HRT-ovoj ugovornoj obavezi da se dnevne emisije uvrštavaju najkasnije 24 sata nakon emitiranja, te da se svako eventualno odstupanje od te odredbe nastoji ispraviti u najkraćem mogućem vremenu.

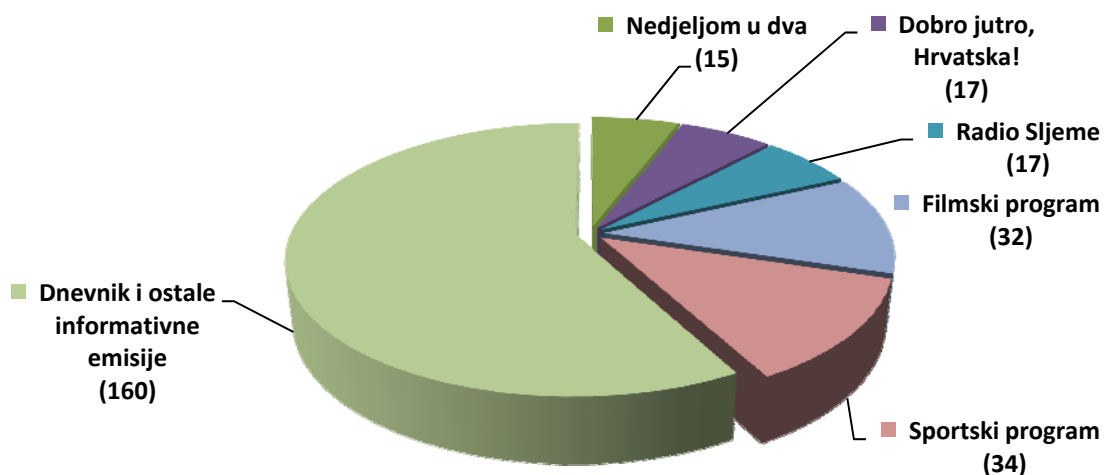
## Aljkavost

Propusti za koje gledatelji tvrde da su posljedica aljkavosti (neki to zovu i "šlamperaj"), najčešće se odnose na nepridržavanje rasporeda emitiranja koji se objavljuje na mrežnim stranicama i teletekstu. Gledatelji smatraju da bi svako odstupanje od najavljene satnice trebalo popratiti i objavljivanjem isprike.

**Brojnost i dinamika prigovora i prijedloga  
(u usporedbi s 2014. godinom)**



**Programski dijelovi kojima se najčešće prigovaralo**



Najviše prigovora u 2015. godini odnosi se na središnji **Dnevnik** i ostale informativne emisije (Dnevnik u podne, Dnevnik 3, Vijesti...), a najčešće zamjerke odnose se na neobjektivnost, nisku razinu profesionalnosti, nedovoljno poznavanje hrvatskog jezika, pristranost, nepotpune informacije, loše pozicioniranje važnih informacija, neuravnoteženost... Nekoliko je gledatelja smatralo da je u izvještaju o tribini održanoj na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu s temom lustracije (objavljenom 26. svibnja 2015. u Dnevniku 2), stvarno stanje na tribini tendenciozno i netočno prikazano.

**Sportskim sadržajima** upućeni prigovori najčešće se odnose na jezik i govor sportskih novinara, posebice tijekom prijenosa utakmica, te na neprenošenje nekih gledateljima važnih sportskih događaja (posebice nogometnih), ali i na prenošenje nekih za koje gledatelji smatraju da su neatraktivni ("nikoga ne zanimaju pa ih ne treba prenositi"). Sportskim se komentatorima počesto predbacuje da su navijački raspoloženi, te da ni ne pokušavaju prikriti svoje simpatije jednom od sudionika sportskih dvoboja, a zamjeraju im i što počesto "previše govore" (čak i kad se sviraju himne). Posebno zanimljivim čini se to što neki gledatelji smatraju da je u HRT-ovim programskim sadržajima previše sporta. Dakako da su u manjini, jer velika većina zagovara još više sportskih sadržaja, posebice nogometnih utakmica i automobilskih utrka Formule 1.

