

Kaj je pritožba?

Pritožba je kritičen odziv, ki ga poda gledalec, poslušalec, bralec ali uporabnik, kadar meni, da gre za kršitve programskih standardov, poklicnih in etičnih meril ali drugih zavez javnega medijskega servisa oziroma za kratenje pravice do dobrega in kakovostnega programa ter storitev RTV Slovenija.

Kakšen vpliv bo imela pritožba?

Varuh v obravnavo zadeve vključuje odgovorne za vsebino ali storitev. Po pridobitvi njihovega odziva pripravi odgovor ali pojasnilo. Če je pritožba upravičena, lahko odgovor vsebuje varuhovo mnenje in priporočilo za odpravo napak in preprečitev njihove ponovitve. S priporočilom predlaga ukrepe za izboljšanje ter o tem sproži notranjo razpravo. Lahko deluje tudi kot mediator.

Varuhova mnenja in priporočila niso (pravno) zavezujoča. Vodstvo in uredništva so jih dolžni obravnavati in varuha obvestiti o sprejetih ukrepih.

Vas zanima več?

Podrobnosti o delovanju RTV Slovenija in varuhovem delovanju so zapisane v zakonih, pravilnikih in kodeksih. Najdete jih na varuhovi spletni strani: www.rtv slo.si/varuh.

Če imate splošno vprašanje o delovanju RTV Slovenija, vprašanje glede televizijskega ali radijskega sprejema oziroma frekvenc, RTV-prispevka, dostopa do avdio-vizualnega gradiva v TV-arhivu, spletnega arhiva RTV 4D ali če iščete kontakte uredništev, oddaj in odgovornih urednikov, lahko informacije dobite na naslovu <https://www.rtv slo.si/rtv/kontakti-in-informacije>.

Kako lahko svoje mnenje ali pritožbo sporočim varuhu?

- s spletnim obrazcem na www.rtv slo.si/varuh
- s sporočilom na e-naslov varuh@rtv slo.si
- s klicem na številko **01 475 47 00**
- s pošto na naslov **RTV Slovenija, Kolodvorska 2, 1550 Ljubljana (za varuha)**

Kako deluje varuh?

- **Sprejema** odzive gledalcev, poslušalcev in bralcev RTV-vsebin ter uporabnikov RTV-storitev.
- **Poskrbi**, da sporočila pridejo na pravi naslov in ne ostanejo neodgovorjena.
- Občinstvu **pojasnjuje** delovanje, naloge in ustroj javnega medija.
- Ustvarjalcem vsebin in drugim sodelavcem **predstavlja** pričakovanja občinstva.
- S posredovanjem odzivov, pridobivanjem pojasnil in podajanjem odgovorov **opravlja vlogo posrednika** med javnostjo in ustvarjalci.
- **Obravnava** pritožbe glede vsebin in programskih storitev.
- **Podaja** mnenja, **piše** priporočila, **predlaga** ukrepe za odpravo napak in izboljšanje kakovosti.
- Načrtovalce in ustvarjalce programov **opozarja** na zaveze iz programskih standardov RTV Slovenija ter poklicnih meril in načel novinarske etike.
- **Spodbuja** dialog pri odpravi nesoglasij in sporov.
- **Pripravlja** mesečna in letna poročila o odzivih javnosti, jih **objavlja** na spletu ter o njih poroča odgovornim za vsebine in storitve, programske-mu svetu RTV Slovenija in javnosti.
- **Deluje** kot vez med gledalci, poslušalci, bralci in uporabniki ter programskim svetom RTV Slovenija, ki v imenu javnosti sodeluje v programskem nadzoru in varuha tudi imenuje.

Izdala: RTV Slovenija, junij 2019

Uredili: Ilinka Todorovski in Anja Nab Huš

Odgovorna oseba: Ilinka Todorovski, varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev

Oblikovanje: Darja Grabner Pierobon

VARUH PRAVIC GLEDALCEV IN POSLUŠALCEV RTV SLOVENIJA

KOGA VARUJE IN KAKO?

»Spoštljivo komuniciranje s plačniki RTV-prispevka je naložba v partnerski odnos, medsebojno razumevanje, zaupanje in spoštovanje. Obravnava odzivov je dvosmerna pot. Vsak se nekaj nauči, če se hoče: javnost o medijskih zakonitostih, ustroju Zavoda ter programskih in etičnih dilemah, ustvarjalci pa o tem, kaj pričakuje občinstvo, kako pomembna je vsakokratna poklicna in etična presoja, zakaj napak ni dobro pometati pod preprogo in tudi, da ne morejo imeti vedno edini prav!«

