

Στρατηγική Επικοινωνίας
για το
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
**«ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ,
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ»**
(ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ)

2014-2020

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι – ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

1.1 Το περιβάλλον	4
1.2 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη»	5
1.3 Η Στρατηγική του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ και οι Στρατηγικοί Στόχοι του Προγράμματος	5
1.4 Γενική αξιολόγηση των ενεργειών του Προγράμματος Επικοινωνίας περιόδου 2007- 2013	7
1.5 Γενικές κατευθύνσεις για την επικοινωνία του ΕΣΠΑ 2014-2020.....	10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ

2.1 Η προτεινόμενη Επικοινωνιακή Στρατηγική.....	12
2.2 Αντικείμενο και Στόχοι επικοινωνίας	13
2.3 Στοχοθετούμενο κοινό.....	14
2.3.1 Το περιεχόμενο και το μήνυμα για κάθε κοινό-στόχος.....	14
2.4 Επικοινωνιακή προσέγγιση - Εξειδίκευση Επικοινωνιακής Στρατηγικής	16
2.4.1 Γενικές και ειδικές στρατηγικές κατευθύνσεις	16
2.4.2 Στρατηγική Τοποθέτηση.....	17
2.4.3 Στρατηγική Μέσων	18
2.5 Ενδεικτικό ετήσιο Πρόγραμμα Επικοινωνίας- Σχέδιο Δράσης.....	18
2.5.1 Υποχρεωτικές δράσεις	18
2.5.2 Προτεινόμενες δράσεις.....	19
2.5.2.α. Προωθητικές Ενέργειες που δίνουν έμφαση στη διάδραση με το κοινό.....	19
2.5.2.β. Αξιοποίηση Νέων Μέσων Τεχνολογίας.....	20
2.5.2.γ. Σχεδιασμός, Παραγωγή Έντυπων και Ηλεκτρονικών Ενημερωτικών Εργαλείων.....	21
2.5.2.δ Ενέργειες Έμμεσης Επικοινