

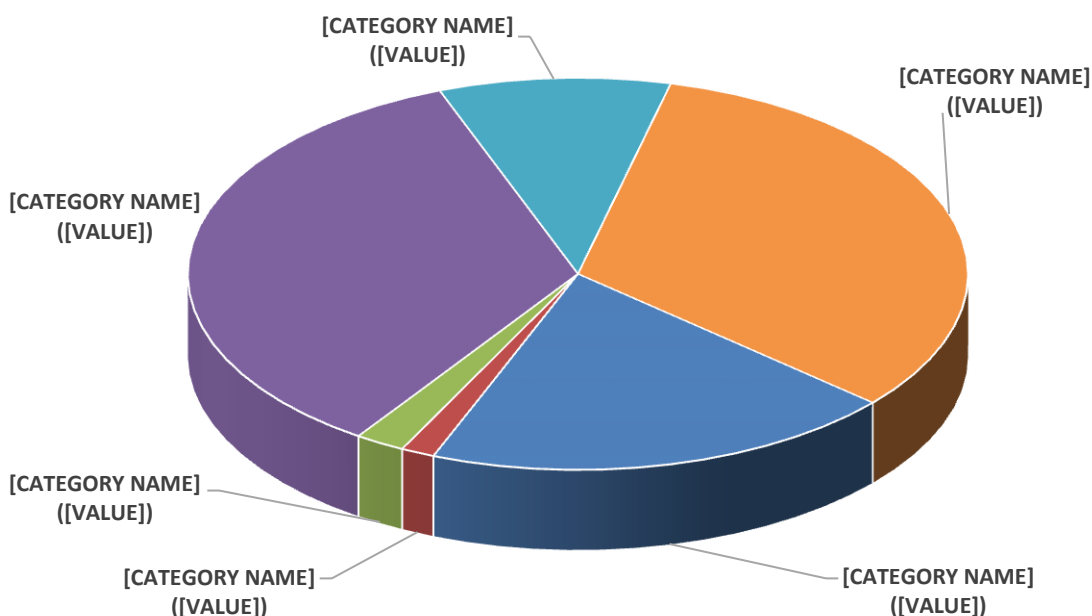
POVJERENIK za korisnike usluga Hrvatske radiotelevizije

Izveštaj o kontaktima s korisnicima usluga HRT-a u razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2018. godine

I. Opći uvod

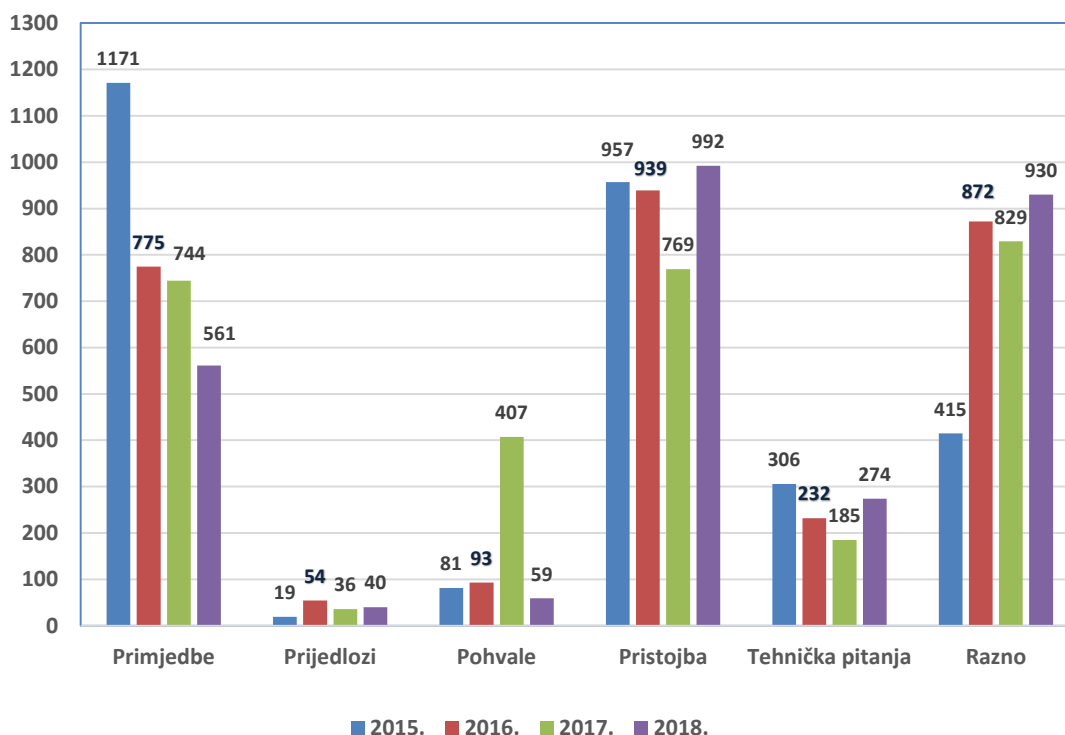
Metodologija ovog izvještaja temelji se na odredbama Pravilnika o postupku imenovanja, djelokrugu rada i naknadi za rad povjerenika za korisnike usluga HRT-a, koji je Programsko vijeće Hrvatske radiotelevizije donijelo 29. ožujka 2011. godine, te na odrednicama za rad povjerenika sadržanima u dokumentu „Standard i kvaliteta Hrvatske radiotelevizije“, koji je Programsko vijeće HRT-a donijelo na sjednici održanoj 2. svibnja 2011. godine.

II. Brojčani podaci o ostvarenim kontaktima



d 1. siječnja do 31. prosinca 2018. godine, s korisnicima usluga Hrvatske radiotelevizije i djelatnicima Hrvatske radiotelevizije u internoj komunikaciji elektroničkom poštom i telefonski ostvareno je **3.656** kontakata, to jest prosječno **15,8** u jednom radnom danu. Elektroničkom poštom ostvareno je **2.406** kontakata, a telefonom **1250**.

Prikaz ostvarenih kontakata tijekom protekle četiri godine



U odnosu na prethodnu godinu (u kojoj su ostvarena 3.803 kontakata), broj kontakata s korisnicima usluga HRT-a u 2018. godini smanjio se za **147**, što je približno **4** posto.

Prigovori i kritičke primjedbe bili su temom **561** kontakata, u **40** kontakata korisnici HRT-a iznosili su prijedloge za koje smatraju da bi unaprijedili ili obogatili programske sadržaje, a u **59** kontakata izrazili su svoje zadovoljstvo i pohvalili pojedine programske dijelove, emisije, urednike i novinare.

Kontakti čije rješavanje nije u povjerenikovu djelokrugu

U izvještajnom razdoblju čak 60 posto svih kontakata odnosilo se na problematiku koja nije u djelokrugu povjerenika za korisnike usluga HRT-a. Naime, osim prigovora, kritičkih primjedaba te prijedloga i pohvala, ostvareno je i **2.196** kontakata čija osnovna tematika spada u djelokrug stručnih službi HRT-a i tvrtke Odašiljači i veze.

Najviše takvih kontakata (**992**) odnosilo se na **obvezu plaćanja mjesečne pristojbe**. Uglavnom su to bila pitanja o načinu prijavljivanja i odjavljivanja pristojbe, o stanju računa ili iznosu eventualnih dugovanja, o opomenama zbog neplaćanja, o obavijestima o pokretanju prekršajnog postupka ili o pokrenutim postupcima ovrhe, zatim o neisporučenim ili izgubljenim uplatnicama, te o nerazumijevanju zakonskih odredbi kojima je propisana obveza plaćanja mjesečne pristojbe.

Sva e-pisma i pitanja u vezi s pristojbom prosljeđivana su HRT-ovoj radnoj jedinici Pristojba, a pošiljatelji su obaviješteni da tematika njihovih e-pisama nije u povjerenikovu djelokrugu te da su zato prosljeđena mjerodavnoj službi Hrvatske radiotelevizije koja će im na njih i odgovoriti.

U **274** kontakta tražena je **tehnička pomoć**, ponajviše zbog poteškoća pri korištenju multimedijске mrežne usluge HRTi, ali i zbog izostanka ili nedovoljno kvalitetnog signala televizijskih programa. Korisnici koji su se žalili na tehničke poteškoće vezane uz nekvalitetan televizijski signal obaviješteni su 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 pisani upiti i pritužbe proslijeđeni. Kod telefonskih poziva s tom tematikom korisnici su upoznati s besplatnim telefonskim brojem Službe za poteškoće u prijmu signala digitalne televizije pri tvrtki Odašiljači i veze (0800 0897).

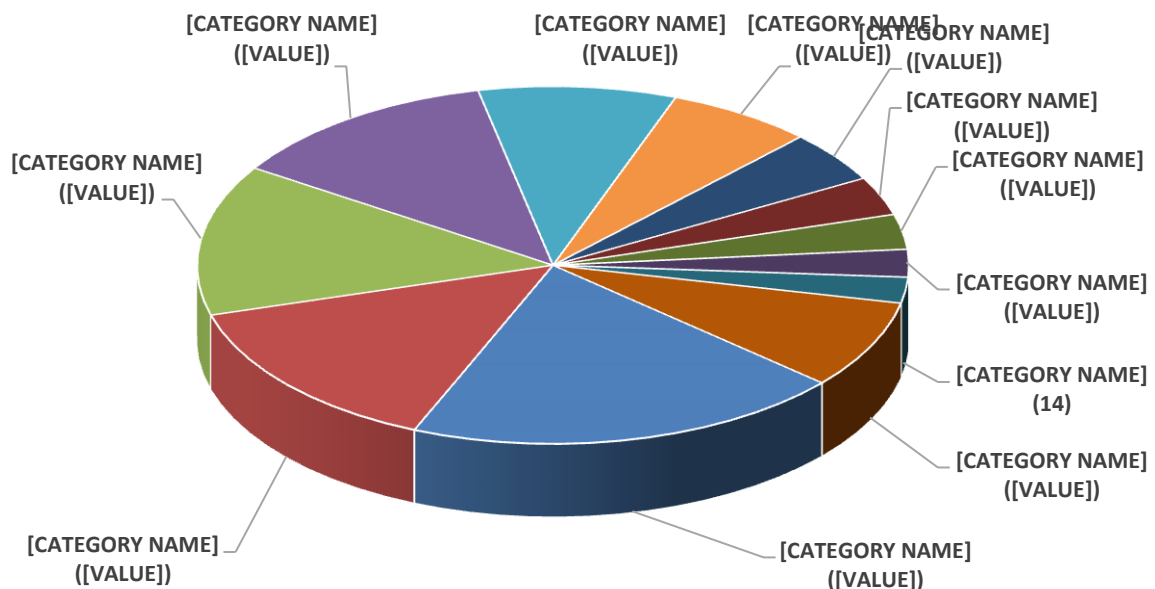
Na upite u kojima se tražila pomoć pri korištenju mrežnom uslugom HRTi odgovarala je HRTi-ova Služba za korisničku potporu.

U **930** kontakata korisnici su tražili **različitu pomoć**, a u tu su skupinu uvrštena i pisma zahvale na korespondenciji ili e-pisma gledatelja koji su željeli dodatna pojašnjenja prethodno primljenih odgovora.

III. Prigovori i prijedlozi

U toj je skupini s korisnicima usluga HRT-a elektroničkom poštom (**467**) i telefonski (**134**) ostvaren ukupno **601** kontakt. Broj primljenih prigovora (**561**) za otprilike jednu četvrtinu je manji nego u 2017. godini kad ih je bilo **744**.

Prikaz brojnosti razloga za prigovore i prijedloge



Uređivačka koncepcija (120) – U toj su skupini dvije podvrste pritužbi: pritužbe na cijeli programski sadržaj (koncepciju i satnicu emitiranja pojedinih programskih kanala, količinu pojedinih sadržaja...), te prigovori na uređivačke zahvate i odluke unutar pojedinih programskih dijelova ili pojedinih emisija.

Brojnošću se ističu gledatelji koji smatraju da bi se saborske sjednice trebale prenositi u cijelosti, od početka do kraja, a ne samo djelomično. Nerazumljivo im je da se prijenos iz Sabora prekida zbog prijenosa nekog drugog događaja ili zbog emitiranja emisije Vijesti. Televizijski gledatelji nezadovoljni su i završetkom prijenosa misnog slavlja prije nego ga

oni smatraju konačnim, pri čemu postoje različita mišljenja o tome završava li bogoslužje svećenikovim izricanjem blagoslova ili pjevanjem himne i obavijestima o nadolazećim događajima u crkvenom životu.

Dio korisnika smatra da je previše repriziranih emisija, neki smatraju da je previše religijskih sadržaja, a neki bi željeli više sporta. Učestale su primjedbe zbog neprenošenja nekih utakmica ili natjecanja, primjerice, česti su upiti o tome zašto nema prijenosa nogometne Lige prvaka, ili zašto se ne prenosi Europsko prvenstvo u rukometu, zašto se prenose samo neka natjecanja u skijaškim skokovima a neka izostavljaju, zašto se tako često prenose utakmice pojedinih stranih klubova a ne i Prve hrvatske nogometne lige, ili zašto nema prijenosa utakmica svih hrvatskih klubova koji sudjeluju u međunarodnim natjecanjima nego se prenose samo neke.

U informativnim emisijama, gledatelji prigovaraju uvrštavanju informacija o događajima za koje smatraju da su manje vrijedni od nekih drugih, ili smatraju da im je posvećen preveliki (ili nedovoljno velik) prostor, odnosno određena neodgovarajuća pozicija unutar emisije. Prigovara se i količini stranih vijesti u odnosu na domaće te preveliku količinu vijesti o Agrokoru, o migrantima i izbjeglicama, te o stranačkim aktivnostima za koje neki od korisnika smatraju da su nevažne ili nezanimljive.

Jezik i govor (85) – Prigovori na pismenost, poznavanje pravopisa i gramatike te prigovori na govor voditelja, novinara i urednika na drugome su mjestu po brojnosti. Ovdje je važno istaknuti da je u toj kategoriji, prema mišljenju jezičnih stručnjaka, čak **18** potpuno neosnovanih prigovora, to jest mišljenja za koja nema uporišta u pravopisu, gramatici ili govornoj praksi. Riječ je mahom o prigovorima koje upućuju nedovoljno obrazovani ljudi (što je vrlo očito iz načina njihova pisanja ili govora), ali posebno je zanimljivo da se s neutemeljenim primjedbama javljaju čak i akademski obrazovani korisnici (primjerice, pravnik, inženjer kemije, arhitektica, nastavnik...) koji sebe smatraju pozvanima određivati što je u hrvatskome jeziku pravilno i dobro a što nije. Javljaju se i mnogobrojni samozvani „čistači“ hrvatskog jezika koji se zauzimaju za „izvorne hrvatske riječi“, a nerazumljivima i nepodobnima proglašavaju čak i riječi koje se mogu naći u baš svakom rječniku hrvatskoga jezika. Nije nemoguće da dodatan poticaj takvim neutemeljenim primjedbama korisnika daju i neki od jezičnih stručnjaka, što je bilo vrlo očigledno nakon istupa ugledne jezikoslovke, profesorice i voditeljice Katedre za suvremeni hrvatski jezik na Filozofskom fakultetu u Osijeku, koja je mnoge dovela u zabludu tvrdeći da je korejski grad pogrešno nazivati Pjongčang kad je opće poznato da se oduvijek zvao Pjongjang.

No najvećem dijelu primljenih primjedbi ne bi se moglo smatrati neosnovanima. Korisnici upozoravaju na nepravilne naglaske pojedinih riječi, na loš izgovor glasova č i ć, na nedovoljnu pismenost pojedinih novinara (ponekad i na nepoznavanje pravila koja se uče u osnovnoj školi), a prigovaraju i načinu govora pojedinaca, nedovoljnoj razumljivosti, lošoj rečeničnoj konstrukciji, nepotrebnom zastajkivanju, učestalom korištenju poštapalica, lokalizmima... Prigovara se i stranim riječima, koje se ponekad čak i netočno izgovaraju, a za koje postoje dobre i općeprihvaćene hrvatske inačice.

Uvredljiv sadržaj (82) – Nakon najave emitiranja filma „Ministarstvo ljubavi“ u mjesecu siječnju uslijedila su brojna e-pisma u kojima se zahtijevalo da se film ne emitira, jer je, prema mišljenju gledatelja, uvredljiv za branitelje, a posebice i za udovice branitelja. Nakon što je film emitiran, uslijedila su nova e-pisma i telefonski pozivi, tako da je nezadovoljstvo najavom tog filma a onda i njegovim prikazivanjem te još i promjenom

termina emitiranja, izrazilo ukupno **75** korisnika. Ostalih sedam primjedbi odnosilo se na izjave novinara ili njihovih sugovornika u pojedinim emisijama, za koje su gledatelji smatrali da ih vrijeđaju.

Netočne, nepotpune ili neobjektivne informacije (75) – Nezadovoljstvo objavljenim informacijama na četvrtom je mjestu po brojnosti reakcija korisnika. Informacije za koje su gledatelji i slušatelji smatrali da su neobjektivne, netočne, nepotpune ili senzacionalističke, te programski sadržaji koje su smatrali pristranima, najčešće su objavljivani u informativnim emisijama na Prvom televizijskom programu te u emisijama vijesti na Četvrtom televizijskom programu.

Primjerice, nogometni navijači posebno su osjetljivi na vijesti vezane uz nastup reprezentacije na Svjetskom prvenstvu. Netočnom smatraju informaciju da je izbornik Hercegovac kad je svima poznato da potječe iz Livna koje nije u Hercegovini, tvrde da je njegova izjava na Trgu bana Jelačića nepotpuno prenesena jer je iz nje izostavljen dio u kojem pozdravlja branitelje, a nepotpunom smatraju i informaciju o dočeku reprezentacije u Varaždinu jer u njoj nije rečeno da će nastupiti i Marko Perković Thompson. Prigovorima navijača zbog navodnih netočnosti izjava izloženi su i stručni komentatori u emisiji „Stadion“ Mateo Beusan i Joško Jeličić, kojima gledatelji uz to predbacuju i navodnu neobjektivnost, pristranost i nekompetentnost.

U netočne informacije korisnici ubrajaju i pogrešnu objavu termina zatvaranja izložbe „Katarina Velika – carica svih Rusa“, netočnima smatraju i neke izjave sudionika proslave Dana antifašističke borbe, a upozoravaju i na neke netočne informacije u aplikaciji HRT Meteo, primjerice, o vremenu izlaska i zalaska Sunca u Mostaru, o visini snijega na otoku Cresu i o temperaturi mora u Senju. U „TV kalendaru“ uz tekst o srušenom korejskom Boeingu objavljena je fotografija zrakoplova DC-11, a u prilogu o Užičkoj Republici netočan je bio podatak o njezinoj površini. Netočna je bila i tvrdnja da je rijeka Nil jedina rijeka koja teče prema sjeveru, jedan gledatelj dovodi u sumnju točnost informacije da je „Ovčara najveća grobnica u Hrvatskoj“, a jedna gledateljica tvrdi da je netočna u Dnevniku 2 objavljena informacija o ponovnom objedinjavanju sedamnaest inspekcija u Državni inspektorat...

Neprofesionalnost (54) U ovu su skupinu uvršteni prigovori i primjedbe korisnika koji pojedine postupke urednika, novinara i stalnih suradnika smatraju neusklađenima s pravilima novinarske profesije. Najčešće se upozorava na nedovoljnu pripremljenost ili manjkavo poznavanje teme emisije ili izvješća, na otvoreno iznošenje vlastitih političkih ili svjetonazorskih uvjerenja, zatim na neobjektivne, navijačke ili aktivističke izjave, nedostatak uljudnosti, nespretno ili čak agresivno prekidanje sugovornika, te na loše planiranje trajanja emisije. Sportskim komentatorima i njihovim gostima-komentatorima zamjeraju se izjave ili komentari koje korisnici smatraju pristranima, odnosno previše očitim navijanjem za neki klub.

Brojnosti prigovora u toj skupini ponajviše je pridonijelo nezadovoljstvo gledatelja emisijom „Nedjeljom u dva“ od 6. svibnja 2018. u kojoj je gostovao srpski glumac Sergej Trifunović. Čak 34 gledatelja uredniku emisije spočitnula su neprofesionalnost. Zamjeraju mu, naime, da nije na odgovarajući način reagirao na neke izjave svoga gosta za koje gledatelji smatraju da su problematične, te da nije energično reagirao ni na brojne prostote koje je njegov gost sipao.

Prijedlozi (40) – Korisnici najčešće ističu da bi se, prema njihovu mišljenju, prihvaćanjem prijedloga s kojima se javljaju moglo još više unaprijediti program i doprinijeti povećanju kvalitete programskih sadržaja. Prijedlozi su vrlo različiti, od toga da se omiljena serija emitira ili reprizira u neko drugo vrijeme, pa do toga da se titlaju i hrvatski filmovi jer bi se time omogućilo praćenje filma i gluhi ljudima.

Počesto se predlaže kupnja novih filmova (najčešće dokumentarnih) i stranih serija, ali i repriziranje nekih starih pa čak i jako starih serija. Uz to, predlaže se, primjerice, da se saborske sjednice prenose od početka do kraja bez prekidanja, da se u dane obilježavanja vukovarske tragedije emitira snimka u Lisinskom održanog koncerta za vukovarsku bolnicu, da se u izvještaj o vremenu i vremensku prognozu uvrste i informaciji o sparini, te da se i Plitvička jezera uvrste u one standardne gradove, mjesta i područja koja se redovito prikazuju na vijestima HRT-a s prikazanim temperaturama, često i količinama oborina.

Korisnici predlažu i pokretanje novih emisija, radijskih, a posebice i televizijskih, koje bi bile otvorene za neograničeno uključivanje slušatelja i gledatelja, a trajale bi najmanje jedan sat, a predlažu i teme za koje smatraju da bi trebale biti obrađene u nekoj od emisija.

Odabir gosta (28) – Najčešći razlog nezadovoljstva odabirom gosta neke emisije leži u neslaganju gledatelja ili slušatelja s onim što gost govori ili mišljenjem koje zastupa. Neke sudionike emisija smatra se nedovoljno kompetentnima za područje kojim se emisija bavi, a nekima se zamjera pomanjkanje objektivnosti, neskrivena politička ili svjetonazorska opredjeljenja...

Nekoliko negativnih reakcija korisnika izazvalo je davanje medijskog prostora Igoru Vukiću u emisiji „Dobar dan, Hrvatska“. Gledatelji, naime, tvrde da on to ne zavređuje, jer učestalo javno iznosi netočne tvrdnje koje pojedinačno i u cjelini negiraju ključne elemente holokausta.

Neprijemljeni sadržaj (21) – U ovoj su skupini brojni prigovori korisnika nezadovoljnih razgovorom o Festivalu domoljubnog filma „Gordan Lederer“. Smatraju da nije trebalo davati prostora filmu „Mit o Jasenovcu“, snimljenom prema istoimenoj knjizi, a koju svrstavaju u „neoustašku propagandu“.

Neprijemljenim sadržajem televizijski gledatelji smatraju i neke scene u dokumentarnom serijalu „Stani u Lici“, primjerice, prikazivanje vožnje neispravnim automobilom i bez vezivanja pojasa, zatim prikazivanje poznatog ličkog ugostitelja za kojeg tvrde da je bio polupijan te kupanje razgoličene novinarke u Parku prirode Velebit. Neprijemljenim sadržajem gledatelji smatraju i prikazivanje vezanog dječaka s ljepljivom vrpcom na ustima u dječjoj emisiji „Juhuhu“, zatim scenu u kojoj se dvojica muškaraca ljube prikazanu u serijalu za mlade „Gee“, te propagandnu poruku u kojoj se pojavljuje muškarac koji sjedi na zahodskoj školjki. I film „Rani radovi“ gledatelji smatraju neprijemljenim jer je, kako tvrde, *prepun nasilja i prostačenja* (nije bio označen dobnim ograničenjem), a prema mišljenju gledatelja, neprijemljene scene sadrži i dokumentarni serijal „Snovi o budućnosti: Seks budućnosti“.

Aljkavost (19) – Brojne reakcije televizijskih gledatelja uslijedile su nakon što je sredinom siječnja dva dana zaredom emitiran isti nastavak serije „Detektiv Murdoch“, te

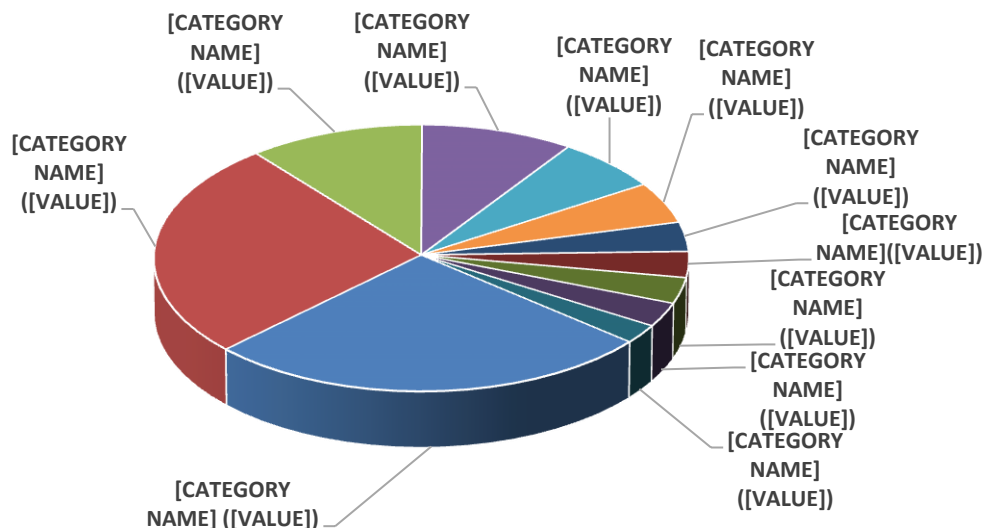
kad je 21. travnja film „Spider-Man“, nakon što je već prikazan dobar dio, ponovno prikazan ispočetka.

Aljkavosti gledatelji pripisuju i pogreške u Dnevniku 2 u kojem su slike iz Kosovske Mitrovice popraćene potpisom „Kosovska Mitrovica – Srbija“, ili kad se zagrebački Trg Republike nazove svojim starim imenom (Trg maršala Tita). Aljkavošću gledatelji smatraju i pogrešno napisano ime osobe koja se pojavila na ekranu, odnosno kad se natpis s imenom pojavi u trenutku kad je na ekranu već netko drugi, ili je napisan potpuno pogrešno (primjerice, Mladen Markač umjesto Rahim Ademi). Aljkavosti se pripisuje i objava zemljopisne karte Ukrajine na kojoj nema Krima, a opravdanje da je „karta skinuta s javno dostupnog medija“ nekoliko je gledatelja nazvalo smiješnom.

Neprijemni govor (15) – Neprijemnim govorom gledatelji su, uz ostalo, okarakterizirali i istup saborskog zastupnika koji je ministricu Martinu Dalić oslovljavao „Dalička“, a uz to i izgovorio (citiram) *niz poluistina, uvredljivih i huškačkih konstatacija, insinucija, nekulturnih primjedbi...* (kraj citata). Neprijemnim govorom smatra se i izjava gosta-suradnika u emisiji „Peti dan“ da (citiram) ... *Amerikanci za Predsjednika imaju idiota...* (kraj citata). Gledatelji emisije „Nedjeljom u dva“ neprijemnim govorom smatraju brojne psovke i prostakluke glumca Sergeja Trifunovića, a čak šest puta gledatelje su zasmetale nepristojne engleske riječi koje je u emisiji „Zabivaka“ izgovorio gost-komentator. Formulacija „slanje otrovnih strelica s brda na brdo“ kojom je novinar u Dnevniku 2 opisao razmjenu stajališta predsjednice Republike i predsjednika Vlade također je smatrana neprijemnim govorom, a takvim je okvalificiran i način govora sportskog novinara Drage Ćosića pri prenošenju utakmica te novinara Branka Nađvinskog u emisiji „Otvoreno“.

Neažurnost (14) – U ovoj su skupini najčešći prigovori zbog prekasnog uvrštavanja snimki u mrežnu uslugu „Slušaonica“ Hrvatskoga radija. Takvim je prigovorima uglavnom izložen Prvi radijski program, odnosno emisije „U mreži Prvog“, „Poligraf“, „Dogodilo se na današnji dan“, „Tjedan pod povećalom“, „Pogledi“, „Poslovni tjedan“, „Zagonetno putovanje“ i „Inventura“, zatim emisija Radija Sljeme „Zagrebački vremeplov“, te emisija Radija Pule „Explora“.

Programski dijelovi i emisije kojima se najviše prigovaralo



Po brojnosti reakcija na prvome je mjestu **Informativni program (127)** kojemu korisnici najčešće prigovaraju zbog načina prezentacije pojedinih informacija, izjava novinara ili njihovih sugovornika, te zbog pozicioniranju pojedinih vijesti unutar informativne emisije, a također i njihovu trajanju.

Zahvaljujući ponajviše organiziranoj akciji izražavanja nezadovoljstva filmom „Ministarstvo ljubavi“ i peticiji za njegovo neemitiranje, po brojnosti primljenih prigovora na drugome su mjestu **Filmovi i serije (123)**. Prigovara se i terminima emitiranja nekih serija, filmovima u kojima gledatelji uočavaju scene za koje smatraju da su pretjerano nasilne ili nepodobne za malodobnike, te promjenama u satnici emitiranja.

„Nedjeljom u dva“ (52) – Najviše su prigovora emisija i njezin urednik dobili nakon već spomenutog gostovanja srpskog glumca Sergeja Trifunovića **(34)**, a s tri prigovora popraćena je i emisija u kojoj je gostovao Stjepan Mesić. U ostalim prigovorima gledatelji negoduju zbog načina vođenja razgovora i ugošćavanja ljudi čije im mišljenje nije po volji, a za urednika (najčešće bez ijednog konkretnog primjera) tvrde da nameće svoje ljevičarske stavove i svoju poziciju zlorabi za (citati) ... *nedolične obračune s neistomišljenicima*.

Korisnici usluga HRT-a o emisiji i njezinom uredniku počesto izriču dvojbene vrijednosne sudove, primjerice (citati) ... *iz tjedna u tjedan urednik nam servira protudržavne sugovornike; ... u emisiji se promovira govor mržnje i krše zakonske odredbe; ... gost laže čim zine...* i slične ničim potkrijepljene tvrdnje.

Sportski program (45) – Vrlo je vjerojatno da su među HRT-ovim korisnicima koje privlače sportski sadržaji u radijskim i televizijskim programima poklonici nogometa najbrojniji. Iako su prijenosi sa Svjetskog nogometnog prvenstva koje se u Rusiji održavalo od 14. lipnja do 15. srpnja 2018. godine znatno povećali brojnost gledatelja i slušatelja, broj kontakata u 2018. godini u kojima su se gledatelji požalili na sportske sadržaje za oko 20 posto je manji nego u 2017. godini.

Na izvještavanje iz Rusije nije bilo ozbiljnijih zamjerki. Nekoliko televizijskih gledatelja požalilo se na gosta-komentatora Joška Jeličića u emisiji „Zabivaka“, a nekima nije bio po volji način komentiranja prijenosa Drage Ćosića (citiram: *Zašto je potrebno toliko deranje, možda razumljivo na stadionu ali to je ipak komentar utakmice preko malih ekrana. Zašto moramo stišavati televizor zbog takve vike i neprofesionalnog deranja u eter?*). Uz to, prigovaralo se i kvaliteti prijenosa dočeka reprezentacije u Zadru i izostanku izravnih prijenosa sa dočeka u Splitu i Varaždinu.

Nogometnim navijačima smeta da se ne prenose nogometne utakmice za koje smatraju da bi se trebale prenositi jer u njima sudjeluje „njihov“ klub, ne mire se s time da se ne prenose utakmice Prve hrvatske nogometne lige, nezadovoljni su odabirom utakmica Lige prvaka... Emisija „Stadion“ metom je prigovora zbog komentara Joška Jeličića u kojima gledatelji pronalaze neskriveni animozitet prema Dinamu (a ponekad i Rijeci ili Osijeku), a Mateu Beusanu, komentatoru sudačkih pogrešaka, prigovara se da je pristran i da ponekad namjerno zatvara oči da se ne bi zamjerio klubu koji otvoreno favorizira.

Korisnici se također tuže da HRT neke sportove zanemaruje, a preveliku pažnju posvećuje tenisu i skijanju.

HRA 1 (31) – Prvom programu Hrvatskoga radija prigovori se najčešće upućuju zbog neažurnosti, to jest već spomenutog zakašnjelog uvrštavanja snimki emisija u mrežnu uslugu „Slušaonica“ (Radio na zahtjev). No prigovara se i novinarima na nedostatnom poznavanju hrvatskog jezika, nepoštivanju naglasaka i načinu govora, te se za neke čak tvrdi da su (citat) ... *izuzetno loši govornici te da im ne bi trebalo dopustiti da uopće dolaze pred mikrofon.*

Informativnom programu Prvog radijskog programa zamjerke su upućene i zbog nejednakog broja zagovornika i protivnika Marakeškog sporazuma u emisiji „Tema pod povećalom“, a prigovore je izazvala i odluka da se u emisijama koje se istodobno emitiraju u radijskom i televizijskom programu zbog tehničkih razloga više ne omogućava telefonsko uključivanje publike.

„Dobro jutro, Hrvatska“ (24) – Trećina prispjelih prigovora odnosila se na najavu Festivala domoljubnog filma „Gordan Lederer“, koji je organizirala zaprešićka Udruga branitelja Domovinskoga rata. U tom je razgovoru predstavljen i film „Mit o Jasenovcu“, snimljen prema istoimenoj knjizi autora Romana Leljaka. Misleći da se reklamira Leljakova knjiga (voditeljica ju je i pokazala), nezadovoljni gledatelji nisu uočili da je u razgovoru predstavljeno deset filmova koji će na Festivalu biti prikazani, a uz ostale i dva filma o Domovinskome ratu čiji je koproducent Hrvatska radiotelevizija.

Ostali prigovori odnose se na nerazumljiv govor nekih voditelja i njihove nepravilne naglaske pojedinih riječi (citiram: ... *kao kod radija iseljene Hrvatske*), sinoptičarku koja (citiram) ... *nakon svakih par riječi tokom cijelog izlaganja mmmmmmm, pa par riječi mmmmmmm, pa par riječi mmmmmmm* (kraj citata), te na sitne faktografske pogreške koje gledatelji smatraju netočnim informacijama.

„Otvoreno“ (17) – Gotovo svi prigovori korisnika upućeni su na račun voditelja i odabira gostiju. Voditeljima se predbacuje nedovoljna profesionalnost: gledatelji smatraju da se nedostatno suprotstavljaju neprimjerenom ponašanju sugovornika, da pokazuju nervozu, bezrazložno se ljute i povisuju ton, da su počesto čak spremni i za svađu, te da ponekad pristrano biraju sugovornike ne vodeći računa o jednakom broju zagovornika i protivnika teme o kojoj se u emisiji raspravlja.

HRT 4 (15) – Četvrtom televizijskom programu korisnici u svojim pritužbama najviše zamjeraju sitne jezične pogreške te netočne informacije u emisijama Vijesti, a prigovaraju i sugovornicima za koje smatraju da su nekompetentni za teme o kojima se razgovara. Za neke od novinara u prispjelim se pritužbama tvrdi da su nedovoljno obrazovani te da im manjka sposobnosti i znanja za posao koji obavljaju.

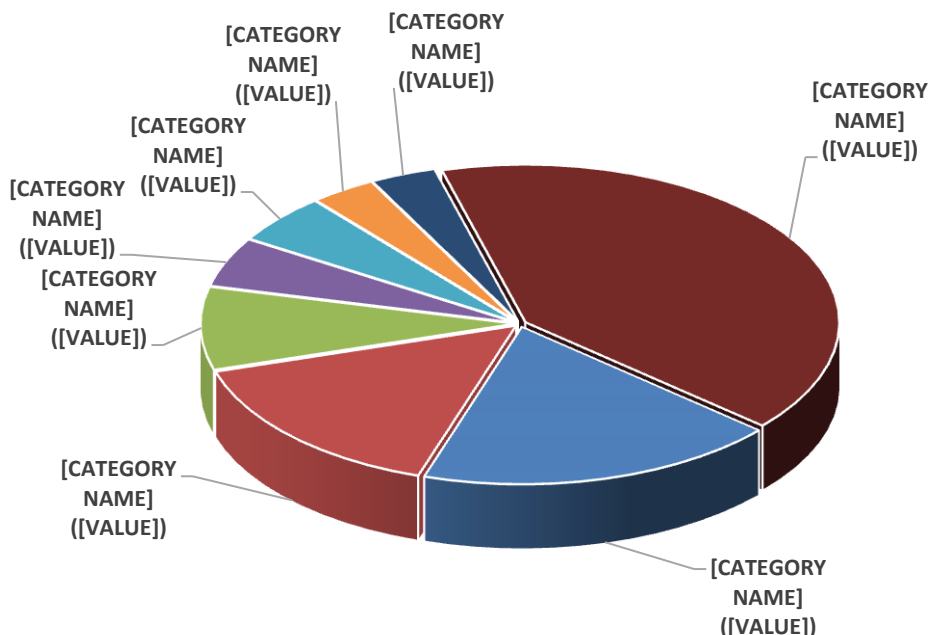
„Dobar dan, Hrvatska“ (14) – Najviše prigovora uslijedilo je nakon što je u emisiji emitiranoj 30. svibnja 2018. predstavljena knjiga „Radni logor Jasenovac“ i njezin autor Igor Vukić. Dio prigovora odnosi se i na razgovore o školskom kurikulu i lektiri, u kojima su, prema tvrdnjama gledatelja, iznesene mnoge netočne informacije.

Religijski program (11) – Zamjerke korisnika odnose se uglavnom na izravne prijenose misnoga slavlja. Primjerice, korisnici zahtijevaju da se prijenosom misnoga slavlja obuhvati i pjevanje hrvatske himne koje slijedi odmah nakon izricanja blagoslova, a ne da se ono skraćuje ili potpuno izostavlja, a nekima smeta preglasan govor komentatora, smatraju da više kao da je na stadionu. Jedan prigovor uputila je gledateljica koja smatra

da je religijskih sadržaja previše jer je Crkva (citiram) ... *dovoljno bogata da može imati svoju Televiziju.*

IV. Pohvale

Prikaz programskih dijelova i emisija koje korisnici pohvaljuju



Najviše pohvala (**11**) dobili su emisija „**Nedjeljom u dva**“ i njezin urednik **Aleksandar Stanković**. Gledateljima se posebno svidjela emisija emitirana 14. siječnja 2018. u kojoj je urednik objavio apel za toleranciju. Pohvalili su i emisiju od 21. siječnja u kojoj je gost bio sudac Mislav Kolakušić, te emisiju u kojoj su gostovali Ante Kovač, načelnik Općine Plitvička jezera i Antonija Jozić, načelnica Općine Pleternica (18. veljače) i emisiju u kojoj je urednik ugostio dr. Josipa Paladina (8. travnja 2018.).

Po brojnosti pohvala na drugome je mjestu **Radio Sljeme (9)** koji slušatelji i inače hvale uglavnom zbog odabira glazbe. U 2018. godini pohvalili su i brzu reakciju novinara na dojavu građana o jednom neobičnom događaju, a poimence su pohvalili i dvoje novinara: **Ivana Hlupića** za razgovore sa zagrebačkim gradonačelnikom i **Anu Lacković Varga** za (citat) ... *našu domaću zagrebačku riječ, s našim zagrebačkim naglaskom.*

Na trećemu je mjestu **Filmski program (5)**. Gledatelji pohvaljuju prikazivanje filma „**Ti mene nosiš**“, japanskog serijala „**Tora-San**“, te serijala „**Libar Marka Uvodića Splicićanina**“, „**Zagonetni slučajevi dr. Blakea**“ i „**Detektiv Murdoch**“.

Četvrto mjesto s po tri pohvale dijele **Prvi program Hrvatskoga radija** i televizijska emisija „**Dobro jutro, Hrvatska**“.

Pohvaljene su radijske emisije „**Treća dob**“, „**Intervju tjedna**“ i „**U sobi s pogledom**“, te novinarkе **Aleksandra Funes Bučar**, **Jasmina Popović** i **Nataša Ricijaš Craig**. A televizijsku emisiju „**Dobro jutro, Hrvatska**“ gledatelji hvale zbog rubrike „**Imam problem**“ za koju smatraju da je (citiram: ... *jako dobra emisija, zahvaljujući njoj riješeni su mnogi problemi običnih ljudi*), te zbog izvođenja pjesme Marka Perkovića Thompsona. Poimence su pohvaljeni i voditeljica **Danijela Trbović** te novinar **Šime Kovačević**, koji (citat) ... *zna napraviti jako dobru i zanimljivu reportažu.*

A strana (2) pohvaljena je zbog (citiraj) ... *vrlo kvalitetne produkcije*, i zbog toga što dopire (citiraj) ... *do onog dijela duše koju samo dobar ritam i muzika mogu vinuti u visine*.

Religijski program (2) pohvaljen je zbog kvalitetno komentiranih prijenosa misnog slavlja.

Korisnici su pohvalili i **Dokumentarni program HTV-a, Studio 4, Kviz „Potjera“, Sportski program**, televizijske emisije „Daj pet(ak)“, „Eko-zona“, „Dobar dan, Hrvatska“ i „Treći format“, zatim **Treći televizijski i Treći radijski program** (citiram: ... *za sadržaje i kvalitetu zbog kojih je itekako opravdano plaćati pristojbu*), te **Drugi radijski program** za odabir glazbe u emisiji „**Andromeda**“.

Osim već spomenutih novinara i urednika, poimence su pohvaljeni još i **Jasna Burić, Drago Ćosić, Mladen Iličković, Aleksandar Stanković i Marko Šapit**, te HTV-ova urednica **Ranka Horvat** za odabir stranih sadržaja i glazbeni urednik **Marin Margitić** za radijsku emisiju „**Glazba s potpisom**“.

V. Zaključak

Broj ostvarenih kontakata s korisnicima usluga HRT-a u 2018. godini manji je za oko 3 posto nego u 2017., no prigovori, prijedlozi i pohvale ne slijede taj trend, njih je čak 25 posto manje nego u 2017. godini.

Suradnju s glavnim urednicima pojedinih programskih kanala i rukovoditeljima programskih i ostalih odjela i službi Hrvatske radiotelevizije i dalje smatram izuzetno dobrom i uspješnom. Pritom smatram potrebnim istaknuti posebno dobru gotovo svakodnevnu suradnju s djelatnicima HRT-ovog odjela Marketing i Komunikacije i Službe za korisnike, kao i s rukovoditeljem i djelatnicima Radne jedinice Pristojba, te s voditeljem i jezičnim stručnjacima HRT-ovog programskog odjela Lektor i fonetičari, koji mi svesrdno i nadasve susretljivo pomažu u rješavanju mojih zadaća.

I na kraju želim izvijestiti da su u načinu vođenja evidencije primljenih pritužbi i prijedloga, određenom odredbama Pravilnika o djelokrugu rada povjerenika (članak 7. stavak 2.), u 2018. godini prvi put primijenjene odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka. Prema nalogu HRT-ovog službenika za zaštitu podataka, osobni podaci podnositelja pritužbi izdvojeni su iz evidencije te se čuvaju na posebnom zaštićenom mjestu.

Zagreb, 15. travnja 2019. godine



Zvonko Šeb
povjerenik za korisnike usluga
Hrvatske radiotelevizije