ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ,
ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Επικοινωνιακός Οδηγός ΕΣΠΑ 2014-2020

Αθήνα

Μάϊος 2015

Ευρωπαϊκή Ένωση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΣΠΑ 2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ **1**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I - ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2014-2020 ..... **5**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 1303/2013 ..... **8**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III - ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ **10**

1. Μέτρα ενημέρωσης δυνητικών δικαιούχων και δικαιούχων 10
   - 1.1 Μέτρα ενημέρωσης δυνητικών δικαιούχων 10
   - 1.2 Μέτρα ενημέρωσης δικαιούχων 10
2. Μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το κοινό 11
   - 2.1 Αρμοδιότητες του κράτους-μέλους και της Διαχειριστικής Αρχής 12
   - 2.2 Ευθύνες των δικαιούχων 13
   - 2.3 Υποστήριξη των δραστηριοτήτων επικοινωνίας των δικαιούχων 15
   - 2.4 Ενδεικτικές επιπρόσθετες ενέργειες υποστήριξης δικαιούχων 16
   - 2.5 Κρίσιμες επισημάνσεις 17
3. Αξιολόγηση μέτρων Πληροφόρησης και Επικοινωνίας 18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV - ΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΔΙΚΤΥΑ ΤΟΥΣ **20**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 - ΧΡΗΣΙΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΕΣΠΑ 2014-2020 ..... **23**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΣΠΑ 2014-2020 ..... **25**

1. Στόχοι επικοινωνίας 26
2. Στοχοθετούμενο κοινό 26
3. Μέθοδος επικοινωνίας 26
   - 3.1 Ενδεικτικές στρατηγικές επιλογές 26
   - 3.2 Υποχρεωτικές δράσεις επικοινωνίας 27
4. Ενδεικτικός προϋπολογισμός 28
5. Συνεργασία εντός της υπηρεσίας – Συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους φορείς 28
6. Αξιολόγηση 29
7. Ετήσια σχέδια επικοινωνίας 31

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 - Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΕΣΠΑ **32**

1. Το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 32
2. Η ελληνική σημαία 35

3. Το λογότυπο του ΕΣΠΑ 36
4. Έμβλημα Ευρωπαϊκής Ένωσης - Ταμεία 37
5. Τυπογραφία 38
6. Προσκλήσεις/Προκηρύξεις στον Τύπο 40
7. Αφίσα 41
8. Διαδίκτυο, κινητά, tablet, κλπ. 42
9. Πινακίδες 43
10. Έντυπη επικοινωνία 46
11. Τηλεόραση (Pack shot) 47
12. Ραδιοφωνικά μηνύματα 47
13. Προωθητικά υλικά 48
14. Επικοινωνία στο πλαίσιο της ΠΑΝ 48

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 - Η ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ 49

1. Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη ΕΣΠΑ www.espa.gr 49
   1.1 Διαμόρφωση περιεχομένου και βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά της ενιαίας διαδικτυακής πύλης www.espa.gr για την περίοδο 2014-2020 50
      1.1.1 Περιεχόμενο και συνδρομή των ΔΑ στην εισαγωγή του 50
      1.1.2 Βασικές τεχνικές προδιαγραφές του www.espa.gr 52
2. Κατευθύνσεις για τις ιστοσελίδες των επιχειρησιακών προγραμμάτων 52
   2.1 Γενικές κατευθύνσεις 52
   2.2 Κατευθύνσεις για το περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων των ΕΠ 53
   2.3 Κατευθύνσεις για τις τεχνικές προδιαγραφές των διαδικτυακών τόπων των ΕΠ 54
3. Διαδικτυακός τόπος www.anaptyxi.gov.gr 54
4. Διαδικτυακός τόπος www.esfhellas.gr 56
5. Διαδικτυακή επικοινωνία – Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) 56
6. Υπόδειγμα καταχώρισης παραδειγμάτων έργων (ελληνικά/αγγλικά) 58

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5 - ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΑΜΕΑ ΣΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ 59

1. Ένταξη της διάστασης της αναπηρίας και της προσβασιμότητας των ΑμεΑ στα μέσα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το γενικό πληθυσμό 59
   1.1 Εκδηλώσεις (εκπαιδευτικά σεμινάρια, εργαστήρια, συναντήσεις, ημερίδες, συνέδρια, εκθέσεις, κλπ.) 59
   1.2 Τηλεοπτικά μηνύματα 61
   1.3 Ραδιοφωνικά μηνύματα 61
   1.4 Ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό 61
   1.5 Έντυπο υλικό (φυλλάδια, ενημερωτικά δελτία, περιοδικές εκδόσεις, οδηγοί κλπ.) 61
2. Επιπλέον πηγές για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ στα μέσα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας 62

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Επικοινωνιακός Οδηγός καταρτίστηκε από την Εθνική Αρχή Συντονισμού του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας & Τουρισμού, η οποία έχει την ευθύνη για τη διαμόρφωση και την παρακολούθηση του πλαισίου αρχών πληροφόρησης και επικοινωνίας για το ΕΣΠΑ 2014-2020. Με χρήσιμες παρατηρήσεις επί του κειμένου συνέβαλαν η ΕΥΣΕΚΤ, η ΜΟΔ και το Δίκτυο Υπευθύνων Επικοινωνίας των ΕΠ.

Ο Επικοινωνιακός Οδηγός εφαρμόζεται σε όλα τα επιχειρησιακά προγράμματα που συγχρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και το Ταμείο Συνοχής και κατά περίπτωση προσαρμόζεται στις σχετικές υποχρεώσεις που προκύπτουν από τους κανονισμούς της ΕΕ. Απευθύνεται στις Διαχειριστικές Αρχές των Προγραμμάτων, οι οποίες απευθύνονται, με τη σειρά τους, στους δικαιούχους των έργων που είναι στην αρμοδιότητά τους.

Στόχος του Οδηγού είναι να προσφέρει το πλαίσιο της επικοινωνίας του ΕΣΠΑ και μια κοινή εικόνα και ταυτότητα σε όλες τις δράσεις των Ταμείων που θα πραγματοποιηθούν στη χώρα τα επόμενα χρόνια. Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες θα γνωρίσουν καλύτερα το ρόλο των εθνικών αρχών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην υλοποίηση ενός πλήθους ενεργειών που καθορίζουν την καθημερινότητά τους, την ποιότητα της ζωής τους αλλά και τη φυσιογνωμία της Περιφέρειας στην οποία ζουν.

Ο Οδηγός αποτελεί υποστηρικτικό εργαλείο για την εφαρμογή των υποχρεώσεων των επιχειρησιακών προγραμμάτων σχετικά με την πληροφόρηση και την επικοινωνία και περιλαμβάνει:

1. **Την κωδικοποίηση των υποχρεώσεων των Διαχειριστικών Αρχών και των Δικαιούχων των έργων ως προς την Πληροφόρηση και την Επικοινωνία του ΕΣΠΑ 2014-2020**, όπως αυτές προκύπτουν από τον Κανονισμό (ΕΕ) 1303/2013 και τον Εκτελεστικό Κανονισμό 821/2014.
2. **Τις οδηγίες για τη διαμόρφωση μιας κοινής εικόνας και ταυτότητας των ΕΠ και των παρεμβάσεων των Ταμείων στην Ελλάδα**, η οποία συμπληρώνει και δεν καταργεί την επικοινωνιακή στρατηγική που έχει επιλέξει να ακολουθεί κάθε Διαχειριστική Αρχή.

Θεσμικό πλαίσιο

Ο παρών Επικοινωνιακός Οδηγός εξειδικεύει το εξής θεσμικό πλαίσιο:

- **Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1303/2013** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το

Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006. Για λόγους συντομίας ο Κανονισμός αυτός θα αναφέρεται εφεξής στον Οδηγό ως *Κανονισμός 1303/2013.* Οι σχετικές με την Πληροφόρηση και Επικοινωνία διατάξεις είναι τα Άρθρα 115 - 117 και το Παράρτημα XII του Κανονισμού.

- **Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 821/2014** της Επιτροπής της 28ης Ιουλίου 2014 περί καθορισμού κανόνων εφαρμογής του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις λεπτομέρειες για τη μεταβίβαση και διαχείριση των συνεισφορών των προγραμμάτων, την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τα μέσα χρηματοοικονομικής τεχνικής, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας για τις πράξεις και το σύστημα καταγραφής και αποθήκευσης των δεδομένων. Για λόγους συντομίας, ο Κανονισμός αυτός θα αναφέρεται εφεξής στον Οδηγό ως *Κανονισμός 821/2014*.

Επίσης έχουν ληφθεί υπόψη:

- **Νόμος υπ.αριθ. 4314/2014** α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014−2020, β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις.
- **Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1301/2013** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και για τη θέσπιση ειδικών διατάξεων σχετικά με το στόχο «Επενδύσεις στην ανάπτυξη και την απασχόληση» και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1080/2006.
- **Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1304/2013** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Συμβουλίου (όπου αναφέρονται τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για τις πράξεις που εντάσσονται στην Πρωτοβουλία για την Απασχόληση των Νέων).
- **Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1299/2013** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013, περί καθορισμού ειδικών διατάξεων για την υποστήριξη του στόχου της Ευρωπαϊκής Εδαφικής Συνεργασίας από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.

Βασικές Κατευθύνσεις του Κανονισμού 1303/2013

Σύμφωνα με το άρθρο 116 του Κανονισμού 1303/2013 *«Το κράτος-μέλος ή οι διαχειριστικές αρχές καταρτίζουν στρατηγική επικοινωνίας για κάθε επιχειρησιακό πρόγραμμα. Είναι δυνατόν να καταρτιστεί κοινή στρατηγική επικοινωνίας για περισσότερα επιχειρησιακά προγράμματα. Η στρατηγική επικοινωνίας λαμβάνει υπόψη το μέγεθος του οικείου επιχειρησιακού προγράμματος ή των οικείων επιχειρησιακών προγραμμάτων σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας και υποβάλλεται προς έγκριση στην επιτροπή παρακολούθησης, σύμφωνα με το άρθρο 110, παράγραφος 2, στοιχείο δ', το αργότερο έξι μήνες μετά την έγκριση του αντίστοιχου επιχειρησιακού προγράμματος ή των οικείων επιχειρησιακών προγραμμάτων».*

Η εγκεκριμένη Στρατηγική Επικοινωνίας αναρτάται στο Πληροφοριακό Σύστημα SFC 2014.

Είναι σημαντικό να ενημερώνεται το ευρύ κοινό για το έργο και τα επιτεύγματα των Ταμείων της Ένωσης και να ευαισθητοποιείται όσον αφορά τους στόχους της πολιτικής συνοχής. Οι πολίτες θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να γνωρίζουν πως επενδύονται οι δημοσιονομικοί πόροι της Ένωσης. Η βασική ευθύνη για τη διασφάλιση της μετάδοσης των σωστών πληροφοριών στο κοινό πρέπει να βαρύνει τόσο τις Διαχειριστικές Αρχές όσο και τους δικαιούχους.

Στο πλαίσιο αυτό, ο ρόλος της επικοινωνίας είναι ιδιαίτερα σημαντικός ώστε να διασφαλιστεί:

- Η έγκυρη και άμεση ενημέρωση των δυνητικών δικαιούχων σχετικά με τις ευκαιρίες χρηματοδότησης στο πλαίσιο των επιχειρησιακών προγραμμάτων
- Η δημοσιοποίηση στους πολίτες της Ένωσης του ρόλου και των επιτευγμάτων της πολιτικής για τη συνοχή, καθώς και το έργο-επιτεύγματα των Ταμείων.

Για να υπάρξει μεγαλύτερη δυνατότητα πρόσβασης στην ενημέρωση και διαφάνεια των πληροφοριών σχετικά με τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και τους δικαιούχους των έργων, θα πρέπει να δημιουργηθεί σε κάθε κράτος-μέλος ένας ενιαίος διαδικτυακός τόπος ή πύλη που θα παρέχει ενημέρωση για όλα τα προγράμματα, συμπεριλαμβανομένων καταστάσεων των χρηματοδοτούμενων έργων, στο πλαίσιο κάθε επιχειρησιακού προγράμματος.

Όταν καταρτίζεται κοινή στρατηγική επικοινωνίας για πολλά επιχειρησιακά προγράμματα που αφορά πολλές επιτροπές παρακολούθησης, το κράτος-μέλος μπορεί να ορίζει μια επιτροπή παρακολούθησης, η οποία σε συνεργασία με τις υπόλοιπες σχετικές επιτροπές παρακολούθησης, είναι υπεύθυνη για την έγκριση της κοινής στρατηγικής επικοινωνίας, καθώς και των τροποποιήσεων της εν λόγω στρατηγικής.

Το κράτος-μέλος ή οι διαχειριστικές αρχές μπορούν να προβούν στην τροποποίηση της στρατηγικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της περιόδου προγραμματισμού. Η τροποποιημένη στρατηγική

επικοινωνίας υποβάλλεται από τη Διαχειριστική Αρχή στην επιτροπή παρακολούθησης προς έγκριση σύμφωνα με το άρθρο 110, παράγραφος 2, στοιχείο δ'.

Η Διαχειριστική Αρχή ενημερώνει την υπεύθυνη επιτροπή παρακολούθησης ή τις υπεύθυνες επιτροπές παρακολούθησης τουλάχιστον μία φορά κατ' έτος για την πρόοδο της υλοποίησης της στρατηγικής επικοινωνίας και για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της, καθώς και για τις σχεδιαζόμενες δράσεις πληροφόρησης και επικοινωνίας που πρόκειται να πραγματοποιηθούν κατά το επόμενο έτος. Η επιτροπή παρακολούθησης, εφόσον το θεωρεί σκόπιμο, εκδίδει γνωμοδότηση για τις σχεδιαζόμενες δράσεις για το επόμενο έτος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2014-2020

Τα αποτελέσματα των ενεργειών πληροφόρησης και επικοινωνίας των προηγούμενων προγραμματικών περιόδων αποτελούν τη βάση για το σχεδιασμό μιας συγκροτημένης στρατηγικής επικοινωνίας. Το περιεχόμενο κάθε επιχειρησιακού προγράμματος (ΕΠ), η εμπλοκή των δικαιούχων και η ανάλυση της κοινωνικο-οικονομικής συγκυρίας, παρέχουν τη γνώση που είναι απαραίτητη για το σχεδιασμό της στρατηγικής επικοινωνίας του ΕΠ. Απαιτείται κατανόηση σε βάθος των ομάδων κοινού στις οποίες απευθύνονται, για τον καθορισμό ρεαλιστικών και μετρήσιμων στόχων, για τη διαμόρφωση κατάλληλου περιεχομένου επικοινωνίας και το σχεδιασμό αποτελεσματικών ενεργειών.

Στη νέα περίοδο είναι απαραίτητο να ενισχυθεί η συνοχή και η συνάφεια της επικοινωνίας σε επίπεδο επιχειρησιακών προγραμμάτων, ώστε να αποφευχθεί το φαινόμενο της αποσπασματικότητας που παρατηρείται στην επικοινωνία των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων.

Η μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος εξασφαλίζεται μέσα από τη συνέργεια, τη συμπληρωματικότητα, τη συνεκτικότητα, τη μέγιστη δυνατή ομοιογένεια και την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθύνσεις της Εθνικής Αρχής Συντονισμού και τις ενέργειες των συνεργαζόμενων φορέων και δικαιούχων. Συνεπώς, η χάραξη της στρατηγικής επικοινωνίας για τα ΕΠ κρίνεται απαραίτητο να γίνει στη βάση ενιαίων αρχών και κατευθύνσεων τις οποίες το κάθε ΕΠ θα προσαρμόσει στο σχεδιασμό του, ανάλογα με τις επικοινωνιακές του ανάγκες.

Γενικές στρατηγικές κατευθύνσεις

- **Σχεδιασμός με βάση τη γνώση**: Συγκέντρωση των πληροφοριών που είναι απαραίτητες, με στόχο την κατανόηση των ομάδων κοινού, τον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό, την υλοποίηση και αξιολόγηση της επικοινωνίας.
- **Αξιοποίηση της αναγνωρισιμότητας του ΕΣΠΑ 2007-2013**: Λόγω της διατήρησης του “brand” ΕΣΠΑ, που έχει ήδη υψηλή αναγνωρισιμότητα, δεν απαιτείται να υλοποιηθούν επικοινωνιακές ενέργειες για τη δύσκολη διαδικασία εξοικείωσης του κοινού με ένα νέο όνομα του προγράμματος (βλ. Παράρτημα 1).

- **Ενιαία στρατηγική**: Τόσο κατά την έναρξη όσο και κατά την υλοποίηση των ΕΠ της νέας προγραμματικής περιόδου, είναι απαραίτητο να διασφαλιστεί η συνοχή και η συνάφεια της επικοινωνίας όλων των εμπλεκόμενων φορέων.
- **Επίτευξη επικοινωνιακών στόχων**: Χρειάζεται να επιτευχθεί αναγνωρισιμότητα (awareness), κατανόηση (comprehension) και αντίστοιχα η αντίδραση/στάση (attitude) κάθε ομάδας κοινού σχετικά με το ΕΣΠΑ 2014-2020, τα ΕΠ και τις επιμέρους πράξεις και δράσεις.
- **Αφήγημα (storytelling) - Εκπαίδευση του κοινού**: Παρουσίαση εννοιών, στόχων και δράσεων με τη μορφή αφηγημάτων, συμπεριλαμβανομένων παραδειγμάτων, τα οποία το κοινό μπορεί να κατανοήσει και να συσχετίσει με τη δική του πραγματικότητα.
- **Απλοποίηση της γλώσσας που χρησιμοποιείται**: Οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται στο πλαίσιο των ενεργειών επικοινωνίας των ΕΠ θα πρέπει να γίνονται αντιληπτές από όλους τους πολίτες.

Ειδικές στρατηγικές κατευθύνσεις

- **Διασφάλιση της συνέχειας, ομοιομορφίας και απλότητας της επικοινωνίας σε όλες τις φάσεις του προγράμματος και για κάθε στοχοθετούμενο κοινό**

  Η προηγούμενη εμπειρία έχει δείξει ότι, για την αποτελεσματική επικοινωνία, η χρήση απλών μηνυμάτων απαλλαγμένων από περιττή πληροφόρηση γύρω από τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα είναι απαραίτητη, προκειμένου να ενθαρρύνεται η συμμετοχή των πολιτών. Είναι, επίσης, σημαντικό η πληροφόρηση να είναι συνεχής και σταθερή για όλες τις φάσεις κάθε προγράμματος, από την προκήρυξη έως την εξέλιξη και ολοκλήρωσή του.

  Η ενιαία επικοινωνιακή ταυτότητα και ο περιορισμός των λογοτύπων, όπως φάνηκε από την προηγούμενη εμπειρία κατά την περίοδο 2007-2013, οδήγησε στην αύξηση της αναγνωρισιμότητας του ΕΣΠΑ (78,5%, Νοέμβριος 2013, βλ. Παράρτημα 1) και στη μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος.

- **Ενεργοποίηση των δικαιούχων για την προώθηση της υλοποίησης των επιχειρησιακών προγραμμάτων**

  Ο ρόλος του δικαιούχου είναι σημαντικός για την υλοποίηση του προγράμματος διότι λειτουργεί και ως πολλαπλασιαστής πληροφόρησης. Εδραιώνοντας τον δικαιούχο στην καρδιά του συστήματος, εξασφαλίζεται η μεγαλύτερη δυνατή διάδοση της πληροφόρησης στο ευρύ κοινό καθώς και η μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην υλοποίηση του προγράμματος. Η υποστήριξη του δικαιούχου για την οργάνωση της επικοινωνίας των δράσεων που υλοποιεί, κρίνεται απολύτως απαραίτητη.

- **Η ευρεία προβολή των δράσεων** που απευθύνονται σε μεγάλες ομάδες πληθυσμού καθώς και η προβολή των υλοποιημένων έργων είναι εξ ίσου σημαντική. Αποτελέσματα ερευνών δείχνουν ότι οι πολίτες δεν είναι επαρκώς ενημερωμένοι για τα έργα που υλοποιούνται πανελλαδικά.
- **Λειτουργία ενός δικτύου συνεργαζόμενων φορέων,** που μπορεί να περιλαμβάνει στελέχη της Διαχειριστικής Αρχής, κοινωνικούς ή οικονομικούς εταίρους (πολλαπλασιαστές), ευρωπαϊκά δίκτυα πληροφόρησης που λειτουργούν στην Ελλάδα και συνεργάζονται ώστε να πληροφορούν και να ενημερώνουν το κοινό-στόχο γύρω από προσκλήσεις, προκηρύξεις, κριτήρια επιλεξιμότητας κλπ. Το δίκτυο συνεργαζόμενων φορέων μπορεί να εξασφαλίσει ευρεία διάδοση της πληροφόρησης, αποφυγή αλληλοεπικάλυψης, μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος καθώς και οικονομίες κλίμακας.
- **Προβολή των ήδη υπαρχόντων παραδειγμάτων συμμετοχής στα προγράμματα (testimonials).** Παρουσιάζοντας συγκεκριμένα παραδείγματα, επιτυγχάνεται τόσο η διαφάνεια όσο και η ενθάρρυνση για συμμετοχή. Το στοχοθετούμενο κοινό γνωρίζοντας ότι υπάρχουν μέλη της ευρύτερης ή της τοπικής κοινωνίας ή κάποιων επιχειρηματικών κλάδων ή της εκπαιδευτικής κοινότητας, που έχουν ήδη ωφεληθεί από αντίστοιχα προγράμματα, θα εκδηλώσει ενδιαφέρον να μάθει περισσότερα ή να συμμετέχει στα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα. Η μέθοδος αυτή, και ειδικότερα όσον αφορά στην προβολή προσωπικών ιστοριών από ωφελούμενους, έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματική επικοινωνιακά για δράσεις του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

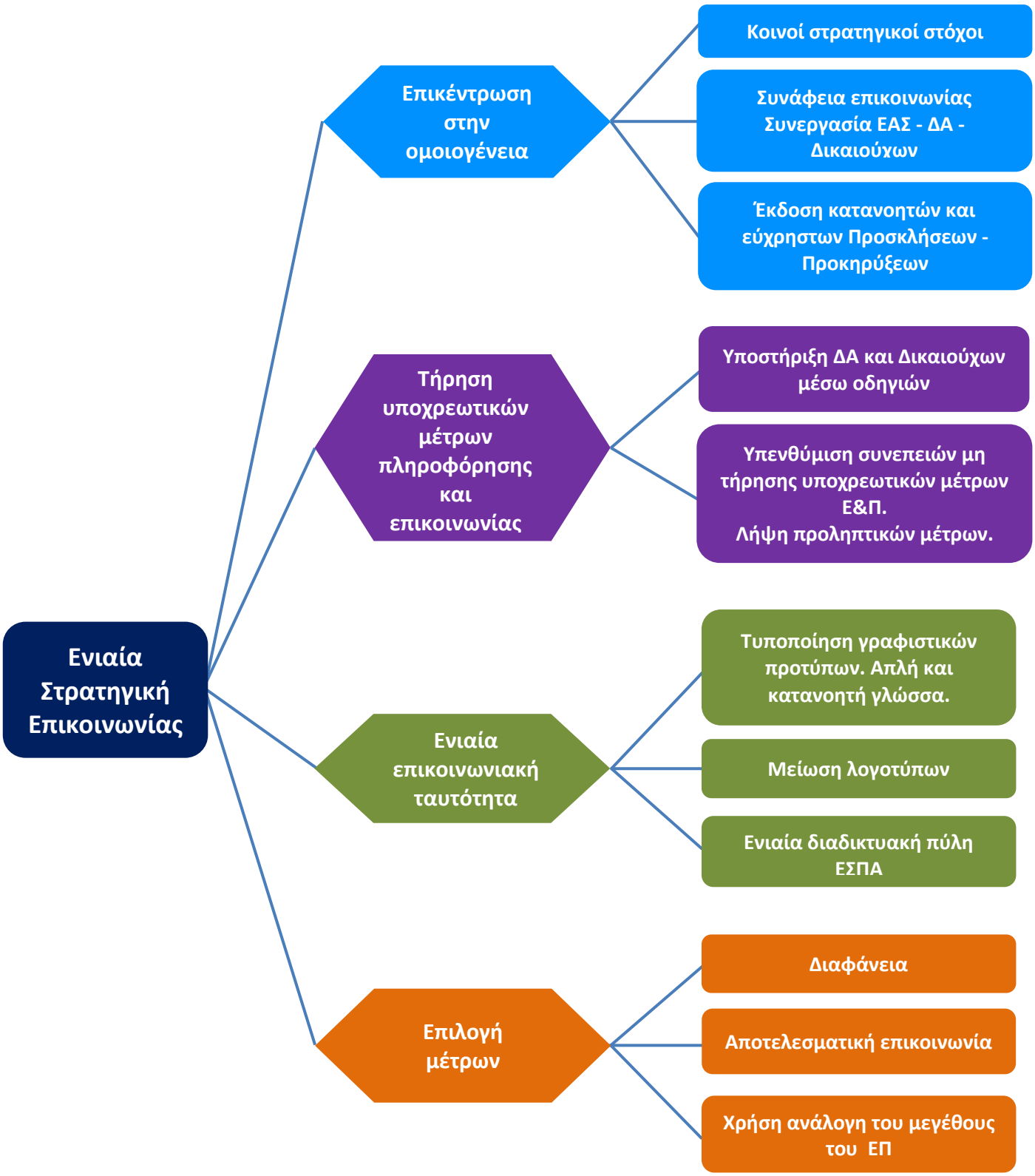
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ 1303/2013

Στο Κεφάλαιο αυτό δίνεται το περιεχόμενο της στρατηγικής επικοινωνίας όπως προβλέπεται στον Κανονισμό 1303/2013. Συμβουλευτικά, για το σχεδιασμό των επικοινωνιακών δράσεων δίνονται πρακτικές οδηγίες στο Παράρτημα 2 – *Σχεδιασμός Επικοινωνιακών Δράσεων για τα Επιχειρησιακά Προγράμματα ΕΣΠΑ 2014-2020.*

Η στρατηγική επικοινωνίας που καταρτίζεται από τη Διαχειριστική Αρχή λαμβάνει υπόψη το μέγεθος του οικείου ΕΠ σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας και περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή της μεθόδου επικοινωνίας, η οποία περιλαμβάνει τα βασικά μέτρα ενημέρωσης και επικοινωνίας που θα λάβει το κράτος-μέλος ή η Διαχειριστική Αρχή για την ενημέρωση των δυνητικών δικαιούχων, των δικαιούχων, των πολλαπλασιαστών ενημέρωσης και του ευρύτερου κοινού, σχετικά με τους στόχους που περιγράφονται στο άρθρο 115 του Κανονισμού (βλ. Κεφάλαιο ΙΙΙ και Παράρτημα 2, σελ. 26-28).
- Περιγραφή των μέσων που θα διατεθούν σε μορφές προσβάσιμες για τα άτομα με αναπηρία (βλ. Παράρτημα 5).
- Περιγραφή του τρόπου υποστήριξης των δραστηριοτήτων επικοινωνίας των δικαιούχων (βλ. Κεφάλαιο ΙΙΙ , σελ. 15-17).
- Ενδεικτικό προϋπολογισμό για την υλοποίηση της στρατηγικής.
- Περιγραφή των διοικητικών φορέων, περιλαμβανομένων στοιχείων για το προσωπικό, που είναι αρμόδιοι για την εφαρμογή των μέτρων ενημέρωσης και επικοινωνίας (βλ. Κεφάλαιο IV).
- Ρυθμίσεις για τα μέτρα ενημέρωσης και επικοινωνίας που αναφέρονται στο σημείο 2 του Παραρτήματος XII του Κανονισμού 1303/2013 και περιλαμβάνουν τον διαδικτυακό τόπο ή τη διαδικτυακή πύλη όπου είναι διαθέσιμα τα εν λόγω στοιχεία (βλ. Παράρτημα 4).
- Ένδειξη του τρόπου με τον οποίο θα αξιολογηθούν τα μέτρα ενημέρωσης και επικοινωνίας, όσον αφορά στην προβολή και την αναγνωρισιμότητα της πολιτικής, των επιχειρησιακών προγραμμάτων, των πράξεων και του ρόλου των Ταμείων και της Ένωσης (βλ. Κεφάλαιο ΙΙΙ, σελ. 18-19 και Παράρτημα 2, Ενότητα 6).
- Περιγραφή της χρήσης των κύριων αποτελεσμάτων του προηγούμενου επιχειρησιακού προγράμματος (μπορούν να αξιοποιηθούν αποτελέσματα ερευνών, καλές πρακτικές κλπ.)
- Επικαιροποίηση σε ετήσια βάση στην οποία καθορίζονται οι δραστηριότητες πληροφόρησης και επικοινωνίας που θα διενεργηθούν το επόμενο έτος.

Ενδεικτική αποτύπωση κρίσιμων στοιχείων για την ενιαία στρατηγική επικοινωνίας του ΕΣΠΑ 2014-2020



ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στο Κεφάλαιο αυτό αναλύονται τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας προς δυνητικούς δικαιούχους, δικαιούχους και το ευρύ κοινό. Τα τεχνικά χαρακτηριστικά εφαρμογής τους περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 3, ενώ πρακτικές οδηγίες για τα διαδικτυακά μέτρα δίνονται στο Παράρτημα 4.

1. Μέτρα ενημέρωσης δυνητικών δικαιούχων και δικαιούχων

1.1 Μέτρα ενημέρωσης δυνητικών δικαιούχων

Σύμφωνα με το άρθρο 3.1.2 του Παραρτήματος XII του Κανονισμού 1303/2013, η Διαχειριστική Αρχή έχει την ευθύνη της ευρείας και λεπτομερούς ενημέρωσης των δυνητικών δικαιούχων σχετικά με:

- τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και την πρόσκληση υποβολής αιτήσεων
- τους όρους επιλεξιμότητας για τη δυνατότητα χρηματοδότησης
- την ακριβή διαδικασία για την εξέταση των αιτήσεων χρηματοδότησης και τις σχετικές προθεσμίες
- τα κριτήρια για την επιλογή των πράξεων που θα χρηματοδοτηθούν
- τους υπεύθυνους επικοινωνίας για πληροφορίες σχετικές με τα επιχειρησιακά προγράμματα σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο
- την ευθύνη των δυνητικών δικαιούχων για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με το σκοπό της πράξης και τη στήριξή τους από τα Ταμεία. Η Διαχειριστική Αρχή μπορεί να ζητήσει από τους δυνητικούς δικαιούχους να προτείνουν, στις αιτήσεις τους, ενδεικτικές δραστηριότητες επικοινωνίας, ανάλογες με το μέγεθος της πράξης.

1.2 Μέτρα ενημέρωσης δικαιούχων

Η Διαχειριστική Αρχή ενημερώνει τους δικαιούχους ότι η αποδοχή χρηματοδότησης συνιστά αποδοχή της εγγραφής τους στον κατάλογο των πράξεων που δημοσιεύονται σύμφωνα με το άρθρο 115, παράγραφος 2, του Κανονισμού 1303/2013.

Ο κατάλογος πράξεων φιλοξενείται στο www.espa.gr, που συνιστά την ενιαία διαδικτυακή πύλη του ΕΣΠΑ 2014-2020 και περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ονομασία δικαιούχου (μόνο των νομικών προσώπων)
- Ονομασία πράξης
- Σύνοψη πράξης
- Ημερομηνία έναρξης πράξης
- Καταληκτική ημερομηνία πράξης (αναμενόμενη ημερομηνία για την ολοκλήρωση του φυσικού αντικειμένου ή την πλήρη εκτέλεση της πράξης)
- Συνολική επιλέξιμη δαπάνη που διατέθηκε στην πράξη
- Ποσοστό συγχρηματοδότησης της Ένωσης ανά άξονα προτεραιότητας
- Ταχυδρομικό κώδικα ή άλλη κατάλληλη ένδειξη της τοποθεσίας
- Χώρα
- Ονομασία της κατηγορίας παρέμβασης της πράξης
- Ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης του καταλόγου των πράξεων

Οι τίτλοι των πεδίων δεδομένων παρέχονται επίσης σε άλλη μία επίσημη γλώσσα της Ένωσης τουλάχιστον.

Τα στοιχεία του καταλόγου των πράξεων αντλούνται από τη βάση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) με στόχο τη διασφάλιση της διαφάνειας και τη διάχυση της πληροφόρησης. Για το σκοπό αυτό, όλες οι πληροφορίες θα πρέπει να διατυπώνονται με μια επικοινωνιακού τύπου προσέγγιση, ώστε να γίνονται αντιληπτές από το ευρύ κοινό. Γι' αυτόν το λόγο εφιστάται η προσοχή όλων των στελεχών των ΔΑ, Ενδιάμεσων Φορέων και δικαιούχων στο θέμα της εύληπτης διατύπωσης των δράσεων και των πράξεων στα Τεχνικά Δελτία Πράξης καθώς από αυτά θα ανασύρονται τα σχετικά κείμενα για τον κατάλογο των πράξεων στην ενιαία διαδικτυακή πύλη.

Η Διαχειριστική Αρχή παρέχει τα εργαλεία ενημέρωσης και επικοινωνίας, που περιλαμβάνουν υποδείγματα σε ηλεκτρονική μορφή, για να βοηθήσει τους δικαιούχους να τηρήσουν τις υποχρεώσεις τους σχετικά με τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το κοινό.

2. Μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το κοινό

Το κράτος-μέλος, η Διαχειριστική Αρχή και οι δικαιούχοι λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για την πληροφόρηση και την επικοινωνία στο κοινό των συγχρηματοδοτούμενων πράξεων στο πλαίσιο ενός επιχειρησιακού προγράμματος, σύμφωνα με τον Κανονισμό 1303/2013.

Το κράτος-μέλος και η Διαχειριστική Αρχή διασφαλίζουν ότι τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας εφαρμόζονται σύμφωνα με τη στρατηγική επικοινωνίας και ότι τα μέτρα αυτά

αποσκοπούν στην ευρύτερη δυνατή κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης με τη χρήση διαφόρων μορφών και μεθόδων επικοινωνίας στο κατάλληλο επίπεδο.

2.1 Αρμοδιότητες του κράτους-μέλους και της Διαχειριστικής Αρχής

Το κράτος-μέλος και η Διαχειριστική Αρχή είναι υπεύθυνοι τουλάχιστον για τις ακόλουθες δράσεις πληροφόρησης και επικοινωνίας:

α) διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας για τη δημοσιοποίηση της έναρξης των επιχειρησιακών προγραμμάτων ακόμα και πριν από την έγκριση των σχετικών στρατηγικών επικοινωνίας

β) διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας ετησίως που προβάλλει ευκαιρίες χρηματοδότησης, επιδιωκόμενες στρατηγικές και παρουσιάζει τα επιτεύγματα του επιχειρησιακού προγράμματος κατά περίπτωση, μεγάλα έργα, κοινά σχέδια δράσης και άλλα παραδείγματα έργων

γ) προβολή του εμβλήματος της Ένωσης στις εγκαταστάσεις κάθε Διαχειριστικής Αρχής

δ) ηλεκτρονική δημοσίευση του καταλόγου των πράξεων, ο οποίος θα ενημερώνεται κάθε έξι μήνες

ε) παρουσίαση παραδειγμάτων πράξεων ανά επιχειρησιακό πρόγραμμα στο διαδικτυακό τόπο του επιχειρησιακού προγράμματος που είναι προσβάσιμος και μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης. Τα παραδείγματα θα πρέπει να παρουσιάζονται σε μία ευρέως ομιλούμενη επίσημη γλώσσα της Ένωσης, εκτός από την επίσημη γλώσσα ή γλώσσες του οικείου κράτους-μέλους

στ) επικαιροποίηση των στοιχείων σχετικά με την υλοποίηση του επιχειρησιακού προγράμματος, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των βασικών επιτευγμάτων του, στην ενιαία διαδικτυακή πύλη ή στον διαδικτυακό τόπο του επιχειρησιακού προγράμματος ο οποίος είναι προσβάσιμος και μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης.

Η ευρύτερη διάδοση των παραπάνω στοιχείων προϋποθέτει τη συμμετοχή στη διαδικασία της πληροφόρησης και επικοινωνίας τουλάχιστον ενός από τους ακόλουθους φορείς:

- Αρμόδιες αστικές και άλλες δημόσιες αρχές, εθνικές, περιφερειακές, τοπικές αρχές και αναπτυξιακούς φορείς
- Κλαδικές και επαγγελματικές ενώσεις
- Οικονομικούς και κοινωνικούς εταίρους
- Οργανισμούς που εκπροσωπούν επιχειρήσεις
- Σχετικούς φορείς που εκπροσωπούν την κοινωνία των πολιτών, περιλαμβανομένων των περιβαλλοντικών εταίρων, μη κυβερνητικών οργανώσεων και φορέων που είναι υπεύθυνοι

για την προώθηση της κοινωνικής ένταξης, της ισότητας των φύλων και την καταπολέμηση των διακρίσεων

- Κέντρα πληροφόρησης σχετικά με την Ευρώπη, την Αντιπροσωπεία της Επιτροπής στην Ελλάδα και τα γραφεία πληροφόρησης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου
- Εκπαιδευτικά και ερευνητικά Ιδρύματα.

2.2 Ευθύνες των δικαιούχων

1. Όλα τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας που παρέχει ο δικαιούχος αναγνωρίζουν τη στήριξη της πράξης από τα Ταμεία, προβάλλοντας:

   - **το έμβλημα της Ένωσης**, με αναφορά στην Ένωση, σύμφωνα με τα τεχνικά χαρακτηριστικά που καθορίζονται στο Εκτελεστικό Κανονισμό 821/2014
   - **αναφορά στο Ταμείο ή στα Ταμεία** που στηρίζουν την πράξη.

Όταν ένα μέτρο πληροφόρησης και επικοινωνίας αφορά μία ή περισσότερες πράξεις που συγχρηματοδοτούνται από περισσότερα του ενός Ταμεία, η αναφορά στο Ταμείο μπορεί να αντικατασταθεί από την αναφορά στα ΕΔΕΤ.

2. Κατά την υλοποίηση μιας πράξης, ο δικαιούχος ενημερώνει το κοινό σχετικά με την στήριξη που έχει λάβει από τα Ταμεία:

   α) παρέχοντας στον διαδικτυακό τόπο του δικαιούχου, εάν υπάρχει, σύντομη περιγραφή της πράξης, ανάλογη προς το επίπεδο της στήριξης, που περιλαμβάνει τους στόχους και τα αποτελέσματά της και επισημαίνει τη χρηματοδοτική συνδρομή από την Ένωση

   β) τοποθετώντας, για πράξεις που δεν εμπίπτουν στην υποχρέωση ανάρτησης πινακίδας, τουλάχιστον μία αφίσα (ελάχιστου μεγέθους Α3) με πληροφορίες σχετικά με το έργο, συμπεριλαμβανόμενης της χρηματοδοτικής συνδρομής της Ένωσης, σε σημείο εύκολα ορατό από το κοινό, όπως η είσοδος σε ένα κτίριο.

