



**STRATEGIA KOMUNIKACJI**  
**REGIONALNEGO PROGRAMU OPERACYJNEGO**  
**WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO NA LATA 2014-2020**

## SPIS TREŚCI

<b>1. OKREŚLENIE SYTUACJI WYJŚCIOWEJ</b>	
1.1 DIAGNOZA.....	4
1.2 PODSTAWY PRAWNE.....	13
1.3 OPIS PRAC NAD DOKUMENTEM.....	14
1.4 INSTYTUCJA ODPOWIEDZIALNA ZA OPRACOWANIE I WDROŻENIE STRATEGII KOMUNIKACJI PROGRAMU.....	14
<b>2. CEL GŁÓWNY I CELE SZCZEGÓŁOWE KOMUNIKACJI PROGRAMU.....</b>	<b>18</b>
<b>3. GŁÓWNY KOMUNIKAT.....</b>	<b>20</b>
<b>4. STOSOWANIE GŁÓWNEGO KOMUNIKATU PROGRAMU W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH.....</b>	<b>21</b>
4.1 KOMUNIKATY UZUPEŁNIAJĄCE PROGRAMÓW OPERACYJNYCH.....	22
4.2 PERSPEKTYWY PREZENTACJI KORZYŚCI ORAZ STYL KOMUNIKACJI.....	23
<b>5. GRUPY DOCELOWE I SPOSOBY KOMUNIKACJI Z NIMI.....</b>	<b>24</b>
5.1 SEGMENTY GRUP DOCELOWYCH.....	24
5.2 GRUPY DOCELOWE PROGRAMU.....	24
5.3 MECHANIZM KOMUNIKACJI.....	26
5.4 ZAPEWNIENIE SZEROKIEGO, WIELOKANAŁOWEGO I UŻYTECZNEGO DOSTĘPU DO INFORMACJI I POMOCY.....	26
5.4.1 OPIS SYSTEMU WSPARCIA POTENCJALNYCH BENEFICJENTÓW.....	29
5.4.2 OPIS SYSTEMU WSPARCIA BENEFICJENTÓW.....	30
5.5 PODSTAWOWE KANAŁY INFORMACJI.....	31
5.6 KOMUNIKACJA Z OSOBAMI Z RÓŻNYMI NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI.....	33
<b>6. KOORDYNACJA KOMUNIKACJI FUNDUSZY EUROPEJSKICH.....</b>	<b>34</b>
6.1 WSPÓŁPRACA PRZY DZIAŁANIACH KOMUNIKACYJNYCH OBEJMUJĄCYCH WSZYSTKIE FUNDUSZE UWZGLĘDNIONE W UMOWIE PARTNERSTWA.....	34
6.2 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZA MIĘDZY INSTYTUCJAMI WDRAŻAJĄCYMI DANY PROGRAM.....	35
6.3 ZASADY PROWADZENIA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH.....	36
<b>7. REALIZACJA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH W PARTNERSTWIE.....</b>	<b>37</b>
7.1 WSPIERANIE POTENCJALNYCH BENEFICJENTÓW I BENEFICJENTÓW W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH.....	37



7.2 WSPÓŁPRACA Z PARTNERAMI.....	41
7.3 KOMUNIKACJA Z MEDIAMI.....	42
7.4 KOMUNIKACJA Z LIDERAMI OPINII.....	44
<b>8. OCENA EFEKTÓW STRATEGII.....</b>	<b>45</b>
8.1 OCENA REALIZACJI CELÓW STRATEGII.....	46
8.2 OCENA BIEŻĄCA DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH I PROMOCYJNYCH.....	51
8.3 MONITORING DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH I PROMOCYJNYCH.....	52
8.4 SPRAWOZDAWCZOŚĆ.....	52
<b>9. RAMOWY HARMONOGRAM.....</b>	<b>53</b>
<b>10. ROCZNA AKTUALIZACJA DZIAŁAŃ.....</b>	<b>54</b>
<b>11. WIZUALIZACJA.....</b>	<b>54</b>
<b>12. SZACUNKOWY BUDŻET NA REALIZACJĘ STRATEGII.....</b>	<b>55</b>
<b>13. WYKAZ SKRÓTÓW.....</b>	<b>56</b>

## 1.1 DIAGNOZA

Diagnoza obejmuje stan wiedzy mieszkańców województwa świętokrzyskiego na temat Funduszy Europejskich, będący efektem działań informacyjnych i promocyjnych na lata 2007-2013 oraz sposób odbioru tych działań przez społeczeństwo regionu.

Ze względu na kluczowe grupy beneficjentów i potencjalnych beneficjentów wyodrębniono obszary szczególnych osiągnięć i kierunków na przyszłość na podstawie doświadczeń z perspektywy 2007-2013. Wśród nich warto zaznaczyć:

- Skuteczność podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych została określona na podstawie zbadania poziomu świadomości oraz wiedzy na temat RPOWŚ 2007-2013 w określonych grupach docelowych<sup>1</sup>
- Wśród mieszkańców województwa oraz potencjalnych beneficjentów-nieaplikujących zdecydowana większość (ponad 80%) zadeklarowała, że słyszała o programach współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej. Jednocześnie mamy jednak do czynienia z bardzo niskim poziomem znajomości nazwy RPOWŚ wśród mieszkańców, nieco lepiej sytuacja przedstawiała się w grupie potencjalnych beneficjentów. Wysuwa się zatem wniosek, iż obecnie promowana nazwa FE będzie lepszym komunikatem niż rozdrabnianie przekazu na programy regionalne.
- Najskuteczniejszym narzędziem w odniesieniu do grupy beneficjentów RPOWŚ okazały się być materiały drukowane w formie ulotek i broszur - cechują się one 80% skutecznością mierzoną jako wiedza na temat grup docelowych RPOWŚ. Stąd w bieżących działaniach komunikacyjnych zaplanowano materiały informacyjne w formie broszur i ulotek, zapewniając tym samym szybką i efektywną komunikację. Natomiast jeśli chodzi o jakość uzyskanych informacji od poszczególnych źródeł informacji, to w przypadku beneficjentów najlepiej zostały ocenione informacje otrzymane od opiekuna projektu (średnia ocena 4,5 na 5 stopniowej skali). Niewiele niższe oceny uzyskały informacje za pośrednictwem strony internetowej [rpo.swietokrzyskie.pl](http://rpo.swietokrzyskie.pl) oraz szkolenia i warsztaty organizowane przez Urząd Marszałkowski. W przypadku wnioskodawców, którzy nieskutecznie złożyli wnioski o dofinansowanie – również wysoką ocenę uzyskały szkolenia.
- Z perspektywy mieszkańców **telewizja jest głównym źródłem informacji** o RPOWŚ, do innych ważnych źródeł należą – Internet oraz radio, a także materiały informacyjne.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> „Analiza skuteczności, jakości oraz użyteczności działań informacyjnych i promocyjnych RPOWŚ (w tym Kampanii Promocyjnej) w kontekście zweryfikowania trafności zapisów w Planie Komunikacji RPOWŚ 2007-2013”, Grudzień 2010, Pracownia Badań i Doradztwa „Re-Source”-raport końcowy



- Przedstawiciele mediów korzystają głównie z zasobów strony internetowej, a przy pojawieniu się ewentualnych wątpliwości – z konsultacji z pracownikiem Urzędu. Dziennikarze zwrócili uwagę na relatywny brak aktywności pracowników IZ RPOWŚ w zakresie inicjowania kontaktów z dziennikarzami, zwracania uwagi na interesujące tematy dotyczące RPOWŚ i ograniczoną inicjatywę ze strony osób zajmujących się działaniami informacyjnopromocyjnymi. Aby odpowiedzieć na potrzeby środowiska dziennikarskiego wyodrębniono w IZ RPOWŚ komórkę odpowiedzialną za kontakty z mediami. Ponadto w ramach strony internetowej RPOWŚ powstanie zakładka dla mediów zawierająca aktualne informacje. W planowanej kampanii informacyjnej zaplanowano szereg działań angażujących regionalne media, jako głównych partnerów działań.

Wyniki analizy zostały przedstawione w oparciu o następujące pytania badawcze:

- W jaki sposób w regionie świętokrzyskim są postrzegane Fundusze Europejskie i członkostwo Polski w Unii Europejskiej
- Jaki jest zakres wiedzy mieszkańców województwa świętokrzyskiego na temat Funduszy Europejskich
- Jakie jest społeczne zapotrzebowanie na informacje związane z Funduszami Europejskimi
- Oszacowanie, z jakich mediów i w jakim stopniu korzystają mieszkańcy województwa świętokrzyskiego

## STOSUNEK DO CZŁONKOSTWA W UNII EUROPEJSKIEJ

Coraz więcej Polaków zauważa i dobrze ocenia zmiany po wejściu Polski do UE. Jeszcze korzystniej wygląda sytuacja w województwie świętokrzyskim. **Na tle ogółu Polaków mieszkańcy województwa świętokrzyskiego częściej dostrzegają zmiany jakie zaszły po wejściu do Unii Europejskiej.** 79 % mieszkańców świętokrzyskiego odnotowało zmiany na poziomie kraju, przy czym 74 % wszystkich obywateli Polski wyraziło podobne zdanie. Podobnie sytuacja wygląda na poziomie województwa, gdzie 72% mieszkańców świętokrzyskiego dostrzegło zmiany w regionie, a tylko 64% wszystkich obywateli

---

<sup>2</sup> „Ocena działań informacyjno-promocyjnych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2007-2013” Raport końcowy (projekt), Czerwiec 2015, Agrotec Polska Sp. z o.o

odnotowało różnicę na poziomie własnych regionów. Świętokrzyskie przoduje również pod względem odnotowanych zmian w życiu codziennym ponieważ 44% mieszkańców zauważyło różnicę we własnym otoczeniu, a tylko 37% wszystkich mieszkańców Polski wykazało podobną opinię o własnym środowisku.<sup>3</sup> W nowej perspektywie UE 2014-2020, region świętokrzyski będzie dążył do zachowania wysokiego poziomu aktywności w kwestii społecznego odbioru działań informacyjno-promocyjnych FE.

Generalnie zmiany związane z wejściem Polski do Unii Europejskiej są oceniane, jako zmiany na lepsze. **W województwie świętokrzyskim mieszkańcy na wysokim poziomie ocenili widoczność zmian na lepsze za pośrednictwem FE.** Widać to na podstawie badań, gdzie aż 66% mieszkańców świętokrzyskiego wskazało widoczne zmiany na lepsze w skali kraju, a ogół obywateli Polski odnotował ten wskaźnik na poziomie 60%. Podobnie sytuacja wygląda w aspekcie zmian na lepsze w skali województwa i życia codziennego. To głównie mieszkańcy świętokrzyskiego akcentują widoczność zmian na lepsze w regionie.

Blisko  $\frac{3}{4}$  mieszkańców regionu, wyraźnie częściej niż ogół Polaków dostrzega korzyści związane z wejściem Polski do Unii, a tylko 4% wyraźnie rzadziej niż ogół Polaków twierdzi, że akcesja przyniosła Polsce więcej strat.

Należy podkreślić, iż wśród poszczególnych województw to mieszkańcy Polski Wschodniej w tym województwa świętokrzyskiego, najbardziej odczuwają zmiany zachodzące w ich najbliższym otoczeniu dzięki inwestycjom powiązanim z Funduszami Europejskimi, tj. 77% mieszkańców. Zjawisko to stanowi pozytywny odbiór programu dla województw Polski wschodniej, a co za tym idzie stanowi uzupełnienie szerszej perspektywy wsparcia dla RPOWŚ.

Największymi sceptykami wśród badanych w regionie, są osoby twierdzące, że akcesja Polski do Unii Europejskiej spowodowała straty, najczęściej wymieniono: „wzrost cen”, „emigrację zarobkową Polaków”, oraz „zagrożenia gospodarcze, negatywne aspekty strefy Euro”.

Pomimo, iż większość Polaków jest przekonana o tym, że dzięki bezpośredniemu i pośredniemu oddziaływaniu Funduszy Europejskich życie w kraju zmienia się na lepsze, w wymiarze osobistym mniej jest widoczne to oddziaływanie. Polacy mają poczucie, że wiele się wokół nich zmienia się dzięki wykorzystaniu środków europejskich w skali makro – całego kraju, regionu, ale osobiście w mniejszym stopniu odczuwają oddziaływanie tych zmian.

---

<sup>3</sup> Cytowane dane pochodzą z załącznika do raportu „Badanie efektów działań informacyjnych i promocyjnych na temat Funduszy Europejskich dla społeczeństwa oraz analiza społecznego odbioru tych działań – Edycja 2014 – Województwo Świętokrzyskie”.

Najczęściej zadowoleni ze zmian w swoim życiu osobistym, jakie spowodowała akcesja Polski do UE, są mieszkańcy województwa pomorskiego, śląskiego i właśnie świętokrzyskiego. Pozytywnie jest do nich nastawiona w skali kraju jedna piąta Polaków z wyższym wykształceniem i jedna piąta osób prowadzących własne firmy.<sup>4</sup> Jak widać z tendencji, również w świętokrzyskim w dalszych działaniach informacyjno-promocyjnych FE należy zwrócić szczególną uwagę na osoby ze średnim wykształceniem czy wykluczonych społecznie ze względu na wiek, bezrobocie lub niepełnosprawność.

**Geograficznie najwięcej osób przekonanych, że bilans wejścia do UE jest dodatni, jest wśród mieszkańców województw łódzkiego i świętokrzyskiego (uważa tak prawie trzy czwarte z nich).** Najczęściej na korzyści płynące z obecności Polski w Unii wskazują osoby lepiej wykształcone, pracujące i młodsze (do 45. roku życia) oraz mieszkające w małych miastach poniżej 50 tys. mieszkańców oraz w tych liczących 200 tys. mieszkańców lub więcej.

Osoby z wykształceniem podstawowym i zasadniczym zawodowym, starsze (po 55 roku życia) oraz bezrobotne i pozostające na emeryturze lub rencie, a także te mieszkające na wsi najbardziej odczuwają negatywne konsekwencje przystąpienia Polski do UE. Stąd wszelka działalność informacyjno-promocyjna powinna uwzględniać uwarunkowania i potrzeby tych grup społecznych.

## WIZERUNEK FUNDUSZY EUROPEJSKICH

### ZNAJOMOŚĆ FUNDUSZY EUROPEJSKICH I ICH POSTRZEGANIE

Zdecydowana większość Polaków spotkała się z określeniami „Fundusze Europejskie” i „Fundusze Unijne”. W województwie świętokrzyskim większość (89%) spotkała się z tymi określeniami, jednak tylko 60% z nich rozumie ich znaczenie. Nasuwa się zatem wniosek, iż należy w większym stopniu niż dotychczas położyć nacisk na czytelność i jasność przekazu.

Tylko co trzeci mieszkaniec regionu, znający termin FE nie interesuje się tematyką FE, wyraźnie mniej niż wśród ogółu Polaków, połowa interesuje się w stopniu średnim (istotnie więcej niż wśród ogółu społeczeństwa), a 18% w stopniu dużym. Podobnie wysoko oceniana jest wiedza o FE – 58% wyraźnie częściej niż ogół Polaków ocenia ją jako średnią, a 13% jako dużą.

---

<sup>4</sup> Cytowane dane pochodzą z raportu z badania firmy Realizacja Sp. z o.o. dla MIiR z października 2014 roku – „Badanie efektów działań informacyjnych i promocyjnych na temat Funduszy Europejskich dla społeczeństwa oraz analiza społecznego odbioru tych działań. Edycja 2014”.

Blisko co trzeci mieszkaniec województwa świętokrzyskiego deklaruje, że kiedykolwiek uczestniczył w projekcie dofinansowanym z Funduszy Europejskich lub korzystał z bezpłatnego lub dofinansowanego z FE szkolenia, to wyraźnie częściej niż wśród ogółu Polaków. Dalsze pobudzanie aktywności społecznej w tym względzie będzie kluczowym zadaniem działań informacyjno-promocyjnych RPOWŚ 2014-2020. Szczególny nacisk będzie położony na aktywizację osób w ich bezpośrednim otoczeniu.

**Ponadprzeciętnie w skali kraju, pozytywnie rola środków z Unii w rozwoju Polski jest oceniana w świętokrzyskim (94% wskazań),** ponadto dobre wyniki pod tym względem odnotowano w podlaskim, łódzkim, lubuskim, małopolskim i opolskim. Zaobserwowane zjawisko pozytywnie rokuje na dalsze działania w ramach perspektywy finansowej UE 2014-2020.

Fundusze Europejskie w świętokrzyskim, znacznie częściej niż wśród ogółu Polaków, utożsamiane są: z „dotacjami, pieniędzmi z UE”, a w dalszej kolejności z „dotacjami dla rolników” oraz „dotacjami na inwestycje. W tym obszarze działalność IZ RPOWŚ będzie skupiona wokół pokazania, że FE to nie tylko dostępne pieniądze na rozwój gospodarczy regionu, lecz możliwość wprowadzenia szerokich zmian społecznych w aspekcie kulturowym i świadomościowym.<sup>5</sup>

Według Polaków Fundusze Europejskie przede wszystkim wspierają kraj w jego ogólnym rozwoju, uważa tak 40% społeczeństwa. Taka opinia najczęściej pojawia się wśród mieszkańców województwa świętokrzyskiego, opolskiego, warmińsko-mazurskiego, łódzkiego i kujawsko-pomorskiego. Widoczna tendencja jest satysfakcjonująca, jednak adresaci działań informacyjno-promocyjnych w ramach RPOWŚ 2014-2020 będą dobierani według konkretnych potrzeb i oczekiwań.

Wśród spontanicznych odpowiedzi charakteryzujących cele, obszary lub działania, na które są przeznaczone Fundusze Europejskie na terenie całej Polski, mieszkańcy świętokrzyskiego wymienili głównie: „infrastrukturę komunikacyjną (budowa dróg, autostrad, mostów, ścieżek rowerowych, modernizacja kolei”, „dotacje dla rolników” oraz edukację. Te same obszary wsparcia wskazywano najczęściej w odniesieniu do wykorzystania FE w województwie świętokrzyskim. **Mieszkańcy regionu znacznie częściej wskazywali działania w tym zakresie w województwie świętokrzyskim niż reszta Polaków.**

W opiniach na temat wpływu Funduszy Europejskich na rozwój poszczególnych województw widać, że przede wszystkim mieszkańcy Polski Wschodniej (w tym świętokrzyskiego) są przekonani o tym, że możliwość korzystania z funduszy wspiera rozwój ich regionu. Najprawdopodobniej ma to związek z realizowanym Programem Operacyjnym

---

<sup>5</sup> jak wyżej



Rozwój Polski Wschodniej. **W województwie świętokrzyskim aż 92% mieszkańców jest przekonanych o tym, że środki z Unii Europejskiej wspierają region.**

Istotne jest także, iż 80% mieszkańców regionu świętokrzyskiego uważa, że życie mieszkańców Polski poprawia się dzięki wykorzystaniu Funduszy Europejskich, a aż ¾ mieszkańców dostrzega zmiany w ich najbliższym otoczeniu dzięki wykorzystaniu Funduszy Europejskich. Dwóch na trzech mieszkańców świętokrzyskiego uważa, że osobiście korzysta z FE lub ze zmian, jakie dzięki nim zachodzą. Powyższe wyniki są istotnie wyższe od uzyskanych wśród ogółu Polaków. Ten aspekt powinien być kontynuowany w dalszych działaniach informacyjno-promocyjnych zwłaszcza w kontekście wpływu FE na codzienne życie mieszkańców regionu.

Na poziomie województwa świętokrzyskiego ważne wydają się mieszkańcom także inwestycje w infrastrukturę miejską i wiejską (12% wskazań) – mieszkańcy regionu najczęściej wymieniają je jako najważniejsze cele współfinansowane z budżetu unijnego. Widać, że pobudzanie świadomości społecznej w aspekcie podniesienia kwalifikacji czy możliwości na rynku pracy dzięki wykorzystaniu FE, będzie ważnym postulatem działań informacyjno-promocyjnych RPOWŚ 2014-2020. Mieszkańcy powinni dostrzec również inne obszary wsparcia unijnego, na przykład kulturowe i społeczne.

Ogólnie, działania realizowane w najbliższym otoczeniu najczęściej dostrzegają mieszkańcy w województwach centralnych: łódzkim i mazowieckim. Natomiast na projekty sportowe i rekreacyjne współfinansowane z Funduszy Europejskich zwracają uwagę mieszkańcy łódzkiego, podkarpackiego i świętokrzyskiego. Pozytywny aspekt wpływu funduszy UE na najbliższe otoczeniu mieszkańców powinien być nadal utrzymany w regionie świętokrzyskim, dając tym samym przykład bezpośrednich korzyści w życiu codziennym.

#### ZNAJOMOŚĆ NAZW FUNDUSZY EUROPEJSKICH I PROGRAMÓW OPERACYJNYCH

Zgodnie z przeprowadzonymi badaniami nie jest powszechne przekonanie, iż istnieją środki dedykowane poszczególnym województwom. Najwięcej osób (znacznie więcej niż w skali kraju), wie o istnieniu puli pieniędzy dedykowanych poszczególnym województwom w lubuskim i świętokrzyskim. **Ponad 55% mieszkańców województwa świętokrzyskiego zetknęło się z Regionalnym Programem Operacyjnym dla ich regionu.** Taką tendencję odnotowano w 2014 roku, jako efekt działalności informacyjno-promocyjnej z perspektywy 2007-2013. W porównaniu w 2010 roku występował bardzo niski poziom kojarzenia nazwy RPOWŚ przez mieszkańców.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> „Analiza jakości oraz użyteczności działań informacyjnych i promocyjnych RPOWŚ ( w tym: Kampanii Promocyjnej) w kontekście zweryfikowania trafności zapisów w Planie Komunikacji RPOWŚ 2007-2013”, Grudzień 2010, Pracownia Badań i Doradztwa „Re-Source”-raport końcowy

W obecnej perspektywie na lata 2014-2020 zgodnie z przyjętą ogólną formą, komunikaty będą zawierać jedną markę Funduszy Europejskich w powiązaniu z RPOWŚ 2014-2020.

#### BENEFICJENCI FUNDUSZY EUROPEJSKICH

Większość Polaków potrafi wskazać przynajmniej jeden przykład podmiotu, który może się ubiegać o dofinansowanie z Funduszy Europejskich. Najczęściej respondenci wymieniają prywatne firmy i rolników, następnie władze samorządowe.<sup>7</sup>

Podobnie sytuacja wygląda w województwie świętokrzyskim, jako potencjalnych beneficjentów FE wymieniano odpowiednio: „rolników”, „firmy prywatne”, „władze samorządowe” oraz „placówki edukacyjne”. Wszystkich beneficjentów wskazywano częściej niż wśród ogółu Polaków, co świadczy o wysokim stopniu definiowania odbiorców FE w regionie. W związku ze zjawiskiem niedostrzegalności efektów FE w najbliższym otoczeniu należy kontynuować uświadamianie w tym zakresie.

Ponadto, we wszystkich działaniach informacyjno-promocyjnych w miarę możliwości należy wykorzystać potencjał promocyjny beneficjentów. Podawanie informacji w formie dobrych praktyk, jako osobistych doświadczeń beneficjentów posiada większą siłę przekazu niż suche pozbawione emocjonalnej treści dokumenty.

Na powyższe stereotypowe postrzeganie FE, IZ RPOWŚ będzie reagować na bieżąco celem minimalizacji przekonań o nierównym dostępie do dofinansowania.

Z punktu widzenia komunikacji o FE w obecnej perspektywie 2014-2020 kluczową rolę będą odgrywać potencjalni beneficjenci i beneficjenci. To do nich w głównej mierze będą kierowane informacje i wszelkie działania promocyjne. Aby zapewnić skuteczność w tym obszarze należy wciąć pod uwagę przykłady poniższych doświadczeń z lat 2007-2013<sup>8</sup>:

- informacje na temat wypełniania wniosku o dofinansowanie a także realizacji i rozliczania projektu, beneficjenci najczęściej uzyskiwali ze strony internetowej bądź od pracownika merytorycznego UMWŚ. Potencjalni beneficjenci – nieskuteczni wnioskodawcy wskazali jako źródło informacji na temat wypełniania wniosku również stronę internetową

---

<sup>7</sup> jak wyżej

<sup>8</sup> „Analiza skuteczności, jakości oraz użyteczności działań informacyjnych i promocyjnych RPOWŚ (w tym Kampanii Promocyjnej) w kontekście zweryfikowania trafności zapisów w Planie Komunikacji RPOWŚ 2007-2013”, Grudzień 2010, Pracownia Badań i Doradztwa „Re-Source”-raport końcowy

rpo.swietokrzyskie.pl oraz firmę zewnętrzną (doradcą). Rzadko korzystano na tym etapie z informacji przekazywanych podczas szkoleń organizowanych przez Urząd Marszałkowski.

Rekomendacja: utrzymanie wysokiego poziomu portalu RPOWŚ

- przedstawiciele firm doradczych najczęściej korzystali z informacji zawartych na stronie internetowej, a w przypadku wątpliwości z kontaktu telefonicznego z pracownikiem UMWŚ. Poddając ocenie kontakt telefoniczny oraz mailowy wskazali na występujący niekiedy niski poziom kompetencji pracowników oraz niewiążący charakter odpowiedzi zawartej w mailu.

Rekomendacja: podniesienie poziomu kompetencji pracowników oraz branie odpowiedzialności za udzielanie informacji

- pracownicy GPI wskazali na potrzebę działań zorientowanych na zredukowanie ewentualnych deficytów informacyjnych wśród pracowników, które dotyczą różnych aspektów oceny wniosków lub wdrażania projektów

Rekomendacja: wypracowanie efektywnego modelu wymiany informacji pomiędzy pracownikami UMWŚ

- wskazać należy na generalną potrzebę rozwiązania problemu przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi UMWŚ a GPI, by zapewnić klientom GPI dostęp do możliwie pełnej informacji za pośrednictwem GPI.

Rekomendacja: zapewnienie szczególnej dbałości o dostarczanie informacji pracownikom GPI przez zaplecze merytoryczne

- w ramach oceny przejrzystości i funkcjonalności oraz zawartości merytorycznej strona RPOWŚ uzyskała maksymalną liczbę punktów i znalazła się zdecydowanie na pierwszym miejscu pod względem tego aspektu.

- relatywnie niską ocenę witryna RPOWŚ uzyskała w kategorii aktualność

Rekomendacja: zapewnienie aktualnych informacji na stronie RPOWŚ

- macierzowa analiza skuteczności oraz popularności poszczególnych narzędzi informacyjno-promocyjnych w odniesieniu do znajomości grup docelowych, przeprowadzona dla wszystkich kategorii respondentów wykazała, iż łącznie pod względem tych dwóch cech ponadprzeciętnie wypada Internet oraz znajomi

Rekomendacja: wykorzystanie w działaniach informacyjno-promocyjnych Internetu, jako jednego z głównych źródeł skutecznego docierania do potencjalnych beneficjentów i beneficjentów

- klasyfikacja rzeczonych narzędzi przeprowadzona oddzielnie dla każdej z badanych grup respondentów wykazała duże zróżnicowanie źródeł informacji, które są skuteczne i popularne wśród poszczególnych kategorii odbiorców.

Rekomendacja: dostosowanie odpowiednich narzędzi informacyjno-promocyjnych do określonych grup docelowych.

### **OCENY I OCZEKIWANIA WOBEC TREŚCI I FORM PRZEKAZU**

W województwie świętokrzyskim blisko 40% mieszkańców twierdzi, że jest zbyt mało informacji o FE, a 44% uważa, że jest ich optymalna ilość. Dostęp do rzetelnych i dokładnych informacji ocenia jako trudny 27% mieszkańców, a przeciwnego zdania jest 13%. Wyniki te nie odbiegają znacząco od uzyskanych wśród ogółu Polaków.

**To co wyróżnia mieszkańców świętokrzyskiego na tle Polski, to wyższy odsetek osób twierdzących, że dostępne informacje o FE są zrozumiałe i przystępne językowo.**

Głównym źródłem informacji o Funduszach Europejskich jest dla mieszkańców regionu świętokrzyskiego telewizja oraz w mniejszym stopniu prasa i Internet, przy czym Internet wskazywano częściej niż wśród ogółu Polaków. Na podstawie tych danych należy rozważyć prowadzenie kampanii informacyjnej za pośrednictwem elektronicznych mediów.

W kontekście oczekiwań informacyjnych mieszkańcy świętokrzyskiego najbardziej byliby zainteresowani (przy czym w każdym przypadku odsetek zainteresowanych jest istotnie wyższy niż wśród ogółu Polaków): „tym, kto, na co i jak może uzyskać dotację z Funduszy Europejskich”, „przedsięwzięciami, które są realizowane z Funduszy Europejskich” oraz „tym, gdzie szukać bliższych informacji o Funduszach Europejskich”. Bezpośrednie oczekiwania odbiorców stanowią najcenniejsze źródło informacji w procesie planowania działań informacyjno-promocyjnych. W ramach RPOWŚ 2014-2020 komunikaty będą dostosowane do potrzeb konkretnych grup adresatów.

Klasyfikacja narzędzi dotarcia z przekazem, przeprowadzona oddzielnie dla każdej z grup odbiorców, wykazała duże zróżnicowanie źródeł informacji, które są skuteczne i popularne wśród poszczególnych grup mieszkańców. Zatem zasadne wydaje się

dostosowanie odpowiednich narzędzi informacyjno-promocyjnych do określonych grup docelowych.<sup>9</sup>

Warto również zwrócić uwagę na włączenie beneficjentów w działania informacyjno-promocyjne poprzez wykorzystywanie ich potencjału w tym zakresie. Bezpośrednia współpraca instytucji IZ RPOWŚ z beneficjentami może być realizowana poprzez:

- zaproszenia do występowania na konferencjach
- prezentacje projektów podczas targów i na pokazach organizowanych przez instytucje systemu
- zapraszanie do udziału w audycjach telewizyjnych i radiowych
- zapraszanie do wypowiedzi dla prasy
- udostępnienie linków do stron projektów przedstawiających dobre praktyki

#### WYKORZYSTANIE MEDIÓW

Podsumowując mieszkańcy województwa świętokrzyskiego w stosunku do ogółu Polaków częściej sięgają po prasę codzienną, po gazety regionalne oraz gazety lokalne. Ponadto częściej słuchają radia i są odbiorcami TV. Natomiast podobnie często czytają tygodniki i miesięczniki, korzystają z Internetu i mają konto w serwisie społecznościowym. Jak widać z powyższej analizy działalność informacyjna w ramach RPOWŚ 2014-2020 głównie będzie skupiona wokół codziennej prasy regionalnej, jako najbardziej efektywnego medium w regionie.

Działania informacyjno-promocyjne podejmowane w ramach RPOWŚ 2014-2020, będą odpowiedzią na powyższą analizę sytuacji wyjściowej i zapotrzebowanie społeczne mieszkańców. Wszystkie komunikaty będą spójne, zarówno względem graficznym, jak i przede wszystkim idei przedsięwzięcia.

Kampania informacyjno-promocyjna RPOWŚ 2014-2020 będzie skupiona wokół zachowania wysokich standardów przekazu oraz utrzymania w świadomości mieszkańców wagi i rozpoznawalności Programu.

## 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.

---

<sup>9</sup> Analiza jakości, skuteczności oraz użyteczności działań informacyjnych i promocyjnych RPOWŚ (w tym: Kampanii Promocyjnej) w kontekście zweryfikowania trafności zapisów Planie Komunikacji RPOWŚ na lata 2007-2013, Grudzień 2010, Pracownia Badań i Doradztwa „Re-Source”-raport końcowy

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 Świętokrzyskiego na lata 2014-2020*, będącą podstawą prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych dla programu.

### 1.3 OPIS PRAC NAD DOKUMENTEM

Projekt Strategii Komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 został opracowany w Departamencie Polityki Regionalnej. Następnie projekt dokumentu został przekazany do konsultacji Departamentów Wdrażających EFRR i EFS oraz IP Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Kielcach. Po uwzględnieniu sugestii, w terminie do 3 miesięcy tj. do dnia 12 maja 2015 roku od zatwierdzenia przez KE RPOWŚ 2014-2020, projekt Strategii został przekazany do IK UP. Po konsultacjach projektu Strategii Komunikacji RPOWŚ 2014-2020 z IK UP i uzyskaniu jej akceptacji dokument w ciągu sześciu miesięcy od przyjęcia przez KE RPOWŚ 2014-2020 tj. do dnia 12 sierpnia 2015 roku zostanie przedłożony do zaopiniowania członkom KM RPOWŚ 2014-2020. Po zakończeniu wskazanego procesu akceptacji dokumentu, IZ RPOWŚ zamieszcza Strategię Komunikacji RPOWŚ 2014-2020 na Portalu Funduszy Europejskich oraz na stronie internetowej RPOWŚ 2014-2020.

### 1.4 INSTYTUCJA ODPOWIEDZIALNA ZA OPRACOWANIE I WDROŻENIE STRATEGII KOMUNIKACJI PROGRAMU

Za opracowanie i wdrożenie strategii komunikacji RPOWŚ 2014-2020 odpowiedzialne są trzy departamenty Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego oraz Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach:

**IZ** – w ramach funkcjonują:

- Departament Polityki Regionalnej – funkcja zarządzająca i wdrażająca (siedziba przy ul. Sienkiewicza 63, 25-501 Kielce, tel. 41-36-58-170)
- Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego – funkcja wdrażająca w zakresie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (siedziba przy ul. Sienkiewicza 63, 25-501 Kielce, tel. 41-36-58-100)

- Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego – funkcja wdrażająca w zakresie Europejskiego Funduszu Społecznego (siedziba przy ul. Sienkiewicza 27, 25-501 Kielce, tel. 41-349-89-01)

**IP** – Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach – funkcja wdrażająca oś 10 Rynek pracy (siedziba: ul. Witosa 86, 25-561 Kielce, tel. 41-364-16-00)

**IP – ZIT- (1-ZIT wojewódzki) - Miasto Kielce oraz :** Gmina i Miasto Chęciny, Miasto i Gmina Chmielnik, Miasto i Gmina Daleszyce, Gmina Górno, Gmina Masłów, Gmina Miedziana Góra, Gmina Morawica, Gmina Piekoszów, Gmina Sitkówka-Nowiny, Gmina Strawczyn, Gmina Zagnańsk  
(Urząd Miasta Kielce, Rynek 1, 25-303 Kielce, tel. 41 367 60 00)

**ZA REALIZACJĘ DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH I PROMOCYJNYCH W RAMACH RPOWŚ ODPOWIADA IZ – DEPARTAMENT POLITYKI REGIONALNEJ. DO ZADAŃ TEGO DEPARTAMENTU NALEŻĄ**

- Ogólny nadzór i koordynacja działań informacyjnych i promocyjnych na poziomie regionalnym.
- Sporządzanie Roczego Planu Działań informacyjno-promocyjnych w zakresie zadań Departamentu i koordynowanie prac nad przygotowaniem zbiorczych Planów Działań Informacyjno – Promocyjnych na dany rok oraz monitorowanie jego realizacji.
- Zapewnienie zgodności realizacji RPOWŚ 2014-2020 z wymogami dot. informacji i promocji. Koordynowanie wymiany informacji w ramach departamentów odpowiedzialnych za realizację informacji i promocji w ramach RPOWŚ.
- Prowadzenie działalności informacyjnej i promocyjnej do ogółu społeczeństwa i potencjalnych beneficjentów:
  - a) Przygotowanie i dystrybucja materiałów informacyjnych na temat RPOWŚ – publikacje, broszury, ulotki, plakaty, gadżety itp.
  - b) Publikacja i dystrybucja dokumentów programowych i innych publikacji
  - c) Współpraca z mediami
  - d) Organizacja konferencji i spotkań informacyjnych
  - e) Przygotowanie materiałów informacyjnych w wersji elektronicznej
  - f) Przygotowanie kampanii promocyjnych i wydarzeń promocyjnych
- Przekazywanie informacji o efektach wykorzystania środków z RPOWŚ w regionie

- Tworzenie i aktualizacja strony internetowej [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl) dotyczącej RPOWŚ.
- Informowanie opinii publicznej o pracach Komitetu Monitorującego RPOWŚ.
- Dostarczanie i upowszechnianie informacji o realizowanych w ramach RPOWŚ projektach.
- Współpracowanie z Departamentami: Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Europejskiego Funduszu Społecznego i IP (WUP) w zakresie działań informacyjnych i promocyjnych.
- Opracowanie zbiorczych, okresowych, rocznych i końcowych sprawozdań na temat działalności informacyjnej i promocyjnej związanej z wdrażaniem RPOWŚ
- Ewaluacja realizacji działań informacyjno-promocyjnych w ramach RPOWŚ

**IZ - FUNKCJE WDRAŻAJĄCE : DEPARTAMENT EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU ROZWOJU REGIONALNEGO ORAZ DEPARTAMENT EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO, REALIZUJĄ NASTĘPUJĄCE ZADANIA**

- Przygotowanie Rocznych Planów Działań Informacyjno – Promocyjnych w zakresie działań departamentu do akceptacji IZ RPO.
- Zapewnienie wszystkim potencjalnym beneficjentom powszechnego dostępu do informacji na temat możliwości uzyskania wsparcia w ramach RPOWŚ.
- Prowadzenie współpracy z mediami.
- Przygotowywanie seminariów, szkoleń o zasięgu regionalnym dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów.
- Przygotowywanie i dystrybucja materiałów informacyjnych nt. RPOWŚ.
- Przygotowywanie materiałów informacyjnych w wersji elektronicznej.
- Informowanie o kryteriach oceny i wyboru projektów oraz obowiązujących w tym zakresie procedurach.
- Przekazywanie informacji o efektach wykorzystania środków EFRR/EFS w regionie.
- Opracowanie okresowych, rocznych i końcowych sprawozdań na temat działań informacyjnych i promocyjnych, związanych z wdrażaniem RPOWŚ w zakresie działań Departamentu.





- Współpracowanie z Departamentem Polityki Regionalnej w zakresie działań informacyjnych i promocyjnych (wymiana informacji, wspólne przedsięwzięcia).
- Upowszechnianie informacji o procedurach finansowych, monitoringu i raportowaniu związanych z wdrażaniem RPOWŚ.
- Sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem przez beneficjentów zasad dotyczących stosowania środków informacyjnych i promocyjnych (na podstawie zapisów umów o finansowanie projektów).
- Udzielanie informacji potencjalnym beneficjentom na temat warunków konkursów
- Informowanie o zasadach dotyczących współfinansowania projektów.

#### **DO ZADAŃ IP – WOJEWÓDZKIEGO URZĘDU PRACY W KIELCACH NALEŻY**

- Prowadzenie działań informacyjnych i promocyjnych zgodnie z właściwymi wytycznymi przekazywanymi przez Instytucję Zarządzającą
- Przygotowanie Rocznych Planów Działań Informacyjno – Promocyjnych w zakresie działań urzędu do akceptacji IZ RPO
- Zapewnienie wszystkim potencjalnym beneficjentom powszechnego dostępu do informacji na temat możliwości uzyskania wsparcia w ramach RPOWŚ
- Prowadzenie współpracy z mediami.
- Przygotowywanie seminariów, szkoleń o zasięgu regionalnym dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów.
- Przygotowywanie i dystrybucja materiałów informacyjnych nt. RPOWŚ.
- Przygotowywanie materiałów informacyjnych w wersji elektronicznej.
- Informowanie o kryteriach oceny i wyboru projektów oraz obowiązujących w tym zakresie procedurach.
- Przekazywanie informacji o efektach wykorzystania środków EFS w regionie w zakresie prowadzonych działań.
- Opracowanie okresowych, rocznych i końcowych sprawozdań na temat działań informacyjnych i promocyjnych, związanych z wdrażaniem RPOWŚ w zakresie działań urzędu.

- Współpracowanie z Departamentem Polityki Regionalnej w zakresie działań informacyjnych i promocyjnych (wymiana informacji, wspólne przedsięwzięcia).
- Upowszechnianie informacji o procedurach finansowych, monitoringu i raportowaniu związanych z wdrażaniem RPOWŚ.
- Sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem przez beneficjentów zasad dotyczących stosowania środków informacyjnych i promocyjnych (na podstawie zapisów umów o finansowanie projektów).
- Udzielanie informacji potencjalnym beneficjentom na temat warunków konkursów
- Informowanie o zasadach dotyczących współfinansowania projektów.

## 2. CEL GŁÓWNY I CELE SZCZEGÓŁOWE KOMUNIKACJI PROGRAMU

Cele komunikacji zostały wyznaczone w oparciu o spójność działań informacyjno-promocyjnych ze zmianami gospodarczymi i społeczno-kulturowymi regionu jakie są przewidziane w latach 2014-2020.

Głównym zadaniem komunikacji Funduszy Europejskich w ramach RPOWŚ 2014-2020 jest wsparcie wykorzystania środków europejskich dla realizacji celów rozwojowych regionu. Ponadto, RPOWŚ 2014-2020 zakłada wzmocnienie przewagi konkurencyjnej regionu poprzez położenie nacisku na innowacje, przedsiębiorczość, energetykę i projekty z zakresu społeczeństwa informacyjnego. Prowadzone działania informacyjno-promocyjne będą sprzyjać osiągnięciu założonych celów w ramach Programu.

Zgodnie z założeniami RPOWŚ 2014-2020 zaplanowano również wsparcie firm działających w województwie świętokrzyskim, w szczególności MŚP, wzmocnienie otoczenia biznesu, umożliwienie przedsiębiorcom realizacji wspólnych przedsięwzięć, również ze światem nauki. Powyższe kwestie będą miały odzwierciedlenie w podejmowanych kampaniach informacyjnych i promocyjnych.

W RPOWŚ 2014-2020 zaprojektowano także spójny pakiet przedsięwzięć, w celu zniwelowania najpoważniejszych czynników decydujących o niekorzystnych prognozach demograficznych dla regionu. W tym względzie celem działań komunikacyjnych będzie informowanie społeczeństwa o możliwościach rozwoju w regionie, przeciwdziałając tym samym zjawisku migracji.

## Cel główny:

**Komunikacja Funduszy Europejskich wspomaga wykorzystanie środków z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 dla realizacji celów rozwojowych regionu świętokrzyskiego.**

## Cele szczegółowe komunikacji programu

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

Poprzez realizację celów szczegółowych komunikacji Programu zostanie zapewnione maksymalne wykorzystanie środków unijnych dostępnych dla Województwa Świętokrzyskiego, podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności beneficjentów w zakresie korzystania z dostępnej pomocy unijnej.

Ponadto osiągnięcie celów szczegółowych komunikacji RPOWŚ przyczyni się do wykreowania pozytywnych postaw mieszkańców Województwa Świętokrzyskiego wobec Programu. Przekaz będzie budował zaufanie i poczucie bezpieczeństwa a także osobistą perspektywę korzyści z dostępnej pomocy. Istotą będzie edukacja w kierunku uświadomienia mieszkańcom Województwa dużej różnorodności obszarów interwencji.

### 3. GŁÓWNY KOMUNIKAT

Główny komunikat Strategii Komunikacji RPOWŚ 2014-2020 jest punktem odniesienia dla wszelkich podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych przewidzianych na lata 2014-2020. Główny komunikat jest obowiązujący dla wszystkich instytucji zaangażowanych w proces wdrażania RPOWŚ 2014-2020. Należy przez to rozumieć, że wszystkie działania informacyjne niezależnie od instytucji realizującej i poziomu realizacji powinny być zgodne z głównym komunikatem. Ponadto, tematy i idee kampanii informacyjno-promocyjnej obowiązkowo muszą zawierać odniesienia do głównego komunikatu.

Model głównego komunikatu RPOWŚ 2014-2020.

**Fundusze Europejskie → Liderzy → Zmiany → Korzyści**

**Główny komunikat:**

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

- Fundusze Europejskie stanowią początek procesu pobudzania zmian i wzajemnej współpracy, stwarzają możliwości i kreują szanse
- Liderzy zmian (potencjalni i faktyczni beneficjenci) to osoby lub podmioty posiadające motywację, pomysły i chęć zmiany. Aktywność w tym zakresie wymaga wsparcia w ramach RPOWŚ 2014-2020 co do realizacji zamierzonych działań. Liderzy zmian wpływają na rozwój regionu i promują Fundusze Europejskie
- Zmiany w regionie są efektem synergii liderów zmian oraz Funduszy Europejskich. Liderzy poprzez realizowane projekty kreują pozytywne zmiany w otoczeniu
- Efekt to wszechstronny rozwój regionu składający się na konkretne korzyści dla mieszkańców województwa świętokrzyskiego. Wyznacznikiem efektu zmiany jest odczuwalna poprawa jakości życia każdego mieszkańca.

Ze względu na ujednoczenie przekazu oraz skuteczność dotarcia komunikacji należy promować Fundusze Europejskie jako markę wysokiej jakości. Co za tym idzie, wszystkie komunikaty powinny odnosić się do przedmiotowej marki, jako głównego motywu działań. Odpowiednie wykreowanie marki nadaje wspólne ramy, wprowadza harmonię i porządek przekazu. Jednolita marka zapewnia skuteczną komunikację z szerokim gronem odbiorców.

Dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów jako dodatkowy element, czy uzupełnienie nazwa Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020, nazwy funduszy oraz instytucji zaangażowanych w proces komunikacji funkcjonują w odniesieniu do szczegółowej informacji, dokumentacji oraz wizualizacji oznaczeń analogicznie jak w okresie 2007-2013.

#### **4. STOSOWANIE GŁÓWNEGO KOMUNIKATU PROGRAMU W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH**

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

#### **ROLA FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

Zgodnie ze Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 Fundusze Europejskie prezentowane są w następujących rolach:

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

Ze względu na specyfikę regionu świętokrzyskiego, rola Funduszy Europejskich będzie szczególnie widoczna w obszarze „smart specialisation”. Środki będą koncentrowane na najważniejszych, najbardziej obiecujących gałęziach gospodarki czyli tzw. inteligentnych

specjalizacjach regionu. Po długotrwałym i wnikliwym procesie wyboru opartym na badaniach gospodarczych w województwie świętokrzyskim wytypowano branże:

- zasobooszczędne budownictwo
- przemysł metalowo-odlewniczy
- przetwórstwo spożywcze i rolnictwo
- turystyka prozdrowotna

Dodatkowo jako dopełnienie zostały wyodrębnione trzy specjalizacje horyzontalne

- technologie informacyjno-komunikacyjne (ICT)
- zrównoważony rozwój energetyczny
- branża targowo-kongresowa

Rola Funduszy Europejskich w Województwie Świętokrzyskim, będzie prezentowana zgodnie ze Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 jak również będzie szczególnie widoczna w obszarze „smart specialisation”.

#### **4.1 KOMUNIKATY UZUPEŁNIAJĄCE REGIONALNEGO PROGRAMU OPERACYJNEGO WOJEWÓDZTWA ŚWIĘTOKRZYSKIEGO NA LATA 2014-2020.**

Pojęcie „zmiany” zapisanej w głównym komunikacie jest kluczowym elementem procesu komunikacji. „Zmiana” nie stanowi tematu działań informacyjno-promocyjnych, gdyż jest pojęciem szerszym wskazującym ogólne obszary :

Fundusze Europejskie:

- wspierają obszary o największym potencjale w regionie tzw: „smart specialisation”, promują chęć zmiany i aktywności mieszkańców
- zwiększają zaangażowanie lokalnej społeczności stwarzając nowe możliwości
- wspierają regionalnych przedsiębiorców na drodze zdobywania doświadczeń w konkurencji na rynkach globalnych
- wprowadzają województwo świętokrzyskie na wyższy stopień rozwoju oparty na wiedzy i innowacji

- wpływają na zniwelowanie obszarów wykluczenia społecznego mieszkańców
- integrują społeczność regionu poprzez propozycje wspólnych działań
- zwiększają bezpieczeństwo mieszkańców województwa świętokrzyskiego na tle ekonomicznym i społecznym
- kreują otoczenie na bardziej przyjazne i czyste wpływając na poprawę warunków zdrowotnych
- promują zachowanie dziedzictwa kulturalnego regionu oraz lokalnej tożsamości
- wspierają sprawną administrację przyjazną dla mieszkańców
- Fundusze Europejskie budują w nas przynależność do województwa świętokrzyskiego, jako integralnej części Europy. Wzmacniają świadomość własnej wartości, jako mieszkańców naszego regionu.

#### **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 POLSKA/REGION) w celu wzmacniania efektywności komunikacji. Należy brać pod uwagę zalety i wady każdej z perspektyw.

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

1. Perspektywa indywidualna (JA)
2. Perspektywa społeczności (MY)
3. Perspektywa zewnętrznego otoczenia (POLSKA/REGION).

Styl komunikacji Funduszy Europejskich został opisany w Strategii komunikacji polityki spójności.

## 5. GRUPY DOCELOWE I SPOSOBY KOMUNIKACJI Z NIMI

### 5.1 SEGMENTY GRUP DOCELOWYCH

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

- **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 i jego regionów.

### 5.2 GRUPY DOCELOWE PROGRAMU

Odbiorcą komunikacji o Funduszach Europejskich jest każdy mieszkaniec województwa świętokrzyskiego. Komunikacja zostanie podzielona ze względu na profil odbiorców. Zróżnicowanie kanałów komunikacji i formy przekazu narzucane jest poprzez wieloaspektowe potrzeby odbiorców.

Ze względu na poziom zaangażowania w proces zmian rozwojowych w regionie, odbiorcy docelowi zostali podzieleni. Potencjalni beneficjenci i beneficjenci ze względu na szczególne potrzeby informacyjne będą z istoty rzeczy odbiorcami o znaczącej roli.

Ze względu na dotarcie z komunikatem do konkretnych odbiorców, grupy docelowe zostały podzielone na trzy segmenty. Każdy z segmentów charakteryzuje się różnym stopniem zaangażowania w proces zmian. Segmenty grup docelowych zostały wyodrębnione według poniższego schematu:

- faktyczni i potencjalni beneficjenci, czyli liderzy zmian,
- faktyczni i potencjalni uczestnicy projektów,
- odbiorcy rezultatów, opinia publiczna, (ogół mieszkańców regionu)



Liderzy zmian odgrywają centralną rolę podmiotów promujących Fundusze Europejskie. Od tej grupy wychodzą główne inicjatywy pobudzania zmian w środowisku. Liderzy zmian poprzez specyfikę własnej działalności wywierają wpływ na :

- jednostki samorządu terytorialnego województwa świętokrzyskiego
- lokalnych przedsiębiorców
- instytucje kultury
- instytucje otoczenia biznesu
- regionalne organizacje pozarządowe
- jednostki badawczo-rozwojowe
- instytucje oświatowe

Ponadto wśród grup docelowych ogółu społeczeństwa regionu świętokrzyskiego można wyróżnić grupy o szczególnych wymaganiach, do których będzie kierowana specyficznym zaprojektowana komunikacja, czyli:

- młodzież
- studenci
- wykluczeni cyfrowo
- bezrobotni i zagrożeni bezrobociem
- przedsiębiorcy
- osoby 50+
- osoby z niepełnosprawnościami
- osoby wykluczone/zagrożone wykluczeniem społecznym
- osoby zagrożone ubóstwem
- dzieci i młodzież o szczególnych potrzebach edukacyjnych

Należy zaznaczyć, że równocześnie wszyscy mieszkańcy regionu świętokrzyskiego stanowią szeroko rozumianą opinię publiczną, zatem grupy docelowe ze względu na swoją specyfikę mogą być rozłączne. Jedna osoba może być liderem zmian w jednej grupie, a w innej może być uczestnikiem projektów.

### 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.

### 5.4 ZAPEWNIENIE SZEROKIEGO, WIELOKANAŁOWEGO I UŻYTECZNEGO DOSTĘPU DO INFORMACJI I POMOCY

Informacja przekazywana do potencjalnych beneficjentów i beneficjentów, aby była skuteczna musi być przekazywana non-stop, wielokanałowo i wielopoziomowo.

Ze względu na różne potrzeby grup docelowych odbiorców narzędzia komunikacyjne skierowane będą odpowiednio do każdej z tych grup:

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

IZ RPOWŚ zapewni stosowanie zasad weryfikacji języka pod kątem prostoty i jasności przekazu we wszelkich materiałach informacyjnych skierowanych do potencjalnych beneficjentów i beneficjentów. Nad przestrzeganiem tych zasad będzie czuwał Oddział Informacji, Promocji i Pomocy Technicznej w ramach IZ RPOWŚ.

Odpowiednie warunki komunikacyjne zapewni ponadto prowadzenie stron internetowych: [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl), strony IP WUP oraz sieć punktów informacyjnych o Funduszach Europejskich w regionie (Główny Punkt w Kielcach oraz dwa lokalne w Sandomierzu i Busku-Zdroju).

Przekazywane informacje będą dostosowane do różnych potrzeb informacyjnych w zależności od etapu ubiegania się o współfinansowanie i realizacji projektu. Z tego względu informacje będą wielopoziomowe, uporządkowane i dostosowane do stopnia zaawansowania potencjalnego beneficjenta/beneficjenta.

Przy opracowaniu informacji, będzie uwzględniana osobista perspektywa beneficjenta, jego potrzeby i oczekiwania. Język komunikatów będzie utrzymany w klarownej i zrozumiałej formule, w możliwie jak najbardziej zwięzły sposób.

Narzędzia skierowane do poszczególnych grup odbiorców:

Segment docelowych odbiorców	Mechanizm komunikacji	Przykładowe narzędzia komunikacji
Odbiorcy rezultatów/ mieszkańcy regionu świętokrzyskiego	Zobacz	Dotarcie pośrednie za pośrednictwem mediów: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kampanie informacyjne w mediach regionalnych</li> <li>• działania PR w mediach lokalnych i regionalnych</li> </ul> Dotarcie bezpośrednie, bez udziału mediów: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wydarzenia promocyjne na rynku lokalnym</li> <li>• Portal Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego, strona WUP</li> <li>• Strona internetowa Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego</li> </ul> Działania edukacyjne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulotki, przewodniki, broszury itp.,</li> <li>• Gry i konkursy edukacyjne</li> </ul>
potencjalni beneficjenci/ potencjalni uczestnicy projektów	Zobacz	Dotarcie pośrednie, za pośrednictwem mediów: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanie informacyjne w mediach regionalnych</li> <li>• Działania PR w mediach lokalnych</li> </ul> Dotarcie bezpośrednie, bez udziału mediów: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>• Strona internetowa Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>• Główny Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich</li> <li>• Organizacja konferencji, seminariów, spotkań informacyjnych oraz szkoleń i warsztatów dla potencjalnych beneficjentów</li> </ul>
	Zainteresuj się	Dotarcie pośrednie, za pośrednictwem mediów: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanie informacyjne w mediach regionalnych</li> <li>• Działania PR w mediach lokalnych</li> </ul> Dotarcie bezpośrednie, bez udziału mediów: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>• Strona internetowa Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>• Główny Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich</li> <li>• Organizacja konferencji, seminariów, spotkań informacyjnych oraz szkoleń i warsztatów dla potencjalnych beneficjentów</li> <li>• Drukowane lub elektroniczne materiały informacyjne</li> </ul> Działania edukacyjne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacje na portalu Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>• Informacje i doradztwo w Głównym Punkcie Informacyjnym o Funduszach Europejskich</li> <li>• Szkolenia i konferencje</li> <li>• Publikacje/audycje edukacyjne w mediach regionalnych</li> <li>• Ulotki, przewodniki, broszury itp.</li> </ul>

beneficjenci/ uczestnicy projektów	Realizuj/ korzystaj	Dotarcie pośrednie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Przekaz informacji pomiędzy beneficjentami</li> </ul> Dotarcie bezpośrednie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>Informacje i doradztwo w Głównym Punkcie Informacyjnym o Funduszach Europejskich</li> <li>Szkolenia i konferencje</li> <li>Infolinia dla beneficjentów</li> <li>Drukowane lub elektroniczne materiały informacyjne</li> </ul> Działania edukacyjne: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informacje i doradztwo w Głównym Punkcie Informacyjnym o Funduszach Europejskich</li> <li>Szkolenia i konferencje</li> <li>Publikacje/audycje edukacyjne w mediach regionalnych</li> <li>Ulotki, przewodniki itp.</li> </ul>
	Poleć	Dotarcie pośrednie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Współpraca między beneficjentami</li> </ul> Dotarcie bezpośrednie: <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>Strona internetowa Sejmiku Województwa Świętokrzyskiego</li> <li>Akcje premiujące rekomendacje</li> <li>Publikacja rekomendacji innych beneficjentów</li> </ul>

Wśród wszystkich działań szczególny charakter mają działania edukacyjne, obejmujące wieloaspektowy plan dotarcia z przekazem. Grupy docelowe odnosząc się do działań edukacyjnych mogą wzajemnie na siebie wpływać. Liderzy zmian w jednym aspekcie mogą podlegać np. na szkoleniach procesom edukacji, a w innym względzie mogą sami edukować poprzez wywieranie wpływu na innych. Sama specyfikacja edukacji daje możliwość wykorzystania jej elementów praktycznie w każdym działaniu informacyjno-promocyjnym.

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

Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 zawiera realizację działań informacyjno-promocyjnych i edukacyjnych wyłącznie w obszarze Funduszy Europejskich, z wyłączeniem działań mających inny zakres, tj. np. kampanii politycznych. Instytucja Zarządzająca RPOWŚ i Instytucja Pośrednicząca zapewniają neutralność prowadzonych działań komunikacyjnych oraz dbają o prawidłowe wydatkowanie środków finansowych w tym zakresie.

#### 5.4.1 OPIS SYSTEMU WSPARCIA POTENCJALNYCH BENEFICJENTÓW

Działania ukierunkowane na potencjalnych beneficjentów mają na celu przede wszystkim dostarczenie rzetelnych, szczegółowych i przekazywanych zrozumiałym językiem informacji o możliwościach skorzystania z RPOWŚ, obowiązujących procedurach, zasadach, terminach składania wniosków itp. Informacje te z jednej strony będą miały charakter motywujący do składania wniosków i aplikowania o środki, a z drugiej precyzyjne, aby składane projekty charakteryzowały się wysoką jakością przygotowania.

Jednym z elementów procesu wsparcia potencjalnych beneficjentów w zakresie ubiegania się o dofinansowanie jest działalność Głównego Punktu Informacyjnego o Funduszach Europejskich w Kielcach oraz dwóch punktów lokalnych, działających w Sandomierzu i Busku-Zdroju.

System wsparcia potencjalnych beneficjentów będzie realizowany poprzez:

- Sieć PIFE
- Strony internetowe [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl) strona IP WUP
- Portal Funduszy Europejskich
- Szkolenia z zakresu RPOWŚ
- Konferencje
- Spotkania informacyjne
- Dokumenty programowe
- Informowanie o procedurach dotyczących zgłaszania i realizacji projektów w ramach RPOWŚ
- Publikowanie ogłoszeń w mediach regionalnych o prowadzeniu naboru wniosków
- Ulotki, broszury, biuletyny itp.,
- Audycje radiowe i tv
- Artykuły w prasie regionalnej i lokalnej

W celu zapewnienia wnioskodawcom odpowiedniego czasu na przygotowanie dokumentacji, IZ PROWŚ zobowiązuje się do publikacji ogłoszeń o naborach na [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl) i stronie IP WUP z odpowiednim wyprzedzeniem. Analogicznie przedmiotowe informacje są publikowane na Portalu Funduszy Europejskich.

Ponadto, regulamin konkursów oraz wszystkie niezbędne informacje dotyczące konkursu będą napisane w sposób zrozumiały, jednoznaczny i precyzyjny. IZ RPOWŚ będzie delegować odpowiednie osoby w celu odpowiedzi na pytania dotyczące konkursów.

Wszelkie działania informacyjne i edukacyjne będą nakierowane na dotarcie do potencjalnych beneficjentów w celu rzetelnego poinformowania o możliwościach wsparcia.

#### **5.4.2 OPIS SYSTEMU WSPARCIA BENEFICJENTÓW**

Beneficjenci to grupa, która w znaczący sposób wpływa na obraz Funduszy Europejskich w opinii społeczeństwa województwa. Dzięki nim można dowiedzieć się o dostępności Funduszy Europejskich i o tym, że warto się o nie ubiegać. Dzięki tej Grupie tworzy się potencjał referencyjny Funduszy Europejskich.

Ponadto, IZ RPOWŚ jest zobowiązana do przekazania beneficjentom niezbędnych dokumentów określających warunki uzyskanego wsparcia i szczegółowe wymagania dotyczące realizacji projektów.

Bezpośrednią pomocą dla beneficjentów jest wprowadzenie instytucji opiekuna projektu – osoby, która pozostaje w ciągłym kontakcie z beneficjentem, oferując mu wszelką pomoc w realizacji projektu.

Beneficjenci będą mogli liczyć na pomoc IZ RPOWŚ od samego początku realizacji projektów, co w pewnym stopniu pozwoli uniknąć błędów na dalszych etapach. Dzięki przekazywanym informacjom beneficjenci będą zaznajomieni z podstawowymi zasadami oraz przepisami krajowymi i unijnymi, co do realizacji projektów i po ich zakończeniu.

#### System wsparcia beneficjentów będzie realizowany poprzez:

- Prowadzenie stron: [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl), IP WUP
- Konferencje
- Spotkania branżowe
- Spotkania informacyjne
- Szkolenia z zakresu PZP
- Informowanie o obowiązkach informacyjno-promocyjnych
- Opracowanie dokumentów programowych

- Informowanie o procedurach finansowych, monitorowaniu i raportowaniu projektów realizowanych w ramach RPOWŚ

## 5.5 PODSTAWOWE KANAŁY INFORMACJI

Jednym z podstawowych kanałów informacji jest serwis internetowy poświęcony realizacji Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020. Portal zachowuje spójność architektury i wyglądu stron internetowych dla wszystkich programów operacyjnych. Na stronach: [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl) oraz IP WUP będzie można uzyskać następujące informacje:

- dokumenty programowe i akty prawne oraz rejestr i opis zmian tych dokumentów
- informacje na temat Programu, w tym informacje szczegółowe (opis programów z uwzględnieniem listy typów beneficjentów, rodzajów projektów oraz kategorii działań, w ramach których beneficjenci mogą się ubiegać o dofinansowanie)
- informacje o planowanych naborach wniosków, umieszczane z odpowiednim wyprzedzeniem
- aktualne informacje o terminach naborów wniosków wraz z danymi teleadresowymi instytucji prowadzących nabory
- sprawozdania okresowe, roczne i końcowe z realizacji RPOWŚ
- bieżące dane dotyczące wysokości dostępnych środków i stanu realizacji RPOWŚ
- uproszczone opisy aplikowania o środki w ramach schematów konkursowych
- wykaz beneficjentów oraz informacje nt. aktualnie realizowanych projektów
- listy teleadresowe Punktów Informacyjnych
- wymagania dotyczące zasad informacji o projektach
- odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania

W ramach [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl) oraz IP WUP zamieszczane będą również informacje dotyczące:

- prezentacji dobrych praktyk realizowanych w ramach RPOWŚ
- przebiegu procedury naboru wniosków aplikacyjnych
- prac Komitetu Monitorującego RPOWŚ
- monitoringu, raportowania i procedur finansowych
- odnośniki do innych programów finansowanych z Funduszy Europejskich
- dział informacji przeznaczony dla dziennikarzy



Dodatkowo, na stronie [www.rpo-swietokrzyskie](http://www.rpo-swietokrzyskie) zostanie wprowadzona funkcja Newsletter, która pozwoli na szybkie rozpowszechnianie informacji dotyczących Funduszy Europejskich w województwie świętokrzyskim, zredagowanych odpowiednio dla danej grupy odbiorców. Dzięki temu instrumentowi, dostępność informacji z zakresu polityki unijnej będzie bardziej dostępna dla wszystkich odbiorców.

Wszystkie działania realizowane w ramach portalu RPOWŚ będą prowadzone we współpracy z Portalem Funduszy Europejskich oraz PIFE. Wzajemna wymiana informacji zapewni komplementarność przekazu i szerokie grono odbiorców.

Ponadto, IZ RPOWŚ zapewni wsparcie PIFE w zakresie aktualnych informacji oraz uzupełnianiu wyszukiwarki dotacji i PFE.

W przypadku dostarczania informacji na temat ogłaszanych przez instytucje naborów w ramach IP, IZ RPOWŚ zwróci się do IP o wyznaczenie osób kontaktowych w tej sprawie po czym uzyskane informacje zostaną opublikowane na portalu RPOWŚ w zakładce harmonogramu konkursów.

Ważnym kanałem informacji w ramach RPOWŚ jest także działalność Głównego Punktu Informacyjnego o Funduszach Europejskich w Kielcach oraz dwóch punktów lokalnych, działających w Sandomierzu i Busku-Zdroju.

#### Do podstawowych zadań Punktów Informacyjnych należy :

- zapewnienie dostępu do materiałów informacyjnych i promocyjnych,
- wsparcie beneficjentów w zakresie pozyskiwania środków i realizacji projektów, poprzez dostarczenie odpowiednich formularzy i podręczników,
- informowanie o kryteriach oceny i wyborów projektów i o obowiązujących procedurach,
- informowanie o harmonogramie konkursów.

#### Ponadto, Punkty Informacyjne przekazują wiadomości m.in. na temat programów:

- Inteligentny Rozwój
- Infrastruktura i Środowisko



- Wiedza, Edukacja, Rozwój
- Polska Cyfrowa
- Polska Wschodnia
- Pomoc Techniczna
- Europejska Współpraca Terytorialna
- jak skorzystać ze wsparcia w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020
- zasad współfinansowania projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego dla mogących ubiegać się o dotację
- konsultacje w zakresie realizacji projektu

Pracownicy Punktów udzielają informacji zainteresowanym osobom bezpośrednio na miejscu, przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz tradycyjnej. Ponadto pośrednim sposobem wsparcia potencjalnych beneficjentów jest działalność strony internetowej Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego.

Ponadto IZ RPOWŚ zapewni wsparcie merytoryczne konsultantów PIFE w zakresie udzielanych informacji dla potencjalnych beneficjentów i beneficjentów.

## **5.6 KOMUNIKACJA Z OSOBAMI Z RÓŻNYMI NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI**

Komunikacja w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 będzie odbywać się z poszanowaniem zasad równego dostępu do informacji. W tym względzie nikt nie może być pomijany z powodu niepełnosprawności. Szczególny rodzaj komunikacji będzie dostosowany dla osób słabowidzących. Strona internetowa RPOWŚ będzie dostosowana dla potrzeb osób z problemami wzroku.

Ponadto przewidziane są konsultacje z regionalnymi organizacjami działającymi na rzecz osób niepełnosprawnych w celu przygotowania publikacji o Funduszach Europejskich zgodnie ze wskazówkami przedstawicieli środowiska.



Przy organizacji seminariów, szkoleń dla beneficjentów wybór miejsc realizacji będzie odbywał się ze szczególną troską o zapewnienie dostępu osobom niepełnosprawnym (podjazdy dla wózków inwalidzkich, windy).

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

1. Przewidywanie potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami i uwzględnianie ich na etapie planowania danego działania informacyjnego, promocyjnego lub edukacyjnego;
2. Uzupełnienie standardowego sposobu komunikacji o dodatkowe środki, które pomogą osobom z różnymi niepełnosprawnościami w odbiorze komunikatu;
3. Dopasowanie zastosowanych środków oraz kontekstu komunikacji do różnych rodzajów niepełnosprawności.

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

Wszystkie instytucje funkcjonujące w systemie realizacji programów polityki spójności działające w dziedzinie informacji i promocji są zobowiązane do przestrzegania *Wytycznych Ministra Infrastruktury i Rozwoju w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020*.

## 6. KOORDYNACJA KOMUNIKACJI FUNDUSZY EUROPEJSKICH

### 6.1 WSPÓLPRACA PRZY DZIAŁANIACH KOMUNIKACYJNYCH OBEJMUJĄCYCH WSZYSTKIE FUNDUSZE UWZGLĘDNIONE W UMOWIE PARTNERSTWA

Instytucje wdrażające program współpracują z instytucjami odpowiedzialnymi za wdrażanie Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz

Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego, a także instytucjami wdrażającymi pozostałe programy w ramach polityki spójności, zgodnie z zasadami wskazanymi w Umowie Partnerstwa i w ramach prac Komitetu ds. Umowy Partnerstwa, w szczególności dbając o:

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

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

IZ działa na rzecz utworzenia wspólnej platformy wymiany informacji i współpracy na terenie województwa w celu skoordynowania 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.

## 6.2 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA MIĘDZY INSTYTUCJAMI WDRAŻAJĄCYMI DANY PROGRAM

Jednym z podstawowych warunków rzetelnej komunikacji o Funduszach Europejskich na poziomie regionu jest wprowadzenie sprawnej wymiany informacji w ramach instytucji wdrażającej RPOWŚ. Korzyści wynikające z dobrej komunikacji wewnętrznej wpływają na skuteczność i efektywność całego procesu wdrażania Programu. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom jasności przekazu i rzetelnej informacji zaplanowano powstanie Grupy zadaniowej ds. Funduszy Europejskich w ramach RPOWŚ. Współpraca będzie realizowana poprzez spotkania Grupy zadaniowej, mające na celu koordynację działań informacyjno-

promocyjnych na poziomie województwa, a także prowadzenie wspólnych akcji promocyjnych i innych działań informacyjno-promocyjnych. W skład Grupy będą wchodzić przedstawiciele następujących Departamentów Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego oraz instytucji:

- Departamentu Polityki Regionalnej (DPR)
- Departamentu Wdrażania Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (DWEFRR)
- Departamentu Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego (DWEFS)
- Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Kielcach
- Przedstawiciele PIFE
- Świętokrzyskiego Biura Rozwoju Regionalnego (PROW)
- ZIT – Miasto Kielce

oraz:

- Departamentu Promocji, Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki – pracownicy odpowiedzialni za promocję Województwa
- Biura Komunikacji Społecznej
- Biura Prasowego

Do zadań Grupy będzie należeć w szczególności:

- wymiana informacji oraz koordynowanie działań podejmowanych przez instytucje zaangażowane we wdrażanie funduszy w województwie w tym podejmowanie wspólnych działań informacyjno-promocyjnych
- analiza i ocena skuteczności narzędzi działań informacyjno-promocyjnych
- konsultowanie Rocznych Planów Działań informacyjno-promocyjnych
- wypracowanie efektywnego systemu komunikacji wewnętrznej poprzez spotkania osób odpowiedzialnych za realizację Funduszy Europejskich w Województwie Świętokrzyskim

Podejmowane działania informacyjno-promocyjne instytucji zaangażowanych w prace Grupy Zadaniowej będą opierać się m.in. o ustalenia podczas spotkań Grupy. Platformę komunikacji dla członków grupy będzie stanowiła Baza Wiedzy o Funduszach Europejskich.

### 6.3 ZASADY PROWADZENIA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH

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

1. Zasada zgodności komunikacyjnej grupy docelowej komunikacji z grupą docelową programu, działania lub projektu,
2. Zasada zgodności zasięgu projektu z zasięgiem narzędzia komunikacji,
3. Zasada najniższego kosztu dotarcia do grupy docelowej,
4. Zasada najwyższej reprezentatywności w grupie docelowej,
5. Zasada realizacji mechanizmu komunikacyjnego,
6. Zasada uzupełniania się komunikatów.

Zasady te należy uwzględniać w okolicznościach wskazanych w Strategii komunikacji polityki spójności.

## **7. REALIZACJA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH W PARTNERSTWIE**

### **7.1 WSPIERANIE POTENCJALNYCH BENEFICJENTÓW I BENEFICJENTÓW W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH**

W ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020, Instytucja Zarządzająca ma obowiązek zawiadamiać potencjalnych beneficjentów, że w przypadku uzyskania dofinansowania, są oni zobligowani do informowania opinii publicznej o celu realizowanego projektu oraz uzyskanym wsparciu z funduszy.

Beneficjenci RPOWŚ 2014-2020 są zobowiązani do prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych w oparciu o zapisy rozporządzenia ramowego. Szczegółowe wytyczne w zakresie obowiązków beneficjenta znajdują się w „Poradniku beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji” przygotowanym przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.

Głównym materiałem wspierającym działania informacyjno-promocyjne beneficjentów jest pakiet informacji dla każdego beneficjenta, który otrzymał decyzję o współfinansowaniu projektu. Pakiet obejmuje najważniejsze informacje przydatne beneficjentowi w zaplanowaniu i prowadzeniu promocji projektu. Jest opracowany w formie poradnika/przewodnika dla beneficjentów Funduszy Europejskich w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020.

IZ RPOWŚ jeśli uzna za zasadne i korzystne dla mieszkańców regionu może wymagać od potencjalnych beneficjentów przedstawienia wstępnej propozycji działań komunikacyjnych. Zasięg zaplanowanych działań informacyjnych powinien być dostosowany do wielkości i charakteru projektu oraz potrzeb wnioskodawców.

Instytucja Zarządzająca i Instytucja Pośrednicząca będą wspierać beneficjentów w działaniach informacyjnych oraz czuwać nad stosowaniem „Poradnika beneficjenta Funduszy Europejskich w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020”.

Prowadzenie działań promocyjnych wymaga szerokiego zaangażowania wszystkich podmiotów biorących udział we wdrażaniu Programu, także beneficjentów. IZ RPOWŚ dołoży wszelkich starań, aby zaktywizować beneficjentów do współpracy w tym zakresie. Rzetelna informacja o uzyskanym wsparciu w ramach dofinansowania z RPOWŚ, pozytywnie wpłynie na mieszkańców województwa świętokrzyskiego, zachęcając tym samym innych do podjęcia starań w aplikowaniu o Fundusze Europejskie. Ważnym aspektem będzie traktowanie beneficjentów jako partnerów w działaniach komunikacyjnych. Wspólna odpowiedzialność za przekaz informacyjny korzystnie wpłynie na zbudowanie efektywnego modelu komunikacji o Funduszach Europejskich w ramach regionu.

## System wspierania potencjalnych beneficjentów i beneficjentów

### Działania IZ IP RPOWŚ wspierające beneficjentów (potencjalnych i faktycznych)



- ✓ Udostępnianie zasad w zakresie prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych
- ✓ Zapewnienie pomocy dla zainteresowanych osób
- ✓ Stworzenie możliwości nawiązania współpracy z innymi beneficjentami – wzajemna wymiana informacji w regionie (opcjonalnie)
- ✓ Bezpośrednia współpraca instytucji z beneficjentami – pracownicy IZ RPOWŚ zapewniają pomoc beneficjentom

### Potencjalny beneficjent



- ✓ Posiada świadomość obowiązków informacyjno-promocyjnych oraz korzyści z ich realizacji
- ✓ Dokumentacja projektowa z dobrze zaplanowanymi działaniami informacyjno-promocyjnymi

### Beneficjent



- ✓ Działania informacyjno-promocyjne prowadzone zgodnie z przyjętymi zasadami – zapewniają skuteczność i efektywność
- ✓ Promowanie własnej aktywności w kontekście lidera zmian w regionie oraz wobec odbiorców rezultatów – poprawa wizerunku beneficjenta
- ✓ Rekrutacja uczestników/pozyskiwanie odbiorców
- ✓ Możliwość nawiązania współpracy z innymi beneficjentami oraz instytucjami

## **DZIAŁANIA INSTYTUCJI WSPIERAJĄCEJ POTENCJALNEGO BENEFICJENTA I BENEFICJENTA W ZAKRESIE INFORMACJI I PROMOCJI**

Udostępnienie zasad planowania działań informacyjno-promocyjnych w formie pakietu dla beneficjenta jest głównym materiałem w tym zakresie, wspierającym wnioskodawcę po otrzymaniu dofinansowania. Informowanie o konieczności stosowania wspólnego poradnika/przewodnika dla beneficjentów w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020, leży po stronie IZ RPOWŚ. Treść pakietu informacyjnego będzie dostępna w postaci cyfrowej na portalu Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego. Ponadto, w ramach spotkań informacyjnych z potencjalnymi beneficjentami wraz z szczegółowymi zasadami aplikowania o wsparcie, będą udzielane informacje o konieczności prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych. Delegowani pracownicy IZ RPOWŚ będą zachęcać do podejmowania szerszych inicjatyw promocyjnych, przedstawiając tym samym potencjalne korzyści dla beneficjentów.

IZ RPOWŚ będzie prowadzić działania informacyjne do potencjalnych beneficjentów, które w szczególności będą obejmować:

- na etapie aplikowania o środki, podawane do wiadomości zasad planowania działań informacyjno-promocyjnych w odniesieniu do wymogów realizacji projektu
- w trakcie realizacji projektu i po jego zakończeniu z odpowiednim wyprzedzeniem udostępnianie informacji o wymogach w zakresie informacji i promocji
- promocję korzyści dla beneficjenta z prowadzenia własnych działań informacyjno-promocyjnych
- przedstawianie odpowiednich kanałów komunikacji za pośrednictwem których może odbywać się skuteczna kampania informacyjna

Współpraca IZ RPOWŚ z beneficjentami w zakresie działań informacyjno-promocyjnych w dużej mierze zależy od aktywności wnioskodawców w tym zakresie. IZ RPOWŚ będzie animować do nawiązywania współpracy i przedstawiać potencjalne korzyści z działań promocyjnych. Działania aktywizującego beneficjentów będą podejmowane poprzez:

- propozycję występowania na konferencjach
- prezentację projektów podczas imprez branżowych
- propozycję udziału w audycjach telewizyjnych i radiowych
- stworzenie możliwości wypowiedzi za pośrednictwem prasy
- promocja dobrych praktyk za pomocą udostępniania linków do stron projektów





Na etapie aplikowania o wsparcie delegowani pracownicy IZ RPOWŚ mają obowiązek udzielić beneficjentom pomocy w zakresie stosowania wymogów unijnych i krajowych działań informacyjno-promocyjnych. Ponadto sposób oceny tych działań, jeśli projekt tego wymaga będzie podany wraz z dokumentacją z przebiegu konkursu.

## 7.2 WSPÓLPRACA Z PARTNERAMI

Działania informacyjno-promocyjne ze względu na swą specyfikę wymagają zaangażowania szerokie grona interesariuszy. Komunikacja we współpracy z partnerami jest szczególnym czynnikiem wpływającym na skuteczność wdrażania RPOWŚ. Jest to jedna z najistotniejszych grup dla efektywnego procesu realizacji działań informacyjno-promocyjnych, z uwagi na istotny wpływ tej grupy na zwiększenie zainteresowania FE w regionie. Biorąc pod uwagę rolę poszczególnych podmiotów w województwie świętokrzyskim, można wyróżnić następujących partnerów działań informacyjno-promocyjnych:

- przedsiębiorstwa
- jednostki samorządu terytorialnego
- szkoły wyższe i placówki naukowo-badawcze
- instytucje otoczenia biznesu
- kościoły i związki wyznaniowe
- organizacje pozarządowe
- instytucje kultury
- administracja rządowa działająca w województwie świętokrzyskim
- podmioty z obszaru ekonomii społecznej
- media jako pośrednik komunikacji z mieszkańcami
- inne podmioty wymienione w Uszczegółowieniu RPOWŚ 2014-2020

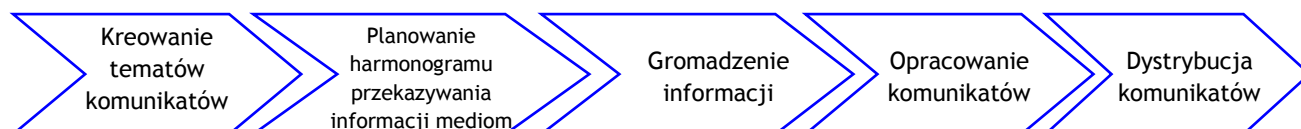
Współpraca z partnerami IZ RPOWŚ będzie odbywać się z poszanowaniem równego dostępu do informacji według następujących zasad:

- wspólne prowadzenie działań w celu zwiększenia zasięgu komunikacji w określonych grupach docelowych
- zapewnienie zaangażowania i wsparcia w procesie komunikacji
- dostarczanie wiadomości o potrzebach informacyjnych przez partnerów
- doradztwo i wsparcie IZ przez partnerów w procesie planowania sposobów dotarcia do określonych grup docelowych

- prowadzenie wspólnych (IZ, partnerzy) działań edukacyjnych w celu zwiększenia siły przekazu
- pośrednictwo na rzecz dialogu społecznego w regionie

### 7.3 KOMUNIKACJA Z MEDIAMI

Strategia komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 nakłada na komórki zajmujące się promocją Funduszy Europejskich obowiązek prowadzenia aktywnej polityki informacyjno-promocyjnej na temat Funduszy Europejskich w mediach we współpracy lub za pośrednictwem komórek odpowiedzialnych za relacje z mediami, w szczególności z biurami prasowymi instytucji wdrażających FE. Współpraca ta powinna przyjąć formę aktywnej promocji tematyki związanej z Funduszami Europejskimi. Zgodnie ze Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 model pracy komórki odpowiedzialnej za działania informacyjno-promocyjne Funduszy Europejskich powinien odpowiadać następującemu schematowi:



Współpraca z mediami ma szczególny charakter, zwłaszcza w kontekście wspólnej odpowiedzialności za przekazywane treści opinii publicznej. W ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 IZ będzie prowadzić działalność informacyjną z udziałem mediów regionalnych. Wynika to z faktu samej specyfiki programu, jak również chęci zaangażowania środowiska lokalnego.

IZ RPOWŚ poprzez swoją działalność informacyjną będzie wykorzystywać szeroki potencjał mediów regionalnych z udziałem prasy, radia, telewizji. Takie działania będą bezpośrednio wpływać na przekazywanie informacji społeczeństwu o charakterze edukacyjnym.

Współpraca z mediami będzie odbywać się w porozumieniu IZ RPOWŚ z Biurem Komunikacji Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego. Wspólne działania będą zawierać organizację konferencji prasowych, zapraszanie przedstawicieli lokalnych mediów do udziału w wydarzeniach informacyjno-promocyjnych.

Główne zadania prowadzenia aktywnej polityki informacyjno-promocyjnej na temat Funduszy Europejskich w mediach regionalnych będą powierzone IZ RPOWŚ. Działania w tym zakresie obejmą kreowanie tematów komunikatów i planowanie harmonogramu ich

dystrybucji do mediów. Następny etap będzie stanowił gromadzenie informacji od beneficjentów w celu przygotowaniu komunikatu z informacją zwrotną.

W kolejnym etapie prac nad materiałem do publikacji IZ RPOWŚ zapewni opracowanie informacji dostosowanej do potencjalnych odbiorców mediów regionalnych. Komunikat w miarę możliwości będzie zawierał osobisty stosunek do przedstawianego zagadnienia, zaprezentowany z punktu widzenia lokalnej społeczności. Wszystkie działania medialne będą prowadzone w oparciu o przyjęty harmonogram, co umożliwi dogodną dystrybucję i jasność przekazu. IZ RPOWŚ będzie w tym względzie prowadzić aktywną działalność informacyjną, a nie tylko odpowiadać na zapytania mediów.

IZ RPOWŚ prowadząc działania w obszarze mediów regionalnych będzie ściśle współpracować z Biurem Prasowym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego. Rzecznik Prasowy, który bezpośrednio nadzoruje obszar public relations w miarę możliwości będzie animował na rzecz promocji i zwiększenia świadomości społeczeństwa regionu o Funduszach Europejskich.

Prowadzenie działalności informacyjnej za pośrednictwem mediów wymaga utrzymania stałego kontaktu i zaplanowanego przekazu. W tym względzie na stronie RPOWŚ będzie prowadzona zakładka „Dla mediów”, gdzie będą zamieszczane aktualne informacje utrzymane w przystępnej formie dla odbiorców. Ponadto, IZ RPOWŚ będzie rozsyłać wiadomości odnośnie efektów wdrażania Programu do regionalnych redakcji w celu utrzymania kontaktu i pobudzania działalności dziennikarskiej w tym zakresie.

Do współpracy z mediami regionalnymi IZ RPOWŚ będzie wykorzystywać następujące narzędzia współpracy:

- gotowe opracowania IZ RPOWŚ do bezpośredniego wykorzystania przez dane medium
- organizacja konferencji prasowych
- przygotowanie wywiadów dotyczących zagadnień RPOWŚ
- newslettery
- mailingi
- organizacja spotkań odnośnie wybranych branż RPOWŚ
- dział dla mediów na stronie internetowej [www.rpo-swietokrzyskie.pl](http://www.rpo-swietokrzyskie.pl)
- zapraszanie przedstawicieli mediów do udziału w wydarzeniach promocyjnych RPOWŚ

W ramach bieżących prac informacyjnych dla mediów IZ RPOWŚ będzie gromadzić materiały z wykorzystaniem zdjęć, grafik, opisów projektów i dobrych praktyk. Ponadto do

uatrakcyjnienia przekazu będą zbierane przeglądowe dane statystyczne i podsumowania. Wszystkie materiały będą dostępne zgodnie z oczekiwaniami danego medium.

#### 7.4 KOMUNIKACJA Z LIDERAMI OPINII

Każda grupa beneficjentów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego posiada swoich liderów opinii. Są to osoby bądź instytucje, które dokładnie znają dany profil beneficjenta, jego szczególne potrzeby i oczekiwania. Ponadto jak wynika z samej specyfiki oddziaływania liderów opinii, mają oni duży wpływ na potencjalne grupy beneficjentów. Zgodnie z określonymi grupami uczestników RPOWŚ można wyróżnić następujących liderów opinii:

- jednostki otoczenia biznesu
- jednostki samorządu terytorialnego
- organizacje pozarządowe
- instytucje kultury

Liderzy opinii mogą w zdecydowany sposób podnieść efektywność systemu informacji i promocji poprzez następujące działania:

- zapewnienie współpracy kluczowych grup docelowych
- dostarczanie informacji o grupach docelowych w celu ich lepszego zrozumienia
- prowadzenie dystrybucji materiałów szkoleniowych i informacyjnych w grupach szczególnie trudnych
- promowanie wybranych przekazów i postaw
- zaangażowanie kolejnych liderów opinii w celu wzmocnienia procesu komunikacji

Liderzy opinii ze względu na swą specyfikę są jednostkami o zdecydowanej pozycji w swoim środowisku, stąd komunikacja z nimi będzie się odbywać na pośrednictwem dedykowanych konferencji, spotkań tematycznych, na których będą zapraszani jako ważni goście.

Bezpośredni wpływ liderów opinii na poszczególne grupy docelowe będzie odbywał się na zasadzie wspólnego interesu danego środowiska. Liderzy opinii z danej gałęzi działalności swoim przykładem i doświadczeniem będą istotnym wsparciem dla pozostałych członków danego środowiska. W miarę możliwości będą organizowane spotkania tematyczne czy branżowe na których liderzy opinii będą zachęcać do aktywności pozostałych członków wspólnoty.



## 8. OCENA EFEKTÓW STRATEGII

**Podstawa: punkt 4 lit. g załącznika nr XII do rozporządzenia ogólnego.**

W planowaniu i realizacji działań informacyjnych i promocyjnych monitoring i bieżąca ocena odgrywają kluczową rolę. Prowadzenie stałej oceny wcześniej zaplanowanych działań umożliwia dostosowanie realizacji do aktualnej, wcześniej nieprzewidzianej sytuacji.

Kompleksowa działalność informacyjno-promocyjna podlegająca ocenie pozwala w większym stopniu osiągnąć cele zakładane w Strategii komunikacji RPOWŚ 2014-2020.

## 8.1 OCENA REALIZACJI CELÓW STRATEGII

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
Komunikacja Funduszy Europejskich aktywizuje mieszkańców województwa świętokrzyskiego w ubieganiu się o wsparcie z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020	Liczba odwiedzin portalu informacyjnego/serwisu internetowego RPO oraz strony IP	Liczba odwiedzin serwisu internetowego poświęconego RPOWŚ 2014-2020. 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. Na potrzeby monitoringu odwiedzalności strony IP, statystyki powinny odnosić się do wszystkich zakładek/podzakładek/stron dot. danej instytucji, a nie całości portalu.	sztuka	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Raz na rok	IZ RPOWŚ	0	4 080 000
	Liczba działań informacyjno – promocyjnych o szerokim zasięgu nt. możliwości finansowania w województwie świętokrzyskim	Liczba zrealizowanych działań informacyjno – promocyjnych o szerokim zasięgu nt. możliwości finansowania (w rozumieniu rozporządzenia ogólnego 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 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie działania są realizowane pod wspólnym komunikatem	sztuka	Produktu	System monitorowania	Raz na rok	IZ RPOWŚ	0	13

	Znajomość w województwie świętokrzyskim grup potencjalnych beneficjentów, którzy mogą realizować przedsięwzięcia z Funduszy Europejskich	Odsetek mieszkańców województwa mających co najmniej trzy przykładowe grupy potencjalnych beneficjentów FE w ramach polityki spójności	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (mieszkańcy województwa)	Corocznie – próba mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017, 2019, sprawozdania końcowego	IK UP	42	50
	Liczba uczestników szkoleń dla potencjalnych beneficjentów w województwie świętokrzyskim w ramach Programu	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	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Raz na rok	IZ RPOWŚ	0	9 600
	Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych na terenie województwa świętokrzyskiego 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	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Raz na rok	IK UP	0	42 000

Komunikacja Europejskich województwie świętokrzyskim Funduszy Europejskich w województwie Funduszy Europejskich wspiera beneficjentów programu w realizacji projektów	Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych na terenie województwa świętokrzyskiego 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: możliwości uzyskania wsparcia z Funduszy europejskich oraz generalnych zasad funkcjonowania FE	sztuka	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Raz na rok	IK UP	0	467
	Liczba uczestników szkoleń dla beneficjentów programu w województwie	Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować wszystkich uczestników wszystkich form szkoleniowych dla beneficjentów (tj. szkoleń, warsztatów, seminariów, kursów itp.) Dana osoba powinna zostać policzona tyle razy, w ilu szkoleniach wzięła udział	sztuka	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Raz na rok	IZ RPOWŚ	0	4 400
Komunikacja Europejskich Funduszy Europejskich zapewnia mieszkańcom województwa świętokrzyskiego informację na temat projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich	Liczba działań informacyjno – promocyjnych o szerokim zasięgu w województwie na temat osiągnięć programu operacyjnego	Liczba zrealizowanych działań informacyjno – promocyjnych o szerokim zasięgu nt. osiągnięć programu operacyjnego (w rozumieniu rozporządzenia ogólnego zał. XII pkt. 2.1.2 b-„jedno szeroko zakrojone działanie informacyjne rocznie”), promujących część lub cały program operacyjny, skierowanych do minimum 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie działania są realizowane pod wspólnym komunikatem	sztuka	Produktu	System monitorowania	Raz na rok	IZ RPOWŚ	0	5



	Znajomość pojęcia „Fundusze Europejskie” w województwie świętokrzyskim	Odsetek mieszkańców województwa świętokrzyskiego, deklarujących znajomość pojęcia „Fundusze Europejskie” lub „Fundusze Unijne”	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne mieszkańcy województwa	Corocznie – próba mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017, 2019, sprawozdania końcowego	IK UP	89	93
	Znajomość celów, obszarów lub działań, na które przeznaczane są FE w województwie świętokrzyskim	Odsetek mieszkańców województwa świętokrzyskiego znających co najmniej trzy przykładowe cele, obszary lub działania, na które przeznaczane są FE w województwie w ramach polityki spójności	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (mieszkańcy województwa	Corocznie – próba mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017, 2019, sprawozdania końcowego	IK UP	44	52
	Świadomość obszarów lub projektów wspieranych z FE w najbliższym otoczeniu respondenta wśród mieszkańców województwa świętokrzyskiego	Odsetek mieszkańców województwa deklarujących dostrzeganie w swym najbliższym otoczeniu obszarów lub projektów wspieranych z FE w ramach polityki spójności	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (mieszkańcy województwa	Corocznie – próba mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017, 2019, sprawozdania końcowego	IK UP	77	81

Komunikacja Europejskich szeroka akceptację mieszkańców dla działań rozwojowych realizowanych przy pomocy Funduszy Europejskich w województwie świętokrzyskim	Odsetek mieszkańców dostrzegających wpływ FE na rozwój województwa świętokrzyskiego	Odsetek mieszkańców województwa dostrzegających wpływ FE na rozwój województwa świętokrzyskiego	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (o mieszkańcy województwa	Corocznie – próba mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017, 2019, sprawozdania końcowego	IK UP	91	93
	Odsetek mieszkańców województwa świętokrzyskiego uważających, że osobiście korzystają oni z Funduszy Europejskich	Odsetek mieszkańców i województwa uważających, że osobiście korzystają oni z Funduszy Europejskich lub ze zmian, jakie zachodzą dzięki Funduszom		%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (o mieszkańcy województwa	Corocznie – próba mieszkańców województw – na potrzeby sprawozdań 2017, 2019, sprawozdania końcowego	IK UP	66

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

## 8.2 OCENA BIEŻĄCA DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH I PROMOCYJNYCH

W celu zachowania jakości, użyteczności i efektywności realizowanych działań informacyjno-promocyjnych IZ RPOWŚ będzie zwracać szczególną uwagę na sygnały płynące z zewnątrz od wszystkich grup docelowych Programu. Informacje napływające od beneficjentów, partnerów społeczno-gospodarczych, a także od pracowników mających bezpośredni kontakt z beneficjentami programu, będą zbierane i analizowane, a następnie wprowadzane będą odpowiednie zmiany zgodnie z potrzebami odbiorców.

Informacje otrzymywane od grup docelowych będą przechowywane i archiwizowane w Departamencie Polityki Regionalnej wraz z dokumentacją dotyczącą działań informacyjno-promocyjnych. Następnie zebrane informacje będą analizowane wspólnie przez Departamenty realizujące działania promocyjno-informacyjne tj. Polityki Regionalnej i Wdrażania Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego i Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach. Jeśli zaistnieje konieczność, analiza zebranych informacji będzie narzędziem niezbędnym do wprowadzenia zmian w działaniach informacyjno-promocyjnych.

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

Kryteria oceny jakości, użyteczności i efektywności działań informacyjno-promocyjnych realizowanych w ramach RPOWŚ:

### Szkolenia i działania edukacyjne

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

### Strona internetowa RPOWŚ 2014-2020

- liczba unikalnych użytkowników portalu RPOWŚ 2014-2020 z uwzględnieniem danych o odwiedzalności tej strony
- wskaźnik konwersji – np. ilu użytkowników podjęło działania pozwalające na ich rejestrację (zapisanie się na newsletter, wysyłanie maila, zapisanie się na szkolenie) – jeśli system zarządzania stroną pozwala na zbieranie takich danych

### 8.3 MONITORING DZIAŁAŃ INFORMACYJNYCH I PROMOCYJNYCH

Instytucja Zarządzająca RPOWŚ będzie prowadzi analizy realizowanych działań informacyjno-promocyjnych w celu ich stałej oceny. Departamenty wdrażające tj. Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego będą przekazywały do Departamentu Polityki Regionalnej sprawozdania okresowe, roczne i końcowe z realizacji działań informacyjno-promocyjnych.

IP – WUP przekazuje przedmiotowe materiały do Departamentu Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego, a ten do Departamentu Polityki Regionalnej.

IP – ZIT (jeden wojewódzki) przekazuje swoje plany działań informacyjno-promocyjnych finansowane z PO PT do wiedzy IZ RPOWŚ.

Na podstawie otrzymanych informacji Departament Polityki Regionalnej sporządza zbiorcze sprawozdania obejmujące działania informacyjno-promocyjne i przekazuje do IK UP.

### 8.4 SPRAWOZDAWCZOŚĆ

IZ we współpracy z IP 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

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

## 10. ROCZNA AKTUALIZACJA DZIAŁAŃ

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

## 11. WIZUALIZACJA

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

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



W przypadku Programu logotyp zawiera nazwę Program Regionalny.



Wizualizację Programu uzupełnia: herb województwa świętokrzyskiego:



WOJEWÓDZTWO  
ŚWIĘTOKRZYSKIE

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.

## 12. SZACUNKOWY BUDŻET NA REALIZACJĘ STRATEGII

Szacunkowy budżet na realizację działań informacyjno-promocyjnych w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020 wynosi:

EFS – 7.500.000 EUR (85%)

Budżet Województwa Świętokrzyskiego – 1.323.529,41 EUR (15%)

Łącznie – 8.823.529,41 EUR

### **13. WYKAZ SKRÓTÓW**

DPR – Departament Polityki Regionalnej

DW EFRR – Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

DW EFS – Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego

FE – Fundusze Europejskie

IP WUP – Instytucja Pośrednicząca Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach w ramach RPOWŚ  
2014-2020

IP ZIT – Instytucja Pośrednicząca w ramach instrumentu Zintegrowane Inwestycje  
Terytorialne Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego  
na lata 2014-2020

IZ – Instytucja Zarządzająca

KM RPOWŚ – Komitet Monitorujący Regionalny Program Operacyjny Województwa

RPOWŚ 2014-2020 – Regionalny Program Operacyjny Województwa Świętokrzyskiego na  
lata 2014-2020

UE – Unia Europejska

UMWŚ – Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego