URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

STRATEGIA KOMUNIKACJI REGIONALNEGO PROGRAMU OPERACYJNEGO WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO NA LATA 2014-2020

Wydział Rozwoju Regionalnego

Wrzesień 2015 r.

Fundusze Europejskie Program Regionalny

Śląskie. Pozytywna energia

Unia Europejska Europejskie Fundusze Strukturalne i Inwestycyjne

Spis treści

WSTĘP ... 4
1 OKREŚLENIE SYTUACJI WYJŚCIOWEJ ... 6
1.1 Diagnoza ... 6
1.2 Podstawy prawne ... 8
1.3 Opis prac nad dokumentem ... 8
1.4 Instytucja odpowiedzialna za opracowanie i wdrożenie strategii komunikacji programu ... 9
2 CEL GŁÓWNY I CELE SZCZEGÓŁOWE KOMUNIKACJI PROGRAMU ... 13
3 GŁÓWNY KOMUNIKAT DLA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH REALIZOWANYCH Z RPO WSL ... 14
4 STOSOWANIE GŁÓWNEGO KOMUNIKATU PROGRAMU W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH ... 15
4.1 Komunikaty uzupełniające Programu Regionalnego Województwa Śląskiego ... 15
4.2 Perspektywy prezentacji korzyści oraz styl komunikacji ... 15
5 GRUPY DOCELOWE I SPOSOBY KOMUNIKACJI Z NIMI ... 17
5.1 Segmenty grup docelowych ... 17
5.2 Grupy docelowe programu ... 17
5.3 Mechanizm komunikacji ... 19
5.4 Przykładowe narzędzia komunikacji ... 20
5.4.1 Opis systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów ... 23
5.4.2 Opis systemu wsparcia beneficjentów ... 24
5.5 Podstawowe kanały informacji ... 24
5.6 Komunikacja z osobami z różnymi niepełnosprawnościami ... 26
6 KOORDYNACJA KOMUNIKACJI FUNDUSZY EUROPEJSKICH ... 31
6.1 Współpraca przy działaniach komunikacyjnych obejmujących wszystkie fundusze uwzględnione w Umowie Partnerstwa ... 31
6.2 Komunikacja wewnętrzna między instytucjami wdrażającymi program ... 31
6.3 Zasady prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych ... 32
7 REALIZACJA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH W PARTNERSTWIE ... 34
7.1 Sposób wspierania potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych ... 34
7.1.1 Działania instytucji wspierającej potencjalnego beneficjenta i beneficjenta Udostępnienie zasad planowania działań informacyjno-promocyjnych ... 35
7.2 Współpraca z partnerami ... 35

7.3 Komunikacja z mediami 36
7.4 Komunikacja z liderami opinii 38
8 OCENA EFEKTÓW STRATEGII 39
8.1 Ocena realizacji celów Strategii 39
8.2 Ocena bieżąca działań informacyjnych i promocyjnych 45
8.3 Monitoring działań informacyjnych i promocyjnych 45
8.4 Sprawozdawczość 46
9 Ramowy harmonogram 47
10 Roczna aktualizacja działań 49
11 Wizualizacja 50
12 Indykatywny budżet na realizację Strategii Komunikacji RPO WSL na lata 2014-2020 52
13 Spis rysunków 53
14 Spis tabel 53

WSTĘP

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 (RPO WSL) jest jednym z 16 regionalnych programów dwufunduszowych, współfinansowanym z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Europejskiego Funduszu Społecznego i stanowi jeden z najistotniejszych instrumentów polityki regionalnej. Całkowita alokacja na RPO WSL 2014-2020 wyniesie 3 476,9 mln euro, w tym 72% stanowią środki pochodzące z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego natomiast 28% - z Europejskiego Funduszu Społecznego. Wydatkowanie tej kwoty uwarunkowane jest skutecznym poinformowaniem i edukowaniem potencjalnych beneficjentów oraz beneficjentów, co stanowi główny cel komunikacji RPO.

Duży nacisk zostanie położony na wsparcie podmiotów gospodarczych i jednostek badawczo-rozwojowych realizujących projekty z zakresu energetyki, medycyny oraz technologii informacyjnych i komunikacyjnych tj. tzw. inteligentnych specjalizacji regionu, scharakteryzowanych w Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego na lata 2013-2020.

Działania informacyjno-promocyjne będą profilowane zgodnie z potrzebami potencjalnych beneficjentów oraz beneficjentów. W miarę postępów we wdrażaniu RPO WSL nacisk zostanie położony na inny rodzaj przekazu.

Informacje muszą być rzetelne i wyczerpujące oraz przekazywane z należytym wyprzedzeniem w odpowiednim czasie.

W początkowej fazie wdrażania Programu najważniejszymi grupami odbiorców informacji są:

- Potencjalni beneficjenci – powinni otrzymać pełną informację nt. możliwości aplikowania o środki z Programu; zasad złożenia wniosków; kryteriów wyborów, którymi będzie kierować się instytucja przy wyborze wniosków oraz zobowiązań wynikających z podpisania umowy o dofinansowanie;
- Beneficjenci Programu – powinni otrzymać kompleksową i wyczerpującą informację, by sprostać wszystkim wymogom wynikającym z podpisania umowy o dofinansowanie oraz by poprawnie zrealizować i rozliczyć wniosek.

W proces informowania ww. grup odbiorców zaangażowani będą, oprócz pracowników odpowiednich komórek informacyjno-promocyjnych, również ci pracownicy, którzy odpowiedzialni są za przygotowywanie dokumentacji konkursowej, ocenę wniosków, nadzór nad realizacją, rozliczenie i kontrolę projektów.

Sprawny system wdrażania i wykorzystania Funduszy Europejskich nie zależy tylko i wyłącznie od prowadzonych działań informacyjno-promocyjnych i edukacyjnych potencjalnych beneficjentów, ale w dużej mierze od profesjonalnej kadry obsługującej proces wdrażania Funduszy. Dlatego też wszystkie instytucje biorące udział we wdrażaniu RPO powinny zapewnić system komunikacji wewnętrznej, który nie tylko przyczyni się do usprawnienia pracy w instytucji, lecz także będzie wspomagać kształtowanie pozytywnego wizerunku tych instytucji., W celu stałego podnoszenia poziomu wiedzy i jakości świadczonych usług, tak aby sprostały one oczekiwaniom odbiorców – istotne jest stworzenie systemu szkoleń dla pracowników instytucji zajmujących się Funduszami

Europejskimi, w tym pracowników punktów kontaktowych oraz pracowników mających bezpośredni kontakt z beneficjentami: od samego początku procesu aplikowania przez nich o wsparcie z Programu aż do rozliczenia wniosków. Szkolenia powinny obejmować doskonalenie umiejętności prowadzenia komunikacji. istotne jest wspieranie i rozwijanie mechanizmów komunikacji, nie tylko wewnątrz poszczególnych instytucji, lecz także całego systemu instytucji odpowiedzialnych za wdrażanie i zarządzanie Funduszami.

Jednym z podstawowych celów działań informacyjno-promocyjnych jest upowszechnianie wśród mieszkańców regionu roli i osiągnięć funduszy europejskich. Służyć temu będą działania o szerokim zasięgu realizowane corocznie przez Instytucję Zarządzającą we współpracy ze wszystkimi Instytucjami zajmującymi się Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Śląskiego.

W miarę postępów we wdrażaniu Programu działania informacyjno-promocyjne powinny utrzymywać wysoki poziom świadomości na temat Funduszy Europejskich i ukazywać opinii publicznej korzyści.

Wszystkie działania informacyjno-promocyjne muszą być zgodne z zasadami horyzontalnymi:

- promowaniem równouprawnienia mężczyzn i kobiet,
- zapobieganiem dyskryminacji,
- zrównoważonym rozwojem,
- partnerstwem.

Ponadto, Instytucja Zarządzająca zapewni, by wszelkie środki przekazu były dostosowane do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Niniejszy dokument powstał w oparciu o *Strategię komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* i stanowi podstawę do prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych *Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020*.

1 OKREŚLENIE SYTUACJI WYJŚCIOWEJ

1.1 Diagnoza

Ocenę sytuacji wyjściowej przeprowadzono na podstawie poniżej wymienionych raportów ewaluacyjnych:

- *Ocena efektywności działań szkoleń dla Beneficjentów RPO WSL 2007-2013* z 2013 roku.
- *Ocena działań informacyjnych i promocyjnych podejmowanych w ramach RPO WSL na lata 2007-2013* z 2014 roku.
- *Badanie efektów działań informacyjnych i promocyjnych na temat Funduszy Europejskich dla społeczeństwa oraz analiza społecznego odbioru tych działań. Edycja 2014* – badanie przeprowadzane przez MIiR
- *Badanie trackingowe monitorujące podstawowe wskaźniki świadomości, znajomości i wizerunku Funduszy Europejskich – badanie przeprowadzane przez MIiR*

Opierając się na powyższych źródłach, perspektywę 2007-2013, pod względem komunikacyjnym, należy uznać za udaną. Dużym osiągnięciem tego okresu było wypracowanie sprawnie funkcjonującego systemu informowania beneficjentów (faktycznych i potencjalnych) oraz opinii publicznej na temat projektów realizowanych w ramach *Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013*.

Promowanie inicjatyw podejmowanych w ramach programów unijnych odbywało się za pośrednictwem elektronicznych kanałów informacyjnych, w mediach tradycyjnych, oraz podczas różnych wydarzeń skierowanych do szerokiego grona odbiorców.

Podmioty zainteresowane pozyskaniem środków finansowych w ramach RPO WSL miały możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikami punktów informacyjnych oraz skorzystania z pakietu informacji dostępnych na stronach internetowych. Beneficjenci, na każdym z etapów realizacji projektów, mogli korzystać ze szkoleń czy warsztatów ukierunkowanych na podnoszenie kompetencji w zakresie tematyki wykorzystywania i rozliczania Funduszy Europejskich. Ponadto, na każdym etapie od złożenia wniosku, przez jego realizację aż po rozliczenie projektu, beneficjent miał kontakt z opiekunem projektu.

O wysokiej użyteczności, jaką dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów miały działania informacyjne dotyczące RPO WSL 2007-2013 prowadzone przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego oraz Śląskie Centrum Przedsiębiorczości (Instytucję Pośredniczącą, wdrażającą działania dla MŚP), świadczą wysokie oceny, jakie uczestnicy szkoleń wystawili tym instytucjom. W wypełnianych po zakończeniu każdego szkolenia ankietach UMWSL uzyskał w pięciostopniowej skali średnią ocenę 4,7, a ŚCP w sześciostopniowej skali – 5,1.

Informacje na temat możliwości uzyskania wsparcia z RPO WSL 2007-2013 (w tym informacje potrzebne do złożenia wniosku o dofinansowanie) były łatwo dostępne zdaniem 86% JST i tylko 55% MŚP. Wynika to prawdopodobnie z większego doświadczenia JST w pozyskiwaniu i wykorzystywaniu funduszy. Niemniej jednak w okresie 2014-2020 należy zintensyfikować działania skierowane dla

przedsiębiorców (sektor MŚP), gdyż jest to grupa potencjalnych beneficjentów, która w badaniach wskazywana jest jako grupa o niskim poziomie poinformowania o RPO WSL 2007-2013. Do ponad czterech piątych (83%) podmiotów z tej grupy nie dotarły informacje o możliwości ubiegania się o środki, a tylko co dziesiąty (10%) uznał informacje na ten temat za (raczej) łatwo dostępne. Biorąc pod uwagę, że w okresie 2007-2013 około połowa (49%) potencjalnych beneficjentów z sektora MŚP poszukiwała informacji na temat możliwości uzyskania finansowania z funduszy unijnych, należy uznać, że potrzeby tej grupy podmiotów zostały zaspokojone tylko w niewielkim stopniu.

Ponad cztery piąte mieszkańców regionu (85%) zdaje sobie sprawę, że w latach 2007-2013 w województwie śląskim były prowadzone przedsięwzięcia finansowane z funduszy unijnych. Wynik ten jest nieznacznie wyższy od uzyskanego w poprzedniej edycji badania, przeprowadzonego w 2010 roku (80%). Na uwagę zasługuje istotny wzrost wiedzy o takich działaniach wśród osób w wieku pomiędzy 15 a 29 rokiem życia (z 74% do 91%). Zmianę tę można wiązać ze wzrostem liczby przedsięwzięć promocyjnych skierowanych w szczególności do młodzieży (zaliczały się do nich zajęcia edukacyjne w szkołach, organizacja gier miejskich promujących Program, produkcja i emisja klipu muzycznego z udziałem rapera).

Spośród mieszkańców województwa śląskiego, którzy zdają sobie sprawę z prowadzonych w ich regionie działań finansowanych z funduszy unijnych, niemal połowa (49%) wie o istnieniu programu przeznaczonego specjalnie dla tego regionu (osiągnięto wzrost o 10 punktów procentowych w porównaniu z wynikiem badania przeprowadzonego w 2010 roku). Przekonanie, że przedsięwzięcia finansowane z funduszy unijnych w województwie śląskim są korzystne dla tego regionu, podziela dziewięciu na dziesięciu spośród mieszkańców, którzy wiedzą o prowadzeniu takich przedsięwzięć.

Warty podkreślenia jest fakt, że beneficjenci byli skutecznie włączani w działania służące promowaniu RPO WSL 2007-2013, m.in. w organizację wydarzeń w obiektach dofinansowanych z Programu, prezentację efektów realizacji projektów podczas imprez plenerowych itp. Współpraca pomiędzy UMWSL a beneficjentami w zakresie promowania RPO WSL 2007-2013 została oceniona pozytywnie przez obie strony.

Wyniki ewaluacji wskazują, że cele działań informacyjnych i promocyjnych dotyczących RPO WSL 2007-2013 zostały generalnie osiągnięte w wysokim stopniu. Pewne trudności odnotowano w zakresie poinformowanie o RPO WSL 2007-2013 potencjalnych beneficjentów programu z sektora przedsiębiorstw. Zwiększenie świadomości tej grupy potencjalnych beneficjentów stanowi zatem szczególne wyzwanie działań informacyjno-promocyjnych dotyczących RPO WSL 2014-2020.

W zakresie efektywności prowadzonych działań, zestawienie budżetu przewidzianego na poszczególne rodzaje przedsięwzięć z informacjami o źródłach, z których mieszkańcy regionu czerpali wiedze na temat RPO WSL, przemawia za zwiększeniem w obecnym okresie obecności w Internecie oraz rozgłośniach radiowych.

Na podstawie wyników przeprowadzonych badań sformułowano również rekomendację dotyczącą zintensyfikowania współpracy z dziennikarzami, wykraczającej poza współpracę płatną, polegającą na zlecaniu przygotowania zamówionych materiałów. Rolą UMWSL byłoby tu zachęcanie dziennikarzy do opracowywania autorskich materiałów dotyczących przedsięwzięć finansowanych z Programu oraz wspierania w tworzeniu takich tekstów lub audycji.

Ponadto w celu skutecznego docierania z komunikatami promocyjnymi do opinii publicznej rekomendowane jest w okresie 2014-2020 prowadzenie kampanii wykorzystujących,

w skoordynowany sposób, zestaw różnorodnych, komplementarnych mediów (zlecanych zewnętrznym wykonawcom).

1.2 Podstawy prawne

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

W oparciu o wspólną *Strategię komunikacji* Instytucja Zarządzająca, zgodnie z przepisami art. 116 rozporządzenia ogólnego**.** oraz zgodnie z zapisami rozdz. 5.6 „Informacja i promocja" *Umowy partnerstwa* oraz horyzontalnymi *Wytycznymi w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020* (rozdz. 3 podrozdział 2), opracowała *Strategię komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020*, będącą podstawą prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych dla programu.

Ponadto, obowiązek stosowania działań informacyjno-promocyjnych regulują zapisy *Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020* – XIII oś priorytetowa Pomoc Techniczna.

1.3 Opis prac nad dokumentem

W badaniu ewaluacyjnym „Ocena działań informacyjnych i promocyjnych podejmowanych w ramach RPO WSL na lata 2007-2013" z lipca 2014 roku podniesiono potrzebę sporządzenia Strategii Komunikacji dotyczącej RPO WSL 2014-2020 pozbawionej wad aktualnie obowiązującego dokumentu (którego najpoważniejszym mankamentem jest zakładany sposób pomiaru rezultatów zaplanowanych działań informacyjnych i promocyjnych). Miałoby to polegać na umieszczeniu w dokumencie: jednoznacznych i realnych rezultatów, które mają zostać osiągnięte; wskaźników odwołujących się m.in. do osiągniętego poziomu wiedzy na temat Programu wśród grup docelowych; prawidłowych sposobów ustalania wartości poszczególnych wskaźników. Dodatkowo wskazano konieczność sprecyzowania w *Strategii Komunikacji* RPO WSL 2014-2020 podziału zadań i zasad współpracy pomiędzy pracownikiem zatrudnionym na Samodzielnym stanowisku ds. komunikacji, Referatem komunikacji i promocji RPO WSL w Wydziale Rozwoju Regionalnego oraz Regionalnym koordynatorem sieci punktów informacyjnych, prowadzonej przez MIR. Wszystkie te rekomendacje zostały wzięte pod uwagę w pracach nad dokumentem.

Zgodnie z zapisami *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020* IZ jest zobowiązana do opracowania *Strategii komunikacji programu* w ciągu **trzech miesięcy** od zaakceptowania przez KE danego programu, na podstawie *Strategii komunikacji Polityki Spójności* oraz zgodnie z *Wytycznymi*. Opracowanie niniejszego dokumentu rozpoczęło się z początkiem 2015 roku, tj. po zatwierdzeniu Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-200 przez Komisję Europejską i Zarząd Województwa Śląskiego, które miało miejsce 18 grudnia 2014 roku.

Jednostką koordynującą prace nad dokumentem był – pełniący funkcję Instytucji Zarządzającej – Koordynującej – Referat komunikacji i promocji RPO WSL w Wydziale Rozwoju Regionalnego.

W pracach nad dokumentem brały udział również:

- Instytucja Zarządzająca – Wdrażająca – Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego,
- Instytucja Pośrednicząca – Wojewódzki Urząd Pracy,

- Instytucja Pośrednicząca – Śląskie Centrum Przedsiębiorczości w Chorzowie,
- Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej UMWS poprzez Pełnomocnika ds. osób niepełnosprawnych.

Pani Dr Izabela Mrochen z Uniwersytetu Śląskiego – ekspert w zakresie deskrypcji i audiodeskrypcji oraz przygotowywania dokumentów i stron www dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, starszych i narażonych na wykluczenie cyfrowe. Prace toczyły się w formie spotkań roboczych, a także wymiany korespondencji papierowej i elektronicznej.

Natomiast udział p. dr Izabeli Mrochen odbył się w ramach usługi eksperckiej w zakresie dostosowania zapisów Strategii komunikacji RPO WSL 2014-2020 w aspekcie komunikacji z osobami z różnymi niepełnosprawnościami oraz przeprowadzenia warsztatów dla pracowników instytucji zaangażowanych we wdrażanie działań informacyjno-edukacyjno-promocyjnych RPO WSL 2014-2020.

Opracowywaniu niniejszego dokumentu towarzyszyły konsultacje z Instytucją Koordynującą *Umowę Partnerstw*a, celem zapewnienia zgodności ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*. Konsultacje prowadzone były drogą elektroniczną, podczas spotkań grupy roboczej ds. informacji i promocji oraz telefonicznie z pracownikiem Departamentu Informacji i Promocji w Ministerstwie Infrastruktury i Rozwoju. Termin opracowania dokumentu, zgodnie z zapisami *Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020*, upłynął dnia **18 marca 2015 roku**.

W tym też dniu projekt *Strategii komunikacji programu* – zgodnie z wymogami *Wytycznych* – został przesłany do IK UP w celu uzyskania koniecznej akceptacji. Na wprowadzenie uwag lub zatwierdzenie dokumentu IK UP przysługuje 21 dni. 7 kwietnia br. do IZ RPO WSL wpłynęło pismo przekazujące uwagi IK UP do Strategii programowej.

1.4 Instytucja odpowiedzialna za opracowanie i wdrożenie strategii komunikacji programu

Instytucją Zarządzającą RPO WSL 2014-2020 jest Zarząd Województwa Śląskiego.

W strukturze organizacyjnej Urzędu Marszałkowskiego, Wydział Rozwoju Regionalnego wykonuje zadania związane z koordynowaniem i zarządzaniem RPO WSL 2014-2020 oraz pełni funkcję Instytucji Certyfikującej.

Instytucją odpowiedzialną za opracowanie, we współpracy ze wszystkimi pozostałymi Instytucjami zaangażowanymi we wdrażanie RPO, oraz wdrożenie Strategii komunikacji RPO WSL na lata 2014-2020 jest Referat komunikacji i promocji RPO WSL (RKIP), który w strukturze pełni rolę Instytucji Koordynującej w zakresie informacji i promocji.

Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego
Wydział Rozwoju Regionalnego
Referat komunikacji i promocji RPO WSL
Siedziba: ul. Dąbrowskiego 23, 40-032 Katowice
Poczta: ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice
tel. 32 77 40 654
e-mail: fundusze@slaskie.pl

Do najważniejszych zadań Referatu Komunikacji i Promocji RPO WSL należy:

- nadzór i koordynacja nad całością polityki informacyjno-promocyjnej RPO WSL 2014-2020;
- wyznaczanie kierunków i priorytetów działań informacyjno-promocyjnych w ramach RPO WSL 2014-2020;
- koordynacja wdrażania Strategii komunikacji RPO WSL 2014-2020;
- prowadzenie stron internetowych dotyczących RPO WSL 2014-2020;
- organizowanie szkoleń, warsztatów, seminariów i konferencji dla beneficjentów na temat RPO WSL 2014-2020 w części dot. Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR);
- publikacja materiałów informacyjno-promocyjnych, w tym cykliczna publikacja biuletynu informacyjnego na temat RPO WSL;
- planowanie i realizacja zadań promocyjnych w ramach RPO WSL 2014-2020 w części EFRR;
- realizacja obowiązków informacyjno-promocyjnych priorytetów finansowanych z EFRR.

Referat komunikacji i promocji RPO WSL ściśle współpracuje z pracownikiem piastującym samodzielne stanowisko ds. komunikacji, którego zadaniem jest m.in. monitoring mediów regionalnych w zakresie RPO WSL, prowadzenie spraw związanych z zapytaniami dziennikarskimi w zakresie RPO WSL oraz inicjowanie współpracy z mediami w celu komunikacji o RPO, a także bieżąca obsługa medialna Instytucji Zarządzającej oraz wydziałów wdrażających RPO WSL.

Ponadto, za opracowanie dokumentacji aplikacyjnej, instrukcji wykonawczych, regulaminów naborów oraz przeprowadzanie szkoleń dla beneficjentów, w ramach komponentu EFRR, odpowiedzialni są pracownicy Wydziału Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego: Referaty obsługi projektów, Referat kontraktacji i realizacji projektów, Referat płatności, certyfikacji i nieprawidłowości, Referat kontroli, Referat monitoringu i wsparcia zarządzania.

Zgodnie z aktualną strukturą organizacyjną Urzędu Marszałkowskiego, działania informacyjno-promocyjne Programu dotyczące priorytetów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego zostały powierzone Wydziałowi Europejskiego Funduszu Społecznego (pełni rolę Instytucji Zarządzającej – Wdrażającej) – Referatowi ds. Pomocy Technicznej i Promocji EFS.

Do głównych zadań referatu należy:

- organizowanie szkoleń, warsztatów, seminariów i konferencji dla beneficjentów na temat RPO WSL 2014-2020 w części EFS,
- planowanie i realizacja zadań promocyjnych w ramach RPO WSL 2014-2020 w części EFS,
- prowadzenie stron internetowych dotyczących RPO WSL 2014-2020 w części EFS,
- współpraca w ramach publikacji materiałów informacyjnych oraz publikacji biuletynu informacyjnego na temat RPO WSL 2014-2020 z innymi instytucjami wdrażającymi RPO WSL 2014-2020,
- wspieranie i podejmowanie wspólnych działań promocyjnych z komórkami organizacyjnymi Urzędu, w tym udział w Grupie Roboczej ds. Informacji i Promocji Funduszy Europejskich na lata 2014-2020.

W celu sprawnej realizacji RPO WSL powołane zostały również instytucje Pośredniczące – Śląskie Centrum Przedsiębiorczości oraz Wojewódzki Urząd Pracy, w których umiejscowiono komórki odpowiedzialne za realizację zadań informacyjno-promocyjnych:

W Wojewódzkim Urzędzie Pracy:

- Zespół ds. Promocji i Informacji (w Wydziale Zarządzania EFS),
- Biuro Prasowe (NR), głównie: w zakresie kontaktu z mediami (konferencje prasowe dla przedstawicieli lokalnej prasy, radia i TV na temat programów i realizowanych form wsparcia, upowszechnianie informacji i poszerzanie poziomu wiedzy mieszkańców regionu poprzez inspirowanie zamieszczania artykułów prasowych oraz produkcji programów radiowych i telewizyjnych, dotyczących działań współfinansowanych z funduszy unijnych i roli WUP w tych działaniach).

Dodatkowo, działania komunikacyjne, szczególnie w zakresie bezpośrednich kontaktów z potencjalnymi i faktycznymi beneficjentami, na poszczególnych etapach wdrażania wspierane są przez:

- Zespół Monitorowania, Sprawozdawczości i Procedury Odwoławczej – odpowiedzialny m.in. za pozyskiwanie i gromadzenie danych niezbędnych do przeprowadzania ewaluacji oraz do prowadzenia działań informacyjnych upowszechniających dokonania Programu (poprzez przygotowanie materiałów na spotkania, konferencje i inne wystąpienia dot. RPO)
- Wydział Obsługi Projektów EFS, w tym:
  - Zespół ds. Projektów Pozakonkursowych – odpowiedzialny m.in. za nabór, ocenę formalną i merytoryczną projektów, przygotowywanie umów z beneficjentami;

  oraz
  - Zespoły Obsługi Projektów Konkursowych – opieka nad beneficjentami po podpisaniu umowy o dofinansowanie, współorganizacja spotkań z beneficjentami w zakresie zasad realizacji projektów;

- Wydział Kontroli – odpowiedzialny m.in. za weryfikację projektów pod kątem ich prawidłowej realizacji oraz udział w spotkaniach informacyjnych z beneficjentami w zakresie czynności kontrolnych.

W Śląskim Centrum Przedsiębiorczości w Chorzowie:

- Wydział Informacji i Promocji,
- Zespół ds. Kontaktów z Mediami.

Dodatkowo, działania komunikacyjne szczególnie w zakresie bezpośrednich kontaktów z potencjalnymi i faktycznymi beneficjentami, na poszczególnych etapach wdrażania wspierane są przez:

- Wydział Wdrażania i Kontraktacji EFRR (etap aplikacji o wsparcie oraz podpisywania umów o dofinansowanie)
- Wydział Rozliczeń (etap realizacji projektu)
- Wydział Kontroli (etap realizacji projektu oraz trwałości projektu)
- Wydział Informatyki, Logistyki i Zamówień Publicznych (wszystkie etapy – w zakresie technicznej obsługi narzędzi elektronicznych).

Zupełnie nowym narzędziem współpracy samorządów w perspektywie finansowej 2014-2020 są **Zintegrowane Inwestycje Terytorialne**, które stanowią instrument współpracy pomiędzy samorządami. Przy pomocy tego instrumentu, partnerstwa jednostek samorządu terytorialnego (JST)

miast i obszarów powiązanych z nimi funkcjonalnie (miasto i samorządy znajdujące się w jego oddziaływaniu) mogą realizować wspólne przedsięwzięcia, łączące działania finansowane z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego. Powołane w tym celu partnerstwa oddają odpowiedzialność za inwestowanie unijnych pieniędzy na szczebel samorządów lokalnych.

W ramach RPO WSL 2014-2020 wymiar terytorialny będzie wdrażany poprzez zastosowanie następujących instrumentów: Zintegrowane Inwestycje Terytorialne (ZIT) oraz Regionalne Inwestycje Terytorialne (RIT). ZIT będą realizowane, zgodnie z Umową Partnerstwa, na obszarze funkcjonalnym miasta wojewódzkiego (Subregion Centralny). RIT będą realizowane, zgodnie z Umową Partnerstwa, z partnerami lokalnymi, na obszarach terytorialnych Subregionów: Północnego, Południowego i Zachodniego.

Związki ZITpełnić będą rolę Instytucji Pośredniczących (IP), które realizować będą swoje cele zgodnie z opracowaną przez każdą IP Strategią ZIT/RIT. Jako Instytucje Pośredniczące będą miały możliwość prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych dot. funkcjonowania i zadań ZIT nakierowanych na spotkania z potencjalnymi beneficjentami i beneficjentami. Natomiast wszelkie szkolenia horyzontalne, związane z naborami wniosków oraz niezbędne do prawidłowej realizacji projektu, będą organizowane przez IZ RPO.

Instytucja Zarządzająca zapewnia również wszystkim instytucjom zaangażowanym we wdrażanie Programu możliwość współtworzenia (współredagowania) głównego portalu internetowego poświęconego RPO WSL, administrowanego przez Referat Komunikacji i Promocji RPO WSL.

2 CEL GŁÓWNY I CELE SZCZEGÓŁOWE KOMUNIKACJI PROGRAMU

Cel główny:

Komunikacja Funduszy Europejskich wspomaga wykorzystanie środków z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego dla realizacji celów rozwojowych regionu.

Cele szczegółowe:

Komunikacja Funduszy Europejskich:

1. aktywizuje mieszkańców województwa śląskiego w ubieganiu się o wsparcie z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020;
2. wspiera beneficjentów w realizacji projektów;
3. zapewnia mieszkańcom województwa śląskiego informację na temat projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020;
4. zapewnia szeroką akceptację mieszkańców dla działań rozwojowych realizowanych przy pomocy FE w województwie śląskim.

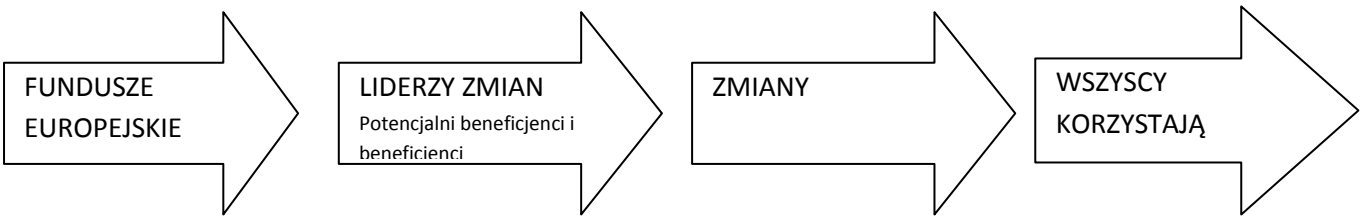
3 GŁÓWNY KOMUNIKAT DLA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH REALIZOWANYCH Z RPO WSL

Fundusze Europejskie wspierają tych, którzy realizując dobre pomysły, zwiększają możliwości i poprawiają jakość życia mieszkańców województwa śląskiego.

Temat każdej kampanii informacyjno-promocyjnej i każdej idei kreatywnej, niezależnie od instytucji zaangażowanych w realizację działań informacyjno-promocyjnych, powinien być zgodny z powyższym komunikatem.

Nacisk w głównym komunikacie położony jest na promocję marki Fundusze Europejskie, co jest zbieżne z głównym komunikatem Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020. Takie rozwiązanie sprzyjać będzie skuteczniejszemu dotarciu z przekazem do szerszego grona odbiorców.

Rysunek 1 Schemat komunikacyjny dla działań informacyjno-promocyjnych realizowanych z RPO WSL



Fundusze Europejskie są inicjatorem i napędem do działania dla potencjalnych beneficjentów oraz beneficjentów, tzw. liderów zmian. Zmiany powstają w wyniku realizowanych przez nich projektów i stanowią korzyść dla wszystkich mieszkańców regionu – w wyniku realizacji projektów poprawi się jakość życia mieszkańców województwa.

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

4 STOSOWANIE GŁÓWNEGO KOMUNIKATU PROGRAMU W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH

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 województwo śląskie.
- 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 regionu do współpracy.

4.1 Komunikaty uzupełniające Programu Regionalnego Województwa Śląskiego

Fundusze Europejskie:

- budują nowoczesny region w oparciu o regionalne inteligentne specjalizacje;
- stwarzają odpowiednie warunki do rozwoju nowoczesnej i konkurencyjnej gospodarki;
- stwarzają lokalnym przedsiębiorstwom odpowiednie warunki do konkurowania na globalnych rynkach;
- niwelują negatywne skutki przemian gospodarczych;
- sprzyjają wzrostowi zatrudnienia i samozatrudnienia w regionie poprzez inwestycje w kapitał ludzki;
- tworzą odpowiednie warunki do aktywizacji osób z różnymi niepełnosprawnościami w życiu społecznym;
- wspomagają integrację społeczności lokalnych i ich wspólne działania.

4.2 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.

Efekt zmian można przedstawić w komunikacji z trzech perspektyw:

- perspektywy indywidualnej (JA) – opisuje osobiste doświadczenie pojedynczego odbiorcy, który obserwuje, jak jego (czyli bliskie mu fizycznie i emocjonalnie) otoczenie się zmienia, on sam się

zmienia i widzi, jak rosną jego możliwości; obserwując, jak inni zmieniają swoją rzeczywistość, docenia rolę osobistej inicjatywy i aktywnej postawy:

- moje otoczenie się zmienia,
- ja się zmieniam,
- mam więcej lepszych możliwości,
- więcej zależy od mojej aktywności,

- perspektywy społeczności (MY) – opisuje doświadczenie społeczności, która widzi, że współpraca jest opłacalna i pozwala wywierać większy i bardziej znaczący wpływ na rzeczywistość oraz rozumie, że zmiany nie muszą być dziełem przypadku, ale wspólnej inicjatywy:
  - współpraca się opłaca,
  - razem wywołujemy większe i bardziej znaczące zmiany,
  - bardziej świadomie kształtujemy swoje społeczności,

- perspektywy zewnętrznego otoczenia (REGION) – pozwala dostrzec z punktu widzenia obserwatora zmiany i projekty, które zmieniają otoczenie na lepsze. Z tego punktu widzenia można dostrzec, że plany i potrzeby ludzi znajdują wsparcie i są realizowane z korzyścią dla wszystkich.

W przypadku możliwości zastosowania różnych wariantów należy przyjąć następującą kolejność rozpatrywania perspektyw komunikacji:

- Perspektywa indywidualna (JA).
- Perspektywa społeczności (MY).
- Perspektywa zewnętrznego otoczenia (REGION).

Każda z tych perspektyw odwołuje się do innego punktu widzenia i innego rodzaju doświadczania Funduszy Europejskich. Dopiero wszystkie razem pozwalają na przedstawienie pełnego obrazu działania Funduszy.

5 GRUPY DOCELOWE I SPOSOBY KOMUNIKACJI Z NIMI

5.1 Segmenty grup docelowych

Odbiorcami komunikacji dot. RPO WSL 2014-2020 są wszyscy mieszkańcy województwa śląskiego. Nie jest to jednak grupa jednorodna, pozwalająca na jednotorową komunikację.

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:

- beneficjenci (faktyczni i potencjalni) – są to liderzy zmian,
- 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 kraju j jego regionów. Wiąże się to z ich pozycją jako nie tylko odbiorcy działań informacyjno-promocyjnych, ale także jako niezwykle ważnego – najbardziej wiarygodnego, bo firmowanego własnym przykładem – przekaźnika informacji o Funduszach Europejskich w regionie do kolejnych segmentów.

Powyższe rozróżnienie niesie dla procesu komunikacji wymóg uwzględnienia różnorodności (m.in. pod względem stopnia szczegółowości) potrzeb informacyjnych wszystkich trzech grup.

W perspektywie 2014-2020 skupiamy się na promocji Funduszy Europejskich w komunikacji skierowanej do społeczeństwa, opinii publicznej etc. W komunikatach skierowanych do potencjalnych beneficjentów i beneficjentów informujemy, że pomoc pochodzi z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego.

5.2 Grupy docelowe programu

W ramach wyróżnionych 3 segmentów można wyróżnić następujące szczegółowe grupy docelowe komunikacji w RPO WSL 2014-2020:

- Liderzy zmian – faktyczni i potencjalni beneficjenci (osoby i organizacje ubiegające się lub mogące się ubiegać o współfinansowanie projektów ze środków europejskich), tj.: jednostki samorządu terytorialnego, przedsiębiorcy (MŚP oraz tzw. duzi przedsiębiorcy), konsorcja naukowo-przemysłowe, instytucje otoczenia biznesu, organizacje pozarządowe, jednostki badawczo-rozwojowe, instytucje oświatowe, instytucje kultury, organizacje turystyczne, podmioty zarządzające inkubatorami przedsiębiorczości, spółdzielnie i wspólnoty mieszkaniowe, kościoły i związki wyznaniowe, Lokalne Grupy Działania, instytucje dialogu społecznego, Banki krajowe, banki zagraniczne, instytucje kredytowe lub instytucje finansowe, żłobki itp.

  Potrzeby informacyjne potencjalnych beneficjentów oscylują głównie wokół pozyskania rzetelnej, merytorycznej i kompleksowej informacji na temat możliwości (tzn. m.in. działań możliwych do realizacji, harmonogramu konkursów itp.) starania się o dofinansowanie ze środków dostępnych w ramach Programu. Jest to niezbędny warunek do skutecznego aplikowania o środki unijne.

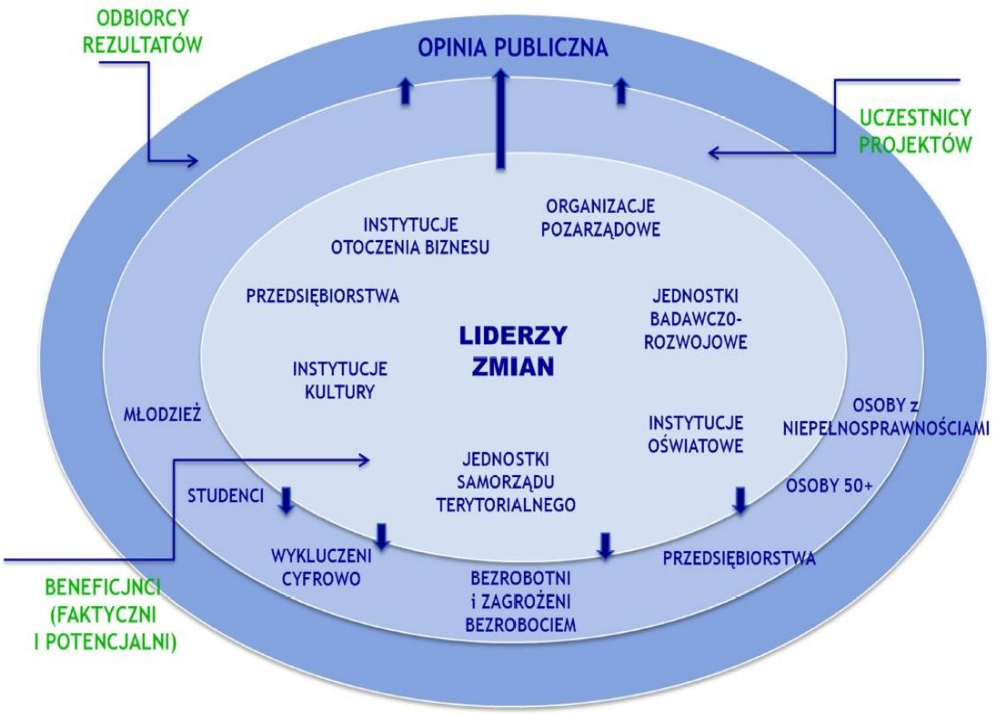
Te potrzeby informacyjne ulegają zasadniczemu zwiększeniu wraz z chwilą pozyskania dotacji, tj. wkroczenia w obręb katalogu faktycznych beneficjentów. Jest to grupa wykazująca zapotrzebowanie na możliwie najbardziej szczegółowy zakres informacji i wsparcie niezbędne do przejścia przez poszczególne etapy realizacji projektu, aż po jego kontrolę i rozliczenie.

- Uczestnicy projektów (faktyczni i potencjalni) – osoby aktywnie uczestniczące w projektach wspieranych przez RPO WSL 2014-2020, wśród których szczególne znaczenie mają członkowie grup społecznych stojących przed wyzwaniami/problemami mogącymi ograniczać ich udział w życiu społecznym i gospodarczym; osoby te mogą skorzystać lub korzystają z efektów projektów realizowanych przez liderów zmian, tj.: osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby 50+, bezrobotni i zagrożeni bezrobociem, wykluczeni cyfrowo, młodzież, studenci, osoby chcące otrzymać profesjonalne wsparcie w zakresie rozpoczęcia działalności gospodarczej, uczelnie wyższe, instytucje otoczenia biznesu.
- Odbiorcy rezultatów – szeroko pojęta opinia publiczna, organizacje zrzeszające przedsiębiorców, która jest ostatecznym adresatem i obserwatorem wszystkich zmian dokonujących się dzięki RPO WSL 2014-2020 i która świadomie lub nieświadomie korzysta z efektów tych zmian, tj. mieszkańcy województwa śląskiego.

Główną potrzebą informacyjną szeroko pojętej opinii publicznej jest pozyskanie rzetelnych informacji na temat Funduszy Europejskich wdrażanych w ramach RPO WSL (na poziomie podstawowych danych i mechanizmów). Informacje te szczególnie przemawiają do „przeciętnego Kowalskiego", gdy są wsparte przykładami namacalnych efektów, tj. prezentacji najlepszych praktyk i projektów zrealizowanych dzięki dotacjom z Funduszy Europejskich.

Zaspokojenie tej potrzeby grupy docelowej jest niezbędne do nabrania przekonania co do przejrzystości i jawności działań związanych z wdrażaniem Funduszy Europejskich, czego skutkiem ma być większe zaufanie społeczeństwa do instytucji UE oraz Instytucji Zarządzającej RPO WSL.

Rysunek 2 Grupy docelowe programu



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*. W sposób schematyczny ujmuje to poniższy rysunek, który podkreśla gradację stopnia zaangażowania odbiorcy na poszczególnych szczeblach.

Informacje skierowane do potencjalnych i faktycznych beneficjentów RPO WSL 2014-2020 są dostępne non-stop (np. za pośrednictwem portalu internetowego).

Rysunek 3 Schemat komunikacji z docelowym odbiorcą

5.4 Przykładowe narzędzia komunikacji

Narzędzia komunikacji będą dobierane w oparciu o dane z badań i analiz oraz wyniki monitoringu.

Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 zapewnia realizację działań informacyjno-promocyjnych i edukacyjnych wyłącznie w obszarze Funduszy Europejskich, z wyłączeniem działań mających inny zakres, tj. np. kampanii politycznych. IZ/IK, IZ/IW oraz IP zapewniają neutralność prowadzonych działań komunikacyjnych oraz dbają o prawidłowe wydatkowanie środków finansowych w tym zakresie.

Poniżej znajduje się wykaz przykładowych narzędzi, które będą wykorzystywane w komunikacji o RPO WSL 2014-2020. Obejmuje on takie narzędzia, które pozwalają na możliwie najbardziej skuteczną realizację mechanizmu komunikacji z poszczególnymi grupami docelowymi.

Tabela 1 Przykładowe narzędzia komunikacji

SEGMENT DOCELOWYCH ODBIORCÓW	MECHANIZM KOMUNIKACJI	PRZYKŁADOWE NARZĘDZIA KOMUNIKACJI
ODBIORCY REZULTATÓW	ZOBACZ	**Dotarcie pośrednie:** • Kampanie reklamowe w mediach masowych, • Kampanie w mediach społecznościowych, • Gry i konkursy realizowane z mediami, • Działania PR, **Dotarcie bezpośrednie:** • Imprezy i wydarzenia promocyjne, • System serwisów internetowych RPO WSL, • Własne konkursy, **Działania edukacyjne:** • Otwarte prezentacje, • Ulotki, przewodniki itp., • Gry i konkursy edukacyjne.

SEGMENT DOCELOWYCH ODBIORCÓW	MECHANIZM KOMUNIKACJI	PRZYKŁADOWE NARZĘDZIA KOMUNIKACJI
POTENCJALNI BENEFICJENCI/POTENCJALNI UCZESTNICY REZULTATÓW	ZOBACZ	**Dotarcie pośrednie:** • Kampanie reklamowe w mediach masowych i profilowanych/branżowych, • Kampanie w mediach społecznościowych, • Działania PR. **Dotarcie bezpośrednie:** • System serwisów internetowych RPO WSL, • Marketing w wyszukiwarkach.
	ZAINTERESUJ SIĘ	**Dotarcie pośrednie:** • Kampanie reklamowe w mediach profilowanych/branżowych, • Kampanie w mediach społecznościowych, • Działania PR. **Dotarcie bezpośrednie:** • System serwisów internetowych RPO WSL, • Informacja w PIFE, • Działania animacyjno-doradcze, • Konferencje, prezentacje i szkolenia, • Drukowane lub elektroniczne materiały promocyjne. **Działania edukacyjne:** • Przewodniki i instrukcje na stronach internetowych instytucji, • Informacja i doradztwo w PIFE, • Szkolenia i konferencje, • Publikacje/audycje edukacyjne w mediach specjalistycznych /branżowych, • Otwarte prezentacje, • Reklama szeptana • Ulotki, przewodniki itp.

SEGMENT DOCELOWYCH ODBIORCÓW	MECHANIZM KOMUNIKACJI	PRZYKŁADOWE NARZĘDZIA KOMUNIKACJI
BENEFICJENCI / UCZESTNICY PROJEKTÓW	REALIZUJ/KORZYSTAJ	**Dotarcie bezpośrednie:** • System serwisów internetowych RPO WSL, • Materiały informacyjne sieciowe (video prezentacje, podcasty), • Informacja i doradztwo w PIFE, • Działania animacyjno-doradcze, • Konferencje, prezentacje i szkolenia, • Drukowane lub elektroniczne materiały promocyjne. **Działania edukacyjne:** • Przewodniki i instrukcje na stronach internetowych instytucji, • Informacja i doradztwo w PIFE, • Szkolenia i konferencje, wizyty studyjne • Publikacje/audycje edukacyjne w Mediach, • Warsztaty, • Ulotki, przewodniki, itp.
	POLEĆ	**Dotarcie pośrednie:** • Narzędzia bezpośredniej współpracy między beneficjentami. **Dotarcie bezpośrednie:** • System serwisów internetowych RPO WSL, • Akcje premiujące rekomendacje (akcje zachęcające beneficjentów i uczestników projektów do rekomendowania korzystania z Funduszy Europejskich np. przez udział w programach, wypowiedzi dla prasy, wystąpienia na spotkaniach/konferencjach prezentujące tzw. dobre praktyki, wykorzystanie wizerunku w materiałach promocyjnych itp.)

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

5.4.1 Opis systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów

Potencjalni beneficjenci RPO WSL 2014-2020 otrzymają wsparcie w zakresie ubiegania się o pomoc przez instytucje wdrażające program, przede wszystkim poprzez kompleksową, wielokanałową, wielopoziomową, użyteczną oraz dostępną non-stop (np. za pośrednictwem portalu internetowego) informację. Jej dopełnieniem są usługi animacyjno-doradcze, które aktywizują potencjalnych beneficjentów do aplikowania o środki RPO WSL 2014-2020.

Informacja wielokanałowa będzie docierała do potencjalnego beneficjenta za pośrednictwem wielu kanałów komunikacji, w szczególności:

- oficjalny portal internetowy Programu: www.rpo.slaskie.pl,
- podstrony programowe instytucji wdrażających RPO,
- punkty kontaktowe umiejscowione w każdej instytucji wdrażającej Program,
- publikacje o charakterze informacyjnym (elektroniczne i drukowane),
- media (radio, TV, prasa, Internet),
- działania PR w mediach regionalnych i branżowych,
- konferencje, spotkania informacyjne, warsztaty i szkolenia,
- system informatyczny LSI służący do szybkiej komunikacji z wnioskodawcami projektów (od złożenia wniosku do jego rozliczenia),
- współpraca z partnerami społeczno-gospodarczymi, instytucjami działającymi na rzecz przedsiębiorców w regionie.

Wielopoziomowość informacji oznacza jej uporządkowanie według stopnia zaawansowania potencjalnego beneficjenta w procesie ubiegania się o współfinansowanie projektu. Na różnych etapach tego procesu występują bowiem różne potrzeby informacyjne.

Informacja wielopoziomowa oznacza, że jest ona uporządkowana według stopnia zaawansowania potencjalnego beneficjenta/beneficjenta w procesie ubiegania się o dofinasowanie i realizacji projektu. W zależności od tego, na jakim etapie jest projekt, występują różne potrzeby informacyjne. Dotarcie do informacji potrzebnej na każdym etapie aplikowania jest maksymalnie ułatwione dzięki różnorodności kanałów informacyjnych.

Użyteczność informacji udostępnianych potencjalnemu beneficjentowi wynika z uwzględnienia przy jej opracowaniu perspektywy potencjalnego beneficjenta, jego potrzeb i oczekiwań. Podstawowym kryterium użyteczności informacji będzie jej sformułowanie klarownym i zrozumiałym językiem oraz utrzymanie komunikacji w możliwie najbardziej zwięzłej formule. Jednym z narzędzi, za pomocą którego weryfikowana będzie czytelność (czyli stopień przystępności) tekstu dla grupy docelowej, jest indeks czytelności FOG.

5.4.2 Opis systemu wsparcia beneficjentów

Beneficjenci RPO WSL 2014-2020 otrzymają wsparcie w zakresie realizacji projektów przez instytucje wdrażające program, przede wszystkim poprzez kompleksową, wielokanałową, wielopoziomową i użyteczną informację, szkolenia i sprofilowane warsztaty oraz usługi animacyjno-doradcze. W ten sposób dostarczane im będą wyczerpujące, szczegółowe informacje potrzebne na każdym etapie realizacji projektu.

Informacja wielokanałowa będzie docierała do beneficjenta za pośrednictwem wielu kanałów komunikacji, w szczególności:

- mailing,
- konferencje, spotkania informacyjne, warsztaty i szkolenia,
- usługi animacyjno-doradcze,
- wsparcie opiekuna projektu,
- oficjalny portal Programu: www.rpo.slaskie.pl,
- materiały informacyjne,
- system informatyczny LSI służący do szybkiej komunikacji z beneficjentami (od złożenia wniosku do jego rozliczenia).

Poprzez usługi animacyjno-doradczo (czyli system bezpośredniego kontaktu z beneficjentami) beneficjenci będą wspierani na każdym etapie realizacji projektu, w szczególności w zakresie prawidłowej realizacji projektu oraz rozliczenia środków uzyskanych w ramach RPO WSL 2014-2020.

5.5 Podstawowe kanały informacji

Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym odpowiedzialna jest za stworzenie i prowadzenie strony internetowej Programu.

Strona Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 jest elementem Systemu stron internetowych Funduszy Europejskich w Polsce na lata 2014-2020. Założenia i budowa Systemu wynika z podejścia proklienckiego, stawiając Internautę na pierwszym miejscu. Całość działań została poparta analizami, badaniami oraz doświadczeniem Wykonawcy współpracującego z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju. Spójny system informowania o Funduszach Europejskich w Internecie będzie budowany na kilka najbliższych lat, a serwis RPO stanie się jego częścią.

Serwis Regionalnego Programu Województwa Śląskiego poświęcony jest informacjom na temat środków unijnych w Województwie Śląskim. Prezentuje zarówno wiadomości dla potencjalnych beneficjentów, jak i beneficjentów oraz szeroko rozumianego społeczeństwa. Portal zapewnia m.in. możliwość uzyskania informacji na temat programu operacyjnego, w tym m.in. organizowanych w jego ramach naborów oraz realizowanych projektów.

Na stronie RPO WSL 2014-2020 znajdują się zakładki przekierowujące na podstrony poszczególnych komórek zajmujących się wdrażaniem RPO WSL 2014-2020. Są to:

a. Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego Wydział Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR)

b. Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS)
c. Śląskie Centrum Przedsiębiorczości w Chorzowie(ŚCP)
d. Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach (WUP).

Na stronie serwisu znajduje się również zakładka poświęcona Zintegrowanym/Regionalnym Inwestycjom Terytorialnym, która zawiera min. Strategię każdego ZIT/RIT oraz listę jednostek samorządu terytorialnego wchodzących w skład danego ZIT/RIT.

W zakładce istnieje możliwość przejścia na poszczególne strony Subregionów, gdzie znajdują się szczegółowe informacje na temat działalności ZIT/RIT.

Na stronie RPO znajduje się również przekierowanie do Wyszukiwarki Dotacji, która znajduje się na Portalu Funduszy Europejskich. Wyszukiwarka dotacji, stanowiąca element Portalu Funduszy Europejskich, obejmuje zarówno dotacje, jak i instrumenty zwrotne dostępne w ramach wszystkich krajowych i regionalnych programów operacyjnych, a także wybrane działania Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich i Programu Operacyjnego Rybactwo i Morze oraz możliwości otrzymania dofinansowania przez osoby fizyczne.

Zgodnie z Rozporządzeniem ogólnym rozdział II art. 115 punkt 2 oraz załącznikiem XII, na stronie internetowej www.rpo.slaskie.pl znajduje się wykaz operacji dofinansowanych z RPO WSL 2014-2020 w formie arkusza kalkulacyjnego.

Punkty kontaktowe przy instytucjach pośredniczących

W ramach RPO WSL 2014-2020 działają dwie instytucje pośredniczące:

1. **Śląskie Centrum Przedsiębiorczości w Chorzowie**
siedziba: ul. Katowicka 47; 41-500 Chorzów
Punkt informacyjny: parter, p. 101
czynny: od poniedziałku do piątku od 7.30 - 15.30
tel. (032) 7439177, (032) 7439171
e-mail: punkt.informacyjny@scp-slask.pl

2. **Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach**
Siedziba: ul. Kościuszki 30, 40-048 Katowice
Punkt informacyjny Europejskiego Funduszu Społecznego: parter, pokój nr 2
czynny: od poniedziałku do piątku od 7:30 – 15:30
tel. 032 757 33 11, 032 757 33 57
faks: 032 757-33-12
e-mail: efs@wup-katowice.pl

Współpraca z Portalem Funduszy Europejskich

Współpraca z portalem polega na bieżącym umieszczaniu informacji związanych z RPO WSL 2014-2020 (np. informacje o naborach, wyniki konkursów, konferencjach, wydarzeniach promujących RPO) na stronie www.funduszeeuropejskie.gov.pl .

Współpraca z Punktem Informacji Funduszy Europejskich (PIFE) w Katowicach

Instytucja Zarządzająca RPO WSL podejmuje współpracę z PIFE w następującym zakresie:

1) prowadzenia konsultacji i udzielania informacji przez pracowników PIFE w trakcie spotkań / szkoleń / konferencji organizowanych przez IZ RPO dotyczących:
   - możliwości korzystania ze środków unijnych w ramach poszczególnych programów operacyjnych,
   - terminów naborów wniosków w ramach ogłoszonych konkursów,
   - potencjalnych źródeł finansowania projektów,
   - warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania dotacji,
   - ogólnych informacji o systemie wdrażania Funduszy Europejskich,
   - generalnych zasad obowiązujących przy przygotowywaniu projektów dofinansowanych z Funduszy Europejskich,
   - zasad wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie oraz wsparcia w zakresie pracy z generatorami wniosków,
   - procedur ponoszenia wydatków kwalifikowanych i zasady ich dokumentowania,
   - promocji projektów współfinansowanych ze środków unijnych,
   - procedur, wymaganych dokumentów oraz terminów związanych z procesem rozliczania projektu,
   - opisywania dokumentów finansowo-księgowych,

2) wspólnej organizacji spotkań / szkoleń, w ramach których pracownicy PIFE prezentują ofertę usług świadczonych przez Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich,

3) wparcia merytorycznego konsultantów sieci PIFE.

Ponadto, Instytucja Zarządzająca oraz Instytucje Pośredniczące zapraszają konsultantów PIFE do uczestnictwa we wszelkiego rodzaju szkoleniach dla potencjalnych beneficjentów / beneficjentów RPO WSL , co pozwala na stałe podnoszenie Ich kwalifikacji i świadczenie usług na wysokim poziomie.

5.6 Komunikacja z osobami z różnymi niepełnosprawnościami

Zgodnie z Preambułą *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych Narodów Zjednoczonych*[1], zapewnienie **równego dostępu do informacji** i **skutecznego udziału w życiu społeczeństwa** na zasadzie równości jest podstawowym wymogiem komunikacji w zakresie udostępniania informacji związanych z tematem Funduszy Europejskich. Ponadto, powyższe wymogi wspierane przez Światowy program działań odnoszą się do włączenia grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym i społecznym[2].

Wypełnienie powyższych zaleceń wiąże się z wdrożeniem następujących zasad, które eliminują przejawy dyskryminacji i racjonalnie usprawniają i zapewniają osobom zagrożonym wykluczeniem

[1] *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych Narodów Zjednoczonych* zgodnie z Preambułą (Dz.U. z dnia 25.10.2012 r. poz. 1169.)
[2] Konsorcjum W3C, WCAG 2.0; Strategia Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r.

cyfrowym i społecznym korzystanie z usług i produktów tak, aby były użyteczne i gwarantowały możliwość komunikacji na zasadzie równości z innymi osobami[3]:

1. Uwzględnienie na etapie planowania odpowiedniego działania promocyjnego i edukacyjnego w celu wspierania potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym i społecznym, czyli osób z różnymi niepełnosprawnościami, osób starszych i w podeszłym wieku;

2. Likwidowanie barier w sposobach komunikacji poprzez umiejętne projektowanie i prawidłowe przygotowanie materiałów edukacyjnych w formie cyfrowej z uwzględnieniem potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami;

3. Umożliwienie konsultacji poprzez punkt kontaktowy, zapewniający potencjalnym beneficjentom możliwość konsultacji i dotarcie do potrzebnych informacji.

Powyższe wymogi mają swoje bezpośrednie źródło w *Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12.04.2012 r.* w sprawie *Krajowych Ram Interoperacyjności*[4] oraz *Cyfrowej Agendzie dla Europy* (Digital Agenda For Europe *A Europe 2020 Initiative*[5]). Ponadto według *Konwencji Narodów Zjednoczonych,* Artykuł 9, "informacje mają być dostępne dla osób niepełnosprawnych" ponieważ "dobra informacja pomaga ludziom znaleźć to, czego potrzebują".

Ad. 1. **Uwzględnienie na etapie planowania odpowiedniego działania promocyjnego i edukacyjnego w celu wspierania potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym i społecznym, czyli osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, osób starszych i w podeszłym wieku.**

Istotnym kierunkiem działań przybliżających przekaz informacji na temat RPO WSL 2014-2020 jest wprowadzenie dobrych praktyk poprzez organizowanie działania promocyjnego i edukacyjnego w środowisku przyszłych beneficjentów. Idea szeroko rozumianej dostępności do informacji to przede wszystkim wdrażanie standardów w technologii i systemach informacyjno-komunikacyjnych[6]. Zatem konieczne jest organizowanie spotkań, wykładów, warsztatów i seminariów we współpracy z podmiotami i instytucjami publicznymi oraz stowarzyszeniami i fundacjami działającymi na rzecz innowacji i zwiększania dostępności.

Zasadne jest organizowanie warsztatów i wykładów wśród osób odpowiedzialnych za informację i promocję RPO WSL 2014-2020 w celu przybliżenia standardów dostępności różnorodnych działań informacyjno-promocyjnych dla jak największej liczby beneficjentów.

W celu realizacji tych zapisów produkowane materiały informacyjno-promocyjne będą udostępniane również w formatach dostępnych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, np.:

[3] *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych Narodów Zjednoczonych* zgodnie z definicją art. 2 (Dz.U. z dnia 25.10.2012 r. poz. 1169).

[4] Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12.04.2012 r. w sprawie *Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych* (Dz. U. z 2012, poz.526).

[5] Raport dostępności w krajach UE dotyczący najnowszych międzynarodowych specyfikacji związanych z dostępnością i wdrażaniem wytycznych WCAG 2.0 (12.12.2009 r.) oraz Dyrektywy Komisji Europejskiej Action 64 (Działania 64) zapewniające dostęp cyfrowy do stron internetowych sektora publicznego *The Comission`s eGovernment Action Plan 2011-2015 (Planie działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015).*

[6] *Dostępność. Projektowanie uniwersalne.* Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych; dostęp na stronie http://www.niepelnosprawni.gov/dostepnosc-projektowanie-uniwer/

- Spoty/filmy z lektorem będą wzbogacane o napisy dla osób z niepełnosprawnością słuchu jako forma alternatywna dla mediów,
- Biuletyn informacyjny – oprócz tradycyjnej formy drukowanej i ebooka – będzie publikowany na stronie www RPO WSL w formie „tagowanego" pliku PDF, dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami, tj. dokumentu zawierającego odpowiednią strukturę i dodatkowe, nieobecne w tekście informacje: tytuł dokumentu, nagłówki, teksty alternatywne do wszystkich treści nietekstowych typu elementy graficzne, zdjęcia; transkrypcja tekstowa do plików dźwiękowych tj. audycje, wywiady, wykłady; nagłówki tabeli i listy wypunktowane;
- Kampanie reklamowe w mediach masowych (radio, TV, prasa, Internet) - będą zaopatrzone w napisy rozszerzone (nagranie) lub (na żywo), audiodeskrypcję, transkrypcję tekstową wypowiedzi zawartych w reklamach,
- Publikacje elektroniczne o charakterze informacyjnym, m.in. ulotki, foldery, biuletyn itp., będą redagowane tak aby posiadały możliwość przedstawienia tekstu lub obrazu w odpowiednim kontraście, z możliwością zmiany koloru i rozmiaru czcionki, w zależności od nośnika informacji,
- Publikacje elektroniczne o charakterze promocyjnym, m.in. albumy, przewodniki po projektach itp., będą zaopatrzone w alternatywę dla treści wizualnych w postaci napisów, tekstów alternatywnych, deskrypcji zdjęć, transkrypcję tekstową wypowiedzi,
- Publikacje drukowane o charakterze informacyjno-promocyjnym – będą zawierały np.: odpowiedni kontrast czcionki do tła, wielkość czcionki (min. 14), dobór kolorów, czcionkę bezszeryfową, odpowiednie odstępy między wierszami, prosty język przekazu,
- Materiały audiowizualne (spoty, filmy i audycje), będą zaadaptowane na potrzeby osób z różnymi dysfunkcjami wzroku i słuchu, np. treści wizualne będą zaopatrzone w napisy, audiodeksrypcję, z możliwością dodania tłumacza języka migowego,
- Konferencje, spotkania informacyjne, warsztaty i szkolenia (w tym transmisje on-line) - min. 1 konferencja w roku będzie zawierała usługę tłumacza języka migowego, będą przystosowane dla osób z dysfunkcją wzroku i słuchu m.in. poprzez zastosowanie pętli indukcyjnej (systemu induktofonicznego),
- Informacja w PIFE – zgodnie ze Standardami funkcjonowania sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (m.in.: dostępność usługi tłumacza języka migowego, udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących, możliwość przeprowadzenia indywidualnej konsultacji w miejscu uzgodnionym z klientem, wyposażenie Punktu w sprzęt ułatwiający słyszenie osobom niedosłyszącym, np. pętle indukcyjne).

Ad. 2. **Likwidowanie barier w sposobach komunikacji poprzez umiejętne projektowanie i prawidłowe przygotowanie materiałów edukacyjnych w formie cyfrowej z uwzględnieniem potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności**

Następnym etapem likwidowania ograniczeń w dostępie do informacji w edukacji, kulturze i sztuce, jest tworzenie systemu serwisów internetowych poświęconych RPO WSL 2014-2020 tak, aby gwarantowały dostęp dla osób z dysfunkcją wzroku, niepełnosprawnych ruchowo, z dysfunkcją słuchu lub z różnymi dysfunkcjami intelektualnymi. Konieczne jest, aby komunikat przekazywany drogą elektroniczną był odpowiednio przygotowany wizualnie i językowo.

Zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0, w zależności od potrzeb beneficjentów, informacji i rodzaju niepełnosprawności, komunikaty przekazywane za pomocą multimediów powinny spełniać wymogi:

1. Wytycznych WCAG 2.0:

a. postrzegalność – dodawanie tekstu alternatywnego dla każdej treści nietekstowej; treść w formie tekstu może być odpowiednio zmieniania przez użytkownika (np. wielkość czcionki, brajl, mowa syntetyczna, język uproszczony), adaptacji treści w uproszczonym układzie wizualnym,

dostarczenie alternatywy dla mediów zmiennych w czasie (audiodeksrypcja, napisy, język migowy), odpowiednio wizualne przedstawienie tekstu (kontrast koloru czcionki i tła);

b. funkcjonalność – dostęp z poziomu klawiatury do treści informacji, wystarczająca ilość czasu na przeczytanie tekstu, dostarczenie narzędzi ułatwiających nawigację na stronie;

c. zrozumiałość – przygotowanie zrozumiałej i możliwej do odczytania treści, zrozumiała obsługa interfejsu użytkownika, zapobieganie błędom (odwracalność, sprawdzanie, potwierdzenie);

d. rzetelność/solidność – maksymalna kompatybilność (parsowanie) programów użytkownika z technologiami wspomagającymi;

Powyższe wytyczne pozwalają na stworzenie bardziej przyjaznych treści przekazywanej informacji dla użytkowników z różnymi rodzajami niepełnosprawności, osób starszych jak i dla każdego innego użytkownika. „Wytyczne dla dostępności treści internetowych 2.0 (WCAG 2.0)" określają mierzalne kryteria sukcesu.

2. Trzy poziomy zgodności z wytycznymi:

– A (najniższy) AA **(wymagany)** oraz AAA (najwyższy), pozwalają na sprawdzenie poprawności, użyteczności i dostępności treści zawartych na stronie serwisów internetowych.

Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności oraz Rady Europy, treści przekazywane na pomocą mediów powinny spełniać minimalne wymagania dla rejestrów publicznych i wymiany informacji elektronicznej, co wiąże się z przygotowaniem treści dostosowanych do standardu WCAG na poziomie AA.

Ad. 3. **Umożliwienie konsultacji poprzez punkt kontaktowy zapewniający potencjalnym beneficjentom możliwość konsultacji i dotarcie do potrzebnych informacji**

Obok dostosowania serwisów internetowych do potrzeb przyszłego użytkownika, należy zwrócić uwagę, aby zastosowane środki były adekwatne dla beneficjentów i zapewniały ciągły dostęp do materiałów informacyjnych. Konieczne jest, aby personel mający kontakt z osobami zainteresowanymi tematyką RPO WSL 2014-2020 miał możliwość ciągłego dostępu do materiałów informacyjno-promocyjnych umieszczonych w odpowiednio przygotowanej zakładce w serwisie.

Dlatego należy zwrócić uwagę, aby wdrożone wytyczne WCAG 2.0 były opisane i dostępne w bezpośrednim działaniu poprzez zorganizowanie punktów kontaktowych, które zapewnią możliwość konsultacji nie tylko w trakcie działania projektu, ale w sposób ciągły. Niezmiernie ważne jest, aby łączyć nowoczesne technologie cyfrowe ze skutecznym upowszechnianiem wśród pracowników instytucji odpowiedzialnych za współpracę z beneficjentami.

W celu zapewnienia ciągłego dostępu do informacji zasadne jest, aby osoby z dysfunkcją wzroku, słuchu lub innymi rodzajami niepełnosprawności mogły skorzystać z punktów informacyjnych i kontaktowych poprzez zapewnienie wsparcia asystenta, przewodnika lub tłumacza-przewodnika. W przypadku powyższych rozwiązań należy wspierać przyszłych użytkowników w sposobie dotarcia do informacji poprzez:

- dostosowanie ciągów komunikacyjnych zarówno dojazdowych, jak i wewnątrz miejsca komunikacji,
- umieszczenie materiałów informacyjnych w łatwo dostępnych miejscach bez barier dostępu;

Powyższe zasady wyznaczają ogólny kierunek działań w dostosowaniu Strategii Komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 w aspekcie komunikacji z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności, osobami starszymi i w podeszłym

wieku. Preferowane zasady sposobów komunikacji zarówno za pośrednictwem mediów, jak i kontakcie osobistym z przyszłym beneficjentem są oparte na zasadach równych szans w podejściu do każdej grupy społecznej[7].

[7] *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych Narodów Zjednoczonych* zgodnie z Preambułą (Dz.U. z dnia 25.10.2012r. poz. 1169.)

6 KOORDYNACJA KOMUNIKACJI FUNDUSZY EUROPEJSKICH

6.1 Współpraca przy działaniach komunikacyjnych obejmujących wszystkie fundusze uwzględnione w Umowie Partnerstwa

W celu nawiązania współpracy służącej realizacji działań informacyjno-promocyjnych pięciu funduszy: Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego na terenie województwa śląskiego IZ stworzyło wspólną platformę wymiany informacji i współpracy. W oparciu o Wytyczne w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020 w marcu 2015 r. powołana została Grupa robocza ds. koordynacji działań informacyjno-promocyjnych na poziomie regionalnym. Celem ww. grupy jest nawiązanie współpracy przy realizacji działań informacyjnych, edukacyjnych i promocyjnych z instytucjami / podmiotami zaangażowanymi we wdrażanie funduszy strukturalnych na szczeblu regionalnym, wymiana doświadczeń i dobrych praktyk, a także udostępnianie informacji na temat RPO. Zakłada się, że spotkania grupy będą organizowane min. dwa razy do roku lub częściej – według potrzeb.

6.2 Komunikacja wewnętrzna między instytucjami wdrażającymi program

W celu nawiązania dobrej komunikacji oraz współpracy między instytucjami wdrażającymi RPO WSL 2014-2020 powołana została **Grupa Robocza ds. Komunikacji i Informacji o Funduszach Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020:**

- Podstawowym zadaniem Grupy Roboczej jest zapewnienie skutecznej i efektywnej koordynacji działań informacyjnych i promocyjnych w obrębie RPO WSL 2014-2020.Ponadto Grupa służy efektywnej współpracy pomiędzy Wydziałami Urzędu Marszałkowskiego oraz innymi instytucjami uczestniczącymi we wdrażaniu Programów finansowanych z Funduszy Europejskich w województwie śląskim.
- Grupa działa w oparciu o regulamin.
- W skład Grupy Roboczej wchodzą przedstawiciele wydziałów UMWSL zajmujących się wdrażaniem Funduszy Europejskich w regionie oraz przedstawiciele Śląskiego Centrum Przedsiębiorczości (IP), Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Katowicach (IP), przedstawiciele Związków ZIT/RIT (IP) oraz przedstawiciele Wydziału UMWSL odpowiedzialnego za komunikację społeczną, w tym promocję.

Raz w roku Grupa spotyka się w celu podsumowania działań w danym roku.

W komunikacji wewnętrznej wykorzystywana jest również **Baza Wiedzy o Funduszach Europejskich: bazawiedzy.funduszeeuropejskie.gov.pl,** stworzona i administrowana przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju. Za jej pośrednictwem

Baza umożliwia swoim Użytkownikom nawiązywanie kontaktów, wymianę informacji i doświadczeń, publikowanie dokumentów, promocję informacji na temat Funduszy Europejskich, pozyskiwanie materiałów oraz publikacji, nawiązywanie współpracy projektowej między urzędami oraz

wyszukiwanie specjalistów wewnątrz administracji do współpracy nad kwestiami związanymi z wdrażaniem środków europejskich.

6.3 Zasady prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych

Z uwagi na fakt, iż działania informacyjno-promocyjne w ramach RPO WSL 2014-2020 prowadzone są przez kilka Instytucji, a także przez beneficjentów realizujących projekty dofinansowane w ramach RPO WSL 2014-2020, w oparciu o zapisy *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*, określono sześć zasad, które regulują zakres oraz przedmiot komunikacji, a także kryteria wyboru narzędzi. Poniższe zasady obowiązują wszystkie podmioty i uwzględniane są one m.in.:

- podczas planowania działań informacyjno-promocyjnych przez Instytucję Zarządzającą i oceny ich realizacji,
- podczas oceny planowanych i zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych podległych instytucji,
- w odpowiednim zakresie jako kryteria oceny planowanych i zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych beneficjentów,
- w miarę możliwości i w odpowiednim zakresie jako narzędzie optymalizacji wyboru ofert zewnętrznych dostawców usług marketingowych.

1. **Zasada zgodności komunikacyjnej grupy docelowej komunikacji z grupą docelową programu, działania lub projektu**

Grupa docelowa przyjęta do działań komunikacyjnych powinna jak najwierniej odzwierciedlać grupę docelową programu, działania lub projektu, który jest przedmiotem komunikacji. W szczególności należy unikać poszerzania komunikacyjnej grupy docelowej w celu zastosowania mediów masowych o szerokim zasięgu, które są zarezerwowane dla działań informacyjno-promocyjnych adresowanych do masowego odbiorcy.

2. **Zasada zgodności zasięgu projektu z zasięgiem narzędzia komunikacji**

Narzędzia komunikacji stosowane przez dany podmiot powinny odpowiadać zasięgowi promowanego działania lub projektu, np. instytucja zarządzająca programem regionalnym powinna komunikować za pośrednictwem mediów o zasięgu regionalnym lub lokalnym.

3. **Zasada najniższego kosztu dotarcia do grupy docelowej**

Wybierając spośród wielu alternatywnych narzędzi komunikacji, należy wybierać te o możliwie najniższym koszcie dotarcia do grupy docelowej.

4. **Zasada najwyższej reprezentatywności w grupie docelowej**

Indeks reprezentatywności danego narzędzia w grupie docelowej opisuje poziom jego dopasowania do tej grupy (indeks reprezentatywności określa zasięg danego medium w grupie docelowej w stosunku do zasięgu tego medium w całej populacji pomnożony przez 100). Określa on stopień, w jakim dane narzędzie jest chętniej wykorzystywane przez grupę docelową niż przez całą populację. Indeks powyżej 100 oznacza, że wybrana grupa docelowa chętniej korzysta z danego narzędzia niż

cała populacja. Indeks poniżej 100 oznacza sytuację odwrotną. Wybierając spośród alternatywnych narzędzi komunikacji, należy wybierać te o najwyższym indeksie reprezentatywności.

5. Zasada realizacji mechanizmu komunikacyjnego

Narzędzia komunikacji powinny umożliwiać świadomą realizację określonego etapu mechanizmu komunikacji z grupą docelową lub pomagać przejść do następnego etapu. Komunikacja powinna mieć charakter procesu, a nie powtarzanych tych samych treści adresowanych do tych samych docelowych odbiorców tymi samymi narzędziami.

6. Zasada uzupełniania się komunikatów

Komunikaty nie mogą się powielać, nawet jeśli pochodzą od różnych instytucji. Powinny się wzajemnie uzupełniać, aby odbiorca otrzymywał spójny przekaz i miał spójną wizję Funduszy Europejskich. Należy dążyć do efektu synergii, czyli sytuacji, w której komunikaty się wzmacniają i wspólnie tworzą nową jakość, np. dają głębsze zrozumienie programu.

7 REALIZACJA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH W PARTNERSTWIE

7.1 Sposób wspierania potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych

Instytucje Zarządzające oraz Instytucje Pośredniczące są zobligowane do wsparcia beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych.

Potencjalny beneficjent będzie miał obowiązek przedstawienia wstępnej propozycji działań komunikacyjnych na etapie składania wniosku o dofinasowanie. Powinny być one zaplanowane proporcjonalnie do rozmiarów projektu opisanego we wniosku i potrzeb promocyjnych danej inwestycji.

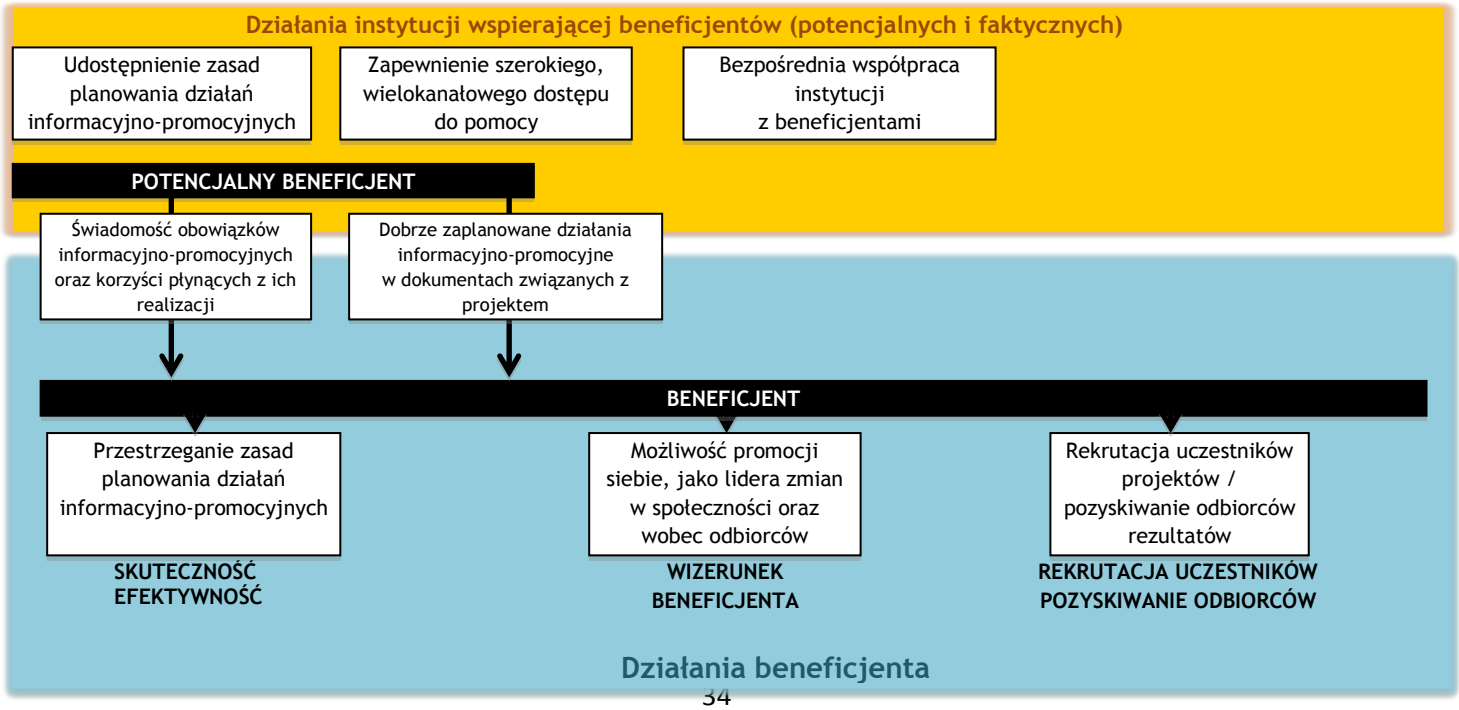
Beneficjenci RPO WSL będą zobowiązani do wypełniania obowiązków promocyjnych, zgodnie z zapisami rozporządzenia ogólnego. Szczegółowe wymagania związane z promocją opisuje Podręcznik wnioskodawcy i *beneficjenta Funduszy Europejskich w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020*.

Z punktu widzenia Strategii komunikacji, beneficjent jest traktowany jako partner w działaniach komunikacyjnych.

Instytucje zaangażowane w zarządzanie i wdrażanie RPO WSL dają możliwość wzmocnienia przekazu dot. informacji na temat zasad korzystania ze wsparcia, pokazania jego efektu beneficjentom. Dzięki temu beneficjenci przyjmują na siebie rolę przedstawicieli Funduszy Europejskich lub RPO WSL.

Ww. działania są dobrowolne dla beneficjentów, natomiast ze strony instytucji wymaga podjęcia działań aktywizujących beneficjentów i zachęcających ich do wspólnej współpracy przy promocji.

Rysunek 4 System wsparcia potencjalnych beneficjentów i beneficjentów



7.1.1 Działania instytucji wspierającej potencjalnego beneficjenta i beneficjenta Udostępnienie zasad planowania działań informacyjno-promocyjnych

Beneficjenci realizujący projekty, podejmując działania informacyjno-promocyjne, zobowiązani są do stosowania zapisów zawartych w *Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020*. Ww. dokument obejmuje najważniejsze informacje przydatne i niezbędne dla beneficjenta podczas planowania i realizacji projektu.

Cała treść pakietu informacyjnego jest dostępna w postaci cyfrowej na stronach internetowych m.in. na stronie www.rpo.slaskie.pl oraz na stronach IP, IZ/IW.

W przypadku potencjalnych beneficjentów / beneficjentów wsparcie ze strony IZ i IP polega na:

- udostępnieniu informacji na temat działań informacyjno-promocyjnych istotnych z punktu widzenia wymogów realizacji projektów na etapie aplikowania o środki przez umieszczenie informacji niezbędnych na stronach internetowych IZ/IK, IZ/IW i IP oraz możliwości kontaktowania się z punktami kontaktowymi funkcjonującymi przy IP,
- informowaniu z wyprzedzeniem o wymogach w zakresie informacji i promocji, jakim podlegają beneficjenci w trakcie realizacji projektu i jego zakończeniu m.in. przez szkolenia dla potencjalnych beneficjentów,
- prezentowaniu korzyści, jakie wynikają z realizacji projektu w ramach RPO WSL,
- wskazywaniu kanałów komunikacji, zgodnie z *Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjentów Funduszy Europejskich w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020*,

Wspieranie beneficjentów obejmuje również bezpośrednią współpracę z nimi w ramach działań informacyjno-promocyjnych, przyjmującą m.in. następujące przykładowe formy:

- zaproszenia do występowania na konferencjach,
- prezentacje projektów podczas targów i imprez przez IZ/IK, IZ/IW i IP,
- zaproszenia do udziału w audycjach telewizyjnych i radiowych,
- zaproszenia do wypowiedzi dla prasy,
- udostępnianie linków do stron projektów przedstawiających dobre praktyki,
- zapraszania beneficjentów RPO do działań realizowanych w ramach kampanii o szerokim zasięgu oraz innych akcjach promujących efekty wdrażania Funduszy Europejskich w regionie.

7.2 Współpraca z partnerami

Zasada partnerstwa jest jedną z podstawowych zasad europejskiej polityki spójności. Powinna być realizowana poprzez zapewnienie partnerskiego dialogu pomiędzy poszczególnymi uczestnikami procesu wdrażania Funduszy Europejskich. Koniecznym jest wypracowanie mechanizmów współpracy z partnerami społecznymi i gospodarczymi, instytucjami wspierającymi podmioty gospodarcze, środowiskami opiniotwórczymi oraz beneficjentami, powodując naturalną identyfikację partnerów z poszczególnymi projektami.

W celu zaangażowania partnerów planuje się m.in. nawiązanie:

1. współpracy informacyjno-promocyjnej z partnerami społeczno-gospodarczymi związanymi z zagadnieniami dotyczącymi innowacyjności, w tym m.in. IOB (m.in. Technopark w Gliwicach, Sosnowiecki Park Naukowo-Technologiczny, Częstochowski Park

Przemysłowo-Technologiczny), jednostkami naukowo-badawczymi (m.in. Uniwersytet Śląski),

2. współpracy informacyjno-promocyjnej z organizacjami i instytucjami zrzeszającymi przedsiębiorców i pracodawców (m.in. Regionalna Izba Gospodarcza, Izba Rzemieślnicza oraz Małej i Średniej Przedsiębiorczości, Agencja Rozwoju Regionalnego w Częstochowie, Agencja Rozwoju Regionalnego w Bielsku-Białej, Izba Gospodarcza w Wodzisławiu Śląskim
3. współpracy z instytucjami publicznymi (m.in. wydziały urzędów miast realizujące zadania dotyczące przedsiębiorców i pracodawców w województwie śląskim).

Współpraca ta będzie obejmowała m.in.: wsparcie instytucji w działaniach informacyjnych dla potencjalnych beneficjentów/beneficjentów, wspólne podejmowanie działań informacyjnych i promocyjnych, w tym szczególnie edukacyjnych.

7.3 Komunikacja z mediami

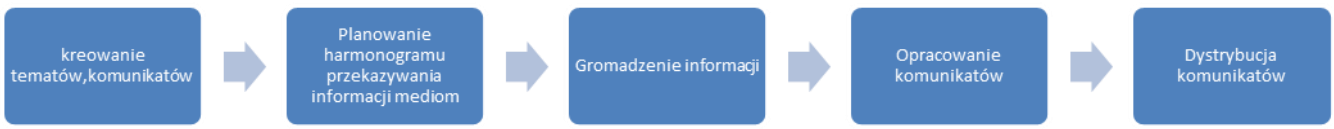
Media pełnią kluczową rolę w tworzeniu wizerunku Funduszy Europejskich. Będąc potężnym narzędziem oddziaływania i kształtowania opinii publicznej, wpływają na podnoszenie wiedzy i świadomości społeczeństwa oraz kształtują opinię publiczną w zakresie szans rozwojowych regionu związanych z naszym członkostwem w UE. Media odgrywają niezmiernie ważną rolę w pobudzaniu aktywności lokalnych społeczności i ich zaangażowaniu na rzecz inicjatyw projektowych, współfinansowanych ze środków unijnych.

Media są niezbędnym pośrednikiem w dotarciu z informacją na temat Funduszy Europejskich do masowego odbiorcy.

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

Zgodnie ze Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne RPO WSL będzie odpowiadać następującemu schematowi.

Rysunek 5 Model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne RPO WSL



W celu realizacji tych obowiązków w strukturze IZ/IK wyodrębniono Samodzielne stanowisko ds. komunikacji, które odpowiada za realizację polityki informacyjnej Urzędu, prowadzonej przez

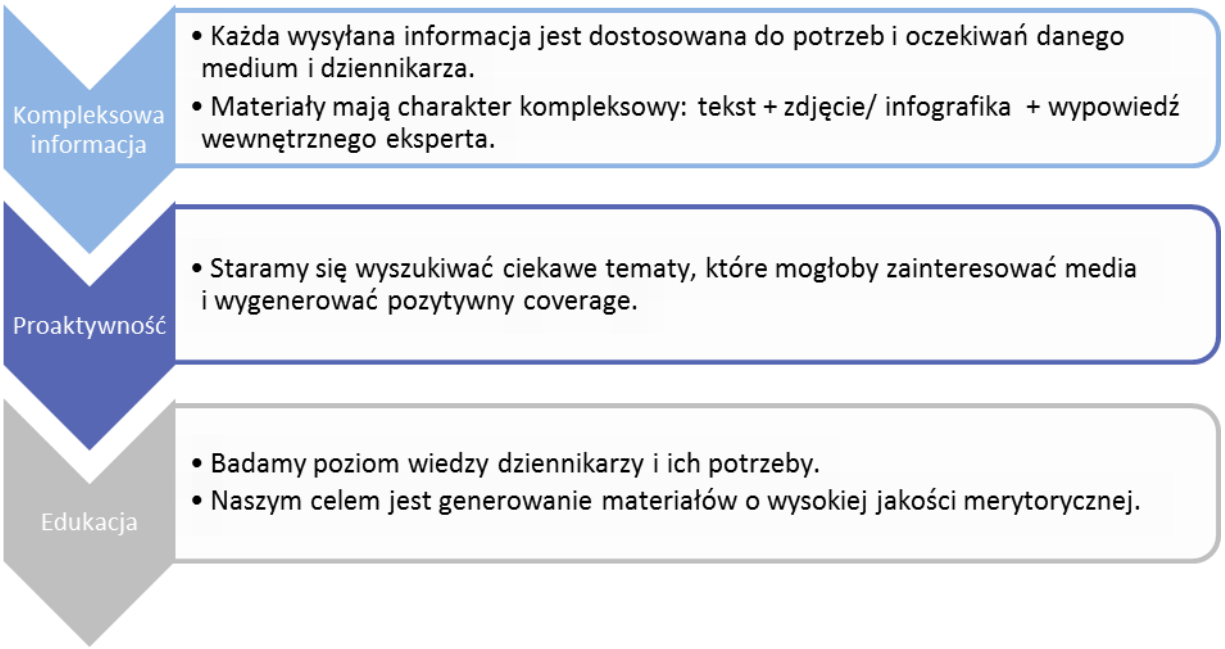
Biuro Prasowe, w zakresie RPO WSL 2007-2013 i 2014-2020. Zaplanowane narzędzia współpracy z mediami obejmują m.in.:

- bieżącą obsługę medialną wydziałów wdrażających RPO WSL 2007-2013 i 2014-2020;
- prowadzenie spraw związanych z zapytaniami dziennikarskimi w zakresie RPO WSL 2007-2013 i 2014-2020;
- organizację konferencji prasowych, śniadań prasowych, wyjazdów prasowych;
- nieodpłatne działania PR;
- zapraszanie przedstawicieli mediów na wydarzenia związane z wdrażaniem i promocją RPO WSL;
- monitoring mediów regionalnych w zakresie RPO WSL 2007-2013 i 2014-2020;
- stałą współpracę z Biurem Prasowym oraz Rzecznikiem Urzędu Marszałkowskiego.

Ponadto, Śląskie Centrum Przedsiębiorczości w Chorzowie – z uwagi na zdiagnozowane szczególne zapotrzebowanie medialne w obszarze swojej działalności – powołało Zespół ds. kontaktów z mediami.

Potrzeba ta wynika ze specyfiki grupy docelowej, jaką stanowią odbiorcy z sektora biznesowego, przedsiębiorcy, instytucje otoczenia biznesu czy jednostki badawczo-rozwojowe.

Rysunek 6 Przyjęty model współpracy z mediami



Przykładowe narzędzia współpracy:

- działania PR (nieodpłatne), prowadzone zgodnie z regułą ZOBACZ – ZAINTERESUJ SIĘ – KORZYSTAJ/POLEĆ;
- wysyłka informacji prasowych oraz materiałów promocyjnych przy okazji ważnych wydarzeń regionalnych dotyczących sfery gospodarki oraz problematyki wsparcia sektora MŚP;

- opracowanie i wysyłka sprawozdań ze spotkań informacyjnych z przedsiębiorcami w formie teczek prasowych (press kit), wraz z dokumentacją zdjęciową do wykorzystania, i pakietem wiadomości na temat konkretnych konkursów;
- konferencje prasowe, organizacja wizytacji projektów, zaproszenia na spotkania informacyjne przedstawicieli mediów;
- promocja i edukacja poprzez zaangażowanie beneficjentów we współpracę z mediami, w szczególności sprofilowanymi na odbiorcę z sektora MŚP;
- śniadanie prasowe;
- spotkania z beneficjentami;
- szkolenia dla przedstawicieli mediów;
- zaproszenia dziennikarzy na uroczystości;
- mailingi.

W procesie komunikacji z mediami podejmowana będzie współpraca z Biurem Prasowym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego.

7.4 Komunikacja z liderami opinii

Każda grupa docelowa posiada swoich liderów opinii. Są to jednostki, które doskonale rozumieją potrzeby danej grupy, mogą inspirować i aktywizować jej poszczególnych członków.

Należą do nich w szczególności:

- Decydenci – osoby zarządzające danym środowiskiem, określający dominujący dyskurs i reguły funkcjonowania. Mają dobrą reputację, poważanie oraz szacunek.
- Nieformalni przywódcy – osoby spajające daną społeczność, ze względu na dużą siłę przebicia charakteru. Cieszą się szacunkiem i zaufaniem.
- Osoby szczególnego zaufania, do których inni zwracają się po radę (np. osoby duchowne).
- Lokalni działacze społeczni – osoby aktywizujące daną społeczność.
- Liderzy trendów – osoby skutecznie promujące określone postawy i zachowania wewnątrz grup docelowych.
- Kreatywni twórcy, innowatorzy.

Liderzy opinii, ze względu na siłę swojego oddziaływania i szczególną rolę w społecznościach, mogą zapewnić efektywne dotarcie do danej grupy docelowej, poprzez:

- pomoc w zrozumieniu wewnętrznych mechanizmów i sieci społecznych wewnątrz grupy docelowej,
- bycie ambasadorem danej idei / pomysłu wśród swojej grupy docelowej,
- dystrybucję materiałów informacyjnych i prowadzenie edukacji w ramach grup docelowych.

Współpraca w tym zakresie będzie skoncentrowana na przekazywaniu informacji, prośbach dotyczących udzielenia wypowiedzi dla mediów, udziału w eventach itp.

8 OCENA EFEKTÓW STRATEGII

Monitoring i bieżąca ocena działań odgrywają kluczową rolę w planowaniu i realizacji działań informacyjnych i promocyjnych. Informacje uzyskane z wyników badań i bieżącego monitoringu umożliwiają modyfikację planów i działań w taki sposób, aby zapewnić ich skuteczność i efektywność, a tym samym osiągnąć zakładane w Strategii cele.

8.1 Ocena realizacji celów Strategii

Ocena realizacji celu głównego Strategii komunikacji będzie możliwa przy wykorzystaniu informacji nt. stopnia realizacji celów szczegółowych. Każdemu ze szczegółowych celów komunikacyjnych przypisano wskaźniki, których osiągnięcie będzie stanowiło podstawę do oceny stopnia realizacji danego celu. Wskaźniki dobrano w taki sposób, aby pokazywały postęp w realizacji celów Strategii komunikacji. Wskaźniki ujęte w poniższej tabeli, znajdują swoje odzwierciedlenie w *Rocznym Planie Działań informacyjno-promocyjnych IZ RPO WSL*, gdzie dodatkowo wartości ukazywane są w podziale na kolejne lata realizacji Programu. Wartości docelowe określone na 2023 rok stanowią w przypadku wskaźników produktowych sumę wartości wskaźników realizowanych przez wszystkie instytucje wdrażające Program, natomiast wskaźniki świadomościowe nie sumują się.
Należy zwrócić uwagę, że realizacja celów nie jest zależna wyłącznie od działań komunikacyjnych, a stanowi wypadkową także innych elementów wdrażania FE. Efekty Strategii komunikacji polityki spójności są oceniane w oparciu o:

- **sprawozdania** z rocznych planów działań informacyjnych i promocyjnych Strategii komunikacji programu. Na potrzeby sprawozdań Instytucja Zarządzająca zbiera dane monitoringowe, a następnie przekazuje je do Instytucji Koordynującej Umowę Partnerstwa.
- **badania społeczne** są prowadzone przez IK UP. IK UP prowadzi corocznie badania na próbie mieszkańców Polski, natomiast trzykrotnie w trakcie trwania perspektywy, na potrzeby sprawozdań w latach 2017 i 2019 oraz sprawozdania końcowego. Badania obejmują próbę mieszkańców województw w zakresie wskazanym w Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020. Instytucja Zarządzająca współpracuje z IK UP przy realizacji badań. IK i IZ zobowiązane są do bieżącej oceny jakości, użyteczności i skuteczności prowadzonych działań. Między innymi raz w roku „z dołu" planowane jest przeprowadzenie badania skuteczności działań informacyjno-promocyjnych prowadzonych w roku poprzedzającym, natomiast w latach: 2017 oraz 2022 przewidziane jest przeprowadzenie szerzej zakrojonych badań ewaluacyjnych „Ocena systemu informacji i promocji oraz działań informacyjno-promocyjnych w kontekście potrzeb informacyjnych potencjalnych beneficjentów RPO WSL 2014-2020".

Dane dla wskaźników rezultatu strategicznego - w zakresie wskazanym przez Strategię komunikacji polityki spójności – 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.

Wartości bazowe dla wskaźników, dla których instytucją odpowiedzialną za pomiar jest IK UP, zostały przekazane przez tą instytucję.

Tabela 2 Wskaźniki dla oceny postępu w realizacji celów Strategii komunikacji

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
Komunikacja Funduszy Europejskich wspomaga wykorzystanie środków RPO WSL 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 śląskiego w ubieganiu się o wsparcie z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020	Liczba odwiedzin portalu informacyjnego/ serwisu internetowego	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. Odwiedziny mogą obejmować wiele odsłon stron, zdarzeń i mogą trwać od sekundy do 24 godzin. Pojedynczy użytkownik może zainicjować wiele odwiedzin. Wygasają one po 30 minutach bezczynności użytkownika oraz o północy.	sztuka	Rezultat bezpośredni	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	corocznie	IZ RPO WSL	0	4 500 000

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
	Znajomość w województwie śląskim grup potencjalnych beneficjentów, którzy mogą realizować przedsięwzięcia z Funduszy Europejskich	Odsetek mieszkańców Województwa Śląskiego znających co najmniej trzy przykładowe grupy potencjalnych beneficjentów FE w ramach polityki spójności	**%**	Rezultat strategiczny	Badania społeczne realizowane na zlecenie MIiR	Na podstawie próby Mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017,2019, końcowego	IK UP	**36%**	**45%**
	Liczba uczestników szkoleń dla potencjalnych beneficjentów	Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować wszystkich uczestników wszystkich form szkoleniowych dla potencjalnych beneficjentów (tj. szkoleń, warsztatów, seminariów, kursów itp.). Dana osoba powinna zostać policzona tyle razy, w ilu szkoleniach wzięła udział.	sztuka	Rezultat bezpośredni	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	Corocznie	IZ RPO	0	6500
	Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych 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.	sztuka	Rezultat bezpośredni	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	Corocznie	IK UP	0	110700

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	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 śląskim	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	sztuka	Produkt	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	Corocznie	IZ RPO	2	Monitoring RPO
Komunikacja Funduszy Europejskich w województwie śląskim wspiera beneficjentów w realizacji projektów	Liczba uczestników szkoleń dla beneficjentów programu w województwie	Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować wszystkich uczestników form wszystkich szkoleniowych dla beneficjentów (tj. szkoleń, warsztatów, seminariów, kursów itp.). Dana osoba powinna zostać policzona tyle razy, w ilu szkoleniach wzięła udział	sztuka	Rezultat bezpośredni	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	Corocznie	IZ RPO	0	8000
	Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych 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.	sztuka	Rezultat bezpośredni	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	Corocznie	IK UP	0	779

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
Komunikacja Funduszy Europejskich zapewnia mieszkańcom województwa śląskiego informację na temat projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020	Liczba działań informacyjno - promocyjnych o szerokim zasięgu nt. osiągnięć programu	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 operacyjnego skierowanych do minimum 2 grup docelowych i wykorzystujących minimum 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie te działania są realizowane pod wspólnym komunikatem	Sztuka	produktu	System monitorowania RPO WSL 2014-2020	corocznie	IZ RPO	4	sprawozdawczość RPO
	Znajomość pojęcia „Fundusze Europejskie"	Odsetek mieszkańców województwa, deklarujących znajomość pojęcia "Fundusze Europejskie" lub "Fundusze Unijne"	%	Rezultat strategiczny	Badanie społeczne realizowane na zlecenie MIiR	Badanie na próbie mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań w 2017, 2019, końcowego	IK UP	92%	95%
	Znajomość celów, obszarów lub działań, na które przeznaczone są FE w województwie śląskim	Odsetek mieszkańców województwa znających co najmniej trzy przykładowe cele, obszary lub działania, na które przeznaczane są FE w regionie	%	Rezultat strategiczny	Badanie społeczne realizowane na zlecenie MIiR	Badanie na próbie mieszkańców województwa – na potrzeby sprawozdań w 2017, 2019, końcowego	IK UP	38%	46%
	Świadomość obszarów lub projektów wspieranych z FE w	Odsetek mieszkańców województwa, deklarujących dostrzeganie w swym najbliższym otoczeniu obszarów lub projektów	%	Rezultat strategiczny	Badanie społeczne realizowane na zlecenie MIiR	Badanie na próbie mieszkańców województwa – na potrzeby sprawozdań	IK UP	64%	73%

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
	najbliższym otoczeniu respondenta wśród mieszkańców województwa śląskiego	wspieranych z FE w ramach polityki spójności				w 2017, 2019, końcowego			
Komunikacja Funduszy Europejskich zapewnia szeroką akceptację mieszkańców dla działań rozwojowych realizowanych przy pomocy Funduszy Europejskich w województwie śląskim	Odsetek mieszkańców województwa śląskiego dostrzegających wpływ FE na rozwój województwa śląskiego	Odsetek mieszkańców Województwa, dostrzegających wpływ Funduszy Europejskich na rozwój województwa	%	Rezultat strategiczny	Badanie społeczne realizowane na zlecenie MIiR	Badanie na próbie mieszkańców województwa – na potrzeby sprawozdań w 2017, 2019, końcowego	IK UP	74%	82%
	Odsetek mieszkańców województwa śląskiego uważających, że osobiście korzystają oni z Funduszy Europejskich	Odsetek mieszkańców województwa uważających, że osobiście korzystają oni z Funduszy Europejskich lub ze zmian, jakie zachodzą dzięki Funduszom	%	Rezultat strategiczny	Badanie społeczne realizowane na zlecenie MIiR	Badanie na próbie mieszkańców województwa – na potrzeby sprawozdań w 2017, 2019, końcowego	IK UP	58%	63%

8.2 Ocena bieżąca działań informacyjnych i promocyjnych

Realizowane w ramach programu działania komunikacyjne poddawane będą bieżącej ocenie jakości, użyteczności i efektywności. Dla głównych działań informacyjno-promocyjnych przyjęto poniższe kryteria oceny, zgodnie z proponowanym wykazem w Strategii komunikacji polityki spójności.

Szkolenia i działania edukacyjne:

- ocena jakości szkoleń, mierzonej poprzez ankietę po zakończeniu szkolenia wśród uczestników;

Publikacje drukowane, elektroniczne i treści na stronach internetowych:

- poziom dostępności stron www oraz materiałów informacyjnych i promocyjnych;
- wskaźnik FOG przystępności tekstu, publikowanego na stronach internetowych,

w publikacjach, broszurach, wytycznych i instrukcjach dla beneficjentów.

Wsparcie procesu aplikowania i realizacji projektu:

- udział poprawnie złożonych wniosków o dofinansowanie do łącznej liczby wszystkich wniosków o dofinansowanie;

Strony internetowe i media społecznościowe:

- liczba unikalnych użytkowników danego portalu / serwisu internetowego, z uwzględnieniem danych o odwiedzalności tej strony;
- liczba komentarzy i podzieleń się treścią (share) w mediach społecznościowych;

Działania w mediach i kampanie informacyjno-promocyjne:

- zasięg audycji telewizyjnych, radiowych i publikacji prasowych;
- koszt dotarcia kampanii informacyjno-promocyjnej do grupy docelowej;

Wyniki oceny realizowanych działań w ramach RPO WSL 2014-2020 będą przekazywane corocznie IK UP, a także będą przedmiotem wymiany doświadczeń z innymi instytucjami w systemie wdrażania FE.

8.3 Monitoring działań informacyjnych i promocyjnych

Jednym z zadań Instytucji Zarządzającej RPO WSL jest monitorowanie efektów działań informacyjno-promocyjnych. Poprzez monitorowanie rozumie się zbieranie i analizowanie w sposób usystematyzowany informacji ilościowych i jakościowych na temat przebiegu procesu komunikacji. Służy to zoptymalizowaniu realizacji przyjętych w Strategii celów, a także dostosowaniu prowadzonych działań do zmieniających się okoliczności, nowych oczekiwań i potrzeb społeczności regionu poprzez wprowadzanie koniecznych korekt i działań naprawczych.

System monitoringu Strategii komunikacji obejmuje wybrane wskaźniki na temat podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych.

Wskaźniki Monitoringowe zbierają dane przydatne do analiz i ewentualnych modyfikacji kierunków komunikacji. Dane monitoringowe są zbierane cyklicznie, aby możliwa była obserwacja postępu realizacji działań oraz ewentualnych modyfikacji kierunków komunikacji.

Dane z monitoringu są przekazywane przez Instytucję Zarządzającą do Instytucji Koordynującej Umowę Partnerstwa.

8.4 Sprawozdawczość

IZ we współpracy z IP i IW opracowuje sprawozdania z przeprowadzonych działań informacyjnych i promocyjnych w poprzednim roku zgodnie z Wytycznymi w zakresie sprawozdawczości na lata 2014-2020. Sprawozdania są przekazywane do IK UP w celu uzyskania opinii na temat ich zgodności ze *Strategią komunikacji polityki spójności* 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 opracowuje sprawozdanie z realizacji strategii komunikacji w ramach sprawozdania końcowego z realizacji programu.

9 Ramowy harmonogram

Ramowy harmonogram działań informacyjno-promocyjnych obejmuje okres 2014-2023. Ze względu na dużą zmienność i możliwą nieprzewidywalność pewnych zdarzeń istotnych z punktu widzenia komunikacji społecznej, konieczne jest zapewnienie możliwości elastycznego reagowania na zaistniałe sytuacje i bieżące potrzeby odbiorców komunikatów, przy jednoczesnej realizacji planowych i długoterminowych założeń. Dlatego też poniższy schemat ma dość ogólny charakter. Szczegółowe działania informacyjno-promocyjne prezentowane będą corocznie w *Rocznym Planie Działań informacyjnych i promocyjnych RPO WSL na lata 2014-2020*.

Tabela 3 Ramowy harmonogram działań informacyjno-promocyjnych na lata 2014-2023

DZIAŁANIE	*2014*	*2015*	*2016*	*2017*	*2018*	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*	*2023*
Komunikacja Wewnętrzna										
Koordynacja działań komunikacyjnych										
Informowanie opinii publicznej o uruchomieniu RPO WSL 2014-2020										
Informowanie opinii publicznej o uruchomieniu RPO WSL 2021-2027										
Aktywizacja mieszkańców województwa w ubieganiu się o wsparcie z FE w ramach RPO WSL										
Wsparcie beneficjentów w realizacji projektów										
Informacja nt. projektów współfinansowanych z RPO WSL 2014-2020										
Prezentowanie efektów wdrażania RPO WSL 2007-2013										

Prezentowanie efektów wdrażania RPO WSL 2014-2020										
Monitoring i ocena										

10 Roczna aktualizacja działań

Instytucja Zarządzająca – w oparciu o przygotowany i zatwierdzony przez Instytucję Koordynującą Umowę Partnerstwa, Roczny Plan działań informacyjno-promocyjnych RPO WSL, każdego roku przygotowuje aktualizację części Strategii dotyczącej działań z zakresu informacji i promocji, które mają być przeprowadzone w kolejnym roku wraz z budżetem przeznaczonym na te działania.
Obowiązek ten wynika z przepisów załącznika XII rozporządzenia ogólnego.
Aktualizacja sporządzana jest na wzorze, stanowiącym załącznik nr 2 do Wytycznych w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020 i przedstawiana jest do akceptacji członkom Komitetu Monitorującego RPO WSL.

11 Wizualizacja

Wszystkie instytucje funkcjonujące w systemie wdrażania programów polityki spójności, beneficjenci Funduszy Europejskich realizujący projekty współfinansowane z programów polityki spójności; podmioty współpracujące z ww. instytucjami i/lub beneficjentami, wykonujące na ich rzecz, na podstawie umów lub porozumień zadania związane z realizacją projektów, zobowiązane są do stosowania znaku FUNDUSZE EUROPEJSKIE.

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)
- graficzna forma nazwy „Fundusze Europejskie" (logotyp)

Fundusze Europejskie

Dla RPO WSL 2014-2020 przyjmuje następującą formę:

- znak graficzny (sygnet)
- graficzna forma nazwy „Fundusze Europejskie" (logotyp), który zawiera nazwę Program Regionalny.

Fundusze Europejskie Program Regionalny

Wizualizację Programu uzupełnia logo Województwa Śląskiego:

Śląskie. Pozytywna energia

Szczegółowe informacje dotyczące zasad stosowania logo województwa śląskiego znajdują się na stronie internetowej pod następującym linkiem:

http://slaskie.pl/strona_n.php?jezyk=pl&grupa=9&dzi=1249379922&art=1249379975&id_menu=583

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. 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.

Wszystkie elektroniczne wersje znaków zostały umieszczone i udostępnione na portalu www.funduszeeuropejskie.gov.pl.

12 Indykatywny budżet na realizację Strategii Komunikacji RPO WSL na lata 2014-2020

Tabela 4 Indykatywny budżet na realizację Strategii Komunikacji RPO WSL na lata 2014-2020 (budżet obejmuje okres od roku 2014 do roku 2023)

INSTYTUCJA	**BUDŻET** **w euro**
INSTYTUCJA ZARZĄDZAJĄCA – KOORDYNUJĄCA *Wydział Rozwoju Regionalnego*	3 071 733,00
INSTYTUCJA ZARZĄDZAJĄCA – WDRAŻAJĄCA *Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego*	1 174 624,00
INSTYTUCJA POŚREDNICZĄCA *Śląskie Centrum Przedsiębiorczości w Chorzowie*	565 955,00
INSTYTUCJA POŚREDNICZĄCA Wojewódzki Urząd Pracy w Katowicach	630 025,00
INSTYTUCJA POŚREDNICZĄCA Regionalne Inwestycje Terytorialne	57 663,00
Razem alokacja w Euro	5 500 000,00

13 Spis rysunków

Rysunek 1. Schemat komunikacyjny dla działań informacyjno-promocyjnych realizowanych z RPO WSL 14
Rysunek 2. Grupy docelowe programu 19
Rysunek 3. Schemat komunikacji z docelowym odbiorcą 20
Rysunek 4. System wsparcia potencjalnych beneficjentów i beneficjentów 34
Rysunek 5. Model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne RPO WSL 36
Rysunek 6. Przyjęty model współpracy z mediami 37

14 Spis tabel

Tabela 1. Przykładowe narzędzia komunikacji 20
Tabela 2. Wskaźniki dla oceny postępu w realizacji celów Strategii komunikacji 40
Tabela 3. Ramowy harmonogram działań informacyjno-promocyjnych na lata 2014-2023 47
Tabela 4. Indykatywny budżet na realizację Strategii Komunikacji RPO WSL na lata 2014-2020 (budżet obejmuje okres od roku 2014 do roku 2023) 52