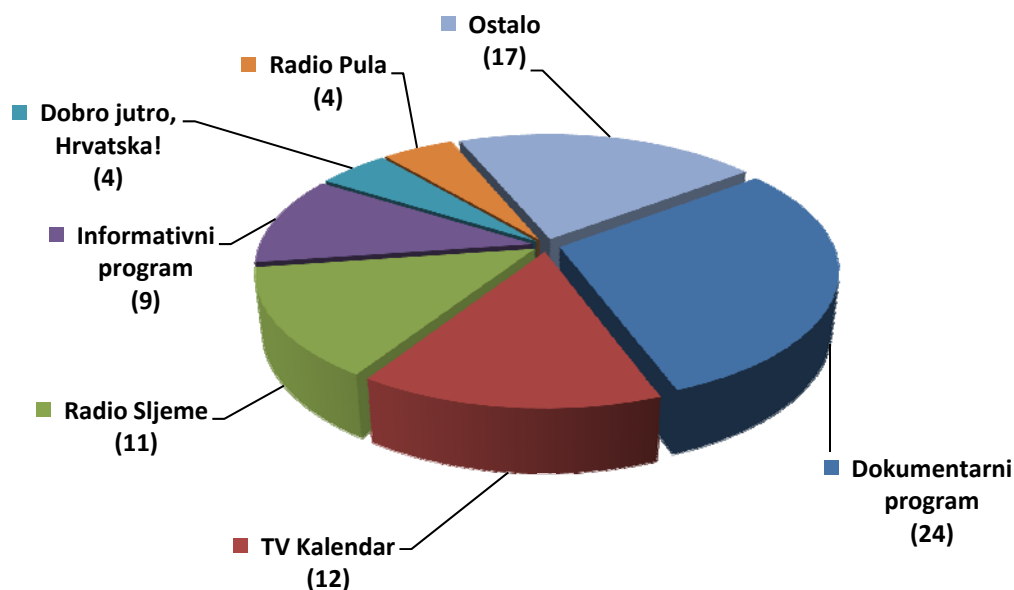
Po brojnosti primjedbi na trećem je mjestu **filmski program**. Publika smatra da se filmovi i serije prečesto repriziraju, a da se filmovi koji su publici posebno zanimljivi emitiraju u sate koji "nisu kompatibilni s prosječnim radnim vremenom". Dio gledatelja nezadovoljan je filmovima iz bivše države (naročito srpskim). Za neke su filmove gledatelji procijenili da su emitirani u neprimjereno vrijeme (poslijepodne, rano navečer), jer sadrže brojne brutalne ili opscene prikaze. Brojnosti prigovora na filmske sadržaje najviše je pridonijelo već spomenuto nezadovoljstvo promjenom termina emitiranja serijala "Nasljednici".

**Radiju Sljeme** slušatelji najviše zamjeraju odabir glazbe. Smatraju da je izbor glazbenih urednika "nedovoljno zagrebački", i smeta ih glazba iz nekih dijelova bivše države. Dio prigovora odnosi se i na jezične pogreške ili ponašanje novinara i voditelja te na neažurno uvrštavanje snimki u "Slušaonicu".

Prigovori upućeni emisiji "**Dobro jutro, Hrvatska**" uglavnom se odnose na ponašanje voditelja, njihove jezične lapsuse ili nepoznavanje nekih osnovnih jezičnih pravila, pa čak i na odijevanje. Odabir glazbe također je razlog prigovorima, gledatelji smatraju da se ne vodi jednaka briga o svim hrvatskim krajevima nego se forsiraju samo neki dijelovi.

Emisija "**Nedjeljom u dva**" na šestom je mjestu po brojnosti primjedaba i prijedloga. Urednika Aleksandra Stankovića gledatelji najčešće kritiziraju zbog odabira sugovornika. Za neke, naime, smatraju da uopće nisu trebali sudjelovati u emisiji. Nasuprot tome, posebno zanimljivim čini se prijedlog da se repriziraju emisije u kojima su sugovornici bili neki od ljudi koji danas više ne sudjeluju u javnom životu. Navedenom broju od 15 primjedaba nisu pribrojene primjedbe 360 gledatelja koji su bili nezadovoljni otkazivanjem poziva Ladislavu Ilčiću.

### III. Pohvale



Najviše pohvala u 2015. godini dobio je **Dokumentarni program** Hrvatske radiotelevizije, i to za serijal "Da sam ja netko" (čak 22 pohvale), te za dokumentarne filmove "Svjedok" i "Gdje je nestao Petar Grgurev".

Na drugome je mjestu po brojnosti pohvala emisija **"TV kalendar"**, urednika Vladimira Brnardića, i to za prilog o ustrojavanju i razvoju 1. Hrvatskog gardijskog zbora, te za prilog o povratku imena nogometnom klubu "Dinamo".

**Radio Sljeme** slušatelji najviše hvale za odabir glazbe, a pohvaljene su i emisije "Kajkavijana" (urednica Ana Lacković Varga), "Nemam više vremena" (urednik Vojo Šiljak), "Na Sljemenu sa Sonjom" (urednica Sonja Šarunić) te voditeljica emisije "Flashback" Jelena Pajić.

U **Informativnom programu** pohvaljene su emisije "Studio 4" od 16. veljače 2015. (urednik Jozo Barišić), "U mreži Prvog" od 18. ožujka 2015. (urednik Milorad Šikanjić), "Paralele" od 29. travnja 2015., "Potrošački kod" od 2. svibnja 2015. (urednica Sanja Smiljanić), te "Otvoreno" od 29. prosinca 2015. (urednik Mislav Togonal), a pohvaljen je i prijenos boravka Pape u Sarajevu, te prilog o mamama u zatvorima objavljen 18. srpnja 2015. u Dnevniku 2.

Emisiju **"Dobro jutro, Hrvatska!"** gledatelji najviše hvale zbog odabira tema za koje smatraju da su prilagođene svim uzrastima, te zbog voditelja ("Kad ujutro vidim kombinaciju u voditeljskom paru Davor, Jelena, Karmela i Frano, počinje mi najljepše jutro, i još ako se iz Splita javi Ivana...").

**Radio Pula** pohvale je dobio za emisiju "Explora" (urednik Elvis Morina, stručni suradnik Korado Korlević) te za odabir glazbe.



#### IV. Zaključak


U odnosu na 2014. godinu broj prigovora u ovom se izvještajnom razdoblju povećao za 167 posto. To drastično povećanje prouzročili su masovni prigovori na dvije odluke programskoga vodstva: odabir sudionika predizbornog sučeljavanja, te otkazivanje poziva Ladislavu Ilčiću u emisiju "Nedjeljom u dva". Zanimari li se tih 680 prigovora, mahom prikupljenih akcijom potpisivanja peticije organiziranom na mrežnim portalima nekih udruga, porast broja prigovora u 2015. godini u odnosu na 2014. godinu bio bi 12 posto.

Smatram da taj podatak, a i ukupan broj zaprimljenih prigovora, ne bi mogli poslužiti kao osnova za donošenje relevantnih zaključaka o kvaliteti programskih sadržaja i usluga, jer je riječ o premalenom uzorku. Valja podsjetiti da pojedini sadržaji s kojima neki od korisnika usluga nisu bili zadovoljni, imaju stotine tisuća gledatelja i slušatelja, pa se u usporedbi s tom brojkom, statistički gledano, broj od nekoliko nezadovoljnika teško može korisno uspoređivati. Dakako da čak i samo jedan jedini prigovor može biti dobar poticaj za preispitivanje nekih odluka, što u konačnici može pridonijeti daljnjem poboljšanju kvalitete televizijskih, radijskih i multimedijских programskih sadržaja Hrvatske radiotelevizije te još većoj odgovornosti novinara i urednika. Čak i samo jedan jedini prijedlog, kojeg se možda iz bilo kojeg razloga i ne može prihvatiti, može biti dobar putokaz za eventualno poboljšanje postojećih i osmišljavanje novih programskih sadržaja.

Funkcija povjerenika za korisnike usluga Hrvatske radiotelevizije, koju je Hrvatski sabor, po uzoru na najbolje prakse europskih javnih medija ustanovio člankom 32. Zakona o HRT-u, u potpunosti je usmjerena ka tom cilju. Kritičke primjedbe, prijedlozi i pohvale korisnika usluga koje se prosljeđuje programskom vodstvu Hrvatske radiotelevizije, smatram dobrim doprinosom ostvarenju tog zajedničkog cilja, još većoj kvaliteti javnog medija i maksimalnoj usmjerenosti potrebama javnosti.

Unatoč kadrovskim promjenama, i u 2015. godini nastavljena je dobra suradnja s glavnim urednicima svih radijskih, televizijskih i multimedijских kanala, te njihovim najbližim suradnicima. Nakon što je Programsko vijeće Hrvatske radiotelevizije u svibnju 2015. godine mandat povjerenika produžilo za daljnje četiri godine, to jest do 10. svibnja 2019., na inicijativu voditelja HRT-ove radne jedinice Komunikacije povjerenik je dobio radni prostor u zgradi Hrvatske radiotelevizije. Time je omogućena još bolja povezanost s djelatnicima Komunikacija, posebice sa Službom za odnose s javnošću i Službom za korisnike. Brža i djelotvornija komunikacija time je omogućena i s ostalim djelatnicima HRT-a, što znatno olakšava pribavljanje informacija nužnih za odgovore na primjedbe i pitanja korisnika usluga.

Zagreb, 12. svibnja 2016. godine



Zvonko Šeb  
povjerenik za korisnike usluga  
Hrvatske radiotelevizije