



Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



Strategia komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020

Dokument przyjęty przez Zarząd Województwa Opolskiego
uchwałą nr 633/2015 w dniu 11 maja 2015 r.

Wersja nr 1

Opole, maj 2015 r.

| | |
|---|----|
| Wstęp | 5 |
| 1. Określenie sytuacji wyjściowej | 6 |
| 1.1 Diagnoza | 6 |
| 1.2 Podstawy prawne opracowania strategii | 10 |
| 1.3 Opis prac nad dokumentem | 10 |
| 1.4 Instytucja odpowiedzialna za opracowanie i wdrożenie strategii komunikacji programu | 11 |
| 2. Cele komunikacji funduszy europejskich na lata 2014-2020 | 18 |
| 3. Główny komunikat | 19 |
| 4. Stosowanie głównego komunikatu w działaniach informacyjnych i promocyjnych | 20 |
| 4.1. Rola funduszy europejskich | 20 |
| 4.2 Komunikaty uzupełniające RPO WO 2014-2020 | 20 |
| 4.3 Perspektywy prezentacji korzyści oraz styl komunikacji | 20 |
| 5. Grupy docelowe i sposoby komunikacji z nimi | 21 |
| 5.1 Segmenty grup docelowych | 21 |
| 5.2 Grupy docelowe programu | 21 |
| 5.3 Mechanizm komunikacji | 22 |
| 5.4 Zapewnienie szerokiego, wielokanałowego i użytecznego dostępu do pomocy w kwestiach promocyjnych | 24 |
| 5.4.1 Opis systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów | 25 |
| 5.4.2 Opis systemu wsparcia beneficjentów | 26 |
| 5.5 Podstawowe kanały informacji | 27 |
| 5.6 Komunikacja z osobami z różnymi niepełnosprawnościami | 29 |
| 6. Koordynacja komunikacji funduszy europejskich | 30 |
| 6.1 Współpraca przy działaniach komunikacyjnych obejmujących wszystkie fundusze uwzględnione w umowie partnerstwa | 30 |
| 6.2 Komunikacja wewnętrzna między instytucjami wdrażającymi RPO WO 2014-2020 | 32 |
| 6.3 Zasady prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych | 32 |
| 7. Realizacja działań informacyjno-promocyjnych w partnerstwie | 32 |
| 7.1 Wspieranie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych | 32 |
| 7.2. Współpraca z partnerami | 34 |
| 7.3. Komunikacja z mediami | 35 |
| 7.4. Komunikacja z liderami opinii | 36 |
| 8. Ocena efektów strategii | 37 |
| 8.1. Ocena realizacji celów strategii | 37 |
| 8.2. Ocena bieżąca działań informacyjnych i promocyjnych | 43 |
| 8.3. Monitoring działań informacyjnych i promocyjnych | 43 |
| 8.4. Sprawozdawczość | 43 |
| 9. Ramowy harmonogram | 44 |
| 10. Roczna aktualizacja działań | 45 |
| 11. Wizualizacja | 45 |
| 12. Szacunkowy budżet na realizację strategii komunikacji na lata 2014-2023 | 46 |
| 13. Wykaz stosowanych skrótów | 47 |
| 14. Spis ilustracji | 48 |

Wstęp

Prowadzenie skutecznej polityki komunikacyjnej funduszy europejskich ma bezpośredni wpływ na sprawne wdrażanie środków unijnych w regionie, co przekłada się na rozwój województwa i podniesienie poziomu życia jego mieszkańców. Działania informacyjne i promocyjne funduszy europejskich wspierają zwłaszcza obszary zdefiniowane jako szczególnie istotne z punktu widzenia rozwoju regionu. W województwie opolskim obszarem takim jest przeciwdziałanie procesom depopulacji, które jest dla regionu najważniejszym wyzwaniem rozwojowym.

W województwie opolskim realizowane są programy współfinansowane ze środków funduszy europejskich, w których wdrażaniu Zarząd bądź Samorząd Województwa Opolskiego pełnią różnorodne funkcje, tj.:

- Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2014-2020 – Zarząd Województwa Opolskiego jako Instytucja Zarządzająca,
- INTERREG V-A Republika Czeska – Rzeczpospolita Polska 2014-2020 – Samorząd Województwa Opolskiego jako Podmiot Regionalny,
- Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 – Samorząd Województwa Opolskiego jako Instytucja Wdrażająca dla działań: Podstawowe usługi i odnowa wsi na obszarach wiejskich oraz Scalanie gruntów, jako Instytucja Pośrednicząca dla LEADER-a.
- Program Operacyjny „Rybacko i Morze” – Samorząd Województwa Opolskiego jako Instytucja Pośrednicząca dla Priorytetu 4. Zatrudnienie i spójność terytorialna na obszarach rybackich.

Koordinacja oraz – tam, gdzie to możliwe – integracja działań informacyjnych i promocyjnych prowadzonych w ramach tych programów to priorytety polityki komunikacyjnej funduszy europejskich prowadzonej przez Zarząd Województwa Opolskiego. Jak pokazały doświadczenia lat ubiegłych, skoordynowane działania docierają do większej grupy odbiorców i skuteczniej przyczyniają się do osiągnięcia zakładanych celów komunikacyjnych.

Realizacja działań informacyjnych i promocyjnych funduszy europejskich jest zgodna z zasadami horyzontalnymi, tj.: promowaniem równouprawnienia mężczyzn i kobiet, zapobieganiem dyskryminacji, zrównoważonym rozwojem oraz zasadą partnerstwa. Zostaną także uwzględnione specyficzne potrzeby komunikacyjne osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Prowadzone działania informacyjne i promocyjne skupiać się będą na przekazywaniu beneficjentom i potencjalnym beneficjentom w odpowiednim czasie i z odpowiednim wyprzedzeniem rzetelnej i wystarczającej informacji, adekwatnej do ich potrzeb. Niemniej ważną kwestią pozostanie także dalsze budowanie pozytywnego wizerunku funduszy europejskich w województwie opolskim i tworzenie wokół nich przyjaznej atmosfery przekładającej się na zwiększone zaufanie ogółu społeczeństwa do całokształtu polityki rozwojowej Unii Europejskiej.

1. Określenie sytuacji wyjściowej

1.1. Diagnoza

Badania i analizy przeprowadzone w latach ubiegłych, a także doświadczenia z okresu programowania 2004-2006 oraz 2007-2013 pozwalają na zdiagnozowanie sytuacji wyjściowej dla działań komunikacyjnych okresu 2014-2020.

Zarówno instytucje zaangażowane we wdrażanie środków unijnych w regionie, jak i sami beneficjenci, dobrze wykorzystali szansę, jaką były środki przyznane w latach 2004-2006 oraz 2007-2013. W 2011 r. Opolszczyzna zdobyła 1. miejsce w ramach ministerialnego konkursu o Krajową Rezerwę Wykonania w części dotyczącej RPO WO 2007-2013 oraz 3. miejsce w części dotyczącej PO KL, uzyskując dodatkowe środki na realizację swoich celów rozwojowych. Sukces ten to efekt współpracy i zaangażowania wielu środowisk, ale także niewątpliwie rezultat prowadzenia skutecznej polityki komunikacyjnej.

Ponadto beneficjenci z terenu województwa opolskiego odnosili liczne sukcesy w krajowych i regionalnych konkursach, takich jak np. Polska Pięknieje – 7 cudów funduszy europejskich, Eurolider, Top Inwestycje Komunalne, Opolskie Euro czy Kapitałni w Opolskiem, zdobywając główne nagrody.

Wysoka jakość realizowanych projektów oraz sprawność w ich rozliczaniu zarówno po stronie beneficjentów, jak i instytucji zaangażowanych we wdrażanie programów operacyjnych, a także prowadzona polityka komunikacyjna przekładają się na zaufanie, jakim wśród mieszkańców jest darzony Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego.

Obrazują to najwyższe w skali kraju wskaźniki w badaniu przeprowadzonym w roku 2011¹, z którego wynika, że:

- Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego jako instytucja realizująca zadania związane ze środkami unijnymi został uznany za instytucję godną zaufania przez 71% mieszkańców regionu, uzyskując najlepszy wynik w kraju,
- 46% respondentów bardzo dobrze i dobrze ocenia pracę Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego w zakresie zarządzania funduszami europejskimi (najwyższy w kraju wynik wskazań mieszkańców),
- 44% respondentów uważa, że każdy uprawniony ma takie same szanse na uzyskanie dofinansowania w ramach funduszy europejskich, co oznacza, że fundusze są dzielone w regionie sprawiedliwie i zgodnie z procedurami (najwyższy w kraju wynik wskazań mieszkańców),
- 44% respondentów bardzo dobrze i dobrze ocenia całość prowadzonych działań komunikacyjnych dotyczących funduszy europejskich (najwyższy w kraju wynik wskazań mieszkańców)².

¹Badanie efektów działań informacyjnych i promocyjnych na temat Funduszy Europejskich dla społeczeństwa oraz analiza społecznego odbioru tych działań. Raport końcowy. Badanie zostało zrealizowane przez Millward Brown SMG/KRC, Warszawa, 21 stycznia 2011. Dokument dostępny na stronie internetowej: www.ewaluacja.gov.pl.

² Ibidem.

Pozostałe wskaźniki wykazane w raporcie dotyczące województwa opolskiego kształtowały się na poziomie dobrym i średnim, co pozwala na sformułowanie pozytywnej oceny realizacji działań komunikacyjnych w województwie opolskim³.

Zaprezentowane wyniki wskazują na konieczność dalszego konsekwentnego budowania wizerunku funduszy europejskich w regionie z zastosowaniem zasady partnerstwa instytucji i środowisk społeczno-gospodarczych.

Poziom świadomości i wiedzy mieszkańców na temat funduszy europejskich został zbadany w trakcie badania ewaluacyjnego działań informacyjnych i promocyjnych w ramach RPO WO 2007-2013 i PO KL zrealizowanego w roku 2014⁴.

Zrealizowane badanie pozwoliło na sformułowanie następujących wniosków:

- W wyniku prowadzonych działań informacyjno-promocyjnych znajomość problematyki funduszy europejskich jest wśród mieszkańców województwa opolskiego coraz wyższa.
- Efektywność działań komunikacyjnych skierowanych do ogółu mieszkańców województwa była w badanym okresie wysoka.

Przeprowadzone badanie ilościowe wykazało wysoki poziom znajomości funduszy europejskich wśród mieszkańców województwa opolskiego. Aż 81% badanych mieszkańców deklarowało, że spotkali się z określeniem fundusze europejskie lub fundusze unijne i że wiedzą, co te nazwy oznaczają.

- Świadomość korzyści wynikających ze środków unijnych na poziomie lokalnym jest już w województwie opolskim bardzo dobrze rozpowszechniona.

W zdecydowanej większości (84,5%) badani mieszkańcy województwa zauważają pozytywne zmiany wywołane realizacją projektów współfinansowanych z funduszy europejskich w swoim bezpośrednim otoczeniu, gminie, mieście, województwie, tylko 11,7% badanych takich pozytywnych zmian nie zauważa⁵.

Wysoki poziom wiedzy i rozpoznawalność pojęć związanych z funduszami europejskimi w województwie opolskim potwierdza także badanie zrealizowane w roku 2014 na zlecenie Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju⁶. W badaniu tym województwo opolskie uzyskało najwyższe wskazania spośród wszystkich regionów w zakresie następujących wskaźników: Znajomość pojęcia „Fundusze Europejskie” (92% badanych), Znajomość grup potencjalnych beneficjentów, którzy mogą realizować przedsięwzięcia z Funduszy Europejskich (42%

³Cyt. za: *Komunikacja źródłem sukcesu. Wpływ działalności informacyjno-promocyjnej na budowanie pozytywnego wizerunku funduszy europejskich w województwie opolskim.* Praca zbiorowa pod red. dr inż. Kariny Bedrunki, Opole 2013 r. Publikacja dostępna na stronie internetowej www.rpo.opolskie.pl.

⁴*Ocena działań informacyjno-promocyjnych RPO WO 2007-2013 i PO KL z rekomendacją do przedsięwzięć w okresie 2014-2020.* Raport końcowy. Badanie zostało zrealizowane przez Ego s.c., Warszawa kwiecień 2014 r. Dokument dostępny na stronie www.ewaluacja.gov.pl.

⁵Ibidem.

⁶*Badanie efektów działań informacyjnych i promocyjnych na temat Funduszy Europejskich dla społeczeństwa oraz analiza społecznego odbioru tych działań.* Edycja 2014. Badanie zostało zrealizowane przez Realizacja s.c., Warszawa październik 2014 r. Dokument dostępny na stronie www.ewaluacja.gov.pl.

badanych), Znajomość celów, obszarów lub działań, na które przeznaczane są FE w województwie (46% badanych)⁷.

Tak wysokie wskazania stawiają ambitne cele dla działań informacyjnych i promocyjnych w latach 2014-2020, których efektem powinien być dalszy wzrost osiągniętych wyników. Należy mieć także świadomość, że wartość niektórych wskaźników osiągnęła już punkt krytyczny i ich przyrost nie będzie już postępował w sposób znacznie przewyższający osiągnięty poziom. Dlatego też, poza działaniami świadomościowymi dotyczącymi funduszy europejskich, należy położyć nacisk na przekazywanie informacji bardziej sprofilowanej, obejmującej obszary stosunkowo najmniej znane potencjalnym beneficjentom.

Ze wspomnianego wcześniej badania⁸ wynika, że takim stosunkowo najmniej znanym obszarem jest np. wsparcie rozwoju nowoczesnych technologii. W prowadzonych działaniach należy wykorzystać zainteresowanie badanych mieszkańców województwa, z których prawie dwie trzecie deklaruowało, że w przyszłości zamierza się interesować informacjami o realizacji przedsięwzięć finansowanych z funduszy europejskich w województwie opolskim (64,3%)⁹.

Powyższe badanie dostarczyło także informacji w zakresie atrakcyjności i przystępności komunikatów przekazywanych w ramach prowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych. W wyniku jego realizacji stwierdzono, że:

- Najbardziej atrakcyjną formą promocji były Pikniki Funduszy Europejskich.
- Materiały audiowizualne opracowane w ramach kampanii promujących RPO WO 2007-2013 i PO KL są bardziej zrozumiałe od publikacji i powinny być atrakcyjne dla szerokiego odbiorcy.

Zgodnie z powyższymi wnioskami, w województwie opolskim planowane jest dalsze wykorzystywanie takich narzędzi przekazywania wiedzy o funduszach jak imprezy plenerowe (pikniki z funduszami europejskimi, które w województwie opolskim wpisały się już w kalendarz imprez popularnych wśród mieszkańców) oraz spoty i audycje telewizyjne.

Jednocześnie przeprowadzony w ramach ww. badania audyt lingwistyczny publikacji wskazuje na konieczność uproszczenia języka tekstów pisanych, który może okazać się zbyt trudny dla przeciętnego odbiorcy¹⁰.

Wiedzy na temat najczęściej wybieranych źródeł informacji o funduszach wśród beneficjentów i potencjalnych beneficjentów dostarczyła także ankieta przeprowadzona przez Główny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Opolu wśród pracowników punktów informacyjnych Sieci PIFE pt. „Profil klienta korzystającego z usług Sieci Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim”. Z ankiety wynika, że wśród beneficjentów i potencjalnych beneficjentów najczęściej wykorzystywanym narzędziem komunikacji (poza punktami informacyjnymi) jest Internet (39% wskazań), rozmowy z innymi osobami (29% wskazań), następnie prasa (11%) oraz radio i telewizja (9%). Wyniki

⁷Ibidem.

⁸*Ocena działań informacyjno-promocyjnych RPO WO 2007-2013 i PO KL...*, op. cit.

⁹ Ibidem.

¹⁰Ibidem.

przeprowadzonego badania potwierdzają, że szerokie zastosowanie e-komunikacji w działaniach komunikacyjnych w latach 2014-2020 jest właściwym kierunkiem. Wyniki te znajdują odzwierciedlenie w dużej roli, jaką w komunikacji funduszy w latach 2014-2020 odgrywa portal internetowy RPO WO 2014-2020¹¹.

Podobne wnioski w zakresie komunikacji z beneficjentami i potencjalnymi beneficjentami zawiera badanie podsumowujące działania informacyjne i promocyjne w perspektywie 2007-2013¹². Z przeprowadzonych wywiadów jakościowych wynika, że beneficjenci ogólnie pozytywnie oceniają działania informacyjno-promocyjne prowadzone w latach 2007-2013. Podstawowym źródłem informacji są dla nich strony internetowe instytucji wdrażającej dany konkurs, gdzie można znaleźć konkretne wytyczne i interpretacje. Respondenci pozytywnie ocenili także osobiste kontakty z przedstawicielami IZ jako życzliwe i merytoryczne. Wysoko oceniano także doświadczenie i kompetencje opiekunów projektów. Wyniki badania wskazują, że przy rozwiązywaniu konkretnych problemów wnioskodawcy zdecydowanie preferują bezpośrednie formy kontaktu i zdobywania informacji.

O ile doświadczeni beneficjenci sprawnie poruszają się w istniejącym systemie informacji, to dla potencjalnych beneficjentów trudny język oraz istniejące niejasności interpretacyjne mogą być odstrasżające. Dlatego też w perspektywie 2014-2020 konieczne jest podjęcie działań zmierzających do uproszczenia języka komunikatów formułowanych do tej grupy docelowej.

Trzecim wymienianym źródłem informacji są szkolenia organizowane z myślą o beneficjentach i potencjalnych beneficjentach. Beneficjenci i wnioskodawcy chętnie z nich korzystają, jeżeli mają poczucie, że będą one przekazywały praktyczną wiedzę dotyczącą pisania wniosku czy realizacji projektu, zwłaszcza poprawnego prowadzenia jego strony finansowej. Im bardziej doświadczeni beneficjenci, tym bardziej traktują szkolenia jako okazję do zadawania specjalistycznych konkretnych pytań, dużą uwagę przywiązują więc do osoby prowadzącej szkolenie.

Potencjalni beneficjenci wskazywali ponadto, że na etapie przygotowywania pomysłu na projekt i szukania partnerów ważna jest dla nich możliwość wymiany doświadczeń np. w formie wyjazdów studyjnych¹³. Z ww. badania wynika, że dotychczasowy poziom dopasowania istniejących kanałów i treści informacyjnych do potrzeb beneficjentów można ocenić jako wysoki. W momencie składania wniosku aż 84,5% badanych beneficjentów czuło się wystarczająco poinformowanych o wymogach i warunkach uzyskania dofinansowania¹⁴.

Dlatego też IZ będzie kontynuować komunikację z beneficjentami i potencjalnymi beneficjentami za pomocą najwyżej ocenianych przez nich kanałów informacji, przy jednoczesnym położeniu nacisku na najbardziej skuteczne narzędzia, tj. zwłaszcza portal internetowy RPO WO 2014-2020.

¹¹*Komunikacja źródłem sukcesu...*, op. cit., s. 56-59.

¹²*Ocena działań informacyjno-promocyjnych RPO WO 2007-2013...*, op. cit.

¹³ibidem.

¹⁴ibidem.

1.2. Podstawy prawne opracowania strategii

W celu zapewnienia skutecznej koordynacji działań informacyjno-promocyjnych prowadzonych przez poszczególne instytucje Polska opracowała horyzontalny dokument – wspólną dla wszystkich programów *Strategię komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*. Strategia ta ma charakter strategii w rozumieniu art. 116 rozporządzenia ogólnego¹⁵.

W oparciu o wspólną *Strategię komunikacji* Instytucja Zarządzająca, zgodnie z przepisami art. 116 rozporządzenia ramowego oraz zgodnie z zapisami rozdz. 5.6 „Informacja i promocja” Umowy partnerstwa¹⁶, a także horyzontalnymi *Wytycznymi w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020*¹⁷ (rozdz. 3 podrozdział 2), opracowała *Strategię komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*, będącą podstawą prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych dla Programu.

1.3. Opis prac nad dokumentem

IZ RPO WO 2014-2020 opracowała *Strategię komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* we współpracy z IP RPO WO 2014-2020, a także z innymi instytucjami oraz komórkami Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego zaangażowanymi w działania komunikacyjne dotyczące RPO WO 2014-2020 oraz innych programów wdrażanych na poziomie regionu. Dla zapewnienia prawidłowego procesu opracowania i wdrażania *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* Zarząd Województwa uchwałą nr 303/2015 z dn. 23 lutego 2015 r. powołał Zespół ds. opracowania i realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*, w skład którego wchodzi przedstawiciele podmiotów zaangażowanych w działania informacyjne i promocyjne na poziomie województwa.

Powołanie zespołu w ww. składzie zapewnia prawidłowe opracowanie dokumentu strategicznego oraz koordynację działań informacyjno-promocyjnych funduszy europejskich prowadzonych przez IZ z działaniami prowadzonymi przez pozostałe podmioty.

Pierwsze spotkanie Zespołu ds. opracowania i realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* miało miejsce 27 lutego 2015 r. Podczas spotkania omówiono założenia *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* i zakres zaangażowania jego członków w opracowanie dokumentu. Od tego momentu prace nad *Strategią* przebiegały w ścisłej

¹⁵ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylającego rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12.2013 r., str. 320).

¹⁶ Umowa Partnerstwa zatwierdzona przez Komisję Europejską 23 maja 2014 r.

¹⁷ Wytyczne w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020. Projekt.

kooperacji IZ RPO WO 2014-2020 z członkami Zespołu, zwłaszcza przedstawicielami IP RPO WO 2014-2020. W celu usprawnienia wymiany informacji komunikacja pomiędzy członkami Zespołu a IZ RPO WO 2014-2020 odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Po przyjęciu przez Zarząd Województwa Opolskiego projekt *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020. Wersja nr 1* został przekazany do IK UP w terminie określonym w *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020* celem konsultacji i akceptacji.

Równocześnie *Strategia komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020. Wersja nr 1* była konsultowana ze środowiskami osób z różnymi niepełnosprawnościami, które nie wniosły żadnych uwag do zapisów dokumentu.

1.4. Instytucja odpowiedzialna za opracowanie i wdrożenie Strategii

Strategia komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020 jest opracowywana i wdrażana przez Zarząd Województwa Opolskiego z uwzględnieniem zasady partnerstwa i współpracy przy zachowaniu standardów identyfikacji wizualnej funduszy europejskich i Województwa Opolskiego oraz przy zapewnieniu maksymalnej synergii pomiędzy inicjatywami poszczególnych podmiotów.

Zgodnie z przyjętym podziałem zadań Zarząd Województwa Opolskiego prowadzi działania informacyjne i promocyjne o charakterze ogólnym i horyzontalnym, a także – zgodnie z zasadą subsydiarności – wspomaga poszczególne Instytucje Pośredniczące RPO WO 2014-2020 w podejmowanych przez nich działaniach.

Instytucje Pośredniczące prowadzą działania informacyjne i promocyjne adresowane bezpośrednio do beneficjentów i potencjalnych beneficjentów RPO WO 2014-2020 w zakresie Osi Programu leżących w ich kompetencjach, w tym zapewniają odpowiednio przygotowane informacje niezbędne zainteresowanym podmiotom do ubiegania się o pomoc. Do ich zadań należy także współpraca z beneficjentami w celu udzielenia informacyjnego wsparcia na temat właściwej realizacji i rozliczenia projektu oraz realizacja szkoleń dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów. Działania prowadzone wobec beneficjentów i potencjalnych beneficjentów RPO WO 2014-2020 powinny cechować się rzeczowością, precyzją oraz szczegółowością przekazu niezbędną na poszczególnych etapach zaawansowania projektu.

Za prowadzenie działań informacyjnych i promocyjnych w województwie opolskim odpowiedzialni są:

➤ **Zarząd Województwa Opolskiego** – Instytucja Zarządzająca RPO WO 2014-2020 bezpośrednio odpowiedzialna za realizację i koordynację działań informacyjnych i promocyjnych w ramach RPO WO 2014-2020. IZ RPO WO 2014-2020 prowadzi działania informacyjne i promocyjne skierowane do beneficjentów i potencjalnych beneficjentów z zakresu RPO WO 2014-2020. IZ RPO WO 2014-2020 jest odpowiedzialna ponadto za prowadzenie działań horyzontalnych dotyczących całego Programu i skierowanych do mieszkańców województwa oraz – co najmniej raz w roku – jednego szeroko zakrojonego działania informacyjnego.

Zadania te w imieniu Zarządu Województwa Opolskiego wykonuje Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego, a w jego ramach – Departament Koordynacji Programów Operacyjnych. Za poszczególne obszary realizacji *Strategii* odpowiedzialne są następujące referaty Departamentu:

• **Referat Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych**, który wykonuje następujące zadania:

- opracowanie i aktualizacja *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*,
- zapewnienie spójnej identyfikacji wizualnej działań prowadzonych w zakresie realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* z inicjatywami i dokumentami Samorządu Województwa Opolskiego,
- koordynacja realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*,
- inicjowanie i realizacja działań informacyjnych i promocyjnych w ramach RPO WO 2014-2020 i INTERREG V-A Republika Czeska - Rzeczpospolita Polska 2014-2020, w tym prowadzenie Regionalnego Punktu Kontaktowego INTERREG V-A Republika Czeska - Rzeczpospolita Polska 2014-2020,
- zapewnienie spójności prowadzonych działań w zakresie realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014 -2020* z innymi inicjatywami Samorządu Województwa Opolskiego,
- realizacja co najmniej raz w roku jednego szeroko zakrojonego działania informacyjnego, promującego cały program operacyjny, skierowanego do minimum 2 grup docelowych i wykorzystującego minimum 3 narzędzia komunikacji, realizowanego pod wspólnym komunikatem,
- promocja funduszy strukturalnych poprzez przygotowanie i dystrybucję materiałów promocyjnych,
- współpraca z mediami lokalnymi i regionalnymi, m.in. w zakresie przygotowywania informacji prasowych i ogłoszeń o naborach,
- udział w targach, konferencjach i innych przedsięwzięciach organizowanych przez partnerów,
- administrowanie i aktualizacja portalu internetowego RPO WO 2014-2020 www.rpo.opolskie.pl,
- informowanie opinii publicznej o realizowanych projektach m.in. poprzez ogłoszenie wykazu beneficjentów, tytułów operacji i przyznanych im kwot dofinansowania i promowanie najlepszych praktyk na stronie www.rpo.opolskie.pl,
- aktualizacja strony www.funduszeuropejskie.gov.pl w zakresie działań prowadzonych w ramach RPO WO 2014-2020,
- nadzór nad wypełnianiem obowiązków informacyjnych przez instytucje zaangażowane we wdrażanie RPO WO 2014-2020 oraz prowadzenie monitoringu i kontroli w tym zakresie,

- nadzór nad przestrzeganiem przez beneficjentów zasad dotyczących stosowania środków informacyjnych i promocyjnych (na podstawie zapisów umów o dofinansowanie projektów),
- ocena i monitorowanie działań informacyjnych i promocyjnych,
- planowanie działań informacyjnych i promocyjnych,
- sporządzanie wkładów do sprawozdań okresowych, rocznych i końcowego z działań informacyjnych i promocyjnych we współpracy z Referatem Monitorowania koordynującym sprawozdawczość w ramach RPO WO 2014-2020,
- współpraca z komórką ds. informacji i promocji w Ministerstwie Infrastruktury i Rozwoju (IK UP, członkostwo w Grupie Sterującej ds. Informacji i Promocji),
- przygotowanie i koordynacja prac Zespołu ds. opracowania i realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*,
- przygotowywanie i przekazywanie Zarządowi Województwa Opolskiego informacji o realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim*,
- przygotowanie i przedstawienie Komitetowi Monitorującemu RPO WO 2014-2020 co najmniej raz w roku informacji o postępach w realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*,
- przygotowanie i przedstawienie Komitetowi Monitorującemu RPO WO 2014-2020 informacji o działaniach komunikacyjnych, które mają być przeprowadzone w roku następnym.

• **Referat Głównego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich**, którego zadaniem jest prowadzenie Głównego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich oraz Lokalnych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich poprzez działania informacyjne, promocyjne oraz koordynacyjne:

a) Działania informacyjne:

- udzielanie informacji o możliwościach uzyskania wsparcia z odpowiedniego programu Narodowej Strategii Spójności, Umowy Partnerstwa oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego i Europejskiego Funduszu Rolnego Rozwoju Obszarów Wiejskich (jako informacje uzupełniające),
- prowadzenie konsultacji na etapie przygotowania wniosków/projektów,
- prowadzenie konsultacji na etapie realizacji projektów, w tym udzielanie wstępnej pomocy w rozliczaniu projektów,
- organizowanie spotkań informacyjnych i/lub szkoleń specjalistycznych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów funduszy europejskich,
- organizacja Mobilnych Punktów Informacyjnych,
- informowanie o realizowanych projektach dofinansowanych z funduszy europejskich,
- przygotowanie oraz druk i dystrybucja materiałów informacyjnych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów,

- gromadzenie i upowszechnianie informacji o dostępnych projektach realizowanych na terenie województwa opolskiego.

b) Działania promocyjne:

- promowanie Sieci Punktów Informacyjnych w województwie opolskim oraz świadczonych usług – zgodnie z zasadami ustalonymi z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju,
- udział w festynach i innych imprezach plenerowych,
- produkcja i dystrybucja materiałów informacyjno-promocyjnych na potrzeby punktów informacyjnych w województwie opolskim,
- zamieszczanie i aktualizacja informacji o przedsięwzięciach realizowanych przez punkty informacyjne na portalu funduszy europejskich www.funduszeuropejskie.gov.pl oraz na stronie internetowej RPO WO 2014-2020 w części poświęconej Sieci Punktów Informacyjnych.

c) Działania koordynacyjne:

- koordynacja działalności Lokalnych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie opolskim,
- kontrola i monitoring działania Lokalnych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich,
- współpraca z innymi sieciami informacyjnymi, samorządem terytorialnym, instytucjami publicznymi w dziedzinie rozpowszechniania informacji o funduszach europejskich,
- stały kontakt z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju oraz Centrum Projektów Europejskich,
- przygotowywanie rozliczeń dotacji celowej w części merytorycznej (przygotowywanie Raportów merytorycznych).

Ponadto za opracowanie dokumentów aplikacyjnych i wdrożeniowych w Departamencie Koordynacji Programów Operacyjnych UMWO odpowiedzialne są: Referat Przyjmowania i Referat Wdrażania. Referat Przyjmowania jest odpowiedzialny za publikację ogłoszeń o naborach na stronie internetowej www.rpo.opolskie.pl oraz www.funduszeuropejskie.gov.pl. W Referacie Wdrażania funkcjonuje system wsparcia bezpośredniego dla beneficjentów w postaci opiekunów projektów. Wszystkie komórki DPO współpracują z Referatami odpowiedzialnymi za informację i promocję w zakresie realizowanych przez siebie zadań. Współpraca polega m.in. na opracowywaniu, publikacji oraz aktualizacji treści zamieszczanych na stronie internetowej Programu w zakresie kompetencji referatu, przygotowywaniu wkładów merytorycznych do materiałów informacyjnych i promocyjnych oraz na bieżącej sprawnej wymianie informacji.

Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego

Departament Koordynacji Programów Operacyjnych

ul. Piastowska 14

45-082 Opole

tel.: 77 54 16 565 (566)

e-mail: dpo@opolskie.pl

➤ **Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki** w Opolu – Instytucja Pośrednicząca RPO WO 2014-2020, odpowiedzialna za działania informacyjne i promocyjne w ramach Osi i działań RPO WO 2014-2020 powierzonych do realizacji zgodnie z zawartym Porozumieniem pomiędzy Województwem Opolskim a Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki, a także za realizację poniższych zadań w zakresie powierzonych działań:

- zapewnienie spójnej identyfikacji wizualnej prowadzonych działań w zakresie realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* z innymi inicjatywami Samorządu Województwa Opolskiego,
- upowszechnianie informacji o możliwościach uzyskania wsparcia ze środków funduszy strukturalnych oraz o procedurach dotyczących realizacji projektów w zakresie powierzonych działań (w szczególności na temat: kategorii działań, w ramach których potencjalni beneficjenci mogą ubiegać się o wsparcie unijne, warunków jakie należy spełnić, by kwalifikować się do wsparcia unijnego, procedur związanych z wyborem wniosków, kryteriów wyboru projektów, procedur związanych z przygotowaniem, oceną i wyborem projektów oraz ich kontrolą, punktów informacyjnych, udzielających informacji na temat programów oraz właściwej realizacji i rozliczania projektów przez beneficjentów RPO WO 2014-2020),
- informowanie mieszkańców województwa o realizowanych projektach m.in. poprzez ogłoszenie wykazu beneficjentów, tytułów operacji i przyznanych im kwot dofinansowania i promowanie najlepszych praktyk na stronie internetowej IP w zakresie powierzonych działań,
- nadzór nad przestrzeganiem przez beneficjentów zasad dotyczących stosowania środków informacyjnych i promocyjnych (na podstawie zapisów umów o dofinansowanie projektów),
- prowadzenie i aktualizacja strony internetowej IP RPO WO 2014-2020 oraz portalu www.funduszeeuropejskie.gov.pl w zakresie powierzonych działań,
- współpraca z mediami regionalnymi i lokalnymi w zakresie przygotowywania informacji prasowych i ogłoszeń o naborach wniosków,
- organizowanie spotkań i szkoleń dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów,
- przygotowywanie i przekazywanie Zarządowi Województwa Opolskiego informacji o realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* w zakresie swoich kompetencji.

W Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki powyższe działania realizuje Dział Analiz Strategicznych i Informacji Europejskiej/Zespół Informacji Europejskiej. Ww. dział odpowiada także za przygotowanie dokumentów aplikacyjnych i wdrożeniowych we

współpracy z komórkami merytorycznymi OCRG. Bezpośrednią opiekę nad beneficjentem sprawuje Dział Rozliczeń Projektów.

Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki

ul. Spychalskiego 1 a

45-716 Opole

tel.: 77 403 36 00

e-mail: biuro@ocrg.opolskie.pl

➤ **Wojewódzki Urząd Pracy** w Opolu - Instytucja Pośrednicząca RPO WO 2014-2020 odpowiedzialna za działania informacyjne i promocyjne w ramach Osi i działań RPO WO 2014-2020 powierzonych do realizacji zgodnie z zawartym Porozumieniem pomiędzy Województwem Opolskim a Wojewódzkim Urzędem Pracy, a także za realizację poniższych zadań w zakresie powierzonych działań:

- zapewnienie spójnej identyfikacji wizualnej prowadzonych działań w zakresie realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* z innymi inicjatywami Samorządu Województwa Opolskiego,
- upowszechnianie informacji o możliwościach uzyskania wsparcia ze środków funduszy strukturalnych oraz o procedurach dotyczących realizacji projektów w zakresie powierzonych działań (w szczególności na temat: kategorii działań, w ramach których potencjalni beneficjenci mogą ubiegać się o wsparcie unijne, warunków, jakie należy spełnić, by kwalifikować się do wsparcia unijnego, procedur związanych z wyborem wniosków, kryteriów wyboru projektów, procedur związanych z przygotowaniem, oceną i wyborem projektów oraz ich kontrolą, punktów informacyjnych, udzielających informacji na temat programów oraz właściwej realizacji i rozliczania projektów przez beneficjentów RPO WO 2014-2020),
- informowanie mieszkańców województwa o realizowanych projektach m.in. poprzez ogłoszenie wykazu beneficjentów, tytułów operacji i przyznanych im kwot dofinansowania i promowanie najlepszych praktyk na stronie internetowej IP w zakresie powierzonych działań,
- nadzór nad przestrzeganiem przez beneficjentów zasad dotyczących stosowania środków informacyjnych i promocyjnych (na podstawie zapisów umów o dofinansowanie projektów),
- prowadzenie i aktualizacja strony internetowej IP RPO WO 2014-2020 oraz portalu www.funduszeuropejskie.gov.pl w zakresie powierzonych działań,
- współpraca z mediami regionalnymi i lokalnymi w zakresie przygotowywania informacji prasowych i ogłoszeń o naborach wniosków,
- organizowanie spotkań i szkoleń dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów,

- przygotowywanie i przekazywanie Zarządowi Województwa Opolskiego informacji o realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* w zakresie swoich kompetencji.

Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu wykonuje również zadania informacyjne i promocyjne w zakresie PO WER. Dlatego też do zadań WUP należy koordynacja działań informacyjnych i promocyjnych prowadzonych w ramach RPO WO 2014-2020 i PO WER.

W Wojewódzkim Urzędzie Pracy powyższe działania realizuje Wydział ds. Informacji, Promocji i Pomocy technicznej.

Ponadto za opracowanie dokumentów aplikacyjnych i wdrożeniowych odpowiedzialne są: Wydział ds. RPO i Wdrażania PO WER oraz Wydział Wyboru i Realizacji Projektów PO KL i RPO, w tym Zespół ds. Rynku Pracy, Zespół ds. Włączenia Społecznego, Zespół ds. Edukacji.

Bezpośrednią opiekę nad beneficjentem (merytoryczny zakres spotkań informacyjnych oraz współpraca związana z bezpośrednim wsparciem) sprawuje Wydział Wyboru i Realizacji Projektów PO KL i RPO oraz Wydział Monitorowania i Rozliczeń, w tym: Zespół ds. Rynku Pracy, Zespół ds. Włączenia Społecznego, Zespół ds. Edukacji.

Wojewódzki Urząd Pracy

ul. Głogowska 25 c

45-315 Opole

tel.: 77 44 16 701

e-mail: wup@wup.opole.pl

➤ **Stowarzyszenie Aglomeracja Opolska – Związek Zintegrowanych Inwestycji Terytorialnych** - Instytucja Pośrednicząca RPO WO 2014-2020 odpowiedzialna za działania informacyjne i promocyjne w ramach Osi i działań RPO WO 2014-2020 powierzonych do realizacji zgodnie z zawartym Porozumieniem pomiędzy Województwem Opolskim a Związkiem Zintegrowanych Inwestycji Terytorialnych, którym jest Stowarzyszenie Aglomeracja Opolska oraz Wojewódzkim Urzędem Pracy w Opolu, a także za realizację poniższych zadań w zakresie powierzonych działań:

- zapewnienie spójnej identyfikacji wizualnej prowadzonych działań w zakresie realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* z innymi inicjatywami Samorządu Województwa Opolskiego,
- upowszechnianie informacji o możliwościach uzyskania wsparcia ze środków funduszy strukturalnych oraz o procedurach dotyczących realizacji projektów w zakresie powierzonych działań (w szczególności na temat: kategorii działań, w ramach których potencjalni beneficjenci mogą ubiegać się o wsparcie unijne, warunków, jakie należy spełnić, by kwalifikować się do wsparcia unijnego, procedur związanych z wyborem wniosków, kryteriów wyboru projektów, procedur związanych z przygotowaniem, oceną i wyborem projektów, punktów informacyjnych, udzielających informacji na temat programów),

- informowanie mieszkańców województwa o projektach poprzez promowanie najlepszych praktyk na stronie internetowej IP w zakresie powierzonych działań,
- prowadzenie i aktualizacja strony internetowej IP (zakładki poświęconej RPO WO 2014-2020) oraz portalu www.funduszeuropejskie.gov.pl w zakresie powierzonych działań,
- współpraca z mediami regionalnymi i lokalnymi w zakresie przygotowywania informacji prasowych i ogłoszeń o naborach wniosków,
- organizowanie spotkań i szkoleń dla potencjalnych beneficjentów,
- przygotowywanie i przekazywanie Zarządowi Województwa Opolskiego informacji o realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* w zakresie swoich kompetencji.

W Aglomeracji Opolskiej za realizację powyższych zadań, a także za opracowanie dokumentów aplikacyjnych i wdrożeniowych odpowiedzialny jest Dział Monitorowania, Ewaluacji i Realizacji Projektów.

Stowarzyszenie Aglomeracja Opolska

ul. Horoszkiewicza 6

45-301 Opole

tel.: 77 54 17 931

e-mail: biuro@ao.opole.pl

IP RPO WO 2014-2020 ściśle współpracują z IZ RPO WO 2014-2020 w zakresie swoich kompetencji przy organizacji konkursów, konferencji, eventów, targów i innych działań informacyjnych i promocyjnych realizowanych przez IZ RPO WO 2014-2020 i dotyczących całego Programu.

2. Cele komunikacji funduszy europejskich na lata 2014-2020

Komunikacja funduszy europejskich w województwie opolskim ma na celu wspieranie jak najbardziej efektywnego wdrażania środków unijnych będących narzędziem realizacji polityki rozwojowej regionu. Realizacja *Strategii* przyczynia się więc do osiągnięcia celów rozwojowych województwa opolskiego i służy realizacji tematycznych wyzwań rozwojowych regionu sformułowanych w *Strategii rozwoju województwa opolskiego do 2020 r.*, którymi są:

- przygotowane do rynku pracy aktywne społeczeństwo,
- konkurencyjna gospodarka oparta na innowacyjności i współpracy z nauką,
- atrakcyjne obszary do zamieszkania, inwestowania i wypoczynku,
- zrównoważony rozwój aglomeracji opolskiej, miast i obszarów wiejskich regionu¹⁸.

¹⁸*Strategia rozwoju województwa opolskiego do 2020 r.* Dokument przyjęty uchwałą XXV/352/2012 Sejmiku Województwa Opolskiego z dn. 28 grudnia 2012 r. Dokument dostępny na stronie www.opolskie.pl.

Cel nadrzędny *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020*:

**Komunikacja funduszy europejskich wspomaga wykorzystanie środków
RPO WO 2014-2020 dla realizacji celów rozwojowych regionu.**

Wynikające z niego cele szczegółowe:

Komunikacja funduszy europejskich:

- aktywizuje mieszkańców województwa opolskiego w ubieganiu się o wsparcie z funduszy europejskich w ramach Programu,
- wspiera beneficjentów w realizacji projektów,
- zapewnia mieszkańcom województwa opolskiego informację na temat projektów współfinansowanych z funduszy europejskich,
- zapewnia szeroką akceptację mieszkańców dla działań realizowanych z funduszy europejskich w województwie.

3. Główny komunikat

Główny komunikat *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* brzmi:

**Fundusze europejskie wspierają tych, którzy – realizując dobre pomysły –
zwiększają możliwości i poprawiają jakość życia mieszkańców
województwa opolskiego.**

Jest to komunikat, który stanowi punkt odniesienia dla wszystkich działań informacyjnych i promocyjnych podejmowanych w ramach RPO WO 2014-2020. Oznacza to, że idee kreatywne działań komunikacyjnych prowadzonych w ramach RPO WO 2014-2020 powinny być spójne z głównym komunikatem.

Główny komunikat został skonstruowany na podstawie modelu sformułowanego w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*, w którym kluczowymi elementami są:

- fundusze europejskie,
- liderzy zmian,
- zmiany,
- korzyści dla wszystkich.

4. Stosowanie głównego komunikatu w działaniach informacyjnych i promocyjnych. Rola funduszy europejskich

Szczegółowe zasady stosowania głównego komunikatu w działaniach informacyjno-promocyjnych zostały opisane w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

4.1. Rola funduszy europejskich

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* fundusze europejskie prezentowane są w następujących rolach:

- fundusze europejskie wspierają osoby i organizacje, które chcą rozwijać Polskę, w tym jej regiony,
- fundusze europejskie są katalizatorami zmian (przyspieszają je i wzmacniają),
- fundusze europejskie są wszechstronnym mechanizmem pomocy, a nie wyłącznie środkami finansowymi,
- fundusze europejskie wspierają zarówno wielkie zmiany w skali kraju, regionu, jak i zmiany lokalne oraz zmiany w życiu osobistym,
- fundusze europejskie zachęcają mieszkańców Polski do współpracy.

4.2 Komunikaty uzupełniające RPO WO 2014-2020

Główny komunikat jest uszczegóławiany poprzez następujące komunikaty uzupełniające:

Fundusze europejskie w województwie opolskim:

- podnoszą konkurencyjność przedsiębiorstw i wspierają rozwój innowacyjnej gospodarki opartej na wiedzy,
- wpływają na poprawę środowiska oraz na ochronę dziedzictwa kulturowego i narodowego,
- poprawiają jakość życia mieszkańców regionu poprzez wspieranie zrównoważonego transportu i inwestycje w infrastrukturę społeczną,
- wspierają rozwój osobisty i zawodowy mieszkańców regionu poprzez działania w obszarze rynku pracy i integracji społecznej oraz inwestycje w system edukacji.

4.3. Perspektywy prezentacji korzyści oraz styl komunikacji

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* instytucje podejmujące działania informacyjno-promocyjne powinny świadomie wybierać perspektywę prezentacji funduszy europejskich (JA, MY lub REGION) w celu wzmacniania efektywności komunikacji. Należy brać pod uwagę zalety i wady każdej z perspektyw. W przypadku możliwości zastosowania różnych wariantów należy przyjąć następującą kolejność rozpatrywania perspektyw komunikacji:

- perspektywa indywidualna (JA),
- perspektywa społeczności (MY),
- perspektywa zewnętrznego otoczenia (REGION).

Styl komunikacji funduszy europejskich został opisany w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

5. Grupy docelowe i sposoby komunikacji z nimi

5.1. Segmenty grup docelowych

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* odbiorcy komunikacji zostali podzieleni na trzy segmenty z punktu widzenia ich zaangażowania w proces zmian:

- liderzy zmian - beneficjenci (faktyczni i potencjalni),
- uczestnicy projektów (faktyczni i potencjalni),
- odbiorcy rezultatów rozumiani jako szeroko pojęta opinia publiczna.

Komunikacja obejmuje wszystkie trzy segmenty. Liderzy zmian są grupą priorytetową z punktu widzenia realizacji celów rozwojowych regionu.

5.2. Grupy docelowe programu

W ramach trzech segmentów grup docelowych funkcjonują mniejsze grupy, do których są kierowane zindywidualizowane i sprecyzowane komunikaty zgodnie z ich potrzebami komunikacyjnymi.

W segmencie „liderzy zmian” zawierają się grupy beneficjentów programu, czyli osób będących – faktycznie lub potencjalnie – inicjatorami i realizatorami projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej. Są to zwłaszcza:

- jednostki samorządu terytorialnego, ich związki, porozumienia i stowarzyszenia,
- jednostki organizacyjne jednostek samorządu terytorialnego,
- jednostki sektora finansów publicznych,
- jednostki naukowe,
- jednostki badawczo-rozwojowe,
- szkoły wyższe,
- przedsiębiorstwa,
- instytucje otoczenia biznesu,
- kościoły i związki wyznaniowe oraz osoby prawne kościołów i związków wyznaniowych,
- organizacje pozarządowe,
- podmioty wdrażające instrumenty finansowe,
- podmioty zarządzające infrastrukturą kolejową,
- spółdzielnie mieszkaniowe,
- ochotnicze straże pożarne i ich związki,
- Parki Krajobrazowe,
- PGL Lasy Państwowe i jego jednostki organizacyjne,
- podmioty lecznicze działające w publicznym systemie ochrony zdrowia (publiczne i prywatne),

- powiatowe urzędy pracy,
- podmioty uprawnione do prowadzenia pośrednictwa pracy w ramach sieci EURES,
- podmioty działające w obszarze pomocy i integracji społecznej,
- podmioty działające w obszarze ochrony zdrowia – publiczne i prywatne,
- podmioty ekonomii społecznej,
- podmioty działające w obszarze pomocy i integracji społecznej,
- podmioty realizujące zadania związane z opieką nad osobami zależnymi,
- Ośrodki Wsparcia Ekonomii Społecznej,
- podmioty działające w obszarze wychowania przedszkolnego,
- podmioty działające w obszarze edukacji ogólnej i zawodowej oraz w obszarze kształcenia i szkoleń.

W segmencie „uczestnicy projektów” zawierają się grupy odbiorców, którzy – faktycznie lub potencjalnie – biorą udział i bezpośrednio korzystają z projektów realizowanych przez liderów zmian. Należą do nich przede wszystkim:

- dzieci i młodzież oraz osoby wychowujące małe dzieci lub dzieci niepełnosprawne,
- osoby zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym,
- osoby bezrobotne i zagrożone bezrobociem,
- osoby w wieku aktywności zawodowej,
- przedsiębiorstwa,
- osoby powyżej 50. roku życia i osoby o niskich kwalifikacjach,
- osoby zależne, w tym starsze i niepełnosprawne,
- osoby oraz instytucje sprawujące opiekę nad dziećmi do lat 3,
- migranci powrotni i imigranci,
- partnerzy społeczno-gospodarczy,
- przedszkola i szkoły prowadzące kształcenie ogólne i zawodowe, ich uczniowie, wychowankowie, słuchacze i nauczyciele.

Do segmentu „odbiorcy rezultatów” należą wszyscy mieszkańcy województwa opolskiego, a także turyści i inwestorzy jako osoby korzystające bezpośrednio i pośrednio z efektów projektów zrealizowanych z udziałem środków europejskich.

5.3. Mechanizm komunikacji

Mechanizm komunikacji określa sposób dotarcia do poszczególnych grup docelowych i składa się z czterech etapów: zobacz, zainteresuj się, realizuj (w przypadku beneficjenta) lub korzystaj (w przypadku uczestnika projektu), poleć. Szczegółowo mechanizm komunikacji został opisany w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

Mechanizm komunikacji „Zobacz, zainteresuj się, realizuj lub korzystaj, poleć” będzie realizowany za pomocą narzędzi komunikacji dostosowanych do poszczególnych grup docelowych. W Tabeli 1. przedstawione zostały przykładowe narzędzia, które będą

wykorzystywane w komunikacji z poszczególnymi grupami docelowymi na każdym etapie mechanizmu komunikacji.

Tabela 1. Przykładowe narzędzia komunikacji

| Segment grup docelowych | Mechanizm komunikacji | Przykładowe narzędzia komunikacji |
|----------------------------------|------------------------|--|
| Odbiorcy rezultatów | ZOBACZ | Kampanie reklamowe w mediach tradycyjnych |
| | | Kampanie reklamowe mediach społecznościowych |
| | | Eventy, imprezy plenerowe, wydarzenia promocyjne |
| | | Mailingi |
| | | Marketing wirusowy |
| | | Marketing w wyszukiwarkach |
| | | Portal internetowy Programu |
| | | Wywiady z ekspertami |
| | | Działania PR |
| | | Gry i konkursy |
| | | Albumy, publikacje promocyjne |
| Konkursy i gry | | |
| Potencjalni beneficjenci | ZOBACZ | Kampanie reklamowe w mediach tradycyjnych |
| | | Kampanie reklamowe mediach społecznościowych |
| | | Mailing |
| | | Marketing wirusowy |
| | | Marketing w wyszukiwarkach |
| | | Portal internetowy Programu |
| | | Działania PR |
| Potencjalni uczestnicy projektów | ZOBACZ | Kampanie reklamowe w mediach profilowanych |
| | | Kampanie reklamowe mediach społecznościowych |
| | | Mailing |
| | | Marketing wirusowy |
| | | Marketing w wyszukiwarkach |
| | | Portal internetowy Programu |
| | | Działania PR |
| Potencjalni beneficjenci | ZAINTERESUJ SIĘ | Informacja w PIFE |
| | | Infolinia dla potencjalnych beneficjentów |
| | | Konferencje, prezentacje i szkolenia |
| | | Drukowane lub elektroniczne materiały informacyjne |
| | | Przewodniki i instrukcje na stronach instytucji |
| | | Informacja i doradztwo w PIFE |
| | | Publikacje, audycje specjalistyczne w mediach specjalistycznych |
| | | Ulotki, przewodniki, itp. |
| Beneficjenci | REALIZUJ/ KORZYSTAJ | Marketing wirusowy |
| | | Bezpośrednia współpraca pomiędzy beneficjentami, wymiana doświadczeń |

| Segment grup docelowych | Mechanizm komunikacji | Przykładowe narzędzia komunikacji |
|-------------------------|-----------------------|--|
| Uczestnicy projektów | | Strony internetowe IZ i IP |
| | | Informacja i doradztwo w PIFE |
| | | Infolinia dla beneficjentów |
| | | Konferencje, prezentacje i szkolenia, wizyty studyjne |
| | | Drukowane lub elektroniczne materiały informacyjne |
| | | Przewodniki i instrukcje na stronach instytucji |
| | | Publikacje, audycje specjalistyczne w mediach specjalistycznych |
| | | Warsztaty i praktyki |
| | | Ulotki, przewodniki |
| | | Marketing wirusowy |
| | POLEĆ | Bezpośrednia współpraca pomiędzy beneficjentami, wymiana doświadczeń |
| | | Strony internetowe IZ i IP |
| | | Akcje promocyjne i publikacje prezentujące dobre praktyki |
| | | |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

Produkcja i dystrybucja przedmiotów promocyjnych typu gadzety nie jest rekomendowanym narzędziem promocji FE. Wydatki na cele reprezentacyjne, których nie można jednoznacznie uznać za związane z promocją FE są niedozwolone. Przedmiotów o charakterze upominkowym nie można stosować w komunikacji FE.

5.4 Zapewnienie szerokiego, wielokanałowego i użytecznego dostępu do pomocy w kwestiach promocyjnych

IZ oraz IP RPO WO 2014-2020 zapewniają beneficjentom i potencjalnym beneficjentom informację dotyczącą kwestii promocyjnych, która jest:

- dostępna w sposób ciągły,
- wielokanałowa,
- wielopoziomowa,
- użyteczna.

Kanałem zapewniającym ciągłość informacji są strony internetowe IZ i IP RPO WO 2014-2020, z których zainteresowani mogą skorzystać bez względu na czas i miejsce pobytu.

Informacja wielokanałowa płynie do beneficjenta za pośrednictwem wielu kanałów komunikacji, którymi są zwłaszcza:

- portal www.funduszeuropejskie.gov.pl,
- strony internetowe Instytucji Zarządzającej i Pośredniczących,
- Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich,
- kontakt z opiekunem projektu,
- materiały informacyjne instytucji systemu informacji i promocji,
- konferencje i szkolenia.

Informacja wielopoziomowa oznacza, że jest ona uporządkowana według stopnia zaawansowania beneficjenta i potencjalnego beneficjenta w proces ubiegania się o wsparcie i realizacji projektu.

Użyteczność informacji dla beneficjenta i potencjalnego beneficjenta wiąże się z jej zrozumiałością przez odbiorcę, do którego jest skierowana. Dlatego też należy przykładać dużą wagę do formułowania komunikatów w sposób jasny oraz za pomocą języka zrozumiałego dla przeciętnego odbiorcy. W tym celu należy unikać – tam, gdzie jest to możliwe – wyrazów branżowych i zwrotów fachowych, niezrozumiałych dla przeciętnego odbiorcy. W konstruowaniu komunikatów należy także wystrzegać się używania kancelaryzmów, zdań wielokrotnie złożonych, a także innych konstrukcji leksykalnych i gramatycznych, które sprawiają, że tekst jest nieczytelny dla odbiorcy. Realizacja powyższych założeń jest na bieżąco weryfikowana za pomocą wskaźnika FOG. Ponadto – w przypadku zlecenia opracowania tekstów przez zewnętrznego wykonawcę – w wymaganiach wobec potencjalnych wykonawców każdorazowo znajduje się zapis o konieczności upraszczania języka i dostosowania tekstów do możliwości komunikacyjnych odbiorców.

5.4.1. Opis systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów

Wsparcie dla potencjalnych beneficjentów jest realizowane w ramach Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich poprzez konsultacje telefoniczne, mailowe, korespondencyjne, wizyty bezpośrednie oraz Mobilne Punkty Informacyjne. Podczas konsultacji potencjalni beneficjenci mogą uzyskać informacje na temat możliwości wsparcia swoich pomysłów z odpowiedniego programu Umowy Partnerstwa, w tym z RPO WO 2014-2020, a także Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego i Europejskiego Funduszu Rolnego Rozwoju Obszarów Wiejskich (jako informacje uzupełniające).

Ponadto konsultanci Sieci PIFE służą potencjalnym beneficjentom radą na etapie przygotowania wniosków/projektów, zarówno podczas konsultacji, jak i podczas szkoleń i spotkań informacyjnych dla potencjalnych beneficjentów.

Ponadto IP RPO WO 2014-2020 organizują szkolenia dla potencjalnych beneficjentów dotyczące dokumentów i procedur związanych z pozyskiwaniem wsparcia.

Kompleksowo wszystkie informacje niezbędne dla potencjalnych beneficjentów na etapie ubiegania się o pomoc są dostępne na stronach internetowych Programu, prowadzonych zarówno przez IZ, jak i IP RPO WO 2014-2020.

Formą wsparcia dla potencjalnych beneficjentów są także różnego rodzaju publikacje zarówno w formie drukowanej, jak i elektronicznej oraz publikacje i audycje specjalistyczne w mediach regionalnych.

Informację dotyczącą warunków uzyskania dofinansowania w ramach konkretnego naboru wniosków potencjalni beneficjenci mogą uzyskać także podczas spotkań informacyjnych organizowanych przed każdym naborem wniosków przez pracowników merytorycznych Referatu Przyjmowania.

W WUP, będącym IP RPO WO 2014-2020, wsparcie dla potencjalnych beneficjentów realizowane jest poprzez:

- funkcjonowanie punktu informacyjnego o EFS - w ramach punktu prowadzone są działania informacyjne w formie konsultacji i odpowiedzi na pytania na temat ubiegania się o środki w ramach Osi i działań Programu powierzonych do realizacji WUP,
- stronę internetową poświęconą realizacji RPO WO 2014-2020,
- szkolenia dla potencjalnych beneficjentów,
- publikację ogłoszeń o naborach wniosków w prasie,
- kolportaż wydawnictw IZ RPO WO 2014-2020.

W OCRG, będącym IP RPO WO 2014-2020, wsparcie dla potencjalnych beneficjentów realizowane jest poprzez:

- stronę internetową poświęconą realizacji RPO WO 2014-2020,
- spotkania informacyjne, konsultacje indywidualne oraz wsparcie telefoniczne,
- szkolenia dla potencjalnych beneficjentów,
- publikację ogłoszeń o naborach wniosków w prasie,
- kolportaż wydawnictw IZ RPO WO 2014-2020,
- newslettery.

W Aglomeracji Opolskiej, będącej IP RPO WO 2014-2020, wsparcie dla potencjalnych beneficjentów realizowane jest poprzez:

- zakładkę na stronie internetowej Aglomeracji Opolskiej poświęconą realizacji RPO WO 2014-2020,
- organizację szkoleń, spotkań informacyjnych oraz rozpowszechnianie informacji o szkoleniach organizowanych przez IZ RPO WO 2014-2020 i inne instytucje w systemie wdrażania FE,
- współpracę z mediami lokalnymi i regionalnymi,
- wydawnictwa własne i publikacje,
- kolportaż wydawnictw IZ RPO WO 2014-2020.

5.4.2. Opis systemu wsparcia beneficjentów

Wsparcie dla beneficjentów jest realizowane w ramach Sieci Punktów Funduszy Europejskich poprzez konsultacje telefoniczne, mailowe, korespondencyjne, wizyty bezpośrednie oraz Mobilne Punkty Informacyjne. Podczas konsultacji na etapie realizacji projektów beneficjenci mogą uzyskać w punktach informacyjnych Sieci PIFE wstępną pomoc w rozliczaniu projektów.

W celu usprawnienia procesu realizacji i rozliczania projektów organizowane są przez konsultantów Sieci PIFE oraz pracowników IP RPO WO 2014-2020 szkolenia i spotkania informacyjne.

Kompleksowo wszystkie informacje niezbędne dla beneficjentów na etapie realizacji projektów są dostępne na stronach internetowych Programu, prowadzonych zarówno przez IZ, jak i IP RPO WO 2014-2020.

Formą wsparcia dla beneficjentów są także różnego rodzaju publikacje zarówno w formie drukowanej, jak i elektronicznej oraz publikacje i audycje specjalistyczne w mediach specjalistycznych.

Ponadto w IZ i IP RPO WO 2014-2020 funkcjonuje system wsparcia beneficjentów w postaci opiekunów projektów polegający na tym, że każdemu beneficjentowi zostaje przydzielony pracownik merytoryczny odpowiedzialny za wsparcie realizacji i rozliczenie projektu, z którym beneficjent kontaktuje się bezpośrednio, co pozwala usprawnić i ułatwić proces rozliczania wniosków.

5.5. Podstawowe kanały informacji

W województwie opolskim komunikacja funduszy europejskich odbywa się poprzez podstawowe kanały informacji, którymi są: Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie opolskim, portal internetowy oraz strony/podstrony internetowe RPO WO 2014-2020, a także punkty kontaktowe przy IP RPO WO 2014-2020

➤ Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie opolskim

Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie opolskim tworzą:

- Główny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Opolu,
- 4 Lokalne Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich w: Brzegu, Kędzierzynie-Koźlu, Kluczborku i Nysie.

Zakres usług świadczonych przez Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie opolskim obejmuje m.in.:

- prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych, poprzez wyczerpujące i nieodpłatne udzielanie zainteresowanym beneficjentom informacji na temat możliwości uzyskania wsparcia ze środków Unii Europejskiej, w tym w ramach RPO WO 2014-2020,
- definiowanie potrzeb beneficjentów oraz możliwości pozyskania przez nich dofinansowania, a następnie ukierunkowanie na właściwe instytucje pośredniczące lub wdrażające, w tym w ramach RPO WO 2014-2020,
- inicjowanie i organizowanie spotkań/szkoleń/konferencji dla potencjalnych beneficjentów z obszaru województwa, w tym w ramach RPO WO 2014-2020,
- wsparcie beneficjentów programów operacyjnych w procesie przygotowania wniosku projektowego i rozliczania projektów oraz informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym w ramach RPO WO 2014-2020,

Punkty udzielają informacji poprzez:

- kontakt osobisty,
- kontakt telefoniczny,
- kontakt korespondencyjny,
- kontakt drogą elektroniczną.

Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie opolskim, funkcjonuje we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju w ramach projektu „System Informacji o Funduszach Europejskich” współfinansowanego ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020. Punkty informacyjne świadczą usługi w oparciu o Standardy Działania Punktów Informacyjnych, opracowane przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.

Zarówno pracownicy Referatu Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych DPO UMWO, jak i pracownicy punktów kontaktowych funkcjonujących w IP RPO WO 2014-2020 na bieżąco współpracują z punktami informacyjnymi Sieci PIFE w zakresie prowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych.

➤ **Portal internetowy oraz strony/podstrony internetowe RPO WO 2014-2020**

Jednym z głównych kanałów informacji w perspektywie 2014-2020 jest portal internetowy RPO WO 2014-2020, administrowany przez IZ RPO WO 2014-2020 oraz strony lub podstrony internetowe prowadzone przez IP RPO WO 2014-2020. Portal internetowy IZ RPO WO został ujednolicony pod względem wizualnym i merytorycznym z horyzontalnym portalem funduszy europejskich prowadzonym przez IK UP. Takie rozwiązanie ma na celu ułatwienie beneficjentom i potencjalnym beneficjentom Programu pozyskiwania informacji na temat działań realizowanych lub planowanych do realizacji w ramach RPO WO 2014-2020. Komunikaty na stronach internetowych dot. RPO WO 2014-2020 formułowane są w sposób prosty i zrozumiały. Wiąże się to nie tylko ze zmianą konstruowania treści, lecz również ze sposobem zwracania się bezpośrednio do beneficjentów.

IZ oraz IP RPO WO 2014-2020 publikują na stronach internetowych poświęconych Programowi dokumenty i informacje zgodnie z *Ustawą o zasadach realizacji programów operacyjnych w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020*¹⁹ oraz projektem *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020*²⁰.

IZ oraz IP RPO WO 2014-2020 mają ponadto obowiązek publikowania dokumentów i informacji wskazanych w ww. aktach prawnych na stronie www.funduszeuropejskie.gov.pl. Ogłoszenia o naborze wniosków muszą być publikowane zarówno na liście naborów wniosków na ww. portalu, jak i w wyszukiwarce dotacji.

Ponadto – zgodnie z rozporządzeniem ogólnym – na portalu internetowym RPO WO 2014-2020 oraz na stronach/podstronach internetowych IP RPO WO 2014-2020 udostępniany jest wykaz operacji w ramach RPO WO 2014-2020 w formie arkusza kalkulacyjnego, który umożliwia sortowanie danych, ich przeszukiwanie, wyciąganie, porównywanie i ich łatwe publikowanie w Internecie.

¹⁹*Ustawa o zasadach realizacji programów operacyjnych w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020*, Dz. U. 2014 poz. 1146.

²⁰ *Wytyczne w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020*.
Projekt

➤ **Punkty kontaktowe przy IP RPO WO 2014-2020**

Instytucje pośredniczące zapewniają łatwy dostęp do informacji w zakresie realizowanych przez siebie działań m.in. poprzez działalność punktów kontaktowych. Dane teleadresowe punktów udostępniane są w ogłoszeniach o naborach wniosków oraz na stronach internetowych.

Wojewódzki Urząd Pracy

Punkt Informacyjny o EFS

tel.: 77 44 16 754

e-mail: punktefs@wup.opole.pl

Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki

Punkt kontaktowy dot. RPO WO 2014-2020

tel.: 77 40 33 661

e-mail: info@ocrg.opolskie.pl

Stowarzyszenie Aglomeracja Opolska

Dział Monitorowania, Ewaluacji i Realizacji Projektów

tel.: 77 54 17 932

fax: 77 44 59 612

e-mail: joanna.koszyk@ao.opole.pl

5.6. Komunikacja z osobami z różnymi niepełnosprawnościami

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* podstawowym wymogiem komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami jest zapewnienie równego dostępu do informacji na temat funduszy europejskich. Należy dążyć do tego, aby skuteczność komunikacji z osobami z różnymi niepełnosprawnościami była taka sama, jak w przypadku komunikacji z pozostałymi grupami. Wypełnienie tych wymogów wiąże się z uwzględnieniem w komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami następujących zasad:

- przewidywanie potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami i uwzględnianie ich na etapie planowania danego działania informacyjnego, promocyjnego lub edukacyjnego,
- uzupełnienie standardowego sposobu komunikacji o dodatkowe środki, które pomogą osobom z różnymi niepełnosprawnościami w odbiorze komunikatu,
- dopasowanie zastosowanych środków oraz kontekstu komunikacji do różnych typów niepełnosprawności.

Powyższe wymogi mają swoje bezpośrednie źródło i podstawę w *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych Narodów Zjednoczonych*, w szczególności w artykule 9, w zakresie dostępności informacji i komunikacji oraz artykule 21, w zakresie wolności wypowiedzenia się i wyrażania opinii oraz dostępu do informacji.

Wszystkie instytucje funkcjonujące w systemie realizacji programów polityki spójności działające w dziedzinie informacji i promocji są zobowiązane do przestrzegania *Wytycznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób*

*z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020*²¹.

IZ RPO WO 2014-2020 uwzględnia potrzeby osób z niepełnosprawnościami w prowadzonych działaniach m.in. poprzez wyeliminowanie barier architektonicznych z miejsc, w których odbywa się bezpośrednia komunikacja z osobami z niepełnosprawnością ruchową. Dotyczy to zwłaszcza lokalizacji punktów informacyjnych funduszy europejskich, a także miejsc organizacji szkoleń i spotkań informacyjnych. Ponadto przy organizacji spotkań informacyjnych uwzględniane są potrzeby osób z niepełnosprawnościami (np. zatrudnienie tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedostępujących). Strona internetowa IZ RPO WO 2014-2020 została dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnościami zgodnie z *Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych* z dnia 12 kwietnia 2012 r. i spełnia wymagania WCAG 2.0.

W trakcie realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* IZ RPO WO 2014-2020 będzie utrzymywać kontakt z organizacjami reprezentowanymi przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami w celu konsultacji konkretnych rozwiązań ułatwiających osobom z niepełnosprawnościami odbiór prowadzonych działań. W tym celu do składu Zespołu ds. opracowania i realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* zostanie powołana osoba lub osoby reprezentujące środowiska osób z niepełnosprawnościami. Rozwiązania te będą wprowadzane przez IZ i IP RPO WO 2014-2020 na bieżąco w realizowanych przez nie działaniach informacyjnych i promocyjnych funduszy europejskich.

Strategia komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020. Wersja nr 1 była konsultowana ze środowiskami osób z różnymi niepełnosprawnościami, które nie wniosły żadnych uwag do zapisów dokumentu.

6. Koordynacja komunikacji funduszy europejskich

6.1. Współpraca przy działaniach komunikacyjnych obejmujących wszystkie fundusze uwzględnione w umowie partnerstwa

Instytucje wdrażające Program współpracują z instytucjami odpowiedzialnymi za wdrażanie Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego, a także instytucjami wdrażającymi pozostałe programy w ramach polityki spójności, zgodnie z zasadami wskazanymi w Umowie Partnerstwa i w ramach prac Komitetu ds. Umowy Partnerstwa, w szczególności dbając o:

- bieżącą wymianę informacji na temat podejmowanych działań w dziedzinie komunikacji,

²¹ *Wytyczne w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020. Projekt.*

- poszukiwanie możliwości prowadzenia wspólnych działań informacyjnych i promocyjnych,
- tam, gdzie to wskazane, informowanie potencjalnych beneficjentów i uczestników projektów o możliwościach uzyskania wsparcia także w ramach Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz pozostałych programów w ramach polityki spójności,
- udostępnianie informacji na temat programu instytucjom wdrażającym programy w ramach Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz pozostałych programów polityki spójności.

Przedstawiciele instytucji wdrażających program biorą udział w pracach grup roboczych powołanych przez Instytucję Koordynującą UP w zakresie informacji i promocji.

IZ RPO WO 2014-2020 działa na rzecz utworzenia wspólnej platformy wymiany informacji i współpracy na terenie województwa w celu skoordynowania działań informacyjnych i promocyjnych pięciu funduszy: Europejskiego Funduszu Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego.

W celu zapewnienia koherencji działań informacyjnych i promocyjnych prowadzonych w ramach realizowanych w województwie opolskim programów operacyjnych tj.: RPO WO 2014-2020, INTERREG V-A Republika Czeska - Rzeczpospolita Polska 2014-2020, PROW 2014-2020 oraz PO „Rybnictwo i Morze” Zarząd Województwa Opolskiego uchwałą nr 303/2015 z 23 lutego 2015 r. powołał Zespół ds. opracowania i realizacji Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020. Zespół ten jest platformą współpracy i wymiany doświadczeń pomiędzy różnymi komórkami Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego, realizującymi zadania Zarządu bądź Samorządu Województwa Opolskiego w ramach wdrażania funduszy europejskich a Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki, Wojewódzkim Urzędem Pracy oraz Stowarzyszeniem Aglomeracja Opolska, będącymi Instytucjami Pośredniczącymi RPO WO 2014-2020.

Do zadań Zespołu należy głównie opracowanie *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* oraz jej realizacja w taki sposób, aby uniknąć powielania się zadań i szumu informacyjnego. Służyć temu będzie koordynacja oraz – tam, gdzie to możliwe – integracja działań informacyjnych i promocyjnych współfinansowanych w ramach różnych programów, co pozwoli na wzmocnienie siły przekazu i organizację akcji promocyjnych o większym zasięgu. Takie podejście było w województwie opolskim stosowane z powodzeniem w perspektywie 2007-2013 i pozwoliło na realizację wielu ciekawych i skutecznych akcji promocyjnych funduszy europejskich.

6.2. Komunikacja wewnętrzna między instytucjami wdrażającymi RPO WO 2014-2020

Warunkiem powodzenia założeń przedstawionych w rozdziale 6.1 jest skuteczna komunikacja pomiędzy wszystkimi komórkami i instytucjami zaangażowanymi we wdrażanie funduszy europejskich w województwie opolskim. Powołanie przez Zarząd Województwa Opolskiego Zespołu ds. opracowania i realizacji *Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* pozwoliło na stworzenie platformy współpracy i wymiany doświadczeń wspólnej dla wszystkich instytucji zajmujących się wdrażaniem funduszy europejskich.

Głównym narzędziem współpracy pomiędzy członkami Zespołu są spotkania organizowane co najmniej dwa razy do roku oraz kontakty w sprawach bieżących drogą mailową i telefoniczną.

Za koordynację prac Zespołu odpowiedzialny jest Dyrektor Departamentu Koordynacji Programów Operacyjnych UMWO, natomiast za organizację i przebieg spotkań Zespołu – Referat Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych DPO UMWO.

Ponadto w celu wymiany doświadczeń oraz udostępniania materiałów i dokumentów dotyczących informacji i promocji funduszy europejskich wykorzystywana będzie Baza Wiedzy o Funduszach Europejskich.

6.3. Zasady prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* określono sześć zasad, które regulują zakres oraz przedmiot komunikacji, a także kryteria wyboru narzędzi:

- zasada zgodności komunikacyjnej grupy docelowej komunikacji z grupą docelową programu, działania lub projektu,
- zasada zgodności zasięgu projektu z zasięgiem narzędzia komunikacji,
- zasada najniższego kosztu dotarcia do grupy docelowej,
- zasada najwyższej reprezentatywności w grupie docelowej,
- zasada realizacji mechanizmu komunikacyjnego,
- zasada uzupełniania się komunikatów.

Zasady te należy uwzględniać w okolicznościach wskazanych w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

7. Realizacja działań informacyjno-promocyjnych w partnerstwie

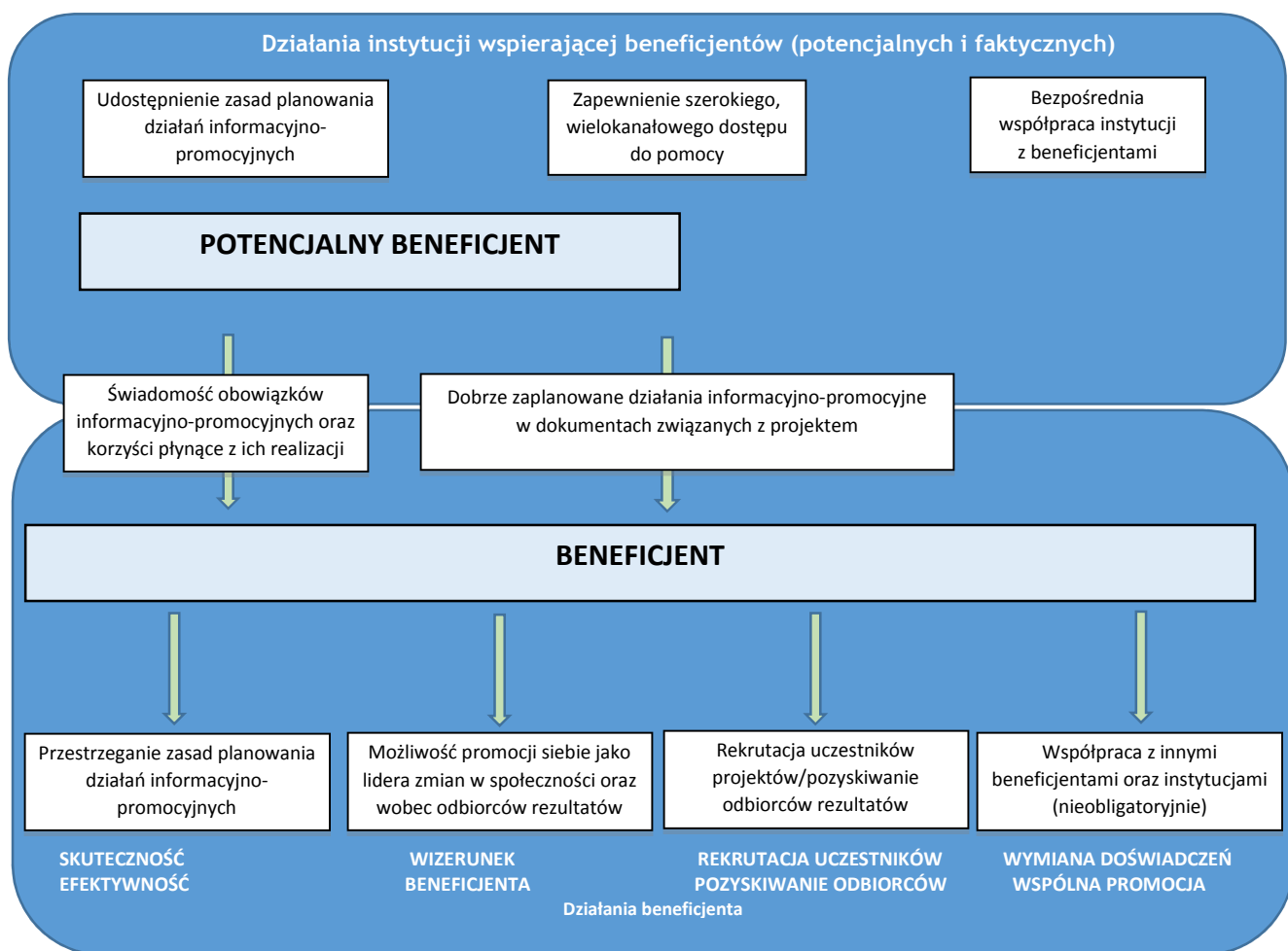
7.1. Wspieranie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych

Instytucja Zarządzająca jest zobowiązana do poinformowania potencjalnych beneficjentów, że jeśli ich projekt uzyska dofinansowanie, będzie na nich spoczywał obowiązek informowania opinii publicznej o celu realizowanego projektu oraz uzyskanym z funduszy wsparciu.

Beneficjenci funduszy europejskich są zobligowani do wypełniania obowiązków promocyjnych zgodnie z zapisami rozporządzenia ogólnego. Szczegółowo wymagania związane z promocją opisuje *Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020*. Z kolei Instytucja Zarządzająca i Instytucje Pośredniczące są zobligowane do wspierania beneficjentów w działaniach informacyjnych.

Sposób wspierania potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w ich działaniach promocyjnych został przedstawiony na schemacie 1.

Schemat 1. Wsparcie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w zakresie działań informacyjnych i promocyjnych



Źródło: *Strategia komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

Wspieranie potencjalnego beneficjenta w zakresie informacji i promocji powinno rozpocząć się już na etapie aplikowania o środki. Przekazywana informacja powinna być połączona z prezentowaniem korzyści z prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych, a także ze wskazaniem zasad ich planowania oraz kanałów komunikacji, za pomocą których można uzyskać wsparcie w zakresie informacji i promocji.

Do najważniejszych działań IZ oraz IP RPO WO 2014-2020 w zakresie wsparcia beneficjentów i potencjalnych beneficjentów należy poinformowanie ich o obowiązku prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych związanych z pozyskaniem wsparcia

z funduszy europejskich. Obowiązek ten zostanie spełniony poprzez udostępnienie na stronach internetowych IZ i IP RPO WO 2014-2020 pakietu informacji zawierającego najważniejsze informacje dotyczące planowania i promocji projektu, tj.: *Podręcznika wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020* oraz wzorów obowiązkowych narzędzi oznakowywania działań (tablic informacyjnych i pamiątkowych oraz plakatów), a także poprzez ujęcie odpowiednich zapisów informujących o ww. obowiązku we wzorze umowy o dofinansowanie projektu.

Podczas spotkań informacyjnych i szkoleń organizowanych przez IZ i IP RPO WO 2014-2020 przekazywana jest informacja na temat korzyści dla beneficjenta płynących z prowadzenia własnych działań informacyjnych i promocyjnych. Beneficjenci i potencjalni beneficjenci informowani są o zasadach promocji projektu, m.in. o trzech perspektywach, z jakich można promować projekt.

Wsparcie dla beneficjentów polega również na możliwości weryfikacji przez IZ oraz IP RPO WO 2014-2020 projektów oznakowania materiałów promocyjnych planowanych do realizacji przez beneficjenta.

Formą wspierania beneficjentów w ich działaniach informacyjnych i promocyjnych jest zapraszanie ich do udziału w akcjach informacyjnych i promocyjnych organizowanych przez IZ oraz IP RPO WO 2014-2020, takich jak np. konferencje, eventy, audycje, wystawy, targi, publikacje, audycje, itp. działania promujące dobre praktyki.

Kolejnym etapem jest zapewnienie szerokiego, wielokanałowego dostępu do pomocy w ww. zakresie. Rolę takiego kanału będą spełniać strony internetowe Programu, prowadzone przez IZ i IP RPO WO 2014-2020, na których są prezentowane odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ) oraz aktualne dokumenty, akty prawne, poradniki, wytyczne, instrukcje itp. materiały konieczne do prawidłowej realizacji promocji projektu.

Ważnym elementem tego etapu jest także pełna dostępność komunikacyjna punktów informacyjnych Sieci PIFE oferujących możliwość kontaktu zarówno bezpośredniego, jak i drogą mailową, telefoniczną, korespondencyjną. Dla beneficjentów w systemie ich wspierania w działaniach informacyjnych i promocyjnych ważna jest bezpośrednia współpraca z pracownikami instytucji, którzy znają specyfikę danego projektu. Taką rolę po podpisaniu umowy o dofinansowanie projektu pełnią opiekunowie projektów. Beneficjenci działań realizowanych przez IP mogą liczyć także na wsparcie pracowników punktów kontaktowych zlokalizowanych przy poszczególnych IP.

7.2. Współpraca z partnerami

Komunikacja funduszy europejskich w województwie opolskim realizowana jest w oparciu o zasadę partnerstwa w ramach Zespołu ds. opracowania i realizacji Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020. Ideą przyświecającą powołaniu zespołu jest opracowanie spójnego dokumentu regulującego politykę komunikacyjną w województwie opolskim oraz prowadzenie tej polityki we współpracy z partnerami – instytucjami i komórkami zaangażowanymi w prowadzenie działań promocyjnych na poziomie regionu, których przedstawiciele wchodzi w skład zespołu.

Ponadto *Strategia komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020* jest realizowana z udziałem partnerów reprezentujących różne środowiska życia społeczno-gospodarczego regionu. W zależności od specyfiki podejmowanych działań do współpracy w ich realizacji zapraszani będą przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego, akademickich inkubatorów przedsiębiorczości, partnerów społeczno-gospodarczych, izb gospodarczych, centrów doradztwa biznesowego, organizacji pozarządowych, organizacji pożytku publicznego, uczelni wyższych, stowarzyszeń, jednostek oświatowych, instytucji naukowych i badawczych, biur posłów do Parlamentu Europejskiego, centrów informacji europejskiej, itp.

Partnerzy są zapraszani np. do udziału w różnego rodzaju akcjach promocyjnych organizowanych przez IZ RPOWO 2014-2020. Eventy promujące Program organizowane są we współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego, uczelniami wyższymi, organizacjami pożytku publicznego i innymi środowiskami. Wartościowym partnerem w tym obszarze są również media regionalne obejmujące różnego rodzaju przedsięwzięcia promocyjne swoim patronatem medialnym, co pozwala na rozpowszechnienie informacji nt. funduszy europejskich wśród szerokiego grona odbiorców. IZ RPO WO 2014-2020 współpracuje ponadto z partnerami w wydawaniu różnego rodzaju publikacji, w tym artykułów prasowych w magazynach branżowych oraz publikacji naukowych. Przedstawiciele partnerów uczestniczą w szkoleniach i spotkaniach informacyjnych organizowanych przez IZ RPO WO 2014-2020, dzieląc się z uczestnikami swoją wiedzą i doświadczeniem.

Taka formuła współpracy pozwala na organizację akcji informacyjnych i promocyjnych bardziej sprofilowanych i bliższych potencjalnym odbiorcom, zarówno w sensie terytorialnym jak i merytorycznym (np. organizacja konferencji naukowych z udziałem środowisk akademickich). Zasada partnerstwa realizowana jest również poprzez członkostwo przedstawicieli partnerów w składzie Komitetu Monitorującego RPO WO 2014-2020.

Współpraca z partnerami pozwala na zwiększenie zasięgu i siły przekazu realizowanych działań informacyjnych i promocyjnych. Zaangażowanie partnerów, znających specyfikę określonych grup docelowych, zwiększa skuteczność dotarcia do tych grup z odpowiednio sprofilowanym komunikatem. W wielu wypadkach wpływa także na efektywność kosztową i usprawnienie realizacji poszczególnych działań. Ponadto przeprowadzanie akcji informacyjnych i promocyjnych z udziałem partnerów jest dla nich okazją do zdobycia umiejętności w tym zakresie i stanowi zachętę do realizacji przez nich w przyszłości własnych działań promujących fundusze europejskie.

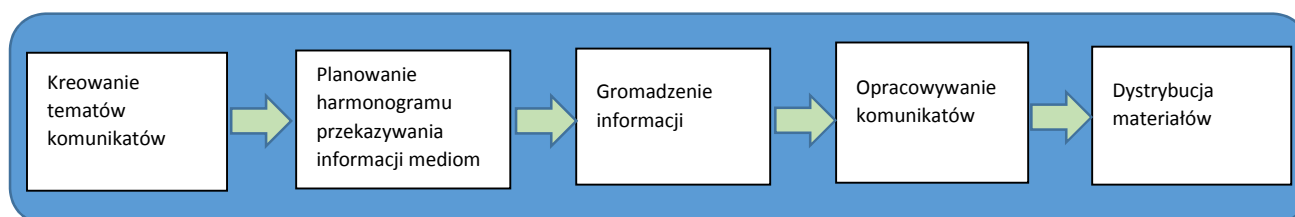
7.3. Komunikacja z mediami

Strategia komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 nakłada na komórki zajmujące się promocją funduszy europejskich obowiązek prowadzenia aktywnej polityki informacyjno-promocyjnej na temat funduszy europejskich w mediach we współpracy lub za pośrednictwem komórek odpowiedzialnych za relacje z mediami, w szczególności z biurami prasowymi instytucji wdrażających FE. Współpraca ta powinna przyjąć formę aktywnej promocji tematyki związanej z funduszami europejskimi.

W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego komórką odpowiedzialną za kontakty z mediami, w tym za organizację konferencji prasowych, jest Zespół Prasowy. Referaty odpowiedzialne za informację i promocję przekazują do Zespołu Prasowego notatki prasowe, wkłady do artykułów, odpowiedzi na pytania mediów, itp. materiały służące do sporządzania informacji medialnych. Ponadto Zespół Prasowy w ramach realizowanych przez siebie publikacji, biuletynów, itp. opracowuje artykuły poświęcone realizacji RPO WO 2014-2020 i innych programów operacyjnych wdrażanych na poziomie regionu.

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne Funduszy Europejskich powinien odpowiadać następującemu schematowi:

Schemat 2. Model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne funduszy europejskich



Źródło: *Strategia komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020.*

7.4. Komunikacja z liderami opinii

Realizując działania informacyjne i promocyjne skierowane do konkretnych grup docelowych, należy każdorazowo podjąć próbę dotarcia do osób będących formalnie lub nieformalnie wiodącymi jednostkami w danym środowisku. Osoby takie to liderzy opinii wywierający na swoje środowisko duży wpływ i cieszący się niekwestionowanym autorytetem. Z tego względu współpraca z liderami opinii przy organizowaniu działań informacyjnych i promocyjnych ułatwi, a w niektórych przypadkach wręcz umożliwi, prowadzenie skutecznych działań. Liderzy opinii ze względu na swoją pozycję i możliwość wpływania na innych posiadają potencjał, by stać się niejako ambasadorami marki funduszy europejskich w swoim środowisku. Liderzy opinii zaangażowani są w prowadzone przez IZ RPO WO 2014-2020 działania informacyjne i promocyjne. Podczas konferencji i spotkań organizowanych przez IZ RPO WO 2014-2020 zapraszane do wystąpień są osoby będące autorytetami w danej dziedzinie, np. wybitni naukowcy lub przedstawiciele przedsiębiorstw województwa opolskiego, którym udało się odnieść sukces dzięki wsparciu otrzymanemu ze środków UE. Każdorazowo przy promocji tzw. dobrych praktyk IZ RPO WO 2014-2020 kładzie nacisk na identyfikację konkretnych osób, które skorzystały ze wsparcia funduszy unijnych i które mogą poprzez opowiedzenie swojej historii zachęcić innych do skorzystania z tej możliwości. Liderem opinii w tym przypadku może więc być nie tylko beneficjent bezpośrednio korzystający ze wsparcia, ale również odbiorca projektu wykorzystujący efekty realizacji projektów współfinansowanych ze środków unijnych w swoim codziennym życiu zarówno zawodowym, jak i prywatnym (np. lekarz, nauczyciel czy też klient korzystający z różnego rodzaju usług, których powstanie było możliwe dzięki realizacji projektów europejskich). Osoby te poprzez

podzielenie się swoim doświadczeniem stają się wiarygodnym ambasadorem marki funduszy europejskich w swoim otoczeniu.

8. Ocena efektów strategii

8.1. Ocena realizacji celów strategii

Dane dla wskaźników rezultatu strategicznego – w zakresie wskazanym *przez Strategię komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* – w latach 2016, 2018 oraz na potrzeby sprawozdania końcowego zostaną przekazane IZ przez IK UP na podstawie przeprowadzanych przez IK UP badań na próbie mieszkańców województwa.

Dane dotyczące liczby konsultacji dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w sieci PIFE pochodzą z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju.

Dane dotyczące pozostałych wskaźników pochodzą z systemu monitorowania IZ RPO WO 2014-2020.

Tabela 2. System wskaźników oceniających stopień realizacji celów Strategii komunikacji

| Cel | Mierniki realizacji | Operacjonalizacja wskaźnika | J.m. | Typ wskaźnika | Źródło danych | Częstotliwość pomiaru | Instytucja odpowiedzialna | Wartość bazowa | Wartość docelowa w 2023 r. |
|--|---|---|------|--------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------|----------------------------|
| Komunikacja funduszy europejskich wspomaga wykorzystanie środków RPO WO 2014-2020 dla realizacji celów rozwojowych regionu | Realizacja celu nadrzędnego strategii jest mierzona poziomem realizacji celów szczegółowych wynikających z celu nadrzędnego | - | - | - | Zbiorcza analiza poziomu wskaźników opisujących realizację celów szczegółowych | - | - | - | - |
| Komunikacja funduszy europejskich aktywizuje mieszkańców województwa opolskiego w ubieganiu się o wsparcie z funduszy europejskich w ramach Programu | Liczba odwiedzin portalu informacyjnego/serwisu internetowego RPO oraz stron IP | Do wartości wskaźnika wliczana jest liczba odwiedzin danego portalu/serwisu internetowego poświęconego danemu programowi, lub odwiedzin wszystkich zakładek/podzakładek/stron poświęconych danemu programowi, jeśli portal obejmuje szerszą tematykę, w danym przedziale czasowym. Odwiedziny są rozumiane jako grupa interakcji zachodzących w witrynie w danym przedziale czasowym. Na potrzeby monitoringu odpowiedzialności strony danej IP, statystyki powinny odnosić się do wszystkich zakładek/podzakładek/stron dot. danej instytucji, a nie do całości portalu. | Szt. | Rezultatu bezpośredniego | System monitorowania | Corocznie | IZ RPO WO 2014-2020 | 0 | 1 500 000 |

| Cel | Mierniki realizacji | Operacjonalizacja wskaźnika | J.m. | Typ wskaźnika | Źródło danych | Częstotliwość pomiaru | Instytucja odpowiedzialna | Wartość bazowa | Wartość docelowa w 2023 r. |
|-----|--|---|------|--------------------------|---|---|---------------------------|----------------|----------------------------|
| | Liczba działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu nt. możliwości finansowania w województwie | Liczba zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu (w rozumieniu CPR, zał. XII pkt 2.1.2 b – „jedno szeroko zakrojone działanie informacyjne rocznie”), promujących część lub cały program operacyjny, skierowanych do minimum 2 grup docelowych i wykorzystujących minimum 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie te działania są realizowane pod wspólnym komunikatem, dotyczących możliwości finansowania w województwie | Szt. | Produktu | System monitorowania | Corocznie | IZ RPO WO 2014-2020 | 0 | 3 |
| | Znajomość w województwie opolskim grup potencjalnych beneficjentów, którzy mogą realizować przedsięwzięcia z Funduszy Europejskich | Odsetek mieszkańców Polski znajdujących co najmniej trzy przykładowe grupy potencjalnych beneficjentów FE w ramach polityki spójności | % | Rezultatu strategicznego | Badania społeczne realizowane na zlecenie MIR | Na potrzeby sprawozdań w 2017 r., 2019 r. i sprawozdania końcowego. | IK UP | 42% | 50% |
| | Liczba uczestników szkoleń dla potencjalnych beneficjentów w województwie opolskim w ramach programu | Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować wszystkich uczestników wszystkich form szkoleniowych dla potencjalnych beneficjentów (tj. szkoleń, warsztatów, seminariów, kursów itp.). Dana osoba | Szt. | Rezultatu bezpośredniego | System monitorowania | Corocznie | IZ RPO WO 2014-2020 | 0 | 2 500 |

| Cel | Mierniki realizacji | Operacjonalizacja wskaźnika | J.m. | Typ wskaźnika | Źródło danych | Częstotliwość pomiaru | Instytucja odpowiedzialna | Wartość bazowa | Wartość docelowa w 2023 r. |
|---|---|--|------|--------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------|----------------------------|
| | | powinna zostać policzona tyle razy, w ilu szkoleniach wzięła udział. | | | | | | | |
| | Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych na terenie województwa opolskim dot. możliwości dofinansowania i procesu aplikacyjnego | Liczba konsultacji udzielonych w punktach informacyjnych, z wyłączeniem spotkań informacyjnych i szkoleń. Jako konsultacja rozumiane jest zasięgnięcie informacji u pracownika punktu informacyjnego w zakresie: możliwości uzyskania wsparcia z Funduszy Europejskich oraz generalnych zasad funkcjonowania FE. | Szt. | Rezultatu bezpośredniego | System monitorowania | Corocznie | IK UP | 0 | 58 654 |
| Komunikacja funduszy europejskich wspiera beneficjentów RPO WO 2014-2020 w realizacji projektów | Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych na terenie województwa opolskiego dot. realizacji projektów | Liczba konsultacji udzielonych w punktach informacyjnych, z wyłączeniem spotkań informacyjnych i szkoleń. Jako konsultacja rozumiane jest zasięgnięcie informacji u pracownika punktu informacyjnego w zakresie zagadnień związanych z realizacją projektów finansowanych z FE. | Szt. | Rezultatu bezpośredniego | System monitorowania | Corocznie | IK UP | 0 | 779 |
| | Liczba uczestników szkoleń dla beneficjentów programu w województwie opolskim | Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować wszystkich uczestników wszystkich form szkoleniowych dla beneficjentów (tj. szkoleń, warsztatów, seminariów, kursów itp.). Dana osoba powinna zostać | Szt. | Rezultatu bezpośredniego | System monitorowania | Corocznie | IZ RPO WO 2014-2020 | 0 | 3 500 |

| Cel | Mierniki realizacji | Operacjonalizacja wskaźnika | J.m. | Typ wskaźnika | Źródło danych | Częstotliwość pomiaru | Instytucja odpowiedzialna | Wartość bazowa | Wartość docelowa w 2023 r. |
|--|---|---|------|--------------------------|---|--|---------------------------|----------------|----------------------------|
| | | policzona tyle razy, w ilu szkoleniach wzięta udział. | | | | | | | |
| Komunikacja funduszy europejskich zapewnia mieszkańcom województwa opolskiego informację na temat projektów współfinansowanych z funduszy europejskich | Liczba działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu nt. osiągnięć programu operacyjnego w województwie opolskim | Liczba zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu (w rozumieniu CPR, zał. XII pkt 2.1.2 b – „jedno szeroko zakrojone działanie informacyjne rocznie”), promujących część lub cały program operacyjny, skierowanych do minimum 2 grup docelowych i wykorzystujących minimum 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie te działania są realizowane pod wspólnym komunikatem, dotyczącym osiągnięć programu operacyjnego w województwie opolskim | Szt. | Produktu | System monitorowania | Corocznie | IZ RPO WO 2014-2020 | 0 | 4 |
| | Znajomość pojęcia „Fundusze Europejskie” w województwie opolskim | Odsetek mieszkańców województwa opolskiego, deklarujących znajomość pojęcia "Fundusze Europejskie" lub "Fundusze Unijne" | % | Rezultatu strategicznego | Badania społeczne realizowane na zlecenie MIR | Na potrzeby sprawozdań w 2017 r., 2019 r. i sprawozdania końcowego | IK UP | 92% | 95% |
| | Znajomość celów, obszarów lub działań, na które przeznaczane są FE w województwie opolskim | Odsetek mieszkańców województwa opolskiego znających co najmniej trzy przykładowe cele, | % | Rezultatu strategicznego | Badania społeczne realizowane na zlecenie MIR | Na potrzeby sprawozdań w 2017 r., 2019 r. i sprawozdania końcowego | IK UP | 46% | 53% |

| Cel | Mierniki realizacji | Operacjonalizacja wskaźnika | J.m. | Typ wskaźnika | Źródło danych | Częstotliwość pomiaru | Instytucja odpowiedzialna | Wartość bazowa | Wartość docelowa w 2023 r. |
|--|---|--|------|--------------------------|---|--|---------------------------|----------------|----------------------------|
| | | obszary lub działania, na które przeznaczane są FE w województwie opolskim w ramach polityki spójności | | | | | | | |
| | Świadomość obszarów lub projektów wspieranych z FE w najbliższym otoczeniu respondenta wśród mieszkańców województwa opolskiego | Odsetek mieszkańców województwa opolskiego deklarujących dostrzeganie w swym najbliższym otoczeniu obszarów lub projektów wspieranych z FE w ramach polityki spójności | % | Rezultatu strategicznego | Badania społeczne realizowane na zlecenie MIR | Na potrzeby sprawozdań w 2017 r., 2019 r. i sprawozdania końcowego | IK UP | 57% | 67% |
| Komunikacja funduszy europejskich zapewnia szeroką akceptację mieszkańców dla działań realizowanych z funduszy europejskich w województwie | Odsetek mieszkańców dostrzegających wpływ FE na rozwój województwa opolskiego | Odsetek mieszkańców województwa opolskiego dostrzegających wpływ funduszy europejskich na rozwój województwa opolskiego | % | Rezultatu strategicznego | Badania społeczne realizowane na zlecenie MIR | Na potrzeby sprawozdań w 2017 r., 2019 r. i sprawozdania końcowego | IK UP | 77% | 86% |
| | Odsetek mieszkańców województwa opolskiego uważających, że osobiście korzystają oni z funduszy europejskich lub ze zmian, jakie zachodzą dzięki Funduszom | Odsetek mieszkańców województwa opolskiego uważających, że osobiście korzystają oni z funduszy europejskich lub ze zmian, jakie zachodzą dzięki Funduszom | % | Rezultatu strategicznego | Badania społeczne realizowane na zlecenie MIR | Na potrzeby sprawozdań w 2017 r., 2019 r. i sprawozdania końcowego | IK UP | 53% | 60% |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

8.2. Ocena bieżąca działań informacyjnych i promocyjnych

Działania informacyjne i promocyjne realizowane przez IZ i IP RPO WO 2014-2020 są na bieżąco oceniane pod kątem jakości, użyteczności i efektywności. Informacje uzyskane w wyniku przeprowadzonej oceny są podstawą do modyfikacji i ewentualnej korekty kierunków prowadzonych działań.

Działania prowadzone przez IZ RPO WO 2014-2020 są oceniane m.in. przy pomocy następujących narzędzi:

- ankieta ewaluacyjna (szkolenia, spotkania, eventy promocyjne),
- wskaźnik FOG (materiały na stronach internetowych, materiały drukowane),
- monitorowanie liczby poprawnie i błędnie złożonych wniosków o dofinansowanie,
- komentarze i udostępnienia w mediach społecznościowych,
- liczba nowych odbiorców newslettera,
- badanie znajomości elementów kampanii (np. spotów), itp.

W przypadku działań realizowanych przez IP RPO WO 2014-2020 ich bieżąca ocena będzie prowadzona za pomocą:

- ankiet ewaluacyjnych (szkolenia, spotkania),
- monitorowanie liczby poprawnie i błędnie złożonych wniosków o dofinansowanie.

Dodatkowo Stowarzyszenie Aglomeracja Opolska, będąca IP RPO WO 2014-2020, prowadzi bieżącą ocenę wydawanych przez siebie publikacji drukowanych pod kątem analizy liczby egzemplarzy, które trafiły do potencjalnych beneficjentów i beneficjentów. Ponadto zbierana jest ankietowo informacja na temat jakościowej przydatności publikacji wśród gmin – partnerów Stowarzyszenia Aglomeracja Opolska.

Efekty przeprowadzonej oceny działań informacyjnych i promocyjnych są przekazywane corocznie do IK UP.

8.3. Monitoring działań informacyjnych i promocyjnych

Monitoring działań polega na systematycznym gromadzeniu i analizie danych mających na celu weryfikację i ewentualną modyfikację kierunków prowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych.

Monitoring działań jest realizowany poprzez system wybranych wskaźników mających na celu ukazanie efektów prowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych.

Dane z prowadzonego monitoringu są przekazywane przez IZ RPO WO 2014-2020 do IK UP.

8.4. Sprawozdawczość

IZ RPO WO 2014-2020 we współpracy z IP RPO WO 2014-2020 opracowuje sprawozdania z przeprowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych w poprzednim roku zgodnie z *Wytycznymi w zakresie sprawozdawczości na lata 2014-2020*²². Sprawozdania

²²Wytyczne w zakresie sprawozdawczości na lata 2014-2020. Projekt.

są przekazywane do IK UP w celu uzyskania opinii na temat ich zgodności ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* i Strategią komunikacji programu oraz pod kątem wykonania rocznego planu działań informacyjnych i promocyjnych.

Na podstawie sprawozdania IZ corocznie informuje Komitet Monitorujący o:

- postępach we wdrażaniu strategii komunikacji,
- analizie efektów działań informacyjnych i promocyjnych.

Sprawozdania roczne w 2017 r. i 2019 r. z realizacji programów obejmują ocenę realizacji strategii komunikacji. Na koniec okresu programowania IZ RPO WO 2014-2020 opracowuje sprawozdanie z realizacji strategii komunikacji w ramach sprawozdania końcowego z realizacji programu.

9. Ramowy harmonogram

Tabela 3. Ramowy harmonogram działań w latach 2014-2023

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Komunikacja wewnętrzna | | | | | | | | | | |
| Koordinacja działań komunikacyjnych | | | | | | | | | | |
| Informowanie opinii publicznej o uruchomieniu Programu 2014-2020 | | | | | | | | | | |
| Informowanie opinii publicznej o uruchomieniu programów 2021-2027 | | | | | | | | | | |
| Aktywizacja społeczeństwa w ubieganiu się o wsparcie z FE | | | | | | | | | | |
| Wsparcie beneficjentów w realizacji projektów | | | | | | | | | | |
| Informacja na temat projektów współfinansowanych z FE | | | | | | | | | | |
| Prezentowanie efektów wdrażania FE okresu 2007-2013 | | | | | | | | | | |
| Prezentowanie efektów wdrażania FE okresu 2014-2020 | | | | | | | | | | |
| Monitoring i ocena | | | | | | | | | | |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020.*

10. Roczna aktualizacja działań

Z przepisów załącznika XII rozporządzenia ogólnego wynika obowiązek rocznej aktualizacji części Strategii dotyczącej działań z zakresu informacji i promocji, które mają być przeprowadzone w kolejnym roku. Działania stanowią załączniki do Strategii komunikacji.

11. Wizualizacja

Wizualizacja marki Fundusze Europejskie stanowi kontynuację linii graficznej przyjętej dla Narodowej Strategii Spójności na lata 2007-2013. Znak (logo) marki Fundusze Europejskie stanowią łącznie:

- znak graficzny (sygnet) oraz
- graficzna forma nazwy „Fundusze Europejskie” (logotyp).



W przypadku Programu logotyp zawiera nazwę Program Regionalny.



Wizualizację Programu uzupełnia logotyp „Opolskie kwitnące”:



Szczegółowa charakterystyka systemu identyfikacji wizualnej oraz zasady stosowania oznaczeń obowiązujących podmioty i beneficjentów zaangażowanych w realizację polityki spójności zawiera Księga identyfikacji wizualnej znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020, stanowiąca odrębny dokument. Została ona opracowana przez Instytucję Koordynującą Umowę Partnerstwa w zakresie informacji i promocji dla wszystkich programów polityki spójności.

Księga identyfikacji wizualnej znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020 jest zgodna z zapisami Rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) nr 821/2014 z dnia 28 lipca 2014 r. ustanawiającego zasady stosowania

rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 w zakresie szczegółowych uregulowań dotyczących transferu wkładów z programów i zarządzania nimi, przekazywania sprawozdań z wdrażania instrumentów finansowych, charakterystyki technicznej działań informacyjnych i komunikacyjnych w odniesieniu do operacji oraz systemu rejestracji i przechowywania danych.

12. Szacunkowy budżet na realizację strategii komunikacji na lata 2014-2023

Szacunkowy budżet na realizację Strategii komunikacji funduszy europejskich w województwie opolskim na lata 2014-2020 wynosi:

1 334 071,75 EUR

5.541.067,03 PLN

Obliczenia dokonano wg kursu wymiany EUR/PLN obowiązującego w marcu 2015 r. z 26.02.2015 r.: 1 EUR = 4,1535 PLN.

13. Wykaz stosowanych skrótów

Wykaz stosowanych skrótów:

DPO – Departament Koordynacji Programów Operacyjnych;

EFS – Europejski Fundusz Społeczny;

FE – fundusze europejskie;

IK UP – Instytucja Koordynująca Umowę Partnerstwa;

IP – Instytucja Pośrednicząca;

IZ – Instytucja Zarządzająca;

OCRG – Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki;

PO – Program Operacyjny;

PO KL – Program Operacyjny Kapitał Ludzki;

PO WER – Program Operacyjny Wiedza, Edukacja, Rozwój;

PROW – Program Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020;

Rozporządzenie ogólne – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylającego rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006 (Dz. Urz. UE L 347 z 20.12.2013 r., str. 320);

RPO WO 2007-2013 – Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2007-2013;

RPO WO 2014-2020, Program – Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2014-2020;

Sieć PIFE – Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich;

UE – Unia Europejska;

UMWO – Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego;

WUP – Wojewódzki Urząd Pracy.

14. Spis ilustracji

Spis ilustracji:

Schemat 1. *Wsparcie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w zakresie działań informacyjnych i promocyjnych – s. 33;*

Schemat 2. *Model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne funduszy europejskich – s. 36;*

Tabela 1. *Przykładowe narzędzia komunikacji – s. 23;*

Tabela 2. *System wskaźników oceniających stopień realizacji celów Strategii komunikacji – s. 38;*

Tabela 3. *Ramowy harmonogram działań w latach 2014-2023 – s. 44.*