I. Todorovski

Ilinka Todorovski

varuhinja pravic gledalcev in poslušalcev



VARUH PRAVIC
GLEDALCEV IN
POSLUŠALCEV



RADIO
TELEVIZIJA
SLOVENIJA

Kaj dela varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Varuh sprejema odzive gledalcev, poslušalcev in bralcev vsebin ter uporabnikov storitev javne radiotelevizije. Objave v radijskih in televizijskih programih ter na spletnem portalu RTV Slovenija morajo biti v skladu s programskimi standardi ter poklicnimi in etičnimi načeli. Varuh obravnava kritične odzive, v katerih javnost opozarja na napake, nepravilnosti, odstopanja, nejasnosti in zdrs, ki jih je treba popraviti in poskrbeti, da se ne ponovijo. Predlaga odpravo slabosti, izboljšave in sodeluje pri iskanju rešitev. Pri tem je v nenehnem stiku z ustvarjalci vsebin, uredniki, vodji enot in vodstvom RTV Slovenija.

Kakšne odzive sprejema varuh pravic gledalcev in poslušalcev?

Varuhu je mogoče posredovati vse vrste odzivov: pritožbe, kritike, pripombe, mnenja, vprašanja, predloge, pobude in tudi pohvale, ki se nanašajo na programske vsebine in storitve RTV Slovenija.

Kdo lahko poda odziv?

Na programsko vsebino ali storitev RTV Slovenija se lahko odzove vsak gledalec, poslušalec, bralec oziroma uporabnik.

Kakšen naj bo odziv?

Jasen, konkreten in argumentiran.

Kaj vas je zmotilo? Zakaj? Kdaj, na katerem programu, v katerem mediju RTV Slovenija je bila objavljena vsebina, na katero se odzivате? Na katero storitev se nanaša odziv? Kaj vas zanima? Kaj bi želeli izvedeti? Komu je namenjen vaš odziv? Kaj želite povedati in komu? Kaj hvalite ali gradjate? Kaj je predmet pritožbe? Kaj je bilo po vašem mnenju sporno? Le konkretni odzivi lahko dobijo konkreten odgovor.

Odkrit in spoštljiv.

Varuh zagotavlja zaupnost vsem, ki podajo odziv. Z osebnimi podatki ravna skrbno in jih med obravnavo vloge ne razkriva. Odzive posreduje na prave naslove tako, da so osebni podatki skriti, prav tako ti niso objavljeni v poročilih.

Anonimnih pritožb varuh ne obravnava.

Varuh se vsakemu odzivu posveti resno in spoštljivo, zato pričakuje, da so tudi odzivi spoštljivi, tako do ustvarjalcev in drugih zaposlenih na RTV Slovenija kot do nastopajočih. Tudi najostrejšo kritiko je mogoče izreči ali zapisati strpno in preudarno ter tako, da ni žaljiva.

Kaj se zgodi z odzivom?

Varuh poskrbi, da odziv pride v prave roke in dobi ustrezen odgovor ali epilog. S predlogi, mnenji, pobudami in pohvalami seznanjeni pristojne urednike in vodje.

O obravnavanih pritožbah lahko varuh napiše mnenje ali priporočilo. Odzive in ugotovitve predstavi ustvarjalcem in drugim sodelavcem, vodstvu RTV Slovenija, Programskemu svetu in njegovim komisijam ter širši javnosti. Izbor odzivov in odgovorov, mnenj in priporočil objavi v mesečnih poročilih, ki so 10. v mesecu objavljena na spletu. Z javnim delovanjem si varuh prizadeva, da se mnenja in priporočila tudi uresničijo.

Naloge RTV SLOVENIJA:

- informira o kulturnih, političnih, zgodovinskih, športnih, družbenih in ekonomskih dogodkih doma in po svetu;
- ustvarja igrani in dokumentarni program ter izobraževalne vsebine za vse generacije;
- ponuja kakovostne razvedrilne in športne programe;
- omogoča dostopnost televizijskih vsebin za gluhe, naglušne, slepe in slabovidne gledalce;
- spodbuja kulturno ustvarjalnost, znanost in šport;
- zagotavlja pravico do obveščenosti pripadnikom italijanske in madžarske narodne skupnosti v njihovem maternem jeziku;
- namenja pozornost slovenski narodni skupnosti v sosednjih državah, različnim skupinam v slovenski družbi in delovanju registriranih verskih skupnosti;
- je steber splošne, jezikovne in politične kulture;
- obvešča o varnosti in zdravju ljudi, varstvu okolja, varstvu potrošnikov in varnosti v prometu;
- podpira produkcijo in predvajanje avdiovizualnih del;
- skrbi za ustvarjanje, ohranjanje in dostopnost zvočnega, slikovnega in glasbenega arhiva kot dokumenta časa;
- zagotavlja vidnost in slišnost RTV-programa prek digitalnega in analognega signala na ozemlju Slovenije, prek satelitov pa tudi na območju Evrope.



Programske vsebine

 	 	 www.rtv slo.si 	
--------------------------	----------------------	--	--------------