

»Resna obravnava pritožb je naložba v partnerski odnos z javnostjo«

Varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev RTV Slovenija Ilinka Todorovski je danes v pogovoru z Igorjem E. Bergantom predstavila glavne poudarke letnega poročila varuhinje

O čem so leta 2018 spraševali, podajali mnenja in se pritoževali gledalci, poslušalci, bralci in uporabniki RTV storitev? Kako so odgovarjali in pojasnjevali ustvarjalci in pristojni? Kakšna mnenja in priporočila je pripravila varuhinja? Letno poročilo je strnjen pregled odzivov ter predlogov sprememb in izboljšav.

Na varuhov naslov je leta 2018 po e-pošti, spletnem obrazcu, telefonu in pošti prispelo **1865 odzivov**, kar je 428 več kot leto prej in največ od začetka delovanja varuha leta 2008. Največ jih je bilo podanih avgusta (259), predvsem v zadevi Intervju/Dežman, o kateri je varuhinja napisala poročilo z mnenji in priporočili. Tradicionalno veliko je bilo tudi odzivov v povezavi z državnoborskimi in lokalnimi volitvami. Več kot polovica obravnavanih odzivov se je nanašala **na programe Televizije Slovenija (54 %)**, sledila so razpršena vprašanja, povezana z delovanjem in ustrojem RTV-prispevka (od jezikovne kulture do RTV-prispevka in oglasov; skupaj 27 %), sledili so odzivi na MMC (12 %) in Radiu Slovenija (7 %).

Kljub rekordnemu številu odzivov nobeno vprašanje **ni ostalo brez odgovora**, razen če je bilo nerazumljivo ali žaljivo; izločenih je bilo 190 takšnih sporočil. Varuhinja je s pomočjo vodstva RTV Slovenija, urednikov, novinarjev in ostalih zaposlenih na javni radioteleviziji odgovorila na vsa sporočila, ki so bila primerna za obravnavo. Varuhinja je napisala tudi **33 priporočil** za izboljšanje kakovosti programa in storitev, odpravo nedoslednosti in napak ter preprečitev njihovega ponavljanja.

Glede **spoštovanja programskih standardov ter poklicnih meril in načel novinarske etike** je bilo največ odzivov na oddaje Informativnega in Kulturno-umetniškega programa TV Slovenija, Prvega programa RA Slovenija in novičarskega portala MMC. **Gledalci** so se pogosto pritoževali tudi zaradi sheme, ponovitev in oglasov, **poslušalci** zaradi glasbe, **uporabniki MMC** pa zaradi moderiranja komentarjev.

Vsebinske pritožbe so se največkrat nanašale na natančnost, preverjanje, verodostojnost virov, celovitost, nepristranskost, obseg mnenj, pravila žanrov, uravnoveženost pogovornih oddaj, obravnavo ranljivih družbenih skupin, izbor tem, mešanje promocije in informacije ter javno delovanje programskih ustvarjalcev.

Varuhinja je pridobivala pojasnila o uredniških odločitvah v vseh programih in odgovore o delovanju različnih enot in Zavoda. Izstopale so pritožbe zaradi **uvedbe obvezne registracije za ogled arhivskih TV-vsebin** 1. aprila 2018. Pojasnjevala je tudi, kaj vse je javni medijski servis; številne pritožbe so slonele na **mitih, da je RTV enako televizija** in da **se RTV plačuje, komercialke pa so zastonj**.

Ustvarjalcem je varuhinja največkrat pojasnjevala, da **vsaka kritika ali pritožba še ni gonja ali napad**, občinstvu pa, da **varuh ne izreka kazni, ampak predlaga izboljšave**. Varuhinja **Ilinka Todorovski** po dveh letih opravljanja tega dela verjame, da je spoštljivo komuniciranje s plačniki RTV-prispevka **naložba v partnerski odnos**, medsebojno razumevanje, zaupanje in spoštovanje: »Pot je dvosmerna, vsak se je nekaj naučil, če se je hotel: javnost o medijskih zakonitostih, ustroju Zavoda in programskih dilemah, ustvarjalci pa o tem, kakšna so

pričakovanja, kako pomembna sta strokovnost ter vsakokratna poklicna in etična presoja, zakaj napak ni smiselno pomesti pod preprogo in tudi, da ne morejo imeti vedno edini prav.«