3. Για τις πράξεις που χρηματοδοτούνται από το ΕΚΤ και κατά περίπτωση για τις πράξεις που χρηματοδοτούνται από το ΕΤΠΑ ή το Ταμείο Συνοχής, ο δικαιούχος εξασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες στην πράξη έχουν ενημερωθεί για τη συγκεκριμένη χρηματοδότηση. Κάθε έγγραφο που αφορά στην εφαρμογή μιας πράξης, το οποίο απευθύνεται στο κοινό ή στους συμμετέχοντες, συμπεριλαμβανομένης της βεβαίωσης παρακολούθησης ή άλλου πιστοποιητικού, περιλαμβάνει δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι το επιχειρησιακό πρόγραμμα συγχρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο ή τα Ταμεία.

4. Για τις πράξεις που υλοποιούνται στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας για την Απασχόληση των Νέων (ΠΑΝ), ο δικαιούχος εξασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες στην πράξη είναι ειδικά ενημερωμένοι για την υποστήριξη της ΠΑΝ που παρέχεται από τους πόρους του ΕΚΤ και τα ειδικά κονδύλια για την ΠΑΝ. Κάθε έγγραφο που αφορά στην υλοποίηση μιας πράξης και το οποίο απευθύνεται στο κοινό ή στους συμμετέχοντες, συμπεριλαμβανομένων των πιστοποιητικών συμμετοχής ή άλλων πιστοποιητικών, περιλαμβάνει δήλωση ότι η πράξη υποστηρίχθηκε στο πλαίσιο της ΠΑΝ.

5. Κατά την υλοποίηση αλλά και μετά την ολοκλήρωση μιας πράξης που χρηματοδοτείται από το ΕΤΠΑ ή το Ταμείο Συνοχής, ο δικαιούχος είναι υπεύθυνος για τις ακόλουθες ενέργειες:
   - Ανάρτηση προσωρινής πινακίδας σημαντικού μεγέθους, σε σημείο εύκολα ορατό από το κοινό, κατά τη διάρκεια της υλοποίησης:
     - όταν η συνολική δημόσια συνδρομή υπερβαίνει τις 500.000€ και
     - όταν η πράξη συνίσταται στη χρηματοδότηση έργων υποδομής ή κατασκευής.

     Στη προσωρινή πινακίδα περιλαμβάνονται το όνομα της πράξης, ο κύριος στόχος της πράξης, το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και το οικείο Ταμείο. Οι πληροφορίες αυτές καταλαμβάνουν τουλάχιστον το 25% της πινακίδας.
   - Ανάρτηση μόνιμης αναμνηστικής πλάκας ή πινακίδας σημαντικού μεγέθους, μετά την υλοποίηση και εντός τριμήνου το αργότερο, σε σημείο εύκολα ορατό από το κοινό:
     - όταν η συνολική δημόσια συνδρομή υπερβαίνει τις 500.000€ και
     - όταν η πράξη συνίσταται στην αγορά υλικού αντικειμένου ή στη χρηματοδότηση έργων υποδομής ή κατασκευής.

     Στην αναμνηστική πλάκα ή πινακίδα αναγράφονται η ονομασία της πράξης και ο κύριος στόχος της δραστηριότητας που υποστηρίζεται από την πράξη, το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και το οικείο Ταμείο. Οι πληροφορίες αυτές καταλαμβάνουν τουλάχιστον το 25% της πινακίδας.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται συγκεντρωτικά τα ελάχιστα υποχρεωτικά μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας που λαμβάνονται από τους δικαιούχους. Ο δικαιούχος μπορεί να υιοθετήσει επιπλέον και όποια άλλα συμπληρωματικά μέτρα επικοινωνίας κρίνει κατάλληλα, αρκεί να υπάρχει παντού η σωστή αναφορά στην ΕΕ.

Συγκεντρωτικός πίνακας ελάχιστων υποχρεωτικών μέτρων Πληροφόρησης και Επικοινωνίας δικαιούχων

	ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ				ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ (ΕΝΤΟΣ ΤΡΙΜΗΝΟΥ ΤΟ ΑΡΓΟΤΕΡΟ)
ΕΝΕΡΓΕΙΑ / **ΕΙΔΟΣ ΠΡΑΞΗΣ**	**ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ** (βλ.Παράρτημα 3)	**ΑΦΙΣΑ** (βλ.Παράρτημα 3)	**ΕΓΓΡΑΦΑ ΠΡΟΣ ΤΟ ΚΟΙΝΟ Ή ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ** (βλ.Παράρτημα 3)	**ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΠΙΝΑΚΙΔΑ** (βλ.Παράρτημα 3)	**ΑΝΑΜΝΗΣΤΙΚΗ ΠΛΑΚΑ** (βλ.Παράρτημα 3)
Πράξη για την οποία ισχύουν αθροιστικά τα εξής: ▪ δημόσια συνδρομή >500.000 € ▪ συνίσταται στη χρηματοδότηση υποδομών ή κατασκευαστικών έργων ή αγορά υλικού αντικειμένου	**X**			**X** (εκτός πράξεων με ΔΔ > 500.000 € που συνίστανται στην αγορά υλικού αντικειμένου)	**X**
Οποιαδήποτε άλλη πράξη που δεν εμπίπτει στα παραπάνω	**X**	**X**	**X** (σε δράσεις ΕΚΤ και κατά περίπτωση ΕΤΠΑ και ΤΣ)		

2.3 Υποστήριξη των δραστηριοτήτων επικοινωνίας των δικαιούχων

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Κανονισμού 1303/2013, οι διαχειριστικές αρχές είναι υποχρεωμένες να παρέχουν λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας, σε όλους τους δικαιούχους μέσω:

- συντονισμού
- καθοδήγησης
- υποστήριξης
- παρακολούθησης

Οι ανάγκες των δικαιούχων διαφοροποιούνται ανάλογα με τον προϋπολογισμό του έργου, το είδος και τη φύση του έργου, τη γεωγραφική περιοχή, τη φάση υλοποίησής του (π.χ. έναρξη, ολοκλήρωση κλπ.), καθώς και το κοινό στο οποίο απευθύνεται.

Οι διαχειριστικές αρχές θα πρέπει να παρέχουν στους δικαιούχους τα κατάλληλα εργαλεία, όπως έναν πρακτικό Οδηγό Επικοινωνίας. Στόχος του Οδηγού είναι να εξειδικεύει το κανονιστικό πλαίσιο και να παρέχει πρακτικές οδηγίες και καλές πρακτικές.

Πιο αναλυτικά, ο Οδηγός είναι χρήσιμο να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Γραφιστικά πρότυπα για τη δημιουργία του εμβλήματος της Ένωσης και τον καθορισμό τυποποιημένων χρωμάτων
- Τεχνικές προδιαγραφές σηματοδότησης που περιλαμβάνουν τη διαμόρφωση ενιαίας επικοινωνιακής ταυτότητας στο σύνολο των εφαρμογών (π.χ. αναμνηστικές πλάκες, προσωρινές πινακίδες, αφίσα, διαδίκτυο κλπ.)
- Παραδείγματα καλών πρακτικών και αποτελεσματικών επικοινωνιακών ενεργειών που έχουν αξιολογηθεί κατά την περίοδο του ΕΣΠΑ 2007-2013.

Επίσης θα μπορούσε να περιλαμβάνει και παραδείγματα μη αποτελεσματικών επικοινωνιακών ενεργειών που έχουν προκύψει από προηγούμενη εμπειρία και θα ήταν σκόπιμο να αποφευχθούν στην τρέχουσα προγραμματική περίοδο. Η ανάρτηση του Οδηγού στο διαδικτυακό τόπο της Διαχειριστικής Αρχής και η παροχή ηλεκτρονικών υποδειγμάτων, διευκολύνει τους δικαιούχους στην τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης και επικοινωνίας.

2.4 Ενδεικτικές επιπρόσθετες ενέργειες υποστήριξης δικαιούχων

- Ορισμός υπεύθυνου επικοινωνίας του δικαιούχου που θα συνεργάζεται με τον υπεύθυνο επικοινωνίας της ΔΑ
- Εκπαιδευτικά σεμινάρια (σε συνεργασία με τη ΜΟΔ)
- Προγραμματισμένες συναντήσεις βάσει χρονοδιαγράμματος επικοινωνιακού σχεδίου
- Δημιουργία ενότητας απαντήσεων σε ερωτήματα (FAQ) ειδικά για επικοινωνιακά θέματα των δικαιούχων στον διαδικτυακό τόπο των Διαχειριστικών Αρχών
- Διανομή επικοινωνιακού υλικού που παράγεται από τη Διαχειριστική Αρχή
- Συνεργασία Διαχειριστικής Αρχής και δικαιούχου στο πλαίσιο δράσεων επικοινωνίας, με στόχο την ευρεία διάδοση της πληροφόρησης, την αποφυγή αλληλοεπικάλυψης, τη μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος και την επίτευξη οικονομιών κλίμακας
- Πρόσκληση συμμετοχής δικαιούχων σε προωθητικές ενέργειες που υλοποιούνται από τη ΔΑ.

Η ΔΑ επιβεβαιώνει και με επιτόπια επαλήθευση, μεταξύ άλλων προληπτικών μέτρων που αναλαμβάνει, την τήρηση των κανόνων επικοινωνίας και διατηρεί αρχείο φωτογραφιών με τις πινακίδες των έργων και άλλα αποδεικτικά στοιχεία σημαντικών μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας που έχουν υλοποιηθεί από τους δικαιούχους.

Με στόχο την αποφυγή παράλειψης των υποχρεώσεων πληροφόρησης και επικοινωνίας από τους δικαιούχους, θα πρέπει να προβλεφθεί ένας τρόπος διασφάλισης της τήρησης των ελάχιστων υποχρεωτικών επικοινωνιακών δράσεων (π.χ. η αποπληρωμή του έργου να ολοκληρώνεται μετά τον έλεγχο εφαρμογής των μέτρων ενημέρωσης και επικοινωνίας), όπως ορίζονται από τον Κανονισμό 1303/2013 και τον Εκτελεστικό Κανονισμό 821/2014.

2.5 Κρίσιμες επισημάνσεις

Επισημαίνεται και ισχύει για κάθε μορφή επικοινωνίας και σε όλα τα είδη των πράξεων και δράσεων στο ΕΣΠΑ, ότι:

- Η μη εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας όπως ορίζονται στον Κανονισμό 1303/2013 και στον Εκτελεστικό Κανονισμό 821/2014, μπορεί να επιφέρει κατ' αποκοπή διόρθωση επί του συνόλου των δαπανών του έργου.
- Στην περίπτωση που η ΔΑ ή ο δικαιούχος, αποφασίσουν να λάβουν μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για την πράξη που ενδεχομένως δεν έχουν αναφερθεί ρητά στον παρόντα Οδηγό, τα μέτρα αυτά θα πρέπει να τηρούν τον Κανονισμό 1303/2013 και τον Εκτελεστικό Κανονισμό 821/2014 (Παράρτημα 3).
- Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε εμπλεκόμενος φορέας αποφασίσει να υλοποιήσει διαφημιστικές ή ενημερωτικές δράσεις σχετικές με συγχρηματοδοτούμενα έργα ή προγράμματα, ακόμα κι αν τις καλύπτει με δική του χρηματοδότηση, οφείλει να τηρήσει τις ίδιες υποχρεώσεις σε ότι αφορά τη σηματοδότηση και τις εκφωνήσεις των μηνυμάτων (Παράρτημα 3).
- Σε όλα τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας θα πρέπει να τηρείται η υποχρέωση για παροχή προσβάσιμης πληροφόρησης στα άτομα με αναπηρία (Παράρτημα 5).

3. Αξιολόγηση μέτρων Πληροφόρησης και Επικοινωνίας

Σύμφωνα με το άρθρο 4, στοιχείο ζ' του Κανονισμού 1303/2013, η στρατηγική επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνει ένδειξη του τρόπου με τον οποίο θα αξιολογηθούν τα μέτρα ενημέρωσης και επικοινωνίας όσον αφορά στην προβολή και την αναγνωρισιμότητα της πολιτικής συνοχής, των επιχειρησιακών προγραμμάτων, των πράξεων και του ρόλου των Ταμείων και της Ένωσης.

- ***Γιατί αξιολογούμε τις επικοινωνιακές δράσεις;***

  Η διαδικασία της αξιολόγησης αποτελεί σημαντικό μέρος της στρατηγικής επικοινωνίας καθώς βελτιώνει την αποτελεσματικότητα των δράσεων πληροφόρησης και επικοινωνίας σε σχέση με την επίτευξη των επικοινωνιακών στόχων.

- ***Ποιό είναι το κοινό-στόχος της αξιολόγησης;***

  Το κοινό που αξιολογείται είναι το κοινό-στόχος (π.χ. δικαιούχοι, ευρύ κοινό) στο οποίο απευθύνονται τα μέτρα ενημέρωσης που έχουν συμπεριληφθεί στο επικοινωνιακό σχέδιο δράσης, με βάση τη στρατηγική επικοινωνίας του ΕΠ.

- ***Τί μετράμε και πώς;***

  Οι επικοινωνιακοί στόχοι θα πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, ακριβείς και χρονικά καθορισμένοι ώστε να μπορούν να αξιολογηθούν οι δράσεις πληροφόρησης και επικοινωνίας ως προς την αποτελεσματικότητά τους και να τροποποιηθούν εφόσον κριθεί απαραίτητο.

Στόχος της αξιολόγησης είναι ένα μετρήσιμο αποτέλεσμα που υποστηρίζει τη στρατηγική επικοινωνίας του επιχειρησιακού προγράμματος και το οποίο περιλαμβάνει το κοινό-στόχο και μια προτεινόμενη αλλαγή του επικοινωνιακού αποτελέσματος (π.χ. αύξηση αναγνωρισιμότητας) με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.

Οι ενδεικτικοί δείκτες αξιολόγησης διαχωρίζονται, ως εξής:

- **Δείκτες υλοποίησης** οι οποίοι καταγράφουν τις επικοινωνιακές δράσεις (π.χ. αριθμός ημερίδων, έντυπο υλικό, websites).
- **Δείκτες αποτελέσματος** οι οποίοι καταγράφουν το αποτέλεσμα των ενεργειών ως προς τους αποδέκτες ή ωφελούμενους (π.χ. αριθμός συμμετεχόντων σε ημερίδα, δελτία τύπου που δημοσιεύθηκαν, αριθμός μοναδικών επισκεπτών σε website).
- **Δείκτες επίπτωσης** οι οποίοι αναλύουν την επίδραση των επικοινωνιακών δράσεων στο κοινό στόχο (π.χ. μετρήσιμες αλλαγές βαθμού αναγνωρισιμότητας).

Υπάρχουν δύο διαφορετικές μέθοδοι αξιολόγησης:

- **η ποσοτική αξιολόγηση,** που βασίζεται κυρίως σε μετρήσεις και στατιστικά στοιχεία καθώς και ποσοτικές έρευνες κοινού που απευθύνουν ερωτήσεις σε αντιπροσωπευτικό δείγμα με τρόπο τέτοιο ώστε να είναι δυνατόν οι απαντήσεις να αθροιστούν και να παρέχουν ποσοτικά στοιχεία με συγκεκριμένη στάση ή συμπεριφορά, και
- **η ποιοτική αξιολόγηση,** που βασίζεται σε έρευνες κοινής γνώμης, με ομαδικές ή ατομικές συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια και άλλες τεχνικές που επιτρέπουν στο κοινό να εκφραστεί με δικά του λόγια και να αποτυπώσει τη στάση του καθώς και πιθανές απορίες. Τα εργαλεία μέτρησης και οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται, συλλέγουν στοιχεία τα οποία αποτελούν τη βάση της αξιολόγησης (π.χ. συνεντεύξεις, focus groups).

Συνήθως, ο συνδυασμός και των δύο μεθόδων βοηθά στην αποτελεσματικότητα του επικοινωνιακού σχεδίου. Ενδεικτικός πίνακας για την αξιολόγηση των επικοινωνιακών δράσεων περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 2 του παρόντος Οδηγού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΔΙΚΤΥΑ ΤΟΥΣ

Κάθε Διαχειριστική Αρχή ορίζει ένα πρόσωπο επαφής που είναι υπεύθυνο για την πληροφόρηση και επικοινωνία σε επίπεδο επιχειρησιακού προγράμματος και ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή. Κατά περίπτωση ένα πρόσωπο μπορεί να οριστεί υπεύθυνο για πολλά επιχειρησιακά προγράμματα.

Οι αρμόδιοι φορείς για την εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας θα πρέπει να καθορίζονται με σαφήνεια στη στρατηγική επικοινωνίας και να περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας τους καθώς και η σχετική ευθύνη που αναλαμβάνουν.

Τα πρόσωπα που ορίζονται υπεύθυνα για την πληροφόρηση και την επικοινωνία έχουν ευθύνη για:

- Τη διαμόρφωση και παρακολούθηση του πλαισίου αρχών πληροφόρησης και επικοινωνίας και την παροχή οδηγιών και κατευθύνσεων στους δυνητικούς δικαιούχους του ΕΠ για θέματα πληροφόρησης και επικοινωνίας καθώς και στα στελέχη της ΔΑ προκειμένου να ενημερωθούν για τις υποχρεώσεις επικοινωνίας του ΕΠ.
- Την εκπόνηση, την παρακολούθηση, την υλοποίηση και την αξιολόγηση της στρατηγικής επικοινωνίας και του ετήσιου επικοινωνιακού σχεδίου (βλ. Κεφάλαιο ΙΙ & Παράρτημα 2).
- Τη μέριμνα για την υποστήριξη των δικαιούχων (βλ. σελ.15)
- Τη μέριμνα για τη συγκέντρωση και διάχυση της πληροφόρησης στους αρμόδιους φορείς, σχετικά με τα θέματα πληροφόρησης και επικοινωνίας.
- Τη μέριμνα για την συγκέντρωση και παρουσίαση των παραδειγμάτων πράξεων, ανά επιχειρησιακό πρόγραμμα, στον διαδικτυακό τόπο του επιχειρησιακού προγράμματος που είναι προσβάσιμος και μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης. Τα παραδείγματα θα πρέπει να παρουσιάζονται σε μία ευρέως ομιλούμενη επίσημη γλώσσα της Ένωσης εκτός από την επίσημη γλώσσα ή γλώσσες του οικείου κράτους-μέλους (βλ. Παράρτημα 4).
- Την επικαιροποίηση των στοιχείων σχετικά με την υλοποίηση του επιχειρησιακού προγράμματος, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των βασικών επιτευγμάτων του, στον διαδικτυακό τόπο του ΕΠ ο οποίος είναι προσβάσιμος μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης (βλ. Παράρτημα 4).
- Τη μέριμνα για την τακτική ενημέρωση και επικαιροποίηση του περιεχομένου του διαδικτυακού τόπου του ΕΠ και την τροφοδότηση με πληροφορίες της ενιαίας διαδικτυακής πύλης www.espa.gr σχετικά με τον κατάλογο πράξεων –βάσει του Κανονισμού 1303/2013,

άρθρο 115, παράγραφος 2– τα παραδείγματα έργων και τα επιτεύγματα του ΕΠ (βλ. Παράρτημα 4).

- Την αποστολή Προσκλήσεων/Προκηρύξεων προς ανάρτηση στην ενιαία διαδικτυακή πύλη του ΕΣΠΑ www.espa.gr (βλ. Παράρτημα 4), σε επίπεδο ΔΑ, Ενδιάμεσων Φορέων, μεγάλων δικαιούχων.
- Τη μέριμνα για την διατήρηση αρχείου ενεργειών επικοινωνίας, αποδεικτικών στοιχείων, φωτογραφιών, για την εφαρμογή των υποχρεωτικών μέτρων επικοινωνίας και χαρακτηριστικών έργων του ΕΠ.
- Τη συμμετοχή στο δίκτυο υπευθύνων πληροφόρησης και επικοινωνίας του ΕΣΠΑ που συντονίζεται από την Εθνική Αρχή Συντονισμού, με στόχο την ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών στο πλαίσιο υλοποίησης της στρατηγικής επικοινωνίας, καθώς και στο αντίστοιχο δίκτυο της Επιτροπής. Η Επιτροπή συγκροτεί δίκτυα της Ένωσης στα οποία συμμετέχουν οι ορισμένοι από τα κράτη-μέλη υπεύθυνοι, ώστε να εξασφαλιστεί η ανταλλαγή πληροφοριών βασισμένων στα αποτελέσματα της υλοποίησης των στρατηγικών επικοινωνίας, η ανταλλαγή εμπειριών από την εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας και η ανταλλαγή ορθών πρακτικών.

Η Εθνική Αρχή Συντονισμού**, ΕΥΣΣΑ**, Μονάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας:

- Διαμορφώνει το πλαίσιο αρχών πληροφόρησης και επικοινωνίας
- Συντονίζει την επικοινωνία των επιχειρησιακών προγραμμάτων
- Έχει την ευθύνη της δημιουργίας και διατήρησης της ενιαίας διαδικτυακής πύλης που παρέχει αναλυτική πληροφόρηση και πρόσβαση σε όλα τα επιχειρησιακά προγράμματα και περιλαμβάνει την υποχρεωτική ηλεκτρονική δημοσιοποίηση του καταλόγου των πράξεων, όπως προβλέπεται στο άρθρο 115, παράγραφος 2, του Κανονισμού 1303/2013 (βλ. Παράρτημα 4)
- Είναι υπεύθυνη για την επισκόπηση των μέτρων που εφαρμόζονται σε επίπεδο κράτους-μέλους και την υποβολή των σχετικών αναφορών στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- Αναλαμβάνει να υλοποιήσει εκστρατείες προβολής του ΕΣΠΑ 2014-2020 πανελλαδικά, με στόχο την ευρεία διάδοση των ευκαιριών χρηματοδότησης, τη διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με την πορεία υλοποίησης των έργων και την ανάδειξη του ρόλου της ΕΕ.
- Συντονίζει το εθνικό δίκτυο των υπεύθυνων επικοινωνίας και συμμετέχει στο δίκτυο INFORM της ΕΕ ως συντονιστής
- Συντονίζει και υποστηρίζει την συνεργασία του εθνικού δικτύου των υπεύθυνων επικοινωνίας με τα ευρωπαϊκά δίκτυα πληροφόρησης που λειτουργούν στην Ελλάδα

- Διαχειρίζεται το ηλεκτρονικό Helpdesk του www.espa.gr, το γραφείο ενημέρωσης κοινού και την τηλεφωνική γραμμή πληροφόρησης
- Συμμετέχει στην ομάδα ανάπτυξης/αναβάθμισης του διαδικτυακού τόπου www.anaptyxi.gov.gr όπου προβάλλονται τα έργα του ΕΣΠΑ.

Η **ΕΥΣΕΚΤ**, ως υπηρεσία της ΕΑΣ βάσει του Νόμου 4314/2014, συντονίζει το σχεδιασμό και την εφαρμογή των παρεμβάσεων που συγχρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

Ο ρόλος της για την πληροφόρηση και την επικοινωνία του ΕΚΤ σε συνεργασία με την ΕΥΣΣΑ προσδιορίζεται από την ΚΥΑ σύστασης των Ειδικών Υπηρεσιών της ΕΑΣ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΧΡΗΣΙΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΕΣΠΑ 2014-2020

Έρευνα αναγνωρισιμότητας του ΕΣΠΑ πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2013 σε δείγμα 1.000 ατόμων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, το 78,5% του πληθυσμού έχει μια γενική πληροφόρηση κι έχει ακούσει για τις δράσεις και τα προγράμματα του ΕΣΠΑ. Βασικές πηγές ενημέρωσης αποτελούν η τηλεόραση σε ποσοστό 41,7% και στη συνέχεια το διαδίκτυο σε ποσοστό 40,4%. Σχετικά με τα κονδύλια του ΕΣΠΑ, το 50,8% των ερωτηθέντων θεωρεί πως αυτά προέρχονται εξ ολοκλήρου από την Ευρωπαϊκή Ένωση, το 32,4% πιστεύει ότι προέρχονται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους, ενώ το 15% δεν γνωρίζει την προέλευσή τους. Επίσης, το 63,4% κρίνει θετικά τον τρόπο προβολής του ΕΣΠΑ και προτιμά να πληροφορείται για τους στόχους και τα επιχειρησιακά του προγράμματα μέσω Internet σε ποσοστό 29,2%, μέσω έντυπου ενημερωτικού υλικού κατά 27,7% και μέσω ημερίδων κατά 19,2%. Τέλος, για την αναγνωρισιμότητα των έργων του ΕΣΠΑ, βασική πηγή πληροφόρησης αποτελεί η σηματοδότηση των έργων (πινακίδες).

Έρευνα αξιολόγησης Δράσεων και Προγραμμάτων του ΕΣΠΑ πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2013 σε 2.084 επιχειρήσεις, 1.226 ωφελούμενους ιδιώτες και 3.424 άτομα (γενικό κοινό). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι επιχειρήσεις πιστεύουν ότι πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην έγκαιρη και πληρέστερη ενημέρωση, στη μείωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών και στην απλοποίηση της σύνταξης της πρότασης καθώς και στην επιτάχυνση των διαδικασιών έγκρισης των φακέλων και της καταβολής των δόσεων. Αλλά και οι ιδιώτες ωφελούμενοι θεωρούν ότι η διαδικασία για την ένταξή τους στο πρόγραμμα ήταν γραφειοκρατική, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά υπερβολικά και οι προϋποθέσεις ένταξης σύνθετες και πολλές. Τέλος, οι ιδιώτες (γενικό κοινό) φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι για την ενημέρωση που έχουν σχετικά με τα προγράμματα του ΕΣΠΑ και τα έργα που έχουν γίνει στην περιοχή τους και λιγότερο για τις προκηρύξεις των Προγραμμάτων και τις δυνατότητες που παρέχει το ΕΣΠΑ να επωφεληθούν προσωπικά. Βασική πηγή πληροφόρησης για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ αποτελεί το διαδίκτυο, όχι μόνο για τις επιχειρήσεις (56,2%) αλλά και για το ευρύ κοινό (68,6%) και τους δικαιούχους (70,4%). Τέλος, σε ποσοστό 31,2% οι επιχειρήσεις που μετείχαν στην έρευνα, ανέφεραν ότι είχαν ενημερωθεί για το ΕΣΠΑ από την διαδικτυακή πύλη www.espa.gr.

Έρευνα αξιολόγησης Δράσεων και Προγραμμάτων του ΕΣΠΑ πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2014 σε 2.022 επιχειρήσεις και 1.963 ωφελούμενους ιδιώτες, σε όλες τις περιφερειακές

ενότητες της χώρας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το 50% των επιχειρήσεων ήταν πολύ ή αρκετά ικανοποιημένοι και το 45% λίγο ή καθόλου από τις πληροφορίες που παρείχαν οι υπηρεσίες που προκήρυξαν τα έργα. Την προκήρυξη αναζήτησαν στο διαδίκτυο 70,5%, σε ιδιώτη σύμβουλο 28,0% και στον φορέα προκήρυξης/υλοποίησης 24,2%. Επίσης, οι ερωτώμενοι, όπως και σε αντίστοιχη έρευνα του 2013, θεωρούν ότι η διαδικασία αίτησης για ένταξη στο πρόγραμμα είναι γραφειοκρατική, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά υπερβολικά και οι προϋποθέσεις ένταξης σύνθετες και πολλές. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων θεωρούν ότι η διαδικασία αξιολόγησης είναι αντικειμενική (74,2%), διαφανής (74,3%) και αξιοκρατική (71,6%). Αλλά και οι ιδιώτες ωφελούμενοι θεωρούν ότι οι διαδικασίες αίτησης για ένταξη τους στο πρόγραμμα θα πρέπει να βελτιωθούν παρόλο που το 68,4% των ερωτηθέντων δηλώνουν πολύ ή αρκετά ικανοποιημένοι από τη συμμετοχή τους καθώς αποτέλεσε για τους ίδιους μια σημαντική οικονομική στήριξη (66,1%) και βελτίωσε τις συνθήκες ζωής τους (50,3%).

Έρευνα κοινής γνώμης για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο πραγματοποιήθηκε τον Ιούλιο 2011 σε δείγμα 3.261 ατόμων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, το 72,4% του πληθυσμού γνωρίζει ότι η ΕΕ χρηματοδοτεί στη χώρα μας προγράμματα σε κοινωνικούς τομείς, ενώ το 28,2% έχει μια γενική γνώση για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο. Η συμβολή της ΕΕ και του ΕΚΤ αξιολογούνται ιδιαίτερα θετικά από το 81,9%. Γενικά παρατηρείται ότι τα ποσοστά αναγνωρισιμότητας των επιμέρους δράσεων κάθε ΕΠ/ΕΚΤ είναι αισθητά υψηλότερα από το ίδιο το ΕΠ. Ενώ καταγράφεται έντονο ενδιαφέρον για περισσότερη πληροφόρηση για τις δράσεις των ΕΠ/ΕΚΤ, 1 στους 6 πολίτες δεν γνωρίζει που να απευθυνθεί, πρόβλημα που εμφανίζεται περισσότερο στις μεγαλύτερες ηλικίες, στα άτομα στοιχειώδους εκπαίδευσης, στις ανενεργές γυναίκες, στις αγροτικές περιοχές και σε συγκεκριμένες περιφέρειες. Όσον αφορά τις επιθυμητές πηγές αναλυτικής ενημέρωσης για τα προγράμματα του ΕΚΤ, το Internet προκρίνεται στην πρώτη θέση των προτιμήσεων με 46,1%, ποσοστό που στους νέους ηλικίας 15-34 ετών αγγίζει το 70%.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΣΠΑ 2014-2020

Η στρατηγική επικοινωνίας μπορεί να θεωρηθεί ως ένας δυναμικός χάρτης στον οποίο απεικονίζεται το σημείο όπου βρισκόμαστε και ταυτόχρονα οι κατευθύνσεις που επιδιώκουμε να ακολουθήσουμε προκειμένου να επικοινωνήσουμε αποτελεσματικά και προς όλα τα κοινά στόχους. Η χάραξη της στρατηγικής καθορίζεται με βάση το μέγεθος και τις επιδιώξεις του επιχειρησιακού προγράμματος, καθώς και την ήδη αποκτηθείσα εμπειρία.

Για την επιλογή των επικοινωνιακών δράσεων, χρειάζεται να απαντηθούν μια σειρά από ερωτήματα:

- *Τί κάνουμε; Για ποιό λόγο;*
- *Ποιό είναι το όραμά μας;*
- *Ποιά είναι η αποστολή μας;*
- *Ποιόν εκπροσωπούμε; Πώς συνεργαζόμαστε ή συνδεόμαστε επικοινωνιακά με άλλους συγγενείς φορείς; (Υπουργεία, Περιφέρειες, Ευρωπαϊκή Επιτροπή κ.α.)*
- *Ποιοί είναι οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουμε;*
- *Με βάση τη μέχρι σήμερα εμπειρία μας, τί μπορούμε να βελτιώσουμε;*

Απαντώντας στις παραπάνω ερωτήσεις διαμορφώνουμε μια σαφή εικόνα της ταυτότητάς μας και θέτουμε τις βάσεις για το σχεδιασμό της στρατηγικής μας, ορίζοντας τους στόχους, το κοινό στο οποίο απευθυνόμαστε, καθώς και ενδεικτικές στρατηγικές προσέγγισης και αλληλεπίδρασης με το στοχοθετούμενο κοινό. Επιπλέον, διασφαλίζουμε ότι η οργάνωση της επικοινωνιακής μας στρατηγικής βασίζεται στη συνέργεια, τη συμπληρωματικότητα και τη μέγιστη δυνατή ομοιογένεια λαμβάνοντας υπόψη τις κατευθύνσεις της Αρχής Συντονισμού και τις ενέργειες συνεργαζόμενων φορέων και δικαιούχων, με στόχο τη μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος.

1. Στόχοι επικοινωνίας

- *Ποιός είναι ο βασικός στόχος επικοινωνίας; (βλ. άρθρο 115, παρ. 1, εδάφια γ και δ, Κανονισμού 1303/2013)*
- *Ποιοί είναι οι επιμέρους επικοινωνιακοί μας στόχοι;*

ΠΡΟΣΟΧΗ: Οι στόχοι επικοινωνίας δεν ταυτίζονται με τους στόχους του επιχειρησιακού προγράμματος.

2. Στοχοθετούμενο κοινό

- *Ποιό είναι το κοινό στο οποίο απευθυνόμαστε; (Δυνητικοί Δικαιούχοι, Δικαιούχοι, ευρύ κοινό, δημοσιογράφοι, κλπ.);*
- *Ποιόν αφορά το έργο μας; Ποιός πρέπει να ενημερώνεται;*
- *Ποιόν προσπαθούμε να κινητοποιήσουμε;*
- *Τί προσπαθούμε να πετύχουμε με κάθε κοινό;*
- *Πώς επιλέγουμε να επικοινωνήσουμε με κάθε κοινό-στόχο;*

Στοχοθετούμενο κοινό	Στόχος επικοινωνίας	Μέσο

3. Μέθοδος επικοινωνίας

3.1. Ενδεικτικές στρατηγικές επιλογές (βλ. Κεφάλαιο Ι)

- **Κεφαλαιοποίηση προηγούμενης εμπειρίας**

  - *Τί δοκιμάσαμε σε προηγούμενες περιόδους και πέτυχε;*
  - *Τί δοκιμάσαμε σε προηγούμενες περιόδους και δεν πέτυχε;*
  - *Με ποιόν χρειάζεται να συνεργαστούμε για να προωθήσουμε ευρύτερα τα μηνύματά μας;*

- **Απλή γλώσσα – Όχι πολλά λογότυπα**

Μια σημαντική παρατήρηση σχετικά με την επικοινωνία όλων των προγραμματικών περιόδων είναι η ανάγκη για απλοποίηση της γλώσσας που χρησιμοποιείται στις ενέργειες επικοινωνίας, έτσι ώστε να είναι κατανοητή από όλους, με ελαχιστοποίηση κατά το δυνατόν της τεχνικής ορολογίας. Επομένως, μικρές προτάσεις, όχι πολλές γενικές στην ίδια πρόταση, σαφήνεια του μηνύματος σε τίτλο και περιγραφή, περιορισμός λογοτύπων στην οπτική επικοινωνία.

- *Είναι το περιεχόμενο της επικοινωνίας κατανοητό από ανθρώπους που δεν έχουν εμπειρία στη διαχείριση;*
- *Υπάρχει ασάφεια στο περιεχόμενο; Διαπιστώνεται ανάγκη για διευκρινίσεις;*
- *Υπάρχουν στοιχεία επικοινωνίας για περαιτέρω πληροφόρηση, όπου χρειάζεται;*
- *Πώς ανταποκρίνεται το κοινό στην πληροφόρηση που μεταδίδουμε;*

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ίδια η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εφαρμόσει περιορισμό λογοτύπων καθώς σύμφωνα με τον Οδηγό "Η χρήση του εμβλήματος της ΕΕ στο πλαίσιο των προγραμμάτων της ΕΕ": *«Από το 2012 τα προγράμματα που χρηματοδοτούνται απευθείας από την ΕΕ κατάργησαν σταδιακά τα λογότυπά τους, ενώ οι ονομασίες για τα τρέχοντα ανάλογα προγράμματα (Ορίζοντας 2020, Erasmus για όλους κ.α.) θα χρησιμοποιούνται ως λεκτικά σήματα, χωρίς οπτικό σήμα ή λογότυπο».* Αντίστοιχα, προτείνεται τα ΕΠ να χρησιμοποιούν το λογότυπο του ΕΣΠΑ και οι ονομασίες τους να χρησιμοποιούνται ως λεκτικές αναφορές, χωρίς λογότυπο.

- **Επιλογή μέσων επικοινωνίας**
  - *Θέλουμε να δώσουμε πληροφορίες; Να συλλέξουμε πληροφορίες; Να διατηρούμε ανοιχτό δίαυλο για αμφίδρομη επικοινωνία;*
  - *Ποιές δράσεις επικοινωνίας είναι κατάλληλες για τους στόχους μας;*
  - *Ποιά επικοινωνιακά εργαλεία επιλέγουμε να χρησιμοποιήσουμε; Γιατί; Ποιές είναι οι διαφορές μεταξύ τους;*
  - *Ποιές δράσεις περιφερειακής, πανελλαδικής ή ευρύτερης εμβέλειας μπορούμε να αξιοποιήσουμε (εκθέσεις, συνέδρια, Ημέρα της Ευρώπης κ.α.)*

3.2 Υποχρεωτικές δράσεις επικοινωνίας

Οι ελάχιστες υποχρεώσεις βάσει του Κανονισμού 1303/2013 είναι οι εξής:

- **Κύρια διοργάνωση μιας σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας** για τη δημοσιοποίηση της έναρξης του επιχειρησιακού προγράμματος ή των επιχειρησιακών προγραμμάτων συνολικά.
- **Διοργάνωση μίας σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας ετησίως** με σκοπό την προβολή των ευκαιριών χρηματοδότησης, τις επιδιωκόμενες στρατηγικές και την παρουσίαση των επιτευγμάτων του επιχειρησιακού προγράμματος ή των επιχειρησιακών προγραμμάτων που περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, μεγάλα έργα, κοινά σχέδια δράσης και άλλα παραδείγματα έργων.
- **Προβολή του εμβλήματος της Ένωσης στις εγκαταστάσεις κάθε Διαχειριστικής Αρχής.** Η σημαία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως ήδη γίνεται, θα υπάρχει μαζί με την ελληνική σημαία σε εμφανές σημείο στις εγκαταστάσεις των Διαχειριστικών Αρχών.

- **Ηλεκτρονική δημοσίευση του καταλόγου των πράξεων.** Η λίστα όλων των έργων θα υπάρχει δημοσιευμένη στο κεντρικό portal www.espa.gr, ενώ κάθε Διαχειριστική Αρχή μπορεί να διατηρεί τη λίστα των δικών της έργων στην οικεία ιστοσελίδα. Ο κατάλογος έργων που θα αναρτάται στο www.espa.gr, θα είναι σε μορφή λογιστικού φύλλου (βλ. Παράρτημα 4).
- **Παρουσίαση παραδειγμάτων πράξεων,** ανά επιχειρησιακό πρόγραμμα, στον διαδικτυακό τόπο του επιχειρησιακού προγράμματος που είναι προσβάσιμος μέσω της ενιαίας δικτυακής πύλης. Τα παραδείγματα θα πρέπει να παρουσιάζονται σε μία ευρέως ομιλούμενη επίσημη γλώσσα της Ένωσης εκτός από την ελληνική. Κάθε Διαχειριστική Αρχή θα διατηρεί τα οικεία παραδείγματα πράξεων, ενώ ορισμένα από αυτά θα παρουσιάζονται και στην κεντρική πύλη www.espa.gr καθώς και στην πύλη του ΕΚΤ www.esfhellas.gr.
- **Επικαιροποίηση των στοιχείων σχετικά με την υλοποίηση του ΕΠ**, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των βασικών επιτευγμάτων του, στον ενιαίο διαδικτυακό τόπο ή στον διαδικτυακό τόπο του επιχειρησιακού προγράμματος ο οποίος είναι προσβάσιμος μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης (βλ Παράρτημα 4).
- **Επικοινωνία με Δικαιούχους.** Οι Διαχειριστικές Αρχές θα φροντίσουν να βοηθήσουν τους Δικαιούχους ώστε να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με βάση τα προαπαιτούμενα από τους σχετικούς Κανονισμούς, εφαρμόζοντας συγκεκριμένες διαδικασίες, όπως η έκδοση Οδηγιών και προτύπων για πινακίδες, αφίσες, διαφημίσεις καθώς και σήμανση στους οικείους διαδικτυακούς τόπους.
- **Επικοινωνία για άτομα με αναπηρία.** Οι Διαχειριστικές Αρχές θα φροντίζουν να διαθέτουν προσβάσιμο επικοινωνιακό υλικό σε άτομα με αναπηρία (βλ. Παράρτημα 5).

4. Ενδεικτικός προϋπολογισμός

Για την εκτίμηση του προϋπολογισμού των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας στη βάση του μεγέθους του προγράμματος, χρειάζεται να τηρηθεί η αναλογικότητα σύμφωνα και με την προηγούμενη εμπειρία.

- *Ποιοί είναι οι διαθέσιμοι πόροι; (προϋπολογισμός, ανθρώπινο δυναμικό, χρόνος για την υλοποίηση)*
- *Τί μπορούμε να κάνουμε με ίδια μέσα και τί χρειάζεται να ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες;*

5. Συνεργασία εντός της υπηρεσίας – Συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους φορείς

- *Ποιά άτομα εντός της υπηρεσίας χρειάζεται να ενεργοποιηθούν για τον καλύτερο συντονισμό της επικοινωνίας;*
- *Χρειάζεται να καθιερωθεί μια νέα διαδικασία για την τακτική ενημέρωση όλων των εμπλεκομένων σε θέματα επικοινωνίας;*
- *Ποιός θα είναι υπεύθυνος και για τί;*
- *Ποιοί είναι οι φορείς με τους οποίους μπορούμε να συνεργαστούμε;*
- *Ποιοί είναι ή μπορούν να γίνουν πολλαπλασιαστές πληροφόρησης;*

6. Αξιολόγηση

Ακόμα και το αρτιότερο επικοινωνιακό σχέδιο δεν είναι αποτελεσματικό, αν δεν παρακολουθείται με στόχο να βελτιώνεται.

- *Τί θεωρείται ένδειξη επιτυχημένης επικοινωνίας;*
- *Πώς σχεδιάζουμε να μετρήσουμε την επιτυχία της επικοινωνίας;*
- *Πώς θα χρησιμοποιήσουμε τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της επικοινωνίας για να βελτιωθούμε;*

Ενδεικτικός πίνακας καταγραφής και αξιολόγησης ενεργειών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας

Είδος ενέργειας	Τοποθεσία/Χρόνος	Περιγραφή	Κόστος	Κοινό-Στόχος	Δείκτης υλοποίησης	Δείκτης αποτελέσματος
1. Ενέργειες πληροφόρησης						
1.1 Ιστοσελίδα						Επισκέψεις *(κατά Μ.Ο. μηνιαίως)* Εγγεγραμμένοι χρήστες
1.2 Call Centre						Τηλεφωνικές κλήσεις *(κατά Μ.Ο. μηνιαίως)*
1.3 Γραφείο Πληροφόρησης						Ερωτήματα *(κατά Μ.Ο. μηνιαίως)*
Σύνολο ενεργειών πληροφόρησης						**Επισκέπτες στις ιστοσελίδες** *(κατά Μ.Ο. μηνιαίως)* **Εγγεγραμμένοι χρήστες** **Ερωτήματα** *(κατά Μ.Ο. μηνιαίως)*
2. Προωθητικές ενέργειες						
2.1 Εκθέσεις						Αριθμός επισκεπτών
2.2 Εκδηλώσεις - Συνέδρια						Αριθμός συμμετεχόντων
2.3 Σεμινάρια						Αριθμός συμμετεχόντων
2.4 Newsletters						Αριθμός δημοσιεύσεων
Σύνολο προωθητικών ενεργειών						**Αριθμός συμμετεχόντων** **Αριθμός δημοσιεύσεων**
3. Προβολή στα ΜΜΕ						
3.1 Τηλεόραση						Μεταδόσεις GRPs Κάλυψη Συχνότητα
3.2 Ραδιόφωνο						Μεταδόσεις Κάλυψη Συχνότητα

3.2 Τύπος						Καταχωρίσεις GRPs Κάλυψη Συχνότητα
3.3 Διαφήμιση στο Internet						Αριθμός επισκεπτών
Σύνολο ενεργειών στα ΜΜΕ						**Μεταδόσεις** **GRPs** **Κάλυψη** **Συχνότητα** **Καταχωρίσεις** **Αριθμός επισκεπτών**
4. Άλλες ενέργειες						
4.1 Έρευνες						Δείκτες αξιολόγησης
4.2 Social Media						Δείκτες αξιολόγησης
Σύνολο άλλων ενεργειών						**Δείκτες αξιολόγησης**
5. Ενέργειες πληροφόρησης και επικοινωνίας όπως ορίζει το Παράρτημα XII, παράγραφος 2, του Κανονισμού 1303/2013						
5.1 Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας για τη δημοσιοποίηση της έναρξης του ΕΠ						Αριθμός συμμετεχόντων
5.2 Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας ετησίως για τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και τα επιτεύγματα του ΕΠ						Αριθμός συμμετεχόντων
5.3 Προβολή του εμβλήματος της ΕΕ στις εγκαταστάσεις κάθε Διαχειριστικής Αρχής						
5.4 Ηλεκτρονική δημοσίευση του Καταλόγου Πράξεων στην ενιαία διαδικτυακή πύλη www.espa.gr						
5.5 Παρουσίαση παραδειγμάτων πράξεων στην ενιαία διαδικτυακή πύλη ή στον διαδικτυακό τόπο του ΕΠ						

7. Ετήσια επικαιροποίηση δράσεων πληροφόρησης και επικοινωνίας

Με βάση τη στρατηγική επικοινωνίας οι Διαχειριστικές Αρχές σχεδιάζουν και υλοποιούν ετησίως επιλεγμένες δράσεις πληροφόρησης και επικοινωνίας, σύμφωνα με τις προτεραιότητες κάθε έτους. Περιγραφή του σχεδιασμού του προσεχούς έτους, σύμφωνα με τους επικοινωνιακούς στόχους, αναφορά στις ενέργειες επικοινωνίας και ένδειξη του χρόνου που θα υλοποιηθούν, αποτυπώνεται ενδεικτικά στον παρακάτω πίνακα:

Ενδεικτικός πίνακας ενεργειών επικοινωνίας (επικαιροποιείται ετησίως)

Δραστηριότητα	Τοποθεσία/ Χρόνος	Περιγραφή	Επικοινωνιακός στόχος	Κοινό-στόχος
Ενέργειες πληροφόρησης				
Ιστοσελίδα				
Call Centre				
Γραφείο Πληροφόρησης				
Προωθητικές ενέργειες				
Εκθέσεις				
Εκδηλώσεις - Συνέδρια				
Σεμινάρια				
Newsletters				
Προβολή στα ΜΜΕ				
Τηλεόραση				
Ραδιόφωνο				
Τύπος				
Καταχωρίσεις σε διαδικτυακούς τόπους				
Παραγωγές				
Τηλεοπτικά σποτ				
Ραδιοφωνικά μηνύματα				
Καταχωρίσεις				
Newsletter				
Περιοδικά				
Έντυπα				
CD/DVD				
Video				
Άλλες ενέργειες				
Έρευνες				
Μελέτες				
Social Media				
Αξιολογήσεις				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΕΣΠΑ

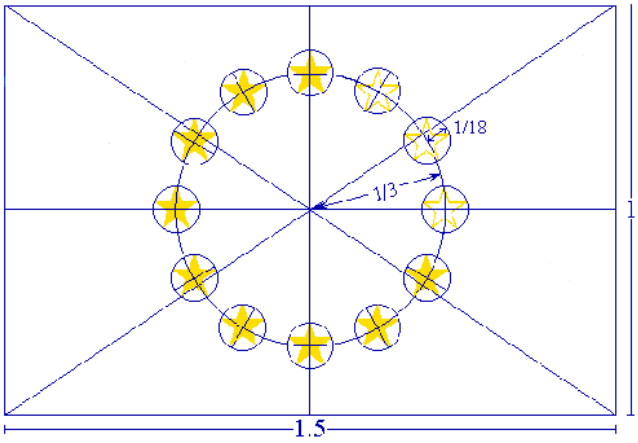
Η ΕΑΣ μεριμνά για την προώθηση μίας ενιαίας και διακριτής εικόνας του ΕΣΠΑ πανελλαδικά, προκειμένου να είναι σαφές στους πολίτες ποιος χρηματοδοτεί και υλοποιεί τις πράξεις που αφορούν στην ανάπτυξη και στην κοινωνική και οικονομική συνοχή. Η ενιαία ταυτότητα επικοινωνίας του ΕΣΠΑ εφαρμόζεται από την ΕΑΣ, τις ΔΑ και τους δικαιούχους σε όλα τα μέτρα ενημέρωσης για τους αιτούντες και τους δικαιούχους και στα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το κοινό. Στον Εκτελεστικό Κανονισμό 821/2014 ορίζονται τα τεχνικά χαρακτηριστικά των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας.

Στις σελίδες που ακολουθούν περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζεται η ενιαία ταυτότητα επικοινωνίας του ΕΣΠΑ για τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία (Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης-ΕΤΠΑ, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο-ΕΚΤ, Ταμείο Συνοχής).

1. Το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Περιγραφή

Το έμβλημα έχει τη μορφή μπλε ορθογώνιας σημαίας με βάση μιάμιση φορά μεγαλύτερη από το ύψος της. Δώδεκα χρυσά αστέρια, που είναι διατεταγμένα σε ίσες αποστάσεις μεταξύ τους, σχηματίζουν ένα νοητό κύκλο, το κέντρο του οποίου συμπίπτει με το σημείο τομής των διαγωνίων του ορθογωνίου. Η ακτίνα του κύκλου είναι ίση με το ένα τρίτο του ύψους. Κάθε αστέρι έχει πέντε κορυφές, οι οποίες διατάσσονται στην περιφέρεια ενός νοητού κύκλου, του οποίου η ακτίνα ισούται με το 1/18 του ύψους του ορθογωνίου. Όλα τα αστέρια έχουν κατακόρυφη διάταξη, δηλαδή με μία κορυφή προς τα πάνω και δύο κορυφές στηριζόμενες σε νοητή γραμμή κάθετη προς τον ιστό της σημαίας. Ο κύκλος είναι διατεταγμένος έτσι ώστε τα αστέρια να καταλαμβάνουν τη θέση των ακέραιων ωρών στην όψη ρολογιού. Ο αριθμός των αστεριών δεν μεταβάλλεται.



Προδιαγραφές

Το έμβλημα της Ένωσης απεικονίζεται στους διαδικτυακούς τόπους έγχρωμο. Σε όλα τα άλλα μέσα, χρησιμοποιείται όπου είναι δυνατό έγχρωμη απεικόνιση και ασπρόμαυρη απεικόνιση μπορεί να χρησιμοποιείται μόνο σε αιτιολογημένες περιπτώσεις.

Το έμβλημα της Ένωσης είναι πάντα ευδιάκριτο και βρίσκεται σε προβεβλημένη θέση. Η θέση και το μέγεθός του είναι ανάλογη της κλίμακας του υλικού ή του εγγράφου που χρησιμοποιείται.

Αναπαραγωγή σε τετραχρωμία

Το έμβλημα έχει τα χρώματα **PANTONE Reflex Blue** για την επιφάνεια του ορθογωνίου και **PANTONE Process Yellow** για τα αστέρια.

PANTONE Reflex Blue

C 100 M 80 Y 0 K 0

PANTONE Process Yellow

C 0 M 0 Y 100 K 0

Για το Internet και τα ηλεκτρονικά μέσα:

R 0 G 51 B 153

#003399

R 255 G 204 B 0

#FFCC00

Αναπαραγωγή σε μονοχρωμία

Αν διατίθεται μόνο μαύρο χρώμα, πρέπει να πλαισιώνεται το ορθογώνιο με μαύρη διαχωριστική γραμμή και να τοποθετούνται τα αστέρια μέσα στο πλαίσιο αυτό με μαύρο πάνω σε λευκό φόντο.

PANTONE Neutral Black C

K 100

Σε περίπτωση που το μόνο διαθέσιμο χρώμα είναι το μπλε (εννοείται βέβαια το Reflex Blue), πρέπει να χρησιμοποιείται σε αναλογία 100%, τα δε αστέρια αναπαράγονται σε αρνητικό λευκό και το φόντο είναι κυανό.

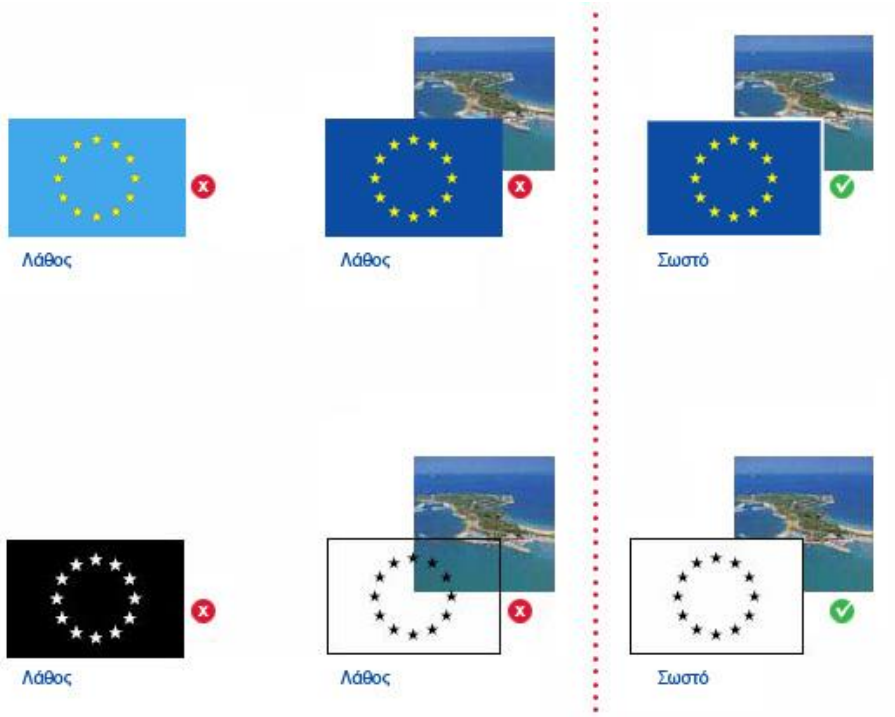
PANTONE Reflex Blue

C 100 M 80 Y 0 K 0

Αναπαραγωγή σε έγχρωμο φόντο

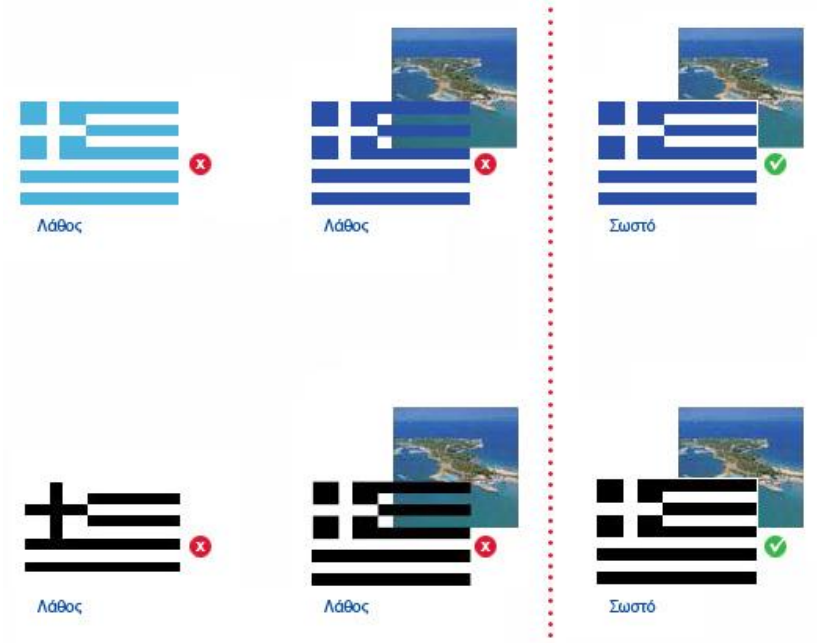
Αν είναι αναπόφευκτο να χρησιμοποιηθεί έγχρωμο φόντο, το ορθογώνιο πρέπει να πλαισιώνεται με λευκό περίγραμμα πάχους ίσου με το ένα εικοστό πέμπτο του ύψους του ορθογωνίου.

Σωστή / Λάθος αναπαραγωγή



2. Η ελληνική σημαία

Σωστή / Λάθος αναπαραγωγή



3. Το λογότυπο του ΕΣΠΑ

Τετράχρωμη εκδοχή

Για εκτύπωση:

PANTONE Reflex Blue
C 100 M 80 Y 0 K 0

PANTONE Bright Red
C 5 M 100 Y 100 K 0

Για το Internet και τα ηλεκτρονικά μέσα:

R 0 G 51 B 153
 # 003399

R 255 G 0 B 0
#ff0000

Ασπρόμαυρη εκδοχή

PANTONE Neutral Black C **K 100**

Σωστή / Λάθος αναπαραγωγή

4. Έμβλημα Ευρωπαϊκής Ένωσης - Ταμεία

Το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνοδεύεται από τις ονομασίες των Ταμείων.
Παρακάτω παρουσιάζονται οι ολοκληρωμένες εναλλακτικές εκδοχές σημάτων και λογοτύπων.

Κάθετη διάταξη σημαίας ΕΕ και αναφοράς Ταμείων

Οριζόντια διάταξη σημαίας ΕΕ και αναφοράς Ταμείων

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ταμείο Συνοχής

Σε περίπτωση που μια πράξη χρηματοδοτείται από περισσότερα του ενός Ταμεία, χρησιμοποιείται η ευρωπαϊκή σημαία με την αναφορά στα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία.

5. Τυπογραφία

Παρουσίαση των γραμματοσειρών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε τίτλους, χαρακτηρισμούς και μηνύματα καθώς και σε όλη την επικοινωνία.

Arial

ΑΒΓΔΕΖΗΘΙΚΛΜΝΞΟΠΡΣΤΥΦΧΨΩ

αβγδεζηθικλμνξοπρστυφχψω

1234567890

Tahoma

ΑΒΓΔΕΖΗΘΙΚΛΜΝΞΟΠΡΣΤΥΦΧΨΩ

αβγδεζηθικλμνξοπρστυφχψω

1234567890

Calibri

ΑΒΓΔΕΖΗΘΙΚΛΜΝΞΟΠΡΣΤΥΦΧΨΩ

αβγδεζηθικλμνξοπρστυφχψω

1234567890

Garamond

ΑΒΓΔΕΖΗΘΙΚΛΜΝΞΟΠΡΣΤΥΦΧΨΩ

αβγδεζηθικλμνξοπρστυφχψω

1234567890

Trebouchet

ΑΒΓΔΕΖΗΘΙΚΛΜΝΞΟΠΡΣΤΥΦΧΨΩ

αβγδεζηθικλμνξοπρστυφχψω

1234567890

Ubuntu

ΑΒΓΔΕΖΗΘΙΚΛΜΝΞΟΠΡΣΤΥΦΧΨΩ

αβγδεζηθικλμνξοπρστυφχψω

1234567890

- Δεν επιτρέπονται πλάγιες ή υπογραμμισμένες παραλλαγές ούτε η χρήση ειδικών εφέ για τους χαρακτήρες.
- Η θέση του κειμένου σε σχέση με το έμβλημα της Ένωσης δεν παρεμποδίζει το έμβλημα της Ένωσης κατά κανένα τρόπο.
- Το μέγεθος των χρησιμοποιούμενων χαρακτήρων είναι ανάλογο του μεγέθους του εμβλήματος.
- Το χρώμα των χαρακτήρων είναι μπλε (Reflex Blue), μαύρο ή λευκό, ανάλογα με το φόντο.

6. Προσκλήσεις/Προκηρύξεις στον Τύπο

Κάθε Πρόσκληση/Προκήρυξη στον Τύπο θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και το αντίστοιχο Ταμείο από το οποίο λαμβάνεται η χρηματοδότηση της πράξης, σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 4 του παρόντος Κεφαλαίου.
2. Το σήμα του ΕΣΠΑ σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 3 του παρόντος Κεφαλαίου.
3. Τα στοιχεία του ΕΠ.

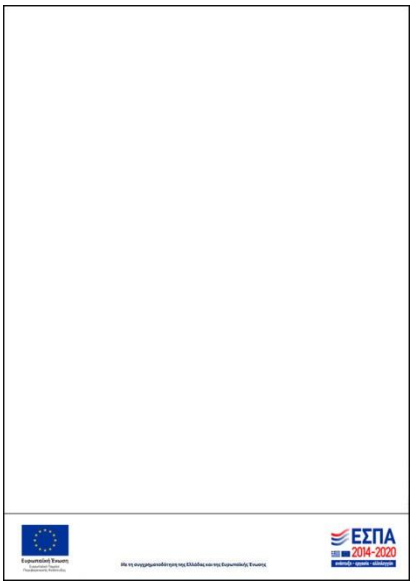
Η αναπαραγωγή του εμβλήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του σήματος του ΕΣΠΑ γίνεται σε ασπρόμαυρη εκδοχή.

Το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το σήμα του ΕΣΠΑ θα πρέπει να είναι ισότιμα.

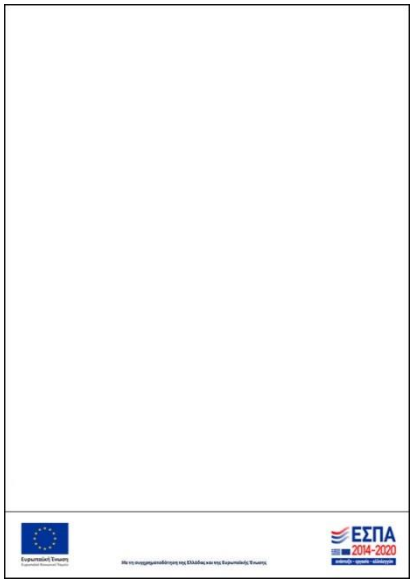
Ένα παράδειγμα:

7. Αφίσα

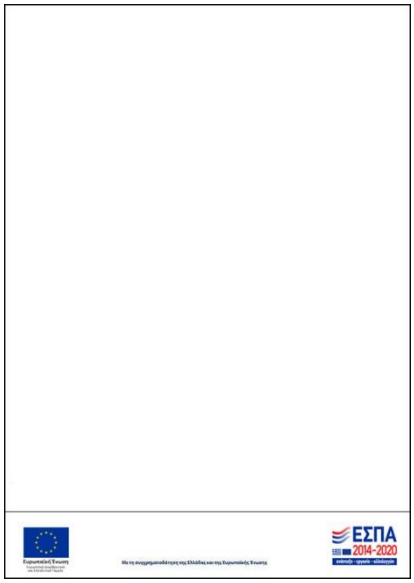
Με στόχο την ομοιομορφία των εκάστοτε δράσεων προβολής και επικοινωνίας, θα δημιουργηθούν πρότυπα αφίσας μεγέθους Α3, ανάλογα με το Ταμείο ή τα Ταμεία που υποστηρίζουν την πράξη και τα οποία θα μπορούν να μεταφορτωθούν από το www.espa.gr. Σημειώνεται ότι η αφίσα περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με το έργο, την ενιαία οπτική ταυτότητα του ΕΣΠΑ, συμπεριλαμβανομένης της χρηματοδοτικής συνδρομής της Ένωσης και τοποθετείται σε σημείο εύκολα ορατό από το κοινό, όπως η είσοδος σε ένα κτίριο.



Αφίσα ΕΤΠΑ



Αφίσα ΕΚΤ



Αφίσα ΕΔΕΤ

8. Διαδίκτυο, κινητά, tablet, κλπ.

Στο διαδικτυακό τόπο θα πρέπει να υπάρχουν:

1. Το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και το αντίστοιχο Ταμείο από το οποίο λαμβάνεται η χρηματοδότηση της πράξης, σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 4 του παρόντος Κεφαλαίου.

2. Το σήμα του ΕΣΠΑ σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 3 του παρόντος Κεφαλαίου.

Εφαρμογή

- Στην ενιαία διαδικτυακή πύλη, στους διαδικτυακούς τόπους των ΕΠ, σε όλη την προγραμματική περίοδο, το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και η αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στο σχετικό Ταμείο, πρέπει να είναι ορατά αμέσως κατά την είσοδο στον διαδικτυακό τόπο (αρχική σελίδα), καθώς και μέσα στο οπτικό πεδίο μιας ψηφιακής συσκευής που τον απεικονίζει, χωρίς να απαιτείται ο χρήστης να κυλίσει τη σελίδα προς τα κάτω. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει η παρακάτω οπτική ταυτότητα είτε να ενσωματώνεται στο ανωσέλιδο (header) των ανωτέρω διαδικτυακών τόπων, είτε να υπάρχει αμέσως κάτω απ' αυτό.
- Στους διαδικτυακούς τόπους των δικαιούχων, εφόσον υπάρχουν, κατά την υλοποίηση της πράξης υπάρχει η υποχρέωση να παρέχεται σύντομη περιγραφή της πράξης, ανάλογη προς το επίπεδο της στήριξης, που περιλαμβάνει τους στόχους και τα αποτελέσματά της και επισημαίνει τη χρηματοδοτική συνδρομή από την Ένωση. Η παρακάτω οπτική ταυτότητα, η οποία αποτελεί την επισήμανση της χρηματοδοτικής συνδρομής από την Ένωση, τοποθετείται στην σελίδα του διαδικτυακού τόπου του δικαιούχου στην οποία παρέχεται σύμφωνα με την υποχρέωση η σύντομη περιγραφή της πράξης, σε θέση που είναι ορατή και μέσα στο οπτικό πεδίο μιας ψηφιακής συσκευής που τον απεικονίζει, χωρίς να απαιτείται ο χρήστης να κυλίσει τη σελίδα προς τα κάτω.

9. Πινακίδες

Προσωρινές πινακίδες

Κατά την υλοποίηση μιας πράξης του ΕΤΠΑ ή του Ταμείου Συνοχής που συνίσταται στη χρηματοδότηση υποδομών ή κατασκευαστικών έργων για τα οποία η συνολική δημόσια συνδρομή στην πράξη υπερβαίνει τις 500.000 ευρώ, ο δικαιούχος τοποθετεί σε σημείο εύκολα ορατό από το κοινό, μια προσωρινή πινακίδα σημαντικού μεγέθους.

- Η πινακίδα περιέχει υποχρεωτικά την ονομασία και τον κύριο στόχο της πράξης.
- Ο κύριος στόχος πράξης προτείνεται να βασίζεται στον ειδικό στόχο της πράξης και να γίνεται επικοινωνιακή επεξεργασία της διατύπωσής του, ώστε να είναι κατανοητός από το ευρύ κοινό.
- Στην περίπτωση πράξεων υποδομών και κατασκευαστικών έργων, αναγράφεται ο συνολικός επιλέξιμος προϋπολογισμός της πράξης όπως αναφέρεται στην απόφαση ένταξης της πράξης ή όπως ορίζεται από οδηγίες της Διαχειριστικής Αρχής.
- Στην περίπτωση πράξεων κρατικών ενισχύσεων, αναγράφεται ο συνολικός ενισχυόμενος προϋπολογισμός του έργου με διάκριση σε δημόσια χρηματοδότηση και ιδιωτική συμμετοχή.
- Το έμβλημα της Ένωσης μαζί με την αναφορά στην Ένωση και την αναφορά στο Ταμείο ή στα Ταμεία που απεικονίζονται στην πινακίδα, καταλαμβάνουν τουλάχιστον το 25% της εν λόγω πινακίδας.
- Η σημαία της Ελλάδας και το σήμα του ΕΣΠΑ θα πρέπει να βρίσκονται στο ίδιο ύψος.
- Αν απεικονίζονται άλλοι λογότυποι εκτός από το έμβλημα της Ένωσης, το έμβλημα της Ένωσης έχει τουλάχιστον το ίδιο μέγεθος, μετρούμενο σε ύψος ή πλάτος, με τον μεγαλύτερο των άλλων λογοτύπων.

Αναμνηστικές (μόνιμες) πινακίδες

Το αργότερο εντός τριών μηνών από την ολοκλήρωση μιας πράξης που συνίσταται στην αγορά υλικού αντικειμένου ή στη χρηματοδότηση έργων υποδομών ή κατασκευής για τα οποία η συνολική δημόσια συνδρομή υπερβαίνει τις 500.000 ευρώ, ο δικαιούχος τοποθετεί μόνιμη αναμνηστική πλάκα ή πινακίδα σημαντικού μεγέθους σε σημείο εύκολα ορατό από το κοινό.

Το υλικό κατασκευής και ο τρόπος τοποθέτησης των μόνιμων πινακίδων θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη μόνιμη εγκατάστασή τους.

- Η πινακίδα περιέχει υποχρεωτικά την ονομασία της πράξης και τον κύριο στόχο της δραστηριότητας που υποστηρίζεται από την πράξη.
- Ο κύριος στόχος της δραστηριότητας που υποστηρίζεται από την πράξη, προτείνεται να βασίζεται στον ειδικό στόχο της πράξης και να γίνεται επικοινωνιακή επεξεργασία της διατύπωσής του, ώστε να είναι κατανοητός από το ευρύ κοινό.
- Το έμβλημα της Ένωσης μαζί με την αναφορά στην Ένωση και την αναφορά στο Ταμείο ή στα Ταμεία που απεικονίζονται στην πινακίδα, καταλαμβάνουν τουλάχιστον το 25% της εν λόγω πινακίδας.
- Η σημαία της Ελλάδας και το σήμα του ΕΣΠΑ θα πρέπει να βρίσκονται στο ίδιο ύψος και να είναι ισότιμα μεταξύ τους και με την σημαία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Για λόγους ομοιογένειας κρίνεται σκόπιμο ο κύριος στόχος της πράξης να βασίζεται στα υποδείγματα που παρουσιάζονται σε σχετικό πίνακα που είναι αναρτημένος και στο **Δίαυλο**. Ενδεικτικά παραδείγματα παρατίθενται πιο κάτω:

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα	**Ειδικός Στόχος**	**Προτεινόμενος κύριος στόχος**
ΕΠΑΝΕΚ	2.2 - Προσαρμογή των επιχειρήσεων και των εργαζόμενων τους στις νέες αναπτυξιακές απαιτήσεις, ειδικότερα των επιχειρήσεων που διαθέτουν τα ζητούμενα χαρακτηριστικά του νέου αναπτυξιακού υποδείγματος της χώρας	Προσαρμογή των επιχειρήσεων και των εργαζόμενων τους στις νέες αναπτυξιακές απαιτήσεις
ΕΠ Αττικής	8.v.1 - Εφαρμογή σχεδίων αναδιάρθρωσης σε επιχειρησιακό και συλλογικό επίπεδο και προσαρμογή επιχειρήσεων και εργαζομένων στις αλλαγές	Αναδιάρθρωση σε επιχειρησιακό και συλλογικό επίπεδο και προσαρμογή των επιχειρήσεων και εργαζομένων
ΕΠ ΑΜΘ	18 - Βελτίωση / αναβάθμιση υποδομών υγείας και κοινωνικής φροντίδας	Βελτίωση υποδομών υγείας και κοινωνικής φροντίδας
ΕΠ Κεντρ. Μακεδονίας	7b1 - Ολοκλήρωση ενδοπεριφερειακού οδικού δικτύου και σύνδεση αυτού με ΔΕΔ-Μ	Ολοκλήρωση ενδοπεριφερειακού οδικού δικτύου και σύνδεση με το Διευρωπαϊκό Δίκτυο
ΕΠΥΜΕΠΕΡΑΑ	22 - Βελτίωση του πλαισίου διαχείρισης και εφαρμογής για την αναβάθμιση της πολιτικής για την Χωρική Ανάπτυξη	Βελτίωση διαχείρισης και εφαρμογής της χωρικής ανάπτυξης
ΕΠ Στ. Ελλάδας	9iv1 - Αναβάθμιση και διεύρυνση δομών, δικτύων και δράσεων κοινωνικής πρόνοιας και αλληλεγγύης, με έμφαση στη φροντίδα και την υγεία	Αναβάθμιση της κοινωνικής πρόνοιας και αλληλεγγύης, με έμφαση στη φροντίδα και την υγεία
ΕΠΑΝΕΚ	1.7 - Μείωση της παραγωγής αποβλήτων και της περιβαλλοντικής ρύπανσης από τη λειτουργία των επιχειρήσεων	Μείωση της παραγωγής αποβλήτων και της περιβαλλοντικής ρύπανσης

10. Έντυπη επικοινωνία

Το έμβλημα της Ένωσης είναι πάντα ευδιάκριτο και βρίσκεται σε προβεβλημένη θέση. Η θέση και το μέγεθός του είναι ανάλογη της κλίμακας του υλικού ή του εγγράφου που χρησιμοποιείται. Επίσης η αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τα ταμεία φροντίζουμε να είναι ευανάγνωστη.

Κάθε έγγραφο που αφορά στην εφαρμογή μιας πράξης και το οποίο απευθύνεται στους δικαιούχους, στους αιτούντες, στους συμμετέχοντες ή στο κοινό, συμπεριλαμβανομένης της βεβαίωσης παρακολούθησης ή άλλου πιστοποιητικού, περιλαμβάνει διατύπωση στην οποία αναφέρεται ότι το επιχειρησιακό πρόγραμμα συγχρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο ή τα Ταμεία.

- Αν απεικονίζονται άλλοι λογότυποι εκτός από το έμβλημα της Ένωσης, το έμβλημα της Ένωσης έχει τουλάχιστον το ίδιο μέγεθος, μετρούμενο σε ύψος ή πλάτος, με τον μεγαλύτερο των άλλων λογοτύπων.

- Η αναφορά στην εθνική ή στην περιφερειακή αρχή μπορεί να ενσωματωθεί είτε στο πλαίσιο της εφαρμογής της ταυτότητας επικοινωνίας του ΕΣΠΑ, είτε σε οποιοδήποτε άλλο σημείο του εντύπου, αρκεί να μην αλλοιώνεται η υπάρχουσα διάταξη της εφαρμογής.

11. Τηλεόραση (Pack shot)

Κάθε μήνυμα σε τηλεοπτικά μέσα ενημέρωσης θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Το έμβλημα της Ένωσης μαζί με την αναφορά στην Ένωση και την αναφορά στο Ταμείο ή στα Ταμεία, σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 4 του παρόντος Κεφαλαίου.
- Το σήμα του ΕΣΠΑ, σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 3 του παρόντος Κεφαλαίου.
- Την εκφώνηση της φράσης: ***«ΕΣΠΑ - Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης»***

Αν απεικονίζονται άλλοι λογότυποι εκτός από το έμβλημα της Ένωσης, το έμβλημα της Ένωσης έχει τουλάχιστον το ίδιο μέγεθος, μετρούμενο σε ύψος ή πλάτος, με τον μεγαλύτερο των άλλων λογοτύπων.

Οι χρωματικοί κώδικες RGB του εμβλήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ηλεκτρονικές χρήσεις, όπως αναγράφονται στην παράγραφο 1.

12. Ραδιοφωνικά μηνύματα

Τα ραδιοφωνικά μηνύματα θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

1. Την αναφορά στο οικείο Ταμείο από το οποίο λαμβάνεται η χρηματοδότηση.
2. Τη φράση: ***«ΕΣΠΑ - Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης»***

13. Προωθητικά υλικά

Όλα τα προωθητικά υλικά που προορίζονται για δικαιούχους, δυνητικούς δικαιούχους και το ευρύ κοινό περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

1. Το έμβλημα της Ένωσης μαζί με την αναφορά στην Ένωση και την αναφορά στο Ταμείο ή στα Ταμεία, σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 4 του παρόντος Κεφαλαίου.
2. Το σήμα του ΕΣΠΑ, σύμφωνα με τα γραφιστικά πρότυπα που ορίστηκαν στην παράγραφο 3 του παρόντος Κεφαλαίου.

Για μικρά διαφημιστικά αντικείμενα η αναφορά στο Ταμείο ή στα Ταμεία δεν εφαρμόζεται.

14. Επικοινωνία στο πλαίσιο της ΠΑΝ

Στα επικοινωνιακά εργαλεία και έγγραφα που αφορούν δράσεις που υλοποιούνται στο πλαίσιο της ΠΑΝ, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται η διατύπωση: ***«Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας για την Απασχόληση των Νέων».***

Χρήσιμες διευθύνσεις

http://www.espa.gr

http://ec.europa.eu/regional_policy/country/commu/index_en.cfm?nmenu=1

http://www.mou.gr/

http://www.esfhellas.gr

http://ec.europa.eu/employment_social/esf/

http://www.agrotikianaptixi.gr

http://www.alieia.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Η ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ο Κανονισμός 1303/2013, θέτει τη διαδικτυακή επικοινωνία στο επίκεντρο των υποχρεώσεων για την επικοινωνία και την πληροφόρηση για τα Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία καθώς:

- Θεσμοθετείται ενιαίος διαδικτυακός τόπος ή ενιαία διαδικτυακή πύλη με πληροφόρηση και πρόσβαση σε όλα τα ΕΠ.
- Προβλέπονται συγκεκριμένες ενότητες περιεχομένου (πληροφοριών/δεδομένων) στην ενιαία διαδικτυακή πύλη και στους διαδικτυακούς τόπους των ΕΠ.

Σ' αυτό το πλαίσιο:

- Η διαδικτυακή επικοινωνία θα ενταχθεί στη στρατηγική επικοινωνίας του επιχειρησιακού προγράμματος ως βασικό μέτρο πληροφόρησης και επικοινωνίας της ΔΑ, που θα απευθύνεται σε δυνητικούς δικαιούχους, δικαιούχους, πολλαπλασιαστές ενημέρωσης και το ευρύτερο κοινό.
- Στη στρατηγική επικοινωνίας αναφέρεται, ο τρόπος με τον οποίο η ΔΑ θα συμπεριλάβει το περιεχόμενο (πληροφορίες/δεδομένα), που προβλέπεται από τον Κανονισμό στην περιγραφόμενη διαδικτυακή επικοινωνία του ΕΠ.

1. Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη ΕΣΠΑ www.espa.gr

Κατά την προγραμματική περίοδο 2014-2020, η δημιουργία και διατήρηση της ενιαίας διαδικτυακής πύλης με ευθύνη του υπεύθυνου επικοινωνίας σε εθνικό επίπεδο, αποτελεί πλέον κανονιστική υποχρέωση. Ήδη κατά την προγραμματική περίοδο 2007-2013 η ΕΑΣ σε συνεργασία με τη ΜΟΔ ΑΕ, παρά τη μη ύπαρξη κανονιστικής υποχρέωσης, ανέπτυξε και διατήρησε την κοινή διαδικτυακή πύλη εισόδου www.espa.gr στο ΕΣΠΑ και τα ΕΠ. Βασική εφαρμογή του www.espa.gr είναι η μηχανή αναζήτησης, στην οποία αναρτώνται όλες οι Προσκλήσεις, τα προγράμματα και οι δράσεις για φορείς, επιχειρήσεις, ιδιώτες όλων των ΕΠ.

Το www.espa.gr, καθώς ανταποκρίνεται ήδη σε ένα επίπεδο στα προβλεπόμενα από τον Κανονισμό, μεταβαίνει σταδιακά προς την περίοδο 2014-2020 για την οποία φιλοξενεί ήδη ειδική ενότητα.
Στο πλαίσιο αυτό, το www.espa.gr, διατηρώντας την ίδια διαδικτυακή διεύθυνση (domain name), θα αποτελέσει την ενιαία διαδικτυακή πύλη που θα παρέχει πληροφόρηση για τα επιχειρησιακά προγράμματα του ΕΣΠΑ 2014-2020 και πρόσβαση στις ιστοσελίδες τους. Η εξέλιξη του θα στηριχθεί:

- Στην πλήρη κάλυψη των προβλέψεων του Κανονισμού 1303/2013 για την ενιαία διαδικτυακή πύλη
- Στη διατήρηση και βελτίωση των εφαρμογών και υπηρεσιών που στήριξαν τον ενιαίο χαρακτήρα και την υψηλή αναγνωρισιμότητα και επισκεψιμότητα του κατά την περίοδο 2007-2013, όπως φαίνεται και από τα στοιχεία του παρακάτω πίνακα.

espa.gr	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Επισκέψεις	528.840	2.046.339	760.000	1.109.665	1.394.587	2.288.048	1.174.557
Μοναδικοί επισκέπτες	198.612	625.961	368.700	546.855	728.204	1.240.662	725.658
Διεκπεραιωμένα ερωτήματα		6.834	3.484	1.583	2.278	3.553	2.124
Εγ/νοι χρήστες			6.500	11.856	19.033	28.681	34.026

Πηγή: Google Analytics, CMS

1.1 Διαμόρφωση περιεχομένου και βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά της ενιαίας διαδικτυακής πύλης www.espa.gr για την περίοδο 2014-2020

1.1.1 Περιεχόμενο και συνδρομή των ΔΑ στην εισαγωγή του

Α. Ενότητες περιεχομένου/υπηρεσίες του www.espa.gr με εισαγωγή/μέριμνα από ΔΑ, δικαιούχους και επιμέλεια από τη Μονάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας της ΕΥΣΣΑ:

1. Ανάρτηση των ευκαιριών χρηματοδότησης, δηλαδή όλων των Προσκλήσεων, δράσεων και προγραμμάτων που εκδίδουν τα ΕΠ προς όλους τους δυνητικούς δικαιούχους, φορείς, επιχειρήσεις και ιδιώτες, με φιλικό και ευνόητο τρόπο στη μηχανή αναζήτησης. Οι αναρτήσεις των προγραμμάτων επικαιροποιούνται σε οποιεσδήποτε σημαντικές αλλαγές (έναρξη/λήξη υποβολής αιτήσεων, μείωση προϋπολογισμού κλπ.) Η εισαγωγή του περιεχομένου γίνεται όπως σήμερα, αποκεντρωμένα, από εκπαιδευμένα στελέχη των ΔΑ , των Ενδιάμεσων Φορέων και των μεγάλων δικαιούχων, μέσα από το ίδιο εργαλείο διαχείρισης περιεχομένου που χρησιμοποιήθηκε την περίοδο 2007-2013. Η επιμέλεια και η τελική δημοσίευση εκτελείται από τη Μονάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας της ΕΥΣΣΑ.
2. Αποστολή όλων των συνόψεων των ΕΠ για ανάρτηση.
3. Σύνδεσμοι με τις ιστοσελίδες όλων των ΕΠ όλων των Ταμείων και δημοσιοποίηση στοιχείων των υπευθύνων επικοινωνίας, προκειμένου ο κάθε ενδιαφερόμενος να ξεκινάει την

ενημέρωσή του για οτιδήποτε αφορά στο ΕΣΠΑ από το www.espa.gr και στη συνέχεια, όπου χρειάζεται εξειδικευμένη ενημέρωση, να πλοηγείται στις ιστοσελίδες των ΕΠ.

4. Επιλογή από χαρακτηριστικά παραδείγματα έργων στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα από όλα τα ΕΠ, με στοιχεία, φωτογραφίες και προαιρετικά βίντεο ή άλλα αρχεία (π.χ. ήχου) αναρτημένα σε ειδική φόρμα μέσα από το ίδιο εργαλείο διαχείρισης περιεχομένου. Η ενότητα φέρει τον τίτλο Παραδείγματα Έργων και είναι προσβάσιμη από την αρχική σελίδα της Πύλης. Στο τέλος του παραρτήματος 4 υπάρχει σχετικό πρότυπο δημοσιοποίησης παραδείγματος έργου
5. Δημοσιοποίηση βασικών επιτευγμάτων των ΕΠ κατά περίπτωση.
6. Εκπαίδευση/ενημέρωση από τις ΔΑ, των Ενδιάμεσων Φορέων και των δικαιούχων ως προς την εισαγωγή του τίτλου και της σύνοψης πράξης στα Τεχνικά Δελτία Εγκεκριμένης Πράξης με τρόπο σύντομο, εύληπτο και σαφή για το ευρύ κοινό, καθώς πρόκειται για βασικά πεδία του καταλόγου πράξεων, ο οποίος θα αναρτάται στο www.espa.gr.
7. Συνδρομή των ΔΑ και δικαιούχων στη διαχείριση των ερωτημάτων που δέχεται το ηλεκτρονικό Helpdesk.
8. Κατά περίπτωση, αποστολή ή ανάρτηση σε ειδική φόρμα του εργαλείου διαχείρισης περιεχομένου, ανακοινώσεων ή δελτίων τύπου που αφορούν σε θέματα ή δράσεις που συγκεντρώνουν μεγάλο ενδιαφέρον για επιχειρήσεις, ιδιώτες και το ευρύ κοινό.

Β. Ενότητες περιεχομένου του www.espa.gr με εισαγωγή από τη Μονάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας της ΕΥΣΣΑ

1. Κατάλογος όλων των επιχειρησιακών προγραμμάτων.
2. Κατάλογος έργων που παράγεται από την Υπηρεσία ΟΠΣ, σε μορφή λογιστικού φύλλου (σε μορφότυπο csv ή xml) με τα περιεχόμενα, που ορίζει ο Κανονισμός, ο οποίος επικαιροποιείται τουλάχιστον κάθε 6 μήνες.
3. Ποσοτικά στοιχεία προόδου υλοποίησης των ΕΠ που εξάγονται από την Υπηρεσία ΟΠΣ, όπως δεσμεύσεις, εντάξεις, συμβασιοποιήσεις, πληρωμές, απορρόφηση κλπ.
4. Δυνατότητα εγγραφής για εξατομίκευση περιεχομένου και αποστολή ηλεκτρονικών ενημερώσεων (e-mail alerts).
5. Διαδραστική επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους μέσω ηλεκτρονικού Helpdesk και τηλεφωνικής γραμμής πληροφόρησης.
6. Ενότητες περιεχομένου και υπηρεσίες για όλο το ΕΣΠΑ όπως *Νέα και Εκδηλώσεις, Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη, Ευρετήριο Όρων, Διαδικασίες διαχείρισης, παρακολούθησης, αξιολόγησης κ.α.*

1.1.2 Βασικές τεχνικές προδιαγραφές του www.espa.gr

1. Η διαδικτυακή πύλη του www.espa.gr θα χρησιμοποιεί το ίδιο εργαλείο διαχείρισης περιεχομένου (Content Management System), το οποίο αποτελεί τμήμα της επιχειρησιακής πλατφόρμας ΔΙΑΥΛΟΣ για τις δομές των συγχρηματοδοτούμενων έργων, με ανάπτυξη και υποστήριξη από τον Τομέα Εφαρμογών Πληροφορικής και Ψηφιακής Τεχνολογίας της ΜΟΔ ΑΕ. Το εργαλείο ήδη χρησιμοποιείται ευρέως από στελέχη των δομών του ΕΣΠΑ εξουσιοδοτημένα για την ανάρτηση περιεχομένου, ενώ για τυχόν νέες εφαρμογές που θα αναπτυχθούν, θα πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις.
2. Η πύλη προβλέπεται να αποκτήσει νέα εικαστική ταυτότητα (look and feel).
3. Η δομή της θα εξυπηρετεί κατά προτεραιότητα τις ανάγκες των κυριότερων κοινών-στόχων όπως αναδεικνύονται από τις σχετικές έρευνες και τα στατιστικά επισκεψιμότητας και εγγραφών. Πρακτικά, ο σχεδιασμός της πύλης θα επικεντρώνεται στην άμεση πρόσβαση στην πληροφορία για τις δυνατότητες χρηματοδότησης κυρίως για επιχειρήσεις και ιδιώτες, στις ιστοσελίδες των ΕΠ, στον κατάλογο έργων, στο Helpdesk κλπ.
4. Στο νέο εικαστικό θα χρησιμοποιηθεί η τεχνική του responsive web design, ώστε η πύλη να προσαρμόζει το μέγεθος και τα βασικά χαρακτηριστικά της (μενού, εικόνες, κείμενο) ανάλογα με τις διαστάσεις της οθόνης της συσκευής του χρήστη (desktop, notepad, laptop, tablet, smartphone) για να προσφέρεται η καλύτερη δυνατή εμπειρία πλοήγησης.
5. Το έμβλημα, η αναφορά στην ΕΕ και η αναφορά στο Ταμείο, σύμφωνα με τον Κανονισμό 821/2004, θα βρίσκονται σε υψηλή θέση στην αρχική σελίδα της πύλης ώστε να φαίνονται χωρίς να χρειάζεται κύλιση προς τα κάτω (scroll down) (βλ. Παράρτημα 3).
6. Η πύλη τηρεί προδιαγραφές για την πρόσβαση ΑμεΑ (επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «ΑΑ», βλ. Παράρτημα 5)
7. Η λειτουργικότητα και η απήχηση της πύλης θα συνεχίσει να παρακολουθείται με μετρήσεις επισκεψιμότητας μέσα από αναλυτικά στοιχεία που εξάγονται από διεθνώς αναγνωρισμένη πλατφόρμα. Ταυτόχρονα, θα εξάγονται στατιστικά στοιχεία για το Helpdesk και για τον αριθμό των εγγεγραμμένων χρηστών.

2. Κατευθύνσεις και οδηγίες για τις ιστοσελίδες των επιχειρησιακών προγραμμάτων

2.1 Γενικές κατευθύνσεις

Κατά την προγραμματική περίοδο 2007-2013, τα επιχειρησιακά προγράμματα οι ΔΑ και ΕΔΑ ανέπτυξαν και διατήρησαν διαδικτυακούς τόπους, οπότε σκόπιμο είναι, αξιοποιώντας την αποκτηθείσα εμπειρία, να εξελιχθούν οι ενότητες και υπηρεσίες των διαδικτυακών τόπων που ήδη

υπάρχουν και ταυτόχρονα αυτοί να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις του Κανονισμού για το ΕΣΠΑ 2014-2020.

Επιπλέον, στα συστατικά της επιτυχούς λειτουργίας ενός διαδικτυακού τόπου με ειδικής φύσης περιεχόμενο, όπως αυτοί των ΕΠ, συγκαταλέγονται κυρίως η χρησιμότητα, η ποιότητα και η φιλικότητα της πληροφορίας που δημοσιεύουν. Επομένως, αντί της ανάπτυξης ενός ακόμη καινούργιου διαδικτυακού τόπου, η έμφαση είναι σκόπιμο να δοθεί στην εξέλιξη και προσαρμογή του υφιστάμενου και κυρίως στην επιφόρτιση ομάδας στελεχών με το έργο της συνεχούς επικαιροποίησης του περιεχομένου του με τρόπο κατανοητό, άμεσο και φιλικό για τους χρήστες.

2.2 Κατευθύνσεις για το περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων των ΕΠ

Το περιεχόμενο και η δομή των διαδικτυακών τόπων των ΕΠ διαμορφώνεται από τις ΔΑ βάσει των αναγκών των κοινών-στόχων, περιλαμβάνονται όμως και τα εξής:

1. Περιγραφή του επιχειρησιακού προγράμματος, της στρατηγικής του και των στόχων του.
2. Δημοσιοποίηση των ευκαιριών χρηματοδότησης στο πλαίσιο του ΕΠ μέσω της ανάρτησης των Προκηρύξεων όπου θα περιγράφονται αναλυτικά:
    - οι όροι επιλεξιμότητας των δαπανών
    - η περιγραφή των διαδικασιών εξέτασης των αιτήσεων χρηματοδότησης
    - οι σχετικές προθεσμίες
    - τα κριτήρια επιλογής των πράξεων που θα χρηματοδοτηθούν
    - τα στοιχεία των αρμοδίων επικοινωνίας σε εθνικό, περιφερειακό, επίπεδο.
3. Παραδείγματα έργων στην ελληνική και αγγλική γλώσσα με στοιχεία και φωτογραφίες. Η ενότητα έχει τίτλο *Παραδείγματα έργων* (*Examples of operations*) και περιέχει τα παραδείγματα στα ελληνικά και αγγλικά. Στο τέλος του Παραρτήματος 4 υπάρχει σχετικό πρότυπο δημοσιοποίησης παραδείγματος έργου.
4. Στοιχεία προόδου υλοποίησης του ΕΠ και βασικά επιτεύγματα του ΕΠ κατά περίπτωση. Επιτεύγματα μπορούν ενδεικτικά, να θεωρηθούν στοιχεία από δείκτες αποτελέσματος/ επιπτώσεων (π.χ. αριθμός θέσεων εργασίας, πολίτες που ωφελούνται κλπ.), δράσεις με σημαντικό αντίκτυπο στους πολίτες /την κοινωνία, η εξέλιξη της Έξυπνης Εξειδίκευσης κ.α. Η ενότητα έχει τίτλο *Πρόοδος υλοποίησης / Βασικά επιτεύγματα του ΕΠ.*
5. Προτείνεται η ενθάρρυνση της διαδραστικής επικοινωνίας με τους ενδιαφερόμενους με ηλεκτρονικό Helpdesk, διεύθυνση email ή/και τηλεφωνική γραμμή.

2.3 Πρακτικές οδηγίες για τις τεχνικές προδιαγραφές των διαδικτυακών τόπων των ΕΠ

1. Οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις (domain names) είναι αναγκαίο, όπου μπορούν, να διατηρηθούν ώστε να αξιοποιηθεί η όποια υφιστάμενη αναγνωρισιμότητά τους. Εφόσον χρειάζονται νέες ηλεκτρονικές διευθύνσεις, αυτές θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν απλούστερες ώστε να τις συγκρατούν οι επισκέπτες και να τις πληκτρολογούν απευθείας στην επόμενη επίσκεψή τους. Και στις δύο περιπτώσεις λαμβάνεται μέριμνα για την κατοχύρωσή τους.
2. Οι διαδικτυακοί τόποι των ΕΠ θα είναι άμεσα προσβάσιμοι από την ενιαία διαδικτυακή πύλη www.espa.gr.
3. Ενδείκνυται οι διαδικτυακοί τόποι να προσαρμόζουν το μέγεθος και τα βασικά χαρακτηριστικά τους (μενού, εικόνες, κείμενο) ανάλογα με τις διαστάσεις της οθόνης της συσκευής του χρήστη (desktop, notepad, laptop, tablet, smartphone) για να προσφέρεται η καλύτερη δυνατή εμπειρία πλοήγησης.
4. Εφόσον είναι εφικτό θα πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα άμεσης ηλεκτρονικής τροφοδοσίας/ανταλλαγής δεδομένων από τους διαδικτυακούς τόπους των ΕΠ προς την ενιαία διαδικτυακή πύλη.
5. Το έμβλημα, η αναφορά στην ΕΕ και η αναφορά στο Ταμείο θα βρίσκονται σε υψηλή θέση στην αρχική σελίδα κάθε διαδικτυακού τόπου ώστε να φαίνονται χωρίς να χρειάζεται κύλιση προς τα κάτω (Κανονισμός 821/2004, βλ. Παράρτημα 3).
8. Οι ιστοσελίδες τηρούν προδιαγραφές για την πρόσβαση ΑμεΑ. Η πύλη τηρεί προδιαγραφές για την πρόσβαση ΑμεΑ (επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «ΑΑ» βλ. Παράρτημα 5)
6. Σε τακτή χρονική βάση είναι σημαντικό να παρακολουθούνται στατιστικά στοιχεία επισκεψιμότητας των διαδικτυακών τόπων (αριθμός επισκέψεων, αριθμός μοναδικών επισκεπτών, χρόνος παραμονής, πηγή επισκέψεων κ.α.)

3. Διαδικτυακός τόπος www.anaptyxi.gov.gr

Ο διαδικτυακός τόπος www.anaptyxi.gov.gr (αναφερόμενος και ως Web Open Access Tool - WOAT), δημοσιοποιεί τα βασικά περιγραφικά στοιχεία των πράξεων (τίτλος, συνοπτική περιγραφή) καθώς και την εκτίμηση για την πορεία υλοποίησής τους κατά την αρμόδια ΔΑ. Πρόκειται για εργαλείο που έχει συμβάλει καθοριστικά στην επίτευξη του επικοινωνιακού στόχου της διαφάνειας και έχει αξιολογηθεί θετικά και προβληθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Συνακόλουθα, το www.anaptyxi.gov.gr θα συνεχίσει τη λειτουργία του και για τις πράξεις του ΕΣΠΑ 2014-2020.

Ο διαδικτυακός τόπος www.anaptyxi.gov.gr τροφοδοτείται από το ΟΠΣ με στοιχεία που αφορούν σε:

- Απορρόφηση ΕΣΠΑ και στατιστικούς δείκτες
- Φορείς πράξεων
- Προϋπολογισμό, Ποσό νομικών δεσμεύσεων, Ποσό πληρωμών
- Γεωγραφική κατανομή και χωροθέτηση πράξεων
- Στοιχεία υποέργων
- Συνημμένα αρχεία σε επίπεδο πράξης όπως εικόνες, χάρτες κ.α.

Σχετικά με τις πράξεις παρουσιάζονται, επίσης, περιγραφικά δεδομένα που έχουν σημαντικό επικοινωνιακό χαρακτήρα:

1. Τίτλος έργου (ελληνικά)
2. Τίτλος έργου (αγγλικά - προαιρετικό)
3. Περιγραφή φυσικού αντικειμένου (ελληνικά)
4. Αξιολόγηση ΔΑ (για την πορεία υλοποίησης του έργου).

Τα δεδομένα 1,2 και 3 θα αντλούνται αυτόματα από το ΟΠΣ. Επομένως, εδώ και πάλι προκύπτει η απαίτηση, η ΔΑ του κάθε ΕΠ να εκπαιδεύσει/ενημερώσει τους Ενδιάμεσους Φορείς και τους δικαιούχους ως προς την εισαγωγή του τίτλου και της περιγραφής του φυσικού αντικειμένου της πράξης στα Τεχνικά Δελτία Εγκεκριμένης Πράξης με τρόπο σύντομο, εύληπτο και σαφή για το ευρύ κοινό.

Το δεδομένο 4 ενημερώνεται τουλάχιστον ανά εξάμηνο από το ΟΠΣ, με βάση την υποβολή Δελτίων Παρακολούθησης από τις ΔΑ και στη συνέχεια εμφανίζεται στην ιστοσελίδα.

Για την αποτελεσματικότερη διατύπωση των δεδομένων αυτών, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο Οδηγός «*Κατευθύνσεις για την Επεξεργασία - Παρουσίαση των Δεδομένων του ΟΠΣ στο Web Open Access Tool»,* που είχε συνταχθεί από την ΕΥΣΣΑΑΠ και τη ΜΟΔ και είχε αποσταλεί στις ΔΑ τον Ιούνιο του 2011, καθώς οι οδηγίες που δίνονται εκεί ισχύουν διαχρονικά.

Οποιεσδήποτε τεχνικές αναβαθμίσεις ή αλλαγές στην ιστοσελίδα σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Υπηρεσία ΟΠΣ, ενώ η Μονάδα Επικοινωνίας της ΕΥΣΣΑ επιφορτίζεται με την επίβλεψη/ παρακολούθηση εισαγωγής του περιεχομένου.

Επιπλέον, τα στοιχεία του www.anaptyxi.gov.gr παρέχονται με τη μορφή ανοιχτών δεδομένων και στον διαδικτυακό τόπο data.gov.gr.

4. Διαδικτυακός τόπος www.esfhellas.gr

Το www.esfhellas.gr είναι η επίσημη ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου στην Ελλάδα και το ηλεκτρονικό σημείο επαφής με τη ΓΔ Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης της ΕΕ. Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία λειτουργίας του, έχει αποδειχθεί ένα χρήσιμο εργαλείο για την προβολή των επιχειρησιακών προγραμμάτων που συγχρηματοδοτούνται από το ΕΚΤ και την ενημέρωση του κοινού όσον αφορά σε συγκεκριμένες δράσεις.

Δεδομένου ότι έχει κατασκευαστεί στην πλατφόρμα ΔΙΑΥΛΟΣ και χρησιμοποιεί το ίδιο εργαλείο διαχείρισης με το www.espa.gr, έχει τη δυνατότητα άμεσης ανταλλαγής δεδομένων με την ενιαία πύλη και επομένως δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες τροφοδότησής του από ΔΑ και δικαιούχους του ΕΚΤ, εφόσον η τροφοδότηση αυτή γίνεται προς το www.espa.gr σύμφωνα με τις οδηγίες της παραγράφου 1.1.1 του παρόντος παραρτήματος.

5. Διαδικτυακή επικοινωνία – Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media)

Κατά την περίοδο 2007-2013, ένας περιορισμένος αριθμός επιχειρησιακών προγραμμάτων επέλεξε να έχει παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οπότε η σχετική εμπειρία είναι μικρή.

Η δημιουργία προφίλ για τα ΕΠ στα social media αποτελεί προσαρμογή σε μια σύγχρονη τάση της επικοινωνίας και ταυτόχρονα ενθαρρύνεται και από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Βάσει όμως των αρχών της επικοινωνίας και της φύσης των ΕΠ, η παρουσία των επιχειρησιακών προγραμμάτων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι μια επικοινωνιακή επιλογή που σκόπιμο είναι να εξετάζεται ως προς τη δυνατότητα διαρκούς επικαιροποίησης, τη διαχείριση του μέσου με τον αποτελεσματικότερο τρόπο (σχόλια, ερωτήσεις, παράπονα) κλπ.

Προτείνεται να αξιοποιούνται δευτερογενείς πηγές έρευνας με σκοπό την επιλογή συγκεκριμένων μέσων κοινωνικής δικτύωσης που εξυπηρετούν την επικοινωνία του κάθε ΕΠ και προσελκύουν τα κοινά-στόχους του.

Μετά την δημιουργία προφίλ σε ένα η περισσότερα επιλεγμένα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αναδεικνύεται η ανάγκη διαχείρισής τους για την οποία μπορούν να ληφθούν υπόψη τα εξής:

- Οι αναρτήσεις (posts) γράφονται με κατανοητή γλώσσα, εστιάζουν στην ουσία της είδησης (π.χ. νέα πρόσκληση, εξέλιξη έργου κλπ.) και είναι ακριβείς και σύντομες. Στο πλήρες κείμενο της ανάρτησης θα υπάρχει σύνδεσμος που θα παραπέμπει στην διαδικτυακό τόπο του ΕΠ, ενισχύοντας έτσι και την επισκεψιμότητά του.
- Ο δημόσιος χαρακτήρας των προγραμμάτων άρα και των προφίλ τους λαμβάνεται υπόψη σε κοινοποιήσεις, παραπομπές και γενικά διαμοίρασμα περιεχομένου με την προτεραιότητα να

δίνεται σε επίσημες ιστοσελίδες άλλων ΕΠ, του ΕΣΠΑ, οργανισμών, δημοσίων φορέων και της ΕΕ.

- Η διαμόρφωση και η δημοσιοποίηση μιας πολιτικής διαχείρισης (moderation) των σχολίων και των ερωτημάτων αποτελεί σημαντικό εργαλείο για τους διαχειριστές.

6. Υπόδειγμα καταχώρισης παραδειγμάτων έργων (ελληνικά/αγγλικά)

Τίτλος * ***Title***	**Βελτίωση και επέκταση λιμένος Μαντουδίου** ***Improvement and expansion of Mantoudi's port***
Περιφέρεια (ή κατάλληλη ένδειξη χωροθέτησης π.χ.Δήμος) ***** ***Region***	**Στερεά Ελλάδα** *Sterea Ellada*
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα * ***Operational Programme***	**Θεσσαλίας - Στερεάς Ελλάδας - Ηπείρου** *Thessaly - Sterea Ellada - Epirus*
Φορέας λειτουργίας ***Project Operator***	**Διεύθυνση Τεχνικών Έργων Περιφερειακής Ενότητας Ευβοίας** *Technical Services Division of Regional Department of Evia*
Προϋπολογισμός (Σύμβασης) / ***Budget*** *****	**€4.477.952,00** / €4,477,952.00
Ταμείο * ***Fund***	**Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ)** *European Regional Development Fund (ERDF)*
Περιγραφή * ***Project description***	**Επέκταση συνολικού μήκους 198μ του υφιστάμενου προσήνεμου μώλου και του παραλιακού κρηπιδώματος του λιμένος Μαντουδίου στην Εύβοια, με εσωτερική κρηπίδωση και υποδομές ηλεκτροφωτισμού, παροχής νερού-ρεύματος και πυρόσβεσης. Αποπεράτωση της πρόσβασης στις λιμενικές εγκαταστάσεις.** *Expansion with total length 198m upwind of the existing pier and coastal platform of the port of Mantoudi in Evia with internal pier and facilities of lighting, water/electricity supply and firefighting. Completion of access to port facilities.*
Οφέλη ***Benefits***	**Δημιουργία ενός σύγχρονου λιμανιού που μπορεί να εξυπηρετήσει την εμπορική, επιβατική και αλιευτική κίνηση της περιοχής και να παράσχει ασφαλές καταφύγιο στα σκάφη στην ανατολική πλευρά της Εύβοιας.** *Creation a modern port that can be used to help commercial, fishing and passenger sea traffic in the area and to provide a secured shelter for vessels in the eastern coast of Evia.*
Φωτογραφίες * ***Photos***	

* ***ελάχιστα απαραίτητα πεδία***

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΑΜΕΑ ΣΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Η διάσταση της αναπηρίας και η ένταξη της αρχής της μη διάκρισης λόγω αναπηρίας και της προσβασιμότητας για τα ΑμεΑ, αποτυπώνεται στην Αιρεσιμότητα 1 *«Καταπολέμηση των διακρίσεων»* καθώς και στην Αιρεσιμότητα 3 *«Αναπηρία»* του Κανονισμού 1303/2013. Προκύπτει, λοιπόν, η ανάγκη για εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στην πληροφόρηση και επικοινωνία για το ρόλο των Ταμείων και τις δυνατότητες χρηματοδότησης που παρέχουν.

Επομένως, στα περιεχόμενα της στρατηγικής επικοινωνίας, όπως ορίζονται στον Κανονισμό 1303/2013, περιλαμβάνεται η περιγραφή των μέσων, που θα διατεθούν σε μορφές προσβάσιμες για τα άτομα με αναπηρία. Το Παράρτημα αυτό δίνει βασικές κατευθύνσεις για τη σύνταξη της περιγραφής των μέσων και την υλοποίησή τους και βασίζεται σε πρόταση της ΕΣΑμεΑ που υποβλήθηκε στην Εθνική Αρχή Συντονισμού.

1. Ένταξη της διάστασης της αναπηρίας και της προσβασιμότητας των ΑμεΑ στα μέσα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το γενικό πληθυσμό

1.1 Εκδηλώσεις (εκπαιδευτικά σεμινάρια, εργαστήρια, συναντήσεις, ημερίδες, συνέδρια, εκθέσεις, κλπ.)

Κατά τη διοργάνωση πάσης φύσεως εκδηλώσεων λαμβάνεται μέριμνα για τα παρακάτω:

α) Δημοσιότητα για την εκδήλωση: Εκτός από τις συνήθεις ενέργειες επικοινωνίας της εκάστοτε εκδήλωσης (στον Τύπο, στα ηλεκτρονικά μέσα, τηλεοπτικά, ραδιοφωνικά και λοιπά μέσα), προτείνεται η πρόσκληση να αποστέλλεται στα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία, σε εθνικό επίπεδο και αναλόγως σε περιφερειακό/τοπικό επίπεδο προς διανομή στα μέλη τους.

Για να ληφθεί μέριμνα για τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην εκδήλωση αλλά και την παρακολούθησή της από άτομα με αναπηρία:

- Στις αιτήσεις/φόρμες συμμετοχής περιλαμβάνεται πεδίο όπου ο συμμετέχων δηλώνει ότι είναι άτομο με αναπηρία και το είδος της αναπηρίας του (κινητική, αισθητηριακή, όρασης, ακοής, κλπ.). Στην περίπτωση προσφοράς γευμάτων στα πλαίσια της εκδήλωσης, περιλαμβάνεται και πεδίο δήλωσης ειδικών διατροφικών θεμάτων (π.χ. διαβήτης κλπ.)

- Εναλλακτικά, στην πρόσκληση/ανακοίνωση της εκδήλωσης αναφέρεται: *Τηλέφωνο επικοινωνίας και ηλεκτρονική διεύθυνση για συμμετοχή Ατόμου/ων με Αναπηρία:*

β) Επιλογή χώρου: Σε κάθε περίπτωση, επιλέγονται χώροι φιλοξενίας που παρέχουν:

- Δυνατότητα πρόσβασης στην αίθουσα και τους λοιπούς χώρους των εκδηλώσεων ατόμων σε αναπηρικό αμαξίδιο μέσω ραμπών, ανελκυστήρων ή αναβατορίων, θυρών ικανού πλάτους.
- Πρόβλεψη προσβάσιμων χώρων υγιεινής.
- Σήμανση προσβάσιμων εξυπηρετήσεων.
- Πρόβλεψη θέσεων στάθμευσης οχημάτων ΑμεΑ πλησίον του χώρου των εκδηλώσεων.
- Πρόβλεψη θέσεων στάσης αναπηρικών αμαξιδίων μέσα στην αίθουσα.
- Πρόβλεψη τραπεζοκαθισμάτων με δυνατότητα μετακίνησης, ώστε να μπορεί να δημιουργηθεί θέση για άτομο σε αμαξίδιο κλπ.
- Στην περίπτωση συμμετοχής ομιλητή με κινητική αναπηρία που απαιτεί χρήση αναπηρικού αμαξιδίου, παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης στο πάνελ με χρήση ράμπας.

Σε περίπτωση διοργάνωσης εκθέσεων, τα εκθέματα θα πρέπει να τοποθετούνται σε τέτοια ύψη και θέσεις ώστε να είναι δυνατή αφενός η πρόσβαση σ' αυτά από χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, αφετέρου η ανεμπόδιστη διακίνηση ατόμων με κινητικές αναπηρίες ή συνοδευόμενων ατόμων, δια μέσου των εκθεμάτων.

γ) Παρεχόμενες υπηρεσίες κατά την εκδήλωση: Ανάλογα με τους συμμετέχοντες και κατά περίπτωση, μπορούν να παρέχονται τα ακόλουθα:

- Διερμηνεία στην ελληνική νοηματική γλώσσα και κράτηση θέσεων κωφών και βαρήκοων ατόμων, ώστε να διασφαλίζεται η ορατότητα προς το διερμηνέα νοηματικής. Αντίστοιχα, οι ομιλητές ενημερώνονται ώστε να ακολουθούν ρυθμούς παρουσίασης που να επιτρέπουν στον διερμηνέα να ασκήσει την εργασία του. Επίσης σκόπιμο είναι να δίνονται εκ των προτέρων στον διερμηνέα για την προετοιμασία του, αντίγραφα των παρουσιάσεων / ομιλιών.
- Πρόβλεψη παροχής έντυπου ενημερωτικού υλικού σε προσβάσιμες μορφές (π.χ. ηλεκτρονικά αρχεία, CDs, έντυπα με μεγάλους χαρακτήρες, έντυπα σε γραφή Braille κλπ.) Εναλλακτικά, το ενημερωτικό υλικό θα διατίθεται ηλεκτρονικά σε προσβάσιμη ιστοσελίδα.
- Προμήθεια μηχανήματος μεγέθυνσης του ήχου (loop) για τα βαρήκοα άτομα, (μπορεί να ζητηθεί από την εταιρία που κάνει την μικροφωνική εγκατάσταση της εκδήλωσης).

- Πρόβλεψη ανεμπόδιστης συνοδείας τυφλών και ατόμων με αναπηρία εν γένει από σκύλους/οδηγούς/βοηθούς ή πρόβλεψη ατόμων από το προσωπικό της διοργάνωσης, τα οποία θα υποστηρίξουν, σε περίπτωση που ζητηθεί, άτομα με αναπηρία (συνοδεία μέχρι τη θέση τους, κλήση μεταφορικού μέσου, υποστήριξη από/επιβίβασης κλπ.)
- Στην περίπτωση παροχής γευμάτων να αναγράφεται από τον προμηθευτή σε καρτελάκι, η περιγραφή του εδέσματος και η καταλληλότητά του για άτομα με ιδιαίτερες διατροφικές ανάγκες π.χ. διαβητικούς.

1.2 Τηλεοπτικά μηνύματα

Κατά τον σχεδιασμό και την παραγωγή τηλεοπτικών μηνυμάτων λαμβάνεται μέριμνα ώστε αυτά να είναι προσβάσιμα και στους κωφούς, ή βαρήκοους/τυφλούς, ή άτομα με προβλήματα όρασης, με χρήση υποτιτλισμού, αφήγησης, διερμηνείας στη νοηματική κ.α.

1.3 Ραδιοφωνικά μηνύματα

Κατά τη μετάδοση των ραδιοφωνικών μηνυμάτων, ενδείκνυται να επιλέγεται τουλάχιστον ένας ραδιοφωνικός σταθμός που διαθέτει σύστημα ραδιο-πληροφόρησης (Radio Data System - RDS), ώστε να μεταδώσει ένα κρίσιμο για την πρόσβαση στην πληροφόρηση τμήμα του ραδιοφωνικού μηνύματος π.χ. *Προγράμματα απασχόλησης Τηλ. 19999 ή www…..gr* ώστε να είναι προσβάσιμο στα κωφά και βαρήκοα άτομα.

1.4 Ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό

Οι ιστοσελίδες που απευθύνονται στο ευρύ κοινό πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «ΑΑ» (WCAG 2.0 Level AA και ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Παράρτημα Ι – Ενότητα 7 «Προσβασιμότητα», ΚΥ. 49 και ΚΠ. 27).

1.5 Έντυπο υλικό (φυλλάδια, ενημερωτικά δελτία, περιοδικές εκδόσεις, οδηγοί κλπ.)

Το έντυπο υλικό παράγεται και σε προσβάσιμες μορφές (π.χ. ηλεκτρονικά αρχεία, CDs, έντυπα με μεγάλους χαρακτήρες, έντυπα σε γραφή Braille κλπ.) και διατίθεται στους συλλογικούς φορείς των ατόμων με αναπηρία ή κατόπιν αιτήματος απευθείας στα ίδια τα άτομα με αναπηρία.

Εναλλακτικά, το έντυπο υλικό διατίθεται ηλεκτρονικά σε προσβάσιμη ιστοσελίδα και η ανάρτηση γνωστοποιείται στους συλλογικούς φορείς.

2. Επιπλέον πηγές για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ στα μέσα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας

Στην περίπτωση της δημοσιοποίησης στοχευμένων δράσεων για τα άτομα με αναπηρία, τα αρμόδια στελέχη των Διαχειριστικών Αρχών που εμπλέκονται στην εφαρμογή των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας μπορούν να συμβουλεύονται τον Δημοσιογραφικό Οδηγό «Θέματα Αναπηρίας και ΜΜΕ», που έχει εκδοθεί από τη Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας - Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης (http://www.minpress.gr/minpress/index/currevents/publ_odigos_anapiria_mme.htm) για την αποφυγή της αναπαραγωγής -μέσω του έντυπου και ηλεκτρονικού τύπου- εσφαλμένων αντιλήψεων σχετικά με τα άτομα με αναπηρία.

Για εξειδικευμένη ενημέρωση για θέματα προσβασιμότητας ΑμεΑ στα μέσα πληροφόρησης και επικοινωνίας για δράσεις με στόχο τα ΑμεΑ, υπάρχουν οι εξής πηγές:

- ***Οδηγίες για τον σχεδιασμό έντυπου υλικού***
  - European Blind Union "Access to information – Making your information accessible for customers with sight problems" (βλ. http://www.euroblind.org/resources/guidelines/nr/88)
  - Disability Rights Commission "How to use easy Words and Pictures – Easy Read Guide" (βλ. https://www.st-andrews.ac.uk/media/human-resources/equality-and-diversity/EHRC%20How%20to%20use%20easy%20words%20and%20pictures.pdf)

- ***Οδηγίες για τον σχεδιασμό τηλεοπτικών μηνυμάτων***
  - Making television accessible - G3ict-ITU - November 2011 (βλ. http://www.itu.int/ITU-D/sis/PwDs/Documents/ITU-G3ict%20Making_TV_Accessible_Report_November_2011.pdf)

- ***Διαδικτυακές υπηρεσίες από φορητές συσκευές***
  - Βέλτιστες Πρακτικές του Κινητού Παγκοσμίου Ιστού έκδοση 1.0 (Mobile Web Best Practices 1.0) http://www.w3.org/TR/mobile-bp/
  - Βέλτιστες Πρακτικές Εφαρμογών Κινητού Παγκόσμιου Ιστού (Mobile Web Application Best Practices) http://www.w3.org/TR/mwabp/

Στην περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο, οι υπεύθυνοι δημοσιότητας των προγραμμάτων μπορούν να επικοινωνούν και με τους αντιπροσωπευτικούς φορείς των Ατόμων με Αναπηρία (π.χ. ΕΣΑμεΑ).