

Załącznik
do Uchwały nr 6/KM RPO-L2020/2015
Komitetu Monitorującego RPO-L2020
z dnia 05.08.2015 roku

Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020

wersja 3.0

lipiec 2015 r.

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	4
1. OKREŚLENIE SYTUACJI WYJŚCIOWEJ	6
1.1 Diagnoza	6
1.2. Podstawy prawne	10
1.3. Opis prac nad dokumentem.....	10
1.4. Instytucja odpowiedzialna za opracowanie i wdrożenie strategii komunikacji programu.....	10
2. CEL GŁÓWNY I CELE SZCZEGÓŁOWE KOMUNIKACJI PROGRAMU	13
3. GŁÓWNY KOMUNIKAT	14
4. STOSOWANIE GŁÓWNEGO KOMUNIKATU PROGRAMU W DZIAŁANIACH INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH.....	15
4.1 Komunikaty uzupełniające RPO - Lubuskie 2020.....	15
4.2 Perspektywy prezentacji korzyści oraz styl komunikacji	16
5. GRUPY DOCELOWE I SPOSOBY KOMUNIKACJI Z NIMI.....	16
5.1 Segmenty grup docelowych	16
5.2 Grupy docelowe programu	16
5.3 Mechanizm komunikacji	18
5.4 Zapewnienie szerokiego, wielokanałowego i użytecznego dostępu do informacji i promocji.....	19
5.4.1 Opis systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów.....	21
5.4.2 Opis systemu wsparcia beneficjentów	23
5.5 Podstawowe kanały informacji.....	24
5.6. Komunikacja z osobami z różnymi niepełnosprawnościami.....	28
6. KOORDYNACJA KOMUNIKACJI FUNDUSZY EUROPEJSKICH	29
6.1. Współpraca przy działaniach komunikacyjnych obejmujących wszystkie fundusze uwzględnione w Umowie Partnerstwa	29
6.2. Komunikacja wewnętrzna między instytucjami wdrażającymi RPO - Lubuskie 2020	30

6.3. Zasady prowadzenia działań informacyjno-promocyjnych	30
7. REALIZACJA DZIAŁAŃ INFORMACYJNO-PROMOCYJNYCH W PARTNERSTWIE	31
7.1. Wspieranie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych.....	31
7.2. Współpraca z partnerami.....	34
7.3. Komunikacja z mediami	35
7.4. Komunikacja z liderami opinii	36
8. OCENA EFEKTÓW STRATEGII	37
8.1. Ocena realizacji celów Strategii.....	37
8.2. Ocena bieżąca działań informacyjnych i promocyjnych	46
8.3. Monitoring działań informacyjnych i promocyjnych	47
8.4. Sprawozdawczość.....	47
9. RAMOWY HARMONOGRAM.....	48
10. ROCZNA AKTUALIZACJA DZIAŁAŃ.....	48
11. WIZUALIZACJA.....	49
12. SZACUNKOWY BUDŻET NA REALIZACJĘ STRATEGII.....	50
13. WYKAZ SKRÓTÓW I POJĘĆ.....	50
14. SPIS ILUSTRACJI.....	52
15. SPIS TABEL.....	52

Wstęp

Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej w maju 2004 roku stanowiło impuls do rozwoju kraju oraz jego regionów. Dziś, po przeszło 10 latach od akcesji, coraz więcej mieszkańców Polski i województwa lubuskiego dostrzega korzyści i pozytywne zmiany wynikające z członkostwa w Unii Europejskiej. Potwierdzają to liczne badania opinii społecznej.

Pozytywne doświadczenia zdobyte w perspektywie finansowej 2004-2006 oraz 2007-2013 pozwalają optymistycznie spoglądać na nowy okres wdrażania Funduszy Europejskich w województwie lubuskim. W latach 2014-2020 fundamentem rozwoju i szansą na dalszy rozwój województwa będzie przede wszystkim Regionalny Program Operacyjny-Lubuskie 2020. Fundusze przeznaczone do wykorzystania w ramach programu wynoszące łącznie 1 066 976 116 mln euro (906 929 693 mln euro ze środków EFRR i EFS oraz 160 046 423 mln euro z wkładu krajowego), stanowią niepowtarzalną szansę na długofalowy, inteligentny i zrównoważony rozwój oraz zapewnią wzrost jakości życia mieszkańców województwa lubuskiego.

Ważnym ogniwem, szczególnie w pierwszych latach wdrażania RPO - Lubuskie 2020 będą działania informacyjno-promocyjne. Realizacja tych działań będzie istotnym elementem wspomagającym system zarządzania programem. To właśnie dzięki skutecznym działaniom z zakresu informacji i promocji możliwe będzie wzbudzenie wśród potencjalnych beneficjentów zainteresowania obszarami wsparcia, które wśród nich nie cieszą się dużą popularnością, a są istotne z punktu widzenia realizacji programu. W perspektywie długofalowej działania informacyjno-promocyjne przyczynią się m.in. do wzmocnienia marki Funduszy Europejskich, podniesienia świadomości społecznej na temat możliwości korzystania z funduszy unijnych oraz umocnienia korzyści wynikających z członkostwa Polski w Unii Europejskiej.

Koordinacja oraz integracja działań informacyjno-promocyjnych, realizowanych przez instytucje zaangażowane we wdrażanie RPO - Lubuskie 2020 to priorytety polityki komunikacyjnej Funduszy Europejskich prowadzonej przez Zarząd Województwa Lubuskiego. Jak pokazały doświadczenia perspektywy finansowej 2004-2006 oraz 2007-2013, skoordynowane działania docierają do większej grupy odbiorców i skuteczniej przyczyniają się do osiągnięcia zakładanych celów.

W związku z powyższym powstała niniejsza Strategia, która ma na celu stworzenie jednolitych ram określających podstawowe warunki i procedury prowadzenia spójnych dla całego regionu działań informacyjno-promocyjnych dotyczących RPO - Lubuskie 2020.

Działania informacyjno-promocyjne RPO - Lubuskie 2020 będą realizowane w zgodzie z zasadami horyzontalnymi:

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

Ponadto celem zapewnienia równego dostępu do informacji, podczas planowania i realizacji działań informacyjno-promocyjnych uwzględnione zostaną potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami.

1. OKREŚLENIE SYTUACJI WYJŚCIOWEJ

1.1 Diagnoza

Zadania realizowane w latach 2007-2013 mające na celu wdrożenie Planu Komunikacji Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego oraz Planu Komunikacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki miały na celu zapewnienie powszechnego dostępu do informacji na temat możliwości ubiegania się o wsparcie z Funduszy Europejskich. Służyły one również podniesieniu poziomu wiedzy i umiejętności potencjalnych i faktycznych beneficjentów w zakresie korzystania z funduszy unijnych.

Polityka komunikacyjna dotycząca Funduszy Europejskich była realizowana przez wszystkie instytucje zaangażowane w proces wdrażania LRPO oraz POKL w województwie lubuskim - Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego (w zakresie LRPO i POKL), Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (w zakresie LRPO) oraz Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze (w zakresie POKL). Koordynatorem prowadzonych działań był Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego. Poszczególne komórki UMWL odpowiedzialne za informację i promocję LRPO oraz POKL podczas realizacji polityki komunikacyjnej współpracowały również z innymi podmiotami odpowiedzialnymi za działania informacyjno-promocyjne pozostałych programów unijnych wdrażanych w województwie¹.

Dzięki prowadzonym działaniom, mieszkańcy województwa skutecznie pozyskiwali środki unijne, co też zostało docenione przez organizatorów konkursów "Polska pięknieje", "Lubuski Mister Budowy" oraz "Top inwestycje komunalne". Realizacja przez UMWL interesujących działań promocyjnych dotyczących Funduszy Europejskich natomiast została dostrzeżona podczas międzynarodowego festiwalu FilmAT - Film, Art & Tourism Festival oraz konkursu "Kryształ PR-u".

Efektem polityki informacyjno-promocyjnej oraz skutecznego wdrażania LRPO było zajęcie przez województwo lubuskie II miejsca w wyścigu o Krajową Rezerwę Wykonania w ramach regionalnych programów operacyjnych i otrzymanie dodatkowych środków na dalszy rozwój województwa. Ponadto dzięki skutecznej

¹ Programu Innowacyjna Gospodarka, Programu Współpracy Transgranicznej Polska (Województwo Lubuskie)-Brandenburgia, Programu Współpracy Transgranicznej Polska - Saksonia, Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Programu „Zrównoważony rozwój sektora rybołówstwa i nadbrzeżnych obszarów rybackich 2007-2013”. Współpraca z komórkami odpowiedzialnymi za działania informacyjno-promocyjne dotyczące pozostałych programów, z których mogli korzystać beneficjenci z województwa lubuskiego (Programu Infrastruktura i Środowisko, Programów EWT) miała miejsce podczas spotkań Grupy Sterującej ds. Informacji i Promocji, organizowanych przez Instytucję Koordynującą Narodową Strategię Spójności.

promocji i efektywnemu wdrażaniu Funduszy Europejskich województwo lubuskie w 2012 roku znalazło się na pierwszym miejscu w Polsce pod względem największego oddziaływania polityki spójności oraz na drugim miejscu w zakresie oddziaływania funduszy na regionalne dynamiki PKB².

Z badania ewaluacyjnego przeprowadzonego na zlecenie UMWL w 2014 roku³ wynika, że w latach 2007-2013 wszystkie dostępne źródła informacji dotyczące FE zostały dostrzeżone. Skuteczność poszczególnych form uzależniona była od grupy odbiorców. Zdaniem badanych mieszkańców, beneficjentów oraz potencjalnych beneficjentów prezentowane treści i informacje spełniały ich oczekiwania. Pozytywną ocenę wystawiło 87% badanych beneficjentów i potencjalnych beneficjentów oraz 77% mieszkańców województwa. Zdaniem beneficjentów zdecydowanie przydatne były takie źródła informacji, jak: strona internetowa, szkolenia i konferencje, kontakt z pracownikami punktów informacyjnych oraz UMWL, kontakt z firmą doradczą. Analogicznie, wśród grupy potencjalnych beneficjentów źródłami takimi były: strona internetowa, kontakt z pracownikami punktów informacyjnych oraz UMWL. W opinii mieszkańców przydatnymi zasobami pozyskiwania informacji były wydarzenia promocyjne, strona internetowa, kontakt z pracownikami UMWL oraz firmą doradczą. Najmniej zdecydowana i zróżnicowana ocena dokonana została przez grupę młodzieży. W tej populacji niemal wszystkie źródła informacji ocenione zostały jako raczej przydatne.

Według pracowników UMWL oraz ewaluatorów używane interakcyjne formy kontaktu z odbiorcami działań komunikacyjnych FE nie wymagają zmiany w przyszłych latach. Stosowany do tej pory szeroki wachlarz narzędzi, spotkał się z pozytywnym odbiorem i kontynuowany może być w obecnym zakresie w kolejnej perspektywie finansowej. Dla zapewnienia atrakcyjności i skuteczności prowadzonych działań w okresie 2014-2020 istotne jest, aby stosowane formy (konkursy, spotkania itd.) przybierały nowy kształt i dotyczyły nowych tematów, tak aby pobudzać zainteresowanie odbiorców. Co równie istotne, by komunikaty docierały do grup odbiorców nieposiadających dotychczas informacji o możliwościach korzystania ze wsparcia FE. Także osób zainteresowanych udziałem w dofinansowanych projektach.

² "Wpływ Funduszy Europejskich na rozwój społeczno-gospodarczy Polski w latach 2004-2015", Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2012 r., www.mir.gov.pl.

³ Raport końcowy z badania pn. „Ocena działań informacyjnych i promocyjnych podejmowanych w ramach Lubuskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007-2013”, Kutno 2014 r., www.ewaluacja.gov.pl. Celem badania była ocena działań dotyczących informacji i promocji na temat LRPO oraz FE w latach 2007-2013, a także przedstawienie rekomendacji prowadzenia tego typu działań w latach 2014-2020.

W ramach przeprowadzonego badania dokonano również oceny współpracy pracowników UMWL zajmujących się informacją i promocją FE z mediami oraz partnerami społeczno-gospodarczymi. Zdaniem przedstawicieli mediów współpraca ta w latach 2007-2013 była na dobrym poziomie. Potwierdzili oni kompetencje pracowników urzędu oraz fakt, iż każdorazowo otrzymują użyteczne dla ich pracy informacje. W latach 2014-2020 należy zatem kontynuować pozytywny przepływ informacji między tymi grupami, zapoczątkowany w latach 2004-2006 oraz 2007-2013. Również ocena współpracy pracowników urzędu odpowiedzialnych za informację i promocję FE z partnerami społeczno-gospodarczymi została oceniona na wysokim poziomie. Z rekomendacji wynika, że dalsza współpraca z tym środowiskiem powinna przebiegać w sposób jeszcze bardziej zaplanowany i strategiczny oraz objąć jak największą liczbę organizacji zrzeszających lub działających na rzecz poszczególnych grup odbiorców. Ponadto ze względu na rosnącą rolę liderów opinii, w latach 2014-2020 należy zaplanować działania komunikacyjne skierowane także do tej grupy.

Z badania wynika również, że najskuteczniejszymi metodami informacji na temat FE (w tym RPO-Lubuskie 2020) według respondentów z województwa lubuskiego jest nagłośnienie w mediach (62%). Odmierna priorytetyzacja charakteryzuje grupę beneficjentów i potencjalnych beneficjentów, którzy bazując na swojej dotychczasowej praktyce pozyskiwania informacji, jako najskuteczniejsze sposoby informowania o RPO - Lubuskie 2020 wskazują stronę internetową (89%) oraz bezpośrednio kontakty z pracownikami UMWL.

Mieszkańcy województwa lubuskiego zainteresowani są takimi informacjami, jak możliwości dofinansowania, szczegóły finansowania, sposoby wypełniania i składania wniosków, istota RPO - Lubuskie 2020, terminy ogłaszania konkursów oraz procedura aplikacyjna⁴. Dużo wyższe zainteresowanie nowym programem charakteryzuje grupę aktualnych beneficjentów oraz potencjalnych beneficjentów, co wskazywać może na ich gotowość do uczestnictwa w projektach realizowanych w latach 2014-2020. Największe zapotrzebowanie wśród beneficjentów oraz potencjalnych beneficjentów dotyczy informacji na temat możliwości dofinansowania oraz terminów ogłaszania konkursów. Dalsze wskazania dotyczą szczegółów związanych ze sposobem finansowania, procedury aplikacyjnej, sposobu składania wniosków oraz założeń i celów RPO. W związku z powyższym należy kontynuować realizację szkoleń dla potencjalnych i faktycznych beneficjentów oraz zapewnić stały dostęp do informacji na temat FE w instytucjach zaangażowanych w proces wdrażania RPO - Lubuskie 2020.

Podczas badania przeprowadzonego w 2014 roku na zlecenie UMWL, sprawdzono również zdanie mieszkańców województwa lubuskiego na temat korzyści, jakie

⁴ Ibidem.

dostrzegają, a które są wynikiem działań współfinansowanych przez UE. Ponad 90% respondentów uważa, że FE są szansą na rozwój regionu oraz przyczyniają się do poprawy lokalnej infrastruktury.

Pozytywne zdanie mieszkańców województwa lubuskiego na temat działań informacyjno-promocyjnych dotyczących FE potwierdza również badanie przeprowadzone w 2014 roku na zlecenie Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju⁵. Aż 90% respondentów z województwa lubuskiego spotkało się z pojęciem „Fundusze Europejskie”, 81% mieszkańców regionu dostrzega wpływ FE na rozwój województwa, a 68% zna obszary i projekty wspierane z FE w swoim najbliższym otoczeniu. Tak wysokie wskazania stawiają ambitne cele dla działań informacyjnych i promocyjnych, których efektem powinno być co najmniej podtrzymanie osiągniętych wyników. W związku z powyższym należy koncentrować się na dalszym rozpowszechnianiu wiedzy na temat FE, m.in. poprzez ukazywanie mniej znanych dziedzin wsparcia oraz zachęcanie do korzystania ze środków unijnych tych grup, które dotychczas w mniejszym stopniu z nich korzystały.

W celu dotarcia do jak największego grona odbiorców, warto skorzystać również z innych kanałów komunikacji. Według badania zrealizowanego w 2014 roku na zlecenie MliR, poza przekazywaniem komunikatów np. za pośrednictwem mediów, warto wykorzystywać również potencjał partnerów - ambasadorów, którzy propagowaliby treści merytoryczne, stanowili „dźwignię” do rozprzestrzeniania się komunikatu⁶. Takimi ambasadorami mogliby zostać beneficjenci FE - firmy, instytucje oraz osoby fizyczne. Beneficjenci dzięki swojej liczebności i zasięgowi oddziaływania mogą szczególnie wzmocnić dostrzeganie przez mieszkańców regionu zmian, które dzięki FE zachodzą w województwie lubuskim.

Ponadto w celu jeszcze bardziej skutecznego dotarcia do odbiorców działań informacyjno - promocyjnych konieczne jest stosowanie w komunikacji czytelnego i zrozumiałego powszechnie języka. Kwestia ta dotyczy nie tylko dokumentów i komunikatów skierowanych do potencjalnych i faktycznych beneficjentów, ale również materiałów przeznaczonych do publikacji w mediach⁷.

⁵ Raport końcowy badania pn. „Badanie efektów działań informacyjnych i promocyjnych na temat Funduszy Europejskich dla społeczeństwa oraz analiza społecznego odbioru tych działań”, Warszawa 2014 r., www.ewaluacja.gov.pl.

⁶ Ibidem.

⁷ „Anioły biznesu we mgle. Analiza języka tekstów o Funduszach Europejskich” prof. dr hab. Jan Miodek, dr Tomasz Piekot, dr Marcin Poprawa, mgr Grzegorz Zarzeczny (Uniwersytet Wrocławski) oraz dr Marek Maziarski (Politechnika Wroclawska). Raport z badań zleconych przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2010 r.

1.2. Podstawy prawne

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

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

1.3. Opis prac nad dokumentem

Zgodnie z *Wytycznymi w zakresie informacji i promocji* IZ opracowała *Strategię komunikacji programu* w ciągu trzech miesięcy od zaakceptowania przez Komisję Europejską RPO - Lubuskie 2020. Projekt *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* został skonsultowany w marcu z Instytucją Pośredniczącą. Dokument został zaakceptowany przez Zarząd Województwa Lubuskiego dnia 10 marca 2015 r., a następnie w imieniu Instytucji Zarządzającej przekazano go do Instytucji Koordynującej Umowę Partnerstwa celem konsultacji i akceptacji. 1 kwietnia 2015 r. IK UP przekazała uwagi do projektu *Strategii komunikacji RPO-Lubuskie 2020*. Poprawki do dokumentu zostały naniesione, a następnie zaakceptowane przez Zarząd Województwa Lubuskiego dnia 21 kwietnia 2015 r. i przekazane do IK UP. Dnia 7 maja 2015 r. Strategia została zaakceptowana przez IK UP, a następnie w maju 2015 r. przedłożona do informacji Komitetowi Monitorującemu RPO-L2020. Dokument został zatwierdzony przez KM RPO-L2020 uchwałą nr 6/KM RPO-L2020/2015 z dnia 05.08.2015 roku po zatwierdzeniu horyzontalnej *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* przez KM POPT.

1.4. Instytucja odpowiedzialna za opracowanie i wdrożenie strategii komunikacji programu

Za opracowanie i wdrożenie *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* odpowiedzialna jest Instytucja Zarządzająca. Funkcję Instytucji Zarządzającej RPO - L2020 pełni Zarząd Województwa Lubuskiego. W jego imieniu zadania związane z zarządzaniem oraz realizacją programu, zostały powierzone wewnętrznym i zewnętrznym jednostkom organizacyjnym (Departamentowi Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym, Departamentowi Programów Regionalnych, Departamentowi Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Wojewódzkiemu Urzędowi Pracy w Zielonej Górze). Zadania związane z informacją i promocją realizowane są przez Departament Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym oraz przez Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze.

Wydział Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego

Zadania związane z opracowaniem, monitoringiem, oceną oraz koordynacją wdrożenia *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* realizuje Wydział Informacji i Promocji, mieszczący się w strukturze Departamentu Zarządzania RPO Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego w Zielonej Górze.

Pozostałe kluczowe zadania Wydziału:

- przygotowywanie i aktualizowanie dokumentów dotyczących informacji i promocji o charakterze strategicznym, w tym rocznych planów działań informacyjnych i promocyjnych,
- wyznaczanie kierunków i priorytetów działań informacyjnych i promocyjnych w ramach RPO - L2020,
- prowadzenie działań informacyjnych i promocyjnych skierowanych do potencjalnych beneficjentów i beneficjentów RPO - L2020 oraz do mieszkańców województwa lubuskiego,
- realizacja działań edukacyjnych dotyczących RPO - L2020 dla pracowników instytucji zaangażowanych w proces wdrażania programu, a także dla potencjalnych beneficjentów oraz beneficjentów RPO - L2020,
- wymienianie doświadczeń oraz podejmowanie wspólnych inicjatyw i działań w zakresie informacji i promocji FE z innymi podmiotami zajmującymi się wdrażaniem FE w województwie lubuskim,
- współpraca z mediami w zakresie promocji RPO - L2020,
- administrowanie oraz aktualizacja Portalu Funduszy Europejskich oraz Wyszukiwarki Dotacji w zakresie RPO - L2020,
- administrowanie i aktualizacja strony internetowej RPO - L2020 oraz zastosowanie innych narzędzi komunikacyjnych w Internecie,
- upowszechnianie w regionie wśród opinii publicznej i mieszkańców pozytywnego wizerunku członkostwa Polski w Unii Europejskiej, poprzez przedstawianie efektów realizacji polityki spójności, w tym projektów realizowanych ze środków RPO - L2020,
- koordynacja i nadzór nad działaniami IP w zakresie informacji i promocji,
- współpraca z IK UP w zakresie realizacji celów *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020*.

Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego
Departament Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym
Wydział Informacji i Promocji
ul. Bolesława Chrobrego 1-3-5
65-043 Zielona Góra

Wydział Obsługi Programów Europejskich Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Zielonej Górze

Funkcję Instytucji Pośredniczącej RPO - L2020 pełni Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze. IP realizuje zadania związane z wdrażaniem Osi Priorytetowej 6. Regionalny rynek pracy (Priorytet inwestycyjny 8i). W ramach Wojewódzkiego Urzędu Pracy działania informacyjno-promocyjne realizuje Wydział Obsługi Programów Europejskich.

Do zadań IP w zakresie informacji i promocji należy w szczególności:

- współpraca z IZ w zakresie realizacji *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020*,
- bieżący monitoring oraz ocena realizacji *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* w zakresie obowiązków spoczywających na IP,
- prowadzenie działań informacyjnych i promocyjnych skierowanych do beneficjentów i potencjalnych beneficjentów RPO - L2020 oraz uczestników i potencjalnych uczestników projektów (w zakresie działań wdrażanych przez IP),
- realizacja działań szkoleniowych dotyczących RPO - L2020 dla pracowników instytucji zaangażowanych w proces wdrażania programu, a także dla potencjalnych beneficjentów oraz beneficjentów RPO - L2020 (w zakresie działań wdrażanych przez IP),
- wymienianie doświadczeń oraz podejmowanie wspólnych inicjatyw i działań w zakresie informacji i promocji FE z innymi podmiotami zajmującymi się wdrażaniem FE w województwie lubuskim,
- zamieszczanie informacji o ogłaszanych naborach wniosków o dofinansowanie na stronie internetowej IP w zakresie działań wdrażanych przez IP,
- aktualizacja informacji zamieszczanych na Portalu Funduszy Europejskich w zakresie ogłaszania naborów wniosków o dofinansowanie oraz Wyszukiwarki Dotacji w zakresie działań RPO - L2020 wdrażanych przez IP,
- przekazywanie do IZ informacji dotyczących ogłaszanych naborów wniosków o dofinansowanie w zakresie działań wdrażanych przez IP,
- administrowanie i aktualizacja strony internetowej IP dotyczącej działań RPO - L2020 wdrażanych przez IP,
- przekazywanie sprawozdań z realizacji przeprowadzonych działań informacyjno-promocyjnych do IZ RPO - L2020 w zakresie działań wdrażanych przez IP.

Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze
Wydział Obsługi Programów Europejskich
ul. Wyspiańskiego 15
65-036 Zielona Góra

Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich

Działania powyższych komórek wspierane są przez Sieć Punktów Informacyjnych FE. W okresie programowania 2014-2020 w województwie lubuskim funkcjonują dwa punkty informacyjne: Główny Punkt Informacyjny FE w Zielonej Górze oraz Lokalny Punkt Informacyjny FE w Gorzowie Wielkopolskim. Punkty znajdują się w strukturze Departamentu Zarządzania RPO UMWL.

Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego
Departament Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym
Główny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Zielonej Górze
ul. Bolesława Chrobrego 1-3-5
65-043 Zielona Góra

Wydział Zamiejscowy Urzędu z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim
Lokalny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Gorzowie Wielkopolskim
ul. Władysława Łokietka 22
66-400 Gorzów Wielkopolski

Szczegółowe informacje dotyczące komunikacji wewnętrznej pomiędzy instytucjami wdrażającymi RPO - L2020 przedstawione zostały w podrozdziale 6.2 niniejszej Strategii.

Ponadto poza komórkami zajmującymi się przeprowadzaniem działań informacyjno-promocyjnych RPO - L2020 znajdują się wydziały, odpowiedzialne m.in. za opracowywanie dokumentów aplikacyjnych i wdrożeniowych (przygotowywanie regulaminów, instrukcji) oraz za sprawowanie bezpośredniej opieki nad beneficjentami.

Zadania te w ramach RPO - L2020 realizują wydziały znajdujące się w strukturze Departamentu Programów Regionalnych (Wydział Kontraktacji Inwestycji Publicznych, Wydział Kontraktacji Inwestycji Gospodarczych, Wydział Kontraktacji Inwestycji Środowiskowych) oraz w Departamencie Europejskiego Funduszu Społecznego (Wydział Regionalnego Rynku Pracy EFS, Wydział Równowagi Społecznej EFS, Wydział Nowoczesnej Edukacji EFS, Wydział Projektów Pozakonkursowych EFS oraz Wydział Wyboru Projektów EFS). Oba departamenty mieszczą się przy ul. Chrobrego 1-3-5 w Zielonej Górze.

2. CEL GŁÓWNY I CELE SZCZEGÓŁOWE KOMUNIKACJI PROGRAMU

Cele komunikacji są spójne ze zmianami gospodarczymi, społecznymi i kulturowymi, jakie się dokonują w województwie lubuskim w latach 2014-2020.

Kluczowym zadaniem komunikacji FE w województwie lubuskim jest wspieranie wykorzystania środków europejskich dla realizacji celów rozwojowych

woj. lubuskiego, tj. długofalowego, inteligentnego i zrównoważonego rozwoju oraz wzrostu jakości życia mieszkańców woj. lubuskiego. Komunikacja aktywnie wspiera realizację tych celów.

Cel nadrzędny Strategii komunikacji:

Komunikacja Funduszy Europejskich wspomaga wykorzystanie środków z regionalnego programu operacyjnego województwa lubuskiego dla realizacji celów rozwojowych regionu.

Wynikające z niego cele szczegółowe:

Komunikacja Funduszy Europejskich:
1. aktywizuje mieszkańców województwa lubuskiego w ubieganiu się o pomoc z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020,
2. w województwie lubuskim wspiera beneficjentów RPO - Lubuskie 2020 w realizacji projektów,
3. zapewnia mieszkańcom województwa lubuskiego informację na temat projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich,
4. zapewnia szeroką akceptację mieszkańców dla działań rozwojowych realizowanych przy pomocy Funduszy Europejskich w województwie lubuskim.

3. GŁÓWNY KOMUNIKAT

Główny komunikat stanowi punkt odniesienia dla wszystkich działań informacyjno-promocyjnych podejmowanych w latach 2014-2020 przez wszystkie instytucje zaangażowane we wdrażanie FE w woj. lubuskim.

Główny komunikat:

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

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*.

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

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

4.1 Komunikaty uzupełniające RPO - Lubuskie 2020

Komunikaty uzupełniające w szczegółowy sposób prezentują zmiany zachodzące w województwie lubuskim w wyniku wdrażania FE. Dzięki tak sformułowanym komunikatom chcemy dać społeczeństwu jasny przekaz, że FE zmieniają życie mieszkańców regionu w każdej dziedzinie.

Fundusze Europejskie:

- wspierają obszary o największym potencjale rozwoju, nagradzają wizję i dobre pomysły prowadzące do pozytywnej zmiany,
- zwiększają dostęp mieszkańców województwa lubuskiego do nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK),
- zwiększają możliwości ludzi i stwarzają nowe szanse,
- wspierają zdobywanie nowych doświadczeń pozwalających mieszkańcom województwa lubuskiego i lubuskim przedsiębiorstwom na konkurowanie na globalnych rynkach,
- wprowadzają województwo lubuskie w nową erę rozwoju opartego na wiedzy i informacji oraz innowacyjności,
- wspierają ochronę i rozwój dziedzictwa kulturowego województwa lubuskiego,
- wspierają ochronę środowiska naturalnego województwa lubuskiego,
- zmniejszają obszary wykluczenia społecznego, włączają wykluczonych do głównego nurtu twórczego i produktywnego życia,
- wspomagają integrację społeczeństwa i wspólne działanie,

- poprawiają bezpieczeństwo mieszkańców województwa lubuskiego w wielu dziedzinach życia codziennego,
- zmieniają otoczenie mieszkańców województwa lubuskiego na bardziej przyjazne, czyste i przyczyniające się do jego dobrego samopoczucia i zdrowia.

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 FE (JA, MY lub POLSKA/REGION) w celu wzmocnienia 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:

1. **beneficjenci** (faktyczni i potencjalni) - są to liderzy zmian,
2. **uczestnicy projektów** (faktyczni i potencjalni),
3. **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 FE jest każdy mieszkaniec województwa lubuskiego. Nie oznacza to jednak, kierowania identycznych komunikatów do wszystkich odbiorców. Ich zróżnicowane potrzeby informacyjne narzucają konieczność prowadzenia zróżnicowanej komunikacji.

Podstawowym kryterium podziału docelowych odbiorców jest poziom ich zaangażowania w proces zmian rozwojowych w województwie lubuskim.

Osoby i organizacje silniej zaangażowane w proces zmian rozwojowych w województwie mają bardziej rozwinięte potrzeby informacyjne od podmiotów, które w ten proces nie są zaangażowane.

W związku z powyższym grupy docelowe zostały przypisane do poszczególnych segmentów (zgodnie z zapisami w pkt 5.1). Cechą charakterystyczną każdej grupy jest ich zróżnicowany poziom zaangażowania w proces zmian:

1. beneficjenci (faktyczni i potencjalni)/liderzy zmian - podmioty będące faktycznie i potencjalnie inicjatorami oraz realizatorami projektów współfinansowanych z FE w ramach RPO - L2020. Jest to grupa priorytetowa z punktu widzenia realizacji celów rozwojowych województwa lubuskiego (ze względu na silne zaangażowanie w proces zmian rozwojowych), która ma szczególne wymagania. To właśnie do potencjalnych i faktycznych beneficjentów przekazywane są najbardziej zindywidualizowane komunikaty dotyczące m.in. naborów wniosków oraz wymaganych dokumentów.

Do grupy tej zaliczamy przede wszystkim:

- jednostki samorządu terytorialnego (JST) ich związki, stowarzyszenia i porozumienia,
- jednostki organizacyjne JST posiadające osobowość prawną,
- przedsiębiorców,
- instytucje otoczenia biznesu,
- partnerów społeczno-gospodarczy,
- jednostki badawczo-rozwojowe,
- podmioty z obszaru inżynierii finansowej,
- jednostki naukowe,
- uczelnie/szkoły wyższe,
- organizacje pozarządowe,
- instytucje kultury,
- Ochotniczą Straż Pożarną,
- instytucje rynku pracy i pomocy społecznej,
- podmioty ekonomii społecznej,
- ochotnicze hufce pracy i ich jednostki organizacyjne,
- szkoły, przedszkola i placówki (w rozumieniu ustawy o systemie oświaty) i ich organy prowadzące.

2. uczestnicy projektów (faktyczni i potencjalni) - grupy odbiorców, którzy faktycznie lub potencjalnie biorą udział w projektach realizowanych przez liderów zmian.

Do grupy tej zaliczamy przede wszystkim:

- osoby bezrobotne, bierne zawodowo i poszukujące pracy,
- osoby znajdujące się w najbardziej niekorzystnej sytuacji na rynku pracy tj. osoby starsze, po 50 roku życia, kobiety, osoby z niepełnosprawnościami, osoby długotrwale bezrobotne, osoby niskowyzkwalifikowane,
- osoby pracujące,
- osoby lub rodziny zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym oraz ich otoczenie,
- dzieci w wieku przedszkolnym,
- uczniów i wychowanków szkół i placówek oświatowych prowadzących kształcenie ogólne/specjalne/zawodowe,
- osoby w wieku 25 - 64 lat (oraz osoby nie uczące się w wieku 18 - 24 lat) zgłaszające z własnej inicjatywy chęć kształcenia ustawicznego w formach szkolnych,
- nauczycieli,
- mikro, małych i średnich przedsiębiorców oraz ich pracowników.

3. **odbiorcy rezultatów** rozumiani jako opinia publiczna (mieszkańcy województwa) - osoby korzystające bezpośrednio i pośrednio z efektów projektów realizowanych w ramach RPO - L2020. Jest to najszersza grupa, której przekazywane są ogólne informacje dotyczące m.in. zmian jakie zaszły w województwie lubuskim dzięki FE.

Do grupy tej zaliczamy przede wszystkim:

- mieszkańców województwa,
- środowiska opiniotwórcze, w tym lokalnych i regionalnych liderów,
- media (regionalne i lokalne).

Nie są to grupy rozłączne. Jedna osoba może być liderem zmian w jednej dziedzinie, w innej uczestniczyć w projektach. Równocześnie wszyscy należymy do szeroko pojmowanej opinii publicznej.

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

5.4 Zapewnienie szerokiego, wielokanałowego i użytecznego dostępu do informacji i promocji

Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020 zapewnia realizację działań informacyjno-promocyjnych i edukacyjnych wyłącznie w obszarze Funduszy Europejskich, z wyłączeniem działań mających inny zakres, tj. np. kampanii politycznych. Instytucja zarządzająca (oraz instytucje pośredniczące) zapewniają neutralność prowadzonych działań komunikacyjnych oraz dbają o prawidłowe wydatkowanie środków finansowych w tym zakresie.

Wspieranie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjnych i promocyjnych będzie się odbywało **wielopoziomowo** oraz z wykorzystaniem **kilku kanałów** przepływu informacji. IZ oraz IP zadbają o to, aby informacja przekazywana powyższym grupom docelowym była **użyteczna**, a jej rozpowszechnianie następowało w sposób **ciągły**.

Przekazywanie **informacji wielopoziomowej** oznacza uporządkowanie jej zgodnie ze stopniem zaangażowania potencjalnego beneficjenta/beneficjenta w ubieganiu się o otrzymanie dofinansowania ze środków RPO - L2020. Takie rozwiązanie wynika ze zróżnicowanych potrzeb informacyjnych powyższych grup docelowych. Inne są potrzeby w tym zakresie potencjalnych beneficjentów, którzy dopiero chcą zaplanować działania informacyjno-promocyjne dotyczące projektu, niż potrzeby faktycznych beneficjentów, którzy są zobowiązani do wypełniania konkretnych obowiązków promocyjnych wynikających z rozporządzenia ogólnego. Dotarcie do informacji potrzebnej na każdym z powyższych etapów jest maksymalnie ułatwione.

Informacja wielokanałowa jest przekazywana potencjalnym i faktycznym beneficjentom za pośrednictwem wielu kanałów, co maksymalizuje możliwość jej uzyskania. Główne kanały przekazywania informacji dotyczącej RPO - L2020 są następujące:

- Portal Funduszy Europejskich (PFE),
- Strony internetowe IZ oraz IP,
- Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich (PIFE),
- Punkt Informacyjny EFS w Wydziale Obsługi Programów Europejskich WUP (w zakresie działań wdrażanych przez IP),
- Kontakt z „opiekunem projektu”,
- Materiały informacyjne,
- Konferencje i szkolenia.

Użyteczność informacji oznacza takie formułowanie przekazywanych komunikatów, aby były one zrozumiane przez potencjalnych oraz faktycznych beneficjentów. Należy zatem unikać słownictwa branżowego, zdań wielokrotnie

złożonych, a także innych konstrukcji językowych, które sprawiają że tekst nie jest przystępny dla odbiorcy. Ponadto należy przykładać dużą wagę do formułowania komunikatów za pomocą języka zrozumiałego dla przeciętnego adresata. Zaleca się, aby prostota i użyteczność komunikatów kierowanych do faktycznych i potencjalnych beneficjentów była weryfikowana pomocniczo poprzez zastosowanie wskaźnika mglistości FOG. Wydziały tworzące dany komunikat dążą do tego, aby wskaźnik FOG był jak najniższy. Ponadto przed przekazaniem informacji do poszczególnych grup docelowych komunikat jest weryfikowany pod kątem prostoty przez min. dwie osoby („zasada dwóch par oczu”). W przypadku zlecenia produkcji materiałów informacyjnych podmiotom zewnętrznym, materiały informacyjne podlegają akceptacji zamawiającego m.in. w celu weryfikacji prostoty i użyteczności zastosowanego języka.

Ciągłość w przekazywaniu informacji zapewni Portal Funduszy Europejskich oraz strony internetowe IZ oraz IP, które będą dostępne 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

Przekazywanie informacji będzie następowało na podstawie narzędzi komunikacji, dopasowanych do potrzeb i charakterystyki poszczególnych grup docelowych.

Poniżej przedstawiono przykładowe narzędzia, które będą stosowane w komunikacji z poszczególnymi grupami odbiorców:

1) beneficjenci (faktyczni i potencjalni) - liderzy zmian:

- kampanie reklamowe w mediach masowych i profilowanych,
- działania PR w mediach,
- informacje w mediach społecznościowych,
- Portal Funduszy Europejskich,
- strona internetowa IZ oraz IP,
- komunikacja drogą elektroniczną, telefoniczną, konsultacje osobiste,
- informacja i doradztwo w PIFE,
- informacja w Punkcie Informacyjnym EFS w Wydziale Obsługi Programów Europejskich WUP (w zakresie działań wdrażanych przez IP),
- konferencje, prezentacje, szkolenia i warsztaty,
- drukowane lub elektroniczne materiały promocyjne,
- ulotki, przewodniki i instrukcje na stronach internetowych instytucji,
- otwarte prezentacje,
- reklama szeptana.

2) uczestnicy projektów (faktyczni i potencjalni):

- kampanie reklamowe w mediach masowych,
- kampanie w mediach społecznościowych,
- Portal Funduszy Europejskich,

- strona internetowa IZ RPO - Lubuskie 2020 oraz IP RPO - Lubuskie 2020,
- komunikacja drogą elektroniczną, telefoniczną, konsultacje osobiste,
- informacja w PIFE,
- informacja w Punkcie Informacyjnym EFS w Wydziale Obsługi Programów Europejskich WUP (w zakresie działań wdrażanych przez IP),
- reklama szeptana,
- imprezy i wydarzenia promocyjne,
- materiały informacyjne.

3) **odbiorcy rezultatów** rozumiani, jako szeroko pojęta opinia publiczna:

- kampanie reklamowe w mediach masowych,
- kampanie w mediach społecznościowych,
- gry i konkursy,
- działania PR w mediach,
- reklama szeptana,
- imprezy i wydarzenia promocyjne,
- Portal Funduszy Europejskich,
- strona internetowa IZ oraz IP,
- otwarte prezentacje,
- kampanie outdoor,
- ulotki i inne materiały informacyjne.

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

Powyżej przedstawiono przykładowe narzędzia komunikowania z poszczególnymi grupami docelowymi. Każdorazowo podczas realizacji działań informacyjno-promocyjnych instytucje zaangażowane we wdrażanie RPO-L2020 dopasowują narzędzia do sytuacji oraz indywidualnych potrzeb odbiorców. Przykładowo organizując szkolenia dot. badań i innowacji, informacja o spotkaniach jest przekazywana przedsiębiorcom, instytucjom otoczenia biznesu oraz partnerom społeczno-gospodarczym. Narzędziami używanymi w tym przypadku są przede wszystkim strony IZ oraz IP, a także organizacje zrzeszające przedsiębiorców (a nie kampanie reklamowe w mediach masowych).

5.4.1 Opis systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów

IZ oraz IP wspierają potencjalnych beneficjentów w ubieganiu się o dotacje ze środków RPO - L2020 m.in. poprzez Sieć PIFE w województwie lubuskim.

Konsultanci Sieci PIFE udzielają odpowiedzi na pytania zadawane telefonicznie, pocztą elektroniczną i tradycyjną oraz podczas osobistej wizyty klientów w Punkcie. Ponadto konsultacje przeprowadzane są podczas Mobilnych Punktów Informacyjnych, organizowanych przez pracowników Sieci PIFE w różnych miejscowościach województwa lubuskiego.

Konsultanci Sieci PIFE poza przekazywaniem podstawowych informacji na temat możliwości dofinansowania projektów udzielają również wsparcia w zakresie przygotowywanego wniosku aplikacyjnego.

Informacja na temat możliwości dofinansowania potencjalnych beneficjentów przekazywana jest również przez pracowników Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO UMWL oraz przez pracowników Wydziału Obsługi Programów Europejskich Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Zielonej Górze (w zakresie konkursów ogłaszanych przez IP).

Ponadto pracownicy Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO we współpracy z konsultantami Sieci PIFE w województwie lubuskim oraz z wydziałami odpowiedzialnymi za przygotowanie dokumentacji konkursowej organizują szkolenia dla potencjalnych beneficjentów dotyczące warunków i zasad aplikowania o fundusze, w ramach zaplanowanych lub aktualnie prowadzonych naborów wniosków. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby, szkolenia są również organizowane przez pracowników Wydziału Obsługi Programów Europejskich Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Zielonej Górze. Na zaproszenie innych podmiotów, pracownicy wskazanych wydziałów są również prelegentami podczas spotkań informacyjnych, dotyczących m.in. możliwości dofinansowania w ramach RPO-L2020.

Wsparcie potencjalnych beneficjentów następuje także za pośrednictwem publikacji wydawanych w formie papierowej i elektronicznej m.in. poprzez drukowane i elektroniczne materiały informacyjne, ulotki oraz przewodniki i instrukcje, znajdujące się na stronach internetowych instytucji zaangażowanych w proces wdrażania RPO-L2020. Ponadto potencjalni beneficjenci wspierani są za pośrednictwem mediów (również społecznościowych⁸), poprzez które przekazywane są informacje na temat planowanych lub aktualnie prowadzonych naborów wniosków. Komunikat w mediach dla potencjalnych beneficjentów przekazywany jest m.in. podczas audycji specjalistycznych w mediach regionalnych.

⁸ Wykorzystanie mediów społecznościowych jako sposobu dotarcia do potencjalnych beneficjentów odbywa się nie tylko poprzez wykorzystanie tego kanału promocji do przeprowadzenia kampanii. W celu jak najskuteczniejszego wsparcia potencjalnych beneficjentów, na portalu IZ zainstalowane są wtyczki społecznościowe, które umożliwiają dzielenie się informacją znaną przez użytkowników portalu (np. na temat naboru wniosków) z innymi użytkownikami mediów społecznościowych.

Informacja na temat RPO - L2020 dostępna jest również za pośrednictwem strony internetowej IZ oraz IP, a także Portalu Funduszy Europejskich i Wyszukiwarki Dotacji, na których znajdują się m.in. kompleksowe informacje dotyczące poszczególnych naborów wniosków. Ponadto potencjalni beneficjenci, którzy są zapisani do newslettera na stronie internetowej IZ, otrzymują spersonalizowane wiadomości dotyczące RPO-L2020.

5.4.2 Opis systemu wsparcia beneficjentów

Podobnie jak w przypadku potencjalnych beneficjentów, wsparcie beneficjentów odbywa się m.in. poprzez Sieć PIFE. Konsultanci Sieci Punktów udzielają odpowiedzi na pytania zadawane telefonicznie, pocztą elektroniczną i tradycyjną oraz podczas osobistej wizyty beneficjentów w Punkcie. Zakres świadczonych usług dla beneficjentów to m.in.:

- pomoc w realizacji projektów - zakres tej usługi obejmuje pomoc przy problemach pojawiających się w trakcie realizacji projektów, np. zasady konkurencyjności przy ponoszeniu wydatków, zasady dokumentowania realizowanych przedsięwzięć,
- wstępna pomoc w rozliczaniu projektów - zakres tej usługi obejmuje informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, terminach związanych z procesem rozliczania projektu, informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych oraz wstępne doradztwo dla beneficjentów przy wypełnianiu wniosków o płatność pod względem formalnym poprzez objaśnianie instrukcji wypełniania i przygotowania dokumentu,
- indywidualne konsultacje u klienta, polegające na tym, że po wcześniejszym zaplanowaniu, specjaliści ds. FE świadczą usługi informacyjne u klienta. Zakres usług jest taki sam jak dla konsultacji w Punkcie. Indywidualne konsultacje u klienta są możliwe w przypadku, gdy klient jest osobą z niepełnosprawnością.

Ponadto konsultacje przeprowadzane są podczas Mobilnych Punktów Informacyjnych, organizowanych przez pracowników Sieci PIFE w różnych miastach województwa lubuskiego.

Wsparcie związane z realizacją projektów udzielane jest również przez pracowników Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO UMWL (w zakresie obowiązków dotyczących informacji i promocji, które spoczywają na beneficjentach) oraz przez „opiekunów projektów” - pracowników wydziałów IZ oraz IP. Każdemu beneficjentowi przydzielony zostaje pracownik merytoryczny odpowiedzialny za wsparcie szczególnie na etapie realizacji i rozliczenia projektu, z którym beneficjent bezpośrednio się kontaktuje. Takie rozwiązanie usprawnia oraz ułatwia proces realizacji projektów i jest korzystne zarówno dla beneficjentów, jak i dla pracowników instytucji wdrażających RPO-L2020. Ponadto

pracownicy Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO we współpracy z pracownikami Sieci PIFE organizują szkolenia dotyczące m.in. rozliczania projektów, dofinansowanych ze środków RPO - L2020. Na zaproszenie innych podmiotów, pracownicy IZ są również prelegentami podczas spotkań informacyjnych skierowanych do beneficjentów RPO-L2020.

Wsparcie beneficjentów następuje także za pośrednictwem publikacji wydawanych w formie papierowej i elektronicznej m.in. poprzez drukowane i elektroniczne materiały promocyjne, ulotki oraz przewodniki i instrukcje, znajdujące się na stronach internetowych instytucji zaangażowanych w proces wdrażania RPO-L2020. Ponadto beneficjenci wspierani są za pośrednictwem mediów (również społecznościowych⁹), m.in. poprzez audycje specjalistyczne w mediach regionalnych.

Informacja na temat RPO - Lubuskie 2020 dostępna jest również za pośrednictwem strony internetowej IZ oraz IP, a także Portalu Funduszy Europejskich i Wyszukiwarki Dotacji, na których znajdują się m.in. kompleksowe informacje związane z realizacją projektów. Ponadto beneficjenci, którzy są zapisani do newslettera na stronie internetowej IZ, otrzymują spersonalizowane wiadomości dotyczące RPO-L2020.

5.5 Podstawowe kanały informacji

W województwie lubuskim podstawowymi kanałami informacji na temat FE są Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, system stron internetowych RPO-L2020 oraz Punkt informacyjny EFS w Wydziale Obsługi Programów Europejskich WUP.

1) Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie lubuskim

Sieć PIFE w województwie lubuskim prowadzona jest w ramach umowy zawartej między Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju a Województwem Lubuskim. Sieć funkcjonuje w ramach projektu pn. "System informacji o Funduszach Europejskich" współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej z Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020 i

⁹ Podobnie jak w przypadku systemu wsparcia potencjalnych beneficjentów, wykorzystanie mediów społecznościowych jako sposobu dotarcia do faktycznych beneficjentów odbywa się nie tylko poprzez użycie tego kanału promocji do przeprowadzenia kampanii. W celu jak najskuteczniejszego wsparcia beneficjentów, na portalu IZ zainstalowane są wtyczki społecznościowe, które umożliwiają dzielenie się informacją znaną przez użytkowników portalu (np. na temat obowiązków promocyjnych beneficjentów) z innymi użytkownikami mediów społecznościowych.

umiejscowiona jest w strukturze Departamentu Zarządzania RPO UMWL. W województwie funkcjonuje Główny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Zielonej Górze oraz Lokalny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Gorzowie Wielkopolskim.

Działanie jest realizowane w ścisłej współpracy z MliR. Adresatami są beneficjenci, potencjalni beneficjenci, ogół społeczeństwa i partnerzy społeczno-gospodarczy.

PIFE zapewnia powyższym grupom docelowym dostęp do kompleksowej informacji o FE dostępnych w latach 2014 - 2020 w województwie lubuskim w ramach Narodowej Strategii Spójności, Umowy Partnerstwa oraz informację uzupełniającą o środkach dostępnych z Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich.

Punkty Informacyjne świadczą usługi w oparciu o Standardy funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, które zostały opracowane przez MliR.

Pracownicy Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO UMWL oraz Wydziału Obsługi Programów Europejskich WUP w Zielonej Górze współpracują z Siecią PIFE podczas planowania i realizacji działań informacyjno-promocyjnych. Dzięki temu podejmowane inicjatywy są komplementarne i efektywne.

Pracownicy powyższych wydziałów współpracują z Siecią PIFE wymieniając informacje podczas rozmów telefonicznych, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej i tradycyjnej oraz podczas spotkań osobistych. Wymiana informacji następuje również za pośrednictwem Bazy Wiedzy Funduszy Europejskich.

Przedstawiciele Sieci PIFE w woj. lubuskim mogą być również zapraszani do udziału w spotkaniach Grupy roboczej IZ-IP ds. informacji i promocji.

Informacje na temat ogłaszanych przez IZ naborów wniosków w ramach RPO - L2020 przekazywane są za pośrednictwem Sieci PIFE oraz Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO. W przypadku trudniejszych pytań konsultanci Sieci PIFE oraz pracownicy Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO uzyskują informację na temat naborów wniosków od pracowników merytorycznych odpowiedzialnych za przygotowanie dokumentacji (z wydziałów wskazanych w podrozdziale 1.4 niniejszej Strategii). Dzięki takiemu rozwiązaniu potencjalni i faktyczni beneficjenci otrzymują pełną i rzetelną informację.

W przypadku dużej liczby skomplikowanych pytań dotyczących danego naboru wniosków, pracownicy wydziałów merytorycznych mogą przeszkolić konsultantów Sieci PIFE.

Wymiana informacji pomiędzy pracownikami Sieci PIFE, a wydziałami odpowiedzialnymi za przygotowanie dokumentacji dot. RPO-L2020 odbywa się podczas rozmów telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz podczas spotkań osobistych.

2) System stron internetowych RPO-L2020

W okresie programowania 2014-2020 informacja na temat RPO - L2020 przekazywana jest m.in. za pośrednictwem stron internetowych IZ oraz IP, Portalu Funduszy Europejskich oraz Wyszukiwarki Dotacji..

Jednym z podstawowych kanałów informacji jest strona internetowa IZ, na której prezentowane są zarówno wiadomości dla potencjalnych i faktycznych beneficjentów, jak i szeroko rozumianego społeczeństwa. Strona zapewnia m.in. możliwość uzyskania informacji na temat RPO - L2020 oraz realizowanych w ramach Programu naborów wniosków. Wizualizacja oraz zawartość merytoryczna portalu IZ jest spójna z Portalem Funduszy Europejskich oraz ze stronami internetowymi innych programów unijnych, wdrażanych w Polsce. Również adres strony internetowej IZ jest spójny z systemem stron internetowych FE (www.rpo.lubuskie.pl). Dzięki temu potencjalni i faktyczni beneficjenci oraz pozostali odbiorcy działań informacyjno-promocyjnych FE uzyskują łatwy i intuicyjny dostęp do informacji, których poszukują. Komunikaty przekazywane za pośrednictwem strony są formułowane za pomocą języka zrozumiałego dla przeciętnego odbiorcy. Ponadto strona IZ jest skonstruowana tak, że użytkownik jest niejako „prowadzony za rękę”. Dzięki przejrzystemu układowi uzyskuje on informacje począwszy od tego jak zacząć korzystać z programu, poprzez poznanie źródeł finansowania i ogłoszeń o naborach wniosków do obowiązków związanych z realizacją projektów.

Strona IZ administrowana jest przez pracowników Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO UMWL. Pracownicy wskazanego wydziału zamieszczają na niej m.in. informacje otrzymane od IP oraz od Sieci PIFE dot. RPO-L2020 oraz FE.

Ponadto IP umieszcza na swojej stronie informacje poświęcone temu obszarowi RPO, który leży w jej kompetencji oraz informację o roli IP w systemie wdrażania tego obszaru RPO. Oprócz tego IP przesyła do IZ ogłoszenia o konkursach, zmiany regulaminu konkursów oraz informacje o projektach wybranych do dofinansowania, celem zamieszczenia ich na stronie IZ poświęconej RPO - L2020.

Zgodnie z zapisami wytycznych w zakresie informacji i promocji, na stronach IZ oraz IP (w zakresie wdrażanych działań) dostępne są m.in. informacje na temat RPO-L2020, szczegółowy opis priorytetów Programu, roczne harmonogramy naborów wniosków, ogłoszenia o konkursach, a także informacje o planowanych i

organizowanych działaniach informacyjno-promocyjnych dla beneficjentów oraz potencjalnych beneficjentów. Dodatkowo strona IZ zawiera m.in. wykaz dofinansowanych projektów w postaci arkusza kalkulacyjnego oraz przykłady projektów RPO-L2020 w języku polskim oraz angielskim.

Poza systemem stron internetowych dot. RPO-L2020 funkcjonujących w województwie, IZ oraz IP (w zakresie wdrażanych działań) publikują informacje na temat programu na Portalu Funduszy Europejskich oraz w Wyszukiwarce Dotacji.

Portal Funduszy Europejskich został stworzony i jest prowadzony przez IK UP. Zgodnie z ustawą wdrożeniową oraz wytycznymi w zakresie informacji i promocji, IZ współpracuje z IK UP publikując na PFE w szczególności:

- treści programu, szczegółowego opisu priorytetów, wytycznych programowych oraz informacji na temat zmian tych dokumentów,
- harmonogram naborów wniosków oraz jego aktualizacje,
- ogłoszenia o naborach wniosków,
- listę projektów wybranych do dofinansowania.

Ponadto IP publikuje na PFE ogłoszenia o konkursach, zmiany regulaminu konkursów oraz informacje o projektach wybranych do dofinansowania.

Portal Funduszy Europejskich, zgodnie z rozporządzeniem ogólnym, zawiera m.in. wykaz operacji RPO-L2020, w formacie arkusza kalkulacyjnego, który umożliwia m.in. sortowanie danych, ich przeszukiwanie, eksportowanie oraz porównywanie.

Wyszukiwarka Dotacji funkcjonuje jako jeden z elementów Portalu Funduszy Europejskich. Jest to instrument stworzony i prowadzony przez IK UP. IZ oraz IP publikują w Wyszukiwarce informacje na temat aktualnych naborów wniosków o dofinansowanie.

3) Punkt Informacyjny EFS w IP RPO-L2020

IP zapewnia łatwy i przystępny dostęp do informacji, w zakresie wdrażanych przez siebie działań m.in. poprzez prowadzenie Punktu Informacyjnego EFS. Dane teleadresowe Punktu umieszczane są w ogłoszeniach o naborach wniosków organizowanych przez IP oraz na stronach internetowych.

Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze

Punkt Informacyjny EFS

ul. Wyspiańskiego 15

65-036 Zielona Góra

tel. 68 45 65 604

e-mail: wup@wup.zgora.pl

5.6. Komunikacja z osobami z różnymi niepełnosprawnościami

Zgodnie ze *Strategią komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* podstawowym wymogiem komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami jest **zapewnienie równego dostępu do informacji** na temat FE. 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. Uzupelnienie standardowego sposobu komunikacji o dodatkowe środki, które pomogą osobom z różnymi niepełnosprawnościami w odbiorze komunikatu,
3. Dopasowanie zastosowanych środków oraz kontekstu komunikacji do różnych typów niepełnosprawności.

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

W związku z powyższym IZ oraz IP przy planowaniu działań informacyjno-promocyjnych, w których beneficjentami są osoby z niepełnosprawnościami, konsultują swoje plany z docelowymi odbiorcami. Dzięki temu udaje się uzyskać największą skuteczność prowadzonych działań.

Dostosowanie działań do potrzeb osób w niepełnosprawnościami jest zindywidualizowane i obejmuje m.in. organizację szkoleń w miejscach o ułatwionym dostępie (bez barier architektonicznych), przekazanie materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej oraz dostosowanie materiałów szkoleniowych do potrzeb tych osób (np. poprzez zastosowanie druku o zwiększonej wielkości czcionki). Ponadto strona internetowa IZ spełnia wymagania określone

w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych. W szczególności strona internetowa IZ spełnia wymagania WCAG 2.0 na poziomie AA.

6. KOORDYNACJA KOMUNIKACJI FUNDUSZY EUROPEJSKICH

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

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

- bieżącą wymianę informacji na temat podejmowanych działań w dziedzinie komunikacji,
- 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 IK 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 RPO - Lubuskie 2020

Spójny i sprawny system przepływu informacji pomiędzy pracownikami instytucji zaangażowanych w proces wdrażania *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* decyduje o jakości informacji trafiających na zewnątrz do: beneficjentów (potencjalnych i faktycznych), uczestników projektów (potencjalnych i faktycznych) oraz odbiorców rezultatów (opinii publicznej).

W związku z powyższym, w celu zapewnienia skutecznej komunikacji pomiędzy instytucjami realizującymi działania informacyjno-promocyjne dotyczące RPO - L2020, utworzona została Grupa robocza IZ-IP ds. informacji i promocji. Spotkania grupy organizowane są przynajmniej dwa razy do roku. Współpraca w ramach grupy umożliwia wymianę informacji na temat zaplanowanych akcji promocyjnych, zidentyfikowanie dobrych praktyk oraz koordynację podejmowanych działań. Do udziału w spotkaniach Grupy roboczej IZ-IP ds. informacji i promocji mogą być również zapraszani przedstawiciele Sieci PIFE oraz innych instytucji zajmujących się wdrażaniem FE w województwie lubuskim.

Ponadto pracownicy IZ oraz IP odpowiedzialni za informację i promocję RPO - L2020 współpracują w sprawach bieżących wymieniając informacje podczas rozmów telefonicznych, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej i tradycyjnej oraz podczas spotkań osobistych. Wymiana informacji następuje również za pośrednictwem Bazy Wiedzy Funduszy Europejskich.

Za koordynację działań informacyjno-promocyjnych dotyczących RPO - L2020 oraz zwoływanie spotkań Grupy roboczej IZ-IP ds. informacji i promocji odpowiada Wydział Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO UMWL.

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

IZ we współpracy z IP wspiera potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w działaniach informacyjno-promocyjnych. Instytucje te informują potencjalnych beneficjentów o tym, iż w przypadku uzyskania dofinansowania, istnieje konieczność powiadomienia opinii publicznej na temat celu realizowanego projektu oraz uzyskanym wsparciu z funduszy polityki spójności.

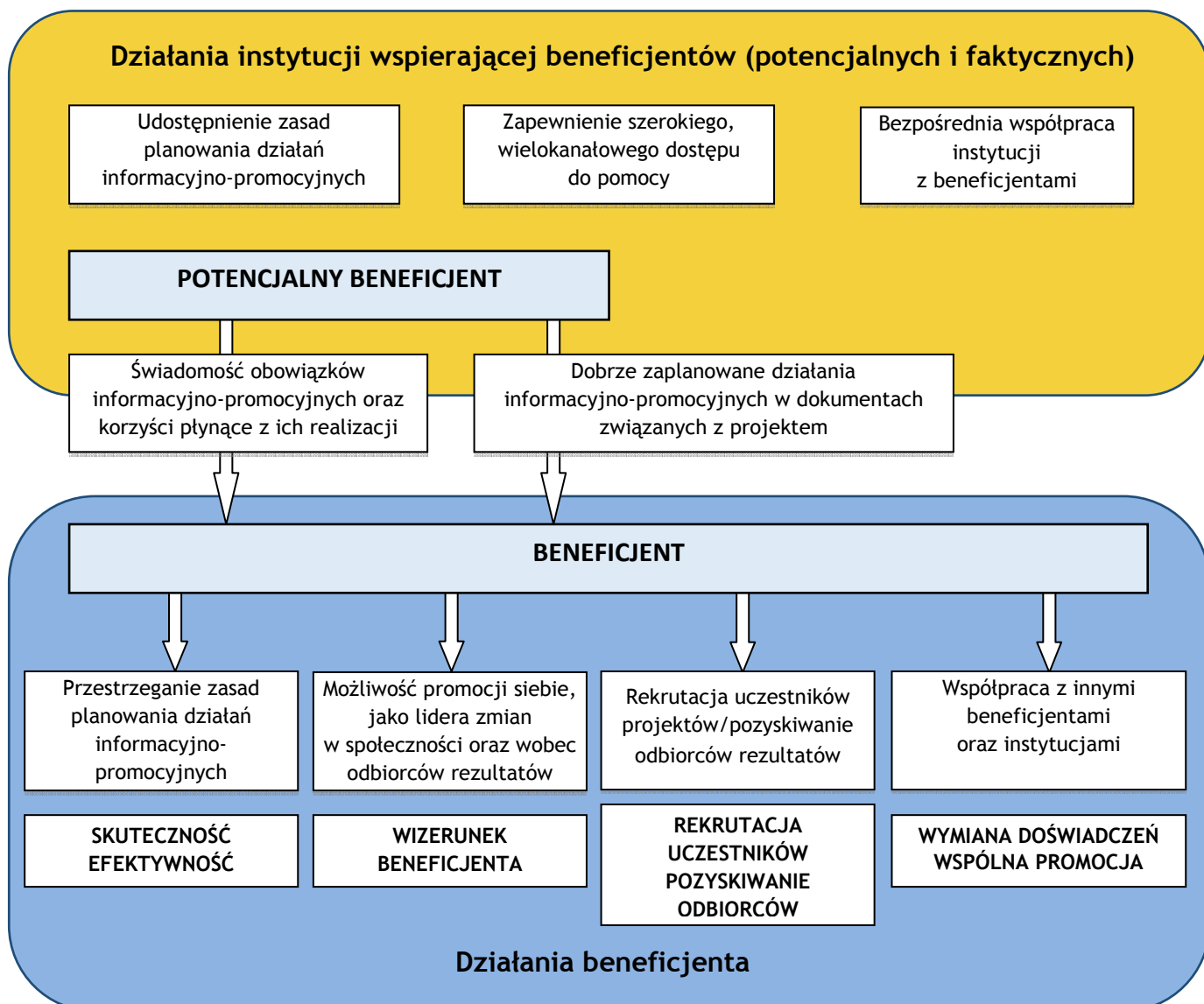
Zgodnie z zapisami rozporządzenia ogólnego, Beneficjenci są zobligowani do wypełniania obowiązków promocyjnych. Szczegółowe wymagania związane z promocją zostały przedstawione w „Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji”. Dokument ten został zamieszczony na Portalu Funduszy Europejskich oraz na stronie internetowej IZ oraz IP.

Ponadto IZ oraz IP wspierają beneficjentów w działaniach informacyjnych.

Poniższy rysunek przedstawia system wspierania potencjalnych beneficjentów i beneficjentów w ich działaniach promocyjnych. System został przedstawiony zarówno z perspektywy instytucji wspierającej beneficjentów (potencjalnych i faktycznych), jak i z perspektywy beneficjenta.

Rys. 1 Wspieranie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów

Wsparcie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów



1) Udostępnienie zasad planowania działań informacyjno-promocyjnych

Informacja o zasadach planowania działań informacyjno-promocyjnych jest przekazywana beneficjentom zarówno na etapie aplikowania o środki z RPO-L2020, jak i podczas realizacji projektu. W celu prowadzenia skutecznej promocji projektów dofinansowanych z FE, do potencjalnych oraz faktycznych beneficjentów został skierowany pakiet informacji w postaci podręcznika dla beneficjentów FE w zakresie informacji i promocji na lata 2014-2020. Jest to dokument przygotowany przez IK UP (konsultowany z IZ), dostępny w wersji elektronicznej na stronie IZ, IP oraz na Portalu Funduszy Europejskich. Dokument ten stanowi

przystępne źródło informacji na temat obowiązków promocyjnych, spoczywających na beneficjentach w związku z otrzymanym dofinansowaniem.

Podręcznik zawiera m.in.

- zasady oznaczania projektów i dokumentów,
- zasady planowania działań informacyjno-promocyjnych,
- zasady dotyczące promocji projektu za pośrednictwem stron internetowych,
- informację o korzyściach beneficjenta wynikających z właściwej promocji projektu.

Ponadto na stronie IZ oraz IP został zamieszczony pakiet znaków (logo), do stosowania podczas promocji projektów dofinansowanych ze środków RPO-L2020.

W przypadku pytań związanych z promocją projektu, beneficjenci mogą się kontaktować z pracownikami Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO UMWL oraz z „opiekunem projektu”.

2) Bezpośrednia współpraca instytucji z beneficjentami

IZ oraz IP wspierają beneficjentów RPO - L2020, współpracując z nimi podczas podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych. Współpraca w tym zakresie polega w szczególności na:

- zapraszaniu beneficjentów do brania udziału w audycjach telewizyjnych i radiowych, podczas których przedstawiane są dobre praktyki w zakresie wdrażania FE,
- zapraszaniu do wypowiedzania się dla prasy oraz do brania udziału w konferencjach prasowych,
- przygotowywaniu spotów reklamowych/filmów promocyjnych, przedstawiających wybrane projekty realizowane przez beneficjentów w ramach RPO - L2020,
- zapraszaniu beneficjentów na spotkania, seminaria, konferencje, targi, imprezy plenerowe oraz wydarzenia skierowane do ogółu społeczeństwa w celu promocji efektów zrealizowanych projektów,
- zapraszaniu beneficjentów do bycia partnerem podczas organizowanych konkursów mających na celu promocję efektów RPO - L2020, skierowanych m.in. do ogółu społeczeństwa,
- promocja projektów realizowanych przez beneficjentów w postaci dobrych praktyk na portalu internetowym IZ poświęconym RPO - Lubuskie 2020 (w postaci przedstawienia opisu projektu oraz/lub udostępnienia linku na stronę projektu).

IZ oraz IP zachęcając beneficjentów do promowania projektów informują m.in. o korzyściach płynących z prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych. W

szczegółności instytucje te zwracają uwagę na to, że dzięki promowaniu przez beneficjentów swoich przedsięwzięć, więcej osób będzie mogło skorzystać z efektów zrealizowanych przez nich projektów. Ponadto instytucje te podkreślają, że prowadzenie przez beneficjentów działań promocyjnych, ukazuje ich jako liderów, którzy przyczyniają się do pozytywnych zmian w regionie. Dzięki promocji wzmacnia się zatem pozytywny wizerunek zarówno tych podmiotów, jak i zrealizowanych przez nich inicjatyw. Ponadto promowanie projektów stanowi znakomitą inspirację dla innych podmiotów, zainteresowanych wcieleniem w życie własnych pomysłów przy pomocy FE.

7.2. Współpraca z partnerami

Partnerami podczas realizacji Strategii są m.in.: władze lokalne, regionalne, miejskie, partnerzy społeczno-gospodarczy, organizacje pozarządowe, Komisja Europejska oraz instytucje edukacyjne i badawcze.

IZ oraz IP, realizując działania informacyjno-promocyjne dążą do uzyskania efektu synergii z działaniami komunikacyjnymi dotyczącymi FE, które są podejmowane przez partnerów. Oznacza to, że instytucje te, planując i realizując różne inicjatywy, doceniają fakt, że realizacja wspólnych działań informacyjno-promocyjnych RPO - L2020 (na tym samym obszarze, dla tych samych grup docelowych lub w tym samym czasie) daje większe efekty niż realizacja tych działań osobno przez poszczególne podmioty (np. na innym obszarze, dla innych grup docelowych lub w innym czasie).

Współpraca z partnerami jest realizowana m.in. w obszarze informacji (np. poprzez publikowanie artykułów nt. RPO - L2020 w publikacjach branżowych wydawanych przez poszczególnych partnerów), promocji (np. poprzez udział przedstawicieli partnerów w konferencjach, spotkaniach, forach organizowanych przez IZ/IP oraz poprzez organizowanie ekspozycji projektów powstałych przy współfinansowaniu RPO - L2020, w ramach imprez i wydarzeń organizowanych przez partnerów) oraz edukacji (np. poprzez udział partnerów w szkoleniach dla potencjalnych beneficjentów). Ponadto przedstawiciele partnerów uczestniczą w procesie zarządzania oraz monitoringu RPO - L2020 (w tym w obszarze informacji i promocji) na poziomie prac Komitetu Monitorującego RPO - L2020.

Współpraca z partnerami poza wspomnianym już efektem synergii umożliwia m.in.:

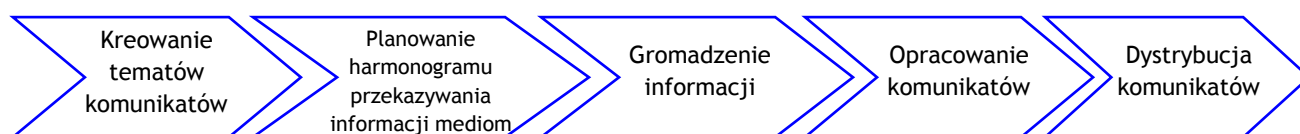
- zwiększenie zasięgu komunikacji w określonych grupach docelowych oraz zwiększenie jej skuteczności i efektywności kosztowej,
- zapewnienie zaangażowania, wsparcia i współpracy określonych grup docelowych dzięki zaufaniu, jakim cieszą się partnerzy w danej grupie,
- dostęp do sieci dystrybucji informacji, z których korzystają członkowie danej grupy.

7.3. Komunikacja z mediami

Strategia komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020 nakłada na komórki zajmujące się promocją FE obowiązek prowadzenia aktywnej polityki informacyjno-promocyjnej 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 FE.

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

Rys. 2 Model pracy komórek odpowiedzialnych za działania informacyjno-promocyjne RPO - Lubuskie 2020



Zapytania dotyczące FE, wpływające ze strony mediów bezpośrednio do komórek odpowiedzialnych za działania informacyjno-promocyjne RPO - L2020 (w tym do Sieci PIFE) przekazywane są do Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO. Wydział ten odpowiada na zapytania mediów¹⁰ za pośrednictwem Biura Prasowego funkcjonującego w strukturze Gabinetu Zarządu UMWL.

Pytania dotyczące RPO - L2020¹¹, wpływające bezpośrednio do Biura Prasowego są przekazywane do Wydziału Informacji i Promocji Departamentu Zarządzania RPO. Wydział odpowiada na zapytania mediów za pośrednictwem Biura Prasowego.

Wymiana informacji pomiędzy wyżej wskazanymi komórkami następujące za pośrednictwem poczty elektronicznej, tradycyjnej, podczas rozmów telefonicznych oraz spotkań osobistych.

W celu jak najefektywniejszego przekazywania mediom danych dotyczących FE, organizowane są również konferencje prasowe. Podczas wydarzeń tego typu za pośrednictwem mediów podawane są do publicznej wiadomości informacje na temat naborów wniosków, podpisywania umów/decyzji z beneficjentami oraz zakończenia projektów. Konferencje prasowe organizowane są również

¹⁰ Wydział odpowiada na pytania dotyczące RPO - L2020 oraz LRPO i POKL oraz współpracuje z Siecią PIFE i Biurem Prasowym w zakresie pytań dotyczących pozostałych programów realizowanych w ramach polityki spójności.

¹¹ A także pytania dotyczące LRPO i POKL.

przy okazji inauguracji wydarzeń dotyczących FE (np. konferencji, rozpoczęcia kampanii, organizacji konkursu itd.).

Przedstawiciele mediów biorą także udział w wydarzeniach informacyjno-promocyjnych organizowanych przez IZ. Jednym z takich wydarzeń jest MediaTrip, w ramach którego dziennikarze są zapraszani do obiektów dofinansowanych z FE. Działanie to umożliwia dziennikarzom zapoznanie się z projektami, co może zaowocować relacjami pojawiającymi się równocześnie w prasie, radiu i telewizji.

7.4. Komunikacja z liderami opinii

IZ oraz IP, planując oraz realizując działania informacyjno-promocyjne dotyczące RPO - L2020, współpracują z liderami opinii. Rolę tę pełnią podmioty - osoby lub organizacje, które z uwagi na posiadaną wiedzę, umiejętności komunikacyjne, perswazyjne, a przede wszystkim autorytet, istotnie wpływają na swoje otoczenie. Jest to grupa, która w znacznej mierze warunkuje powodzenie realizowanych działań informacyjno-promocyjnych FE.

Liderami opinii mogą być m.in.:

- osoby aktywizujące daną społeczność lub środowisko (np. lokalni i regionalni działacze społeczni),
- osoby zarządzające danym środowiskiem i określające reguły jego funkcjonowania (np. decydenci),
- osoby spajające daną społeczność lub środowisko (np. liderzy instytucji otoczenia biznesu, nauczyciele).

Aby liderzy opinii mogli rekomendować markę FE, muszą mieć odpowiednią wiedzę na ich temat. W momencie jej pozyskania stają się tzw. ekspertami marki, czyli osobami, które o FE wiedzą więcej niż inne osoby z ich otoczenia. W związku z powyższym liderzy opinii są m.in. zapraszani do udziału w szkoleniach organizowanych przez IZ oraz IP.

Ponadto liderzy opinii, którzy są beneficjentami RPO - L2020, zapraszani są do przedstawiania efektów zrealizowanych przez siebie projektów podczas inicjatyw organizowanych przez IZ oraz IP. Zastosowanie takiego mechanizmu szczególnie podkreśla wagę wypowiedzi liderów opinii, dając im silne poczucie wyróżnienia i bardzo poważnego traktowania przez instytucje zaangażowane we wdrażanie programu. Przedstawienie sukcesu podmiotów opiniotwórczych zachęca również inne osoby z ich otoczenia do skorzystania z funduszy dostępnych w ramach RPO - L2020.

Liderzy opinii są również zapraszani m.in. do brania udziału w kampaniach informacyjno-promocyjnych. Podczas tego typu działań przedstawiani są oni jako

ambasadorzy marki FE, którzy zachęcają do korzystania ze zrealizowanych projektów. Przykładowo znani artyści z regionu promują obiekty o znaczeniu kulturowym, lekarze informują o szerszym zakresie usług wykonywanych przez szpitale, a pracownicy naukowci przedstawiają nową bazę i ofertę dydaktyczną.

8. OCENA EFEKTÓW STRATEGII

8.1. Ocena realizacji celów Strategii

Ocena realizacji osiągnięcia celu głównego *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* będzie możliwa dzięki wykorzystaniu informacji dotyczących stopnia realizacji celów szczegółowych.

Każdemu celowi szczegółowemu zostały przyporządkowane wskaźniki, których osiągnięcie będzie stanowiło podstawę do oceny stopnia realizacji danego celu. Wartości docelowe wskaźników zostaną osiągnięte do 2023 roku.

Realizacja celu głównego i celów szczegółowych nie jest zależna wyłącznie od działań komunikacyjnych, lecz stanowi wypadkową wszystkich elementów związanych z wdrażaniem Funduszy Europejskich.

W niniejszym dokumencie wskazano wartości bazowe dla roku 2014 oraz wartości docelowe, które zostaną osiągnięte do roku 2023. Poziom osiągnięcia tych wskaźników w podziale na poszczególne lata natomiast, został ujęty w rocznych planach działań informacyjnych i promocyjnych RPO -L2020.

Poniżej przedstawiono System wskaźników oceniających stopień realizacji celów *Strategii komunikacji RPO-Lubuskie 2020*.

Tabela 1. System wskaźników oceniających stopień realizacji celów *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020*

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzi alna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
Komunikacja Funduszy Europejskich wspomaga wykorzystanie środków z regionalnego programu operacyjnego województwa lubuskiego dla realizacji celów rozwojowych regionu	Realizacja celu nadrzędnego strategii jest mierzona poziomem realizacji celów szczegółowych wynikających z celu nadrzędnego				Zbiorcza analiza poziomu wskaźników opisujących realizację celów szczegółowych	Corocznie	IZ RPO - Lubuskie 2020		
Komunikacja Funduszy Europejskich aktywizuje mieszkańców województwa lubuskiego w ubieganiu się o pomoc z Funduszy Europejskich w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020	Liczba odwiedzin portalu poświęconego RPO Lubuskie 2020 oraz serwisu IP poświęconego temu programowi	Do wartości wskaźnika wliczana jest liczba odwiedzin danego portalu/serwisu internetowego poświęconego danemu programowi, lub odwiedzin wszystkich zakładek/ podzakładek/ stron poświęconych danemu programowi, jeśli portal obejmuje szerszą tematykę, w danym przedziale czasowym. Odwiedziny są rozumiane jako grupa interakcji zachodzących w witrynie w danym przedziale	sztuka	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Corocznie	IZ RPO - Lubuskie 2020	0	2 600 000

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzi alna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
		<p>czasowym. Odwiedziny są rozumiane jako grupa interakcji zachodzących w witrynie w danym przedziale czasowym. Odwiedziny mogą obejmować wiele odsłon stron, zdarzeń i mogą trwać od sekundy do 24 godzin. Pojedynczy użytkownik może zainicjować wiele odwiedzin. Wygasają one po 30 minutach bezczynności użytkownika oraz o północy. Na potrzeby monitoringu odpowiedzialności strony danej IP, statystyki powinny odnosić się do wszystkich zakładek/podzakład ek/stron dot. danej instytucji, a nie do całości portalu.</p>							
	Liczba działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu nt. możliwości finansowania w województwie lubuskim	Liczba zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu nt. możliwości	sztuka	Produktu	System monitorowania	Corocznie	IZ RPO - Lubuskie 2020	0	3

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzi alna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
		finansowania (w rozumieniu Projektu CPR, zał. XII pkt 2.1.2 b - „jedno szeroko zakrojone działanie informacyjne rocznie”), promujących część lub cały program operacyjny, skierowanych do minimum 2 grup docelowych i wykorzystujących minimum 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie te działania są realizowane pod wspólnym komunikatem							
	Znajomość w województwie lubuskim grup potencjalnych beneficjentów, którzy mogą realizować przedsięwzięcia z Funduszy Europejskich	Odsetek mieszkańców woj. lubuskiego znających co najmniej trzy przykładowe grupy potencjalnych beneficjentów FE w ramach polityki spójności	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (społeczeństwo)	Trzykrotnie podczas perspektywy finansowej 2014-2020, w terminach umożliwiających ujęcie danych w sprawozdaniach w 2017, 2019 i w sprawozdaniu końcowym.	IK UP	30%	41%
	Liczba uczestników szkoleń dla potencjalnych	Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować	sztuka	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Corocznie	IZ RPO - Lubuskie 2020	0	2 500

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
	beneficjentów w województwie lubuskim w ramach programu	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.							
	Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych na terenie województwa lubuskiego 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	Corocznie	IK UP	0	29 025
Komunikacja Funduszy Europejskich w województwie lubuskim	Liczba udzielonych konsultacji w ramach punktów informacyjnych	Liczba konsultacji udzielonych w punktach	sztuka	Rezultatu bezpośredniego	System monitorowania	Corocznie	IK UP	0	311

Cel	Mienniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzi alna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
wspiera beneficjentów RPO - Lubuskie 2020 w realizacji projektów	na terenie województwa lubuskiego dot. realizacji projektów	informacyjnych, z wyłączeniem spotkań informacyjnych i szkoleń. Jako konsultacja rozumiane jest zasięgnięcie informacji u pracownika punktu informacyjnego w zakresie zagadnień związanych z realizacją projektów finansowanych z FE.							
	Liczba uczestników szkoleń dla beneficjentów programu w województwie lubuskim	Obliczając wartość wskaźnika należy zsumować wszystkich uczestników 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	Corocznie	IZ RPO - Lubuskie 2020	0	1 500
Komunikacja Funduszy Europejskich zapewnia mieszkańcom województwa	Liczba działań informacyjno-promocyjnych o szerokim zasięgu nt. osiągnięć	Liczba zrealizowanych działań informacyjno-promocyjnych o	sztuka	Produktu	System monitorowania	Corocznie	IZ RPO - Lubuskie 2020	0	4

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
lubuskiego informację na temat projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich	programu operacyjnego w województwie lubuskim	szerokim zasięgu nt. osiągnięć programu operacyjnego (w rozumieniu Projektu CPR, zał. XII pkt 2.1.2 b - „jedno szeroko zakrojone działanie informacyjne rocznie”), promujących część lub cały program operacyjny, skierowanych do minimum 2 grup docelowych i wykorzystujących minimum 3 narzędzia komunikacji, przy czym wszystkie te działania są realizowane pod wspólnym komunikatem							
	Znajomość pojęcia „Fundusze Europejskie” w województwie lubuskim	Odsetek mieszkańców województwa lubuskiego, deklarujących znajomość pojęcia "Fundusze Europejskie" lub "Fundusze Unijne"	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (społeczeństwo)	Trzykrotnie podczas perspektywy finansowej 2014-2020, w terminach umożliwiających ujęcie danych w sprawozdaniach w 2017, 2019 i w sprawozdaniu końcowym.	IK UP	90%	93%

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jedno stka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
	Znajomość celów, obszarów lub działań, na które przeznaczane są FE w województwie lubuskim	Odsetek mieszkańców województwa lubuskiego znających co najmniej trzy przykładowe cele, obszary lub działania, na które przeznaczane są FE w województwie lubuskim w ramach polityki spójności	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (społeczeństwo)	Trzykrotnie podczas perspektywy finansowej 2014-2020, w terminach umożliwiających ujęcie danych w sprawozdaniach w 2017, 2019 i w sprawozdaniu końcowym.	IK UP	30%	41%
	Świadomość obszarów lub projektów wspieranych z FE w najbliższym otoczeniu respondenta wśród mieszkańców województwa lubuskiego	Odsetek mieszkańców województwa lubuskiego deklarujących dostrzeżenie w swym najbliższym otoczeniu obszarów lub projektów wspieranych z FE w ramach polityki spójności	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (społeczeństwo)	Trzykrotnie podczas perspektywy finansowej 2014-2020, w terminach umożliwiających ujęcie danych w sprawozdaniach w 2017, 2019 i w sprawozdaniu końcowym.	IK UP	68%	76%
Komunikacja Funduszy Europejskich zapewnia szeroką akceptację mieszkańców dla działań rozwojowych realizowanych przy pomocy Funduszy Europejskich w województwie lubuskim	Odsetek mieszkańców dostrzegających wpływ FE na rozwój województwa lubuskiego	Odsetek mieszkańców województwa lubuskiego dostrzegających wpływ Funduszy Europejskich na rozwój województwa lubuskiego.	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (społeczeństwo)	Trzykrotnie podczas perspektywy finansowej 2014-2020, w terminach umożliwiających ujęcie danych w sprawozdaniach w 2017, 2019 i w sprawozdaniu końcowym.	IK UP	81%	88%

Cel	Mierniki realizacji	Operacjonalizacja wskaźnika	Jednostka	Typ wskaźnika	Źródło danych	Częstotliwość pomiaru	Instytucja odpowiedzialna	Wartość bazowa	Wartość docelowa w 2023 r.
	Odsetek mieszkańców województwa lubuskiego uważających, że osobiście korzystają oni z Funduszy Europejskich	Odsetek mieszkańców województwa lubuskiego i uważających, że osobiście korzystają oni z Funduszy Europejskich lub ze zmian, jakie zachodzą dzięki Funduszom	%	Rezultatu strategicznego	Badania społeczne (społeczeństwo)	Trzykrotnie podczas perspektywy finansowej 2014-2020, w terminach umożliwiających ujęcie danych w sprawozdaniach w 2017, 2019 i w sprawozdaniu końcowym.	IK UP	48%	57%

Dane dla wskaźników rezultatu strategicznego - w zakresie wskazanym przez *Strategię komunikacji polityki spójności* - w latach 2016, 2018 oraz najpóźniej w roku poprzedzającym sprawozdanie końcowe 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 bieżącej oceny działań informacyjno-promocyjnych podejmowanych przez IZ oraz IP, oprócz jakości zostają zastosowane następujące kryteria:

- Trafność (adekwatność) - rozumiana jako ocena dopasowania celów komunikacji do potrzeb i charakterystyki poszczególnych grup docelowych. W ramach tego kryterium będzie też badane dopasowanie narzędzi i metod do potrzeb i charakterystyki poszczególnych grup docelowych,
- Skuteczność - rozumiana jako stopień osiągnięcia celów (wskaźników i planowanych efektów) działań informacyjno-promocyjnych,
- Efektywność - rozumiana jako powiązanie efektów działań informacyjno-promocyjnej z poniesionymi nakładami finansowanymi,
- Użyteczność - rozumiana jako stosunek efektów do potrzeb, pozwala na weryfikację czy potrzeby zostały zaspokojone. W przypadku działań informacyjno-promocyjnych badany będzie stopień ich rzeczywistej przydatności dla realizacji RPO - L2020,

Przykładowe sposoby oceny poszczególnych działań informacyjno-promocyjnych RPO - L2020:

Publikacje drukowane, elektroniczne i treści na stronach internetowych

- wskaźnik FOG przystępności tekstu, udostępnianego na stronach internetowych, w publikacjach, broszurach, wytycznych i instrukcjach dla beneficjentów,

Wsparcie procesu aplikowania i realizacji projektu

- statystyki dotyczące liczby wniosków poprawnych pod kątem formalnym i merytorycznym,
- ocena jakości szkoleń nt. procesu aplikowania i realizacji projektu, mierzona poprzez ankietę wypełnianą przez uczestników po zakończeniu szkolenia,
- liczba szkoleń zorganizowanych w miejscach bez barier architektonicznych w stosunku do ogólnej liczby szkoleń,
- relacja między zakładanym a osiągniętym poziomem kontraktacji w programie,

Strony internetowe IZ oraz IP dotyczące RPO - Lubuskie 2020

- wskaźnik odrzuceń (*bounce rate*) na stronie internetowej IZ, mierzący liczbę użytkowników, którzy po wejściu na stronę nie podjęli żadnej akcji,
- średni czas pobytu na stronie IZ,
- udział powracających użytkowników strony IZ w ogólnej liczbie użytkowników,
- liczba odbiorców newslettera ze strony IZ oraz IP,

Działania w mediach i kampanie informacyjno-promocyjne

- koszt dotarcia kampanii informacyjno-promocyjnej.

Bieżąca ocena pozwala na modyfikację prowadzonych działań informacyjno-promocyjnych, w sytuacji gdy nie spełniają one powyższych kryteriów. Dzięki temu zminimalizowane zostaje ryzyko ponownego wystąpienia błędów i powtórnej realizacji nietrafionych inicjatyw.

Wyniki oceny działań informacyjno-promocyjnych realizowanych w ramach RPO - L2020 są corocznie przekazywane do IK UP, a także stanowią przedmiot wymiany doświadczeń z innymi instytucjami zaangażowanymi w proces wdrażania FE w Polsce.

8.3. Monitoring działań informacyjnych i promocyjnych

Monitoring oznacza systematyczne zbieranie i analizowanie danych z realizacji działań informacyjno-promocyjnych podejmowanych przez poszczególne instytucje zaangażowane w proces wdrażania RPO - L2020. Narzędzie to umożliwia weryfikację postępu realizacji rocznych planów działań informacyjnych i promocyjnych inicjowanych w ramach programu. Monitoring stanowi również źródło informacji do późniejszej oceny i ewaluacji podejmowanych działań.

System monitoringu *Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020* obejmuje wybrane wskaźniki, które umożliwiają weryfikację postępu realizacji celu głównego i celów szczegółowych Strategii. Tylko systematyczne zbieranie i analizowanie tych danych umożliwia ocenę stopnia realizacji Strategii i wprowadzenie środków zaradczych w przypadku wystąpienia odstępstw.

Ponadto stały monitoring podejmowanych działań umożliwia nie tylko ocenę tego, czy planowane wartości wskaźników zostały osiągnięte ale przede wszystkim wskazuje w jakim kierunku powinny iść zmiany przy aktualizowaniu Strategii i rocznych planów działań informacyjnych i promocyjnych.

Dane z monitoringu przekazywane są przez IZ 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

Tabela 2. Ramowy harmonogram realizacji działań informacyjno-promocyjnych w ramach Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020

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

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 logo promocyjne województwa lubuskiego.



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 IK UP 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 *Strategii komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020* w latach 2014 - 2023 wynosi 3 609 800,00 euro.

13. WYKAZ SKRÓTÓW I POJĘĆ

Baza Wiedzy Funduszy Europejskich - narzędzie przygotowane przez IK UP, którego celem jest zapewnienie skutecznej komunikacji oraz wymiany wiedzy pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w proces wdrażania Funduszy Europejskich,
EFRR - Europejski Funduszu Rozwoju Regionalnego,

EFS - Europejski Fundusz Społeczny,

EWT - Europejska Współpraca Terytorialna,

FE - Fundusze Europejskie,

IK - Instytucja Koordynująca,

IP - Instytucja Pośrednicząca w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020,

IZ - Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym - Lubuskie 2020,

JST - jednostki samorządu terytorialnego,

LRPO - Lubuski Regionalny Program Operacyjny na lata 2007-2013,

MiR - Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju,

PFE - Portal Funduszy Europejskich,

PIFE/Sieć PIFE - Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich,

PKB - Produkt Krajowy Brutto,

Podręcznik - „Podręcznik wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji”,

POKL - Program Operacyjny Kapitał Ludzki,

Program - Regionalny Program Operacyjny - Lubuskie 2020,

Punkt - Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich,

Rozporządzenie ogólne - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. ustanawiające wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności, Europejskiego Funduszu Rolnego na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz ustanawiające przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Funduszu Spójności i Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz uchylające rozporządzenie Rady (WE) nr 1083/2006,

RPO - L2020 - Regionalny Program Operacyjny - Lubuskie 2020,

RPO - Regionalny Program Operacyjny,

PR - public relations (z ang. relacje publiczne, kontakty z otoczeniem),

Sieć Punktów - Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w woj. lubuskim,

Strategia - Strategia komunikacji Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020,

Strona IP - część strony internetowej IP, poświęcona RPO - Lubuskie 2020,

Strona IZ - strona internetowa IZ, poświęcona RPO - Lubuskie 2020,

TIK - Technologie Informacyjno-Komunikacyjne,

UE - Unia Europejska,

UMWL - Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego,

UP - Umowa Partnerstwa,

Ustawa wdrożeniowa - Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014-2020,

WL - Województwo Lubuskie,

WUP - Wojewódzki Urząd Pracy w Zielonej Górze,

Wyszukiwarka - Wyszukiwarka Dotacji,

Wytyczne w zakresie informacji i promocji - Wytyczne Ministra Infrastruktury i Rozwoju w zakresie informacji i promocji programów operacyjnych polityki spójności na lata 2014-2020.

14. SPIS ILUSTRACJI

Rys. 1 Wspieranie potencjalnych beneficjentów i beneficjentów.....32

Rys. 2 Model pracy komórek odpowiedzialnych za działania informacyjno-promocyjne RPO - Lubuskie 2020.....35

15. SPIS TABEL

Tabela 1. System wskaźników oceniających stopień realizacji celów Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020.....38

Tabela 2. Ramowy harmonogram realizacji działań informacyjno-promocyjnych w ramach Strategii komunikacji RPO - Lubuskie 2020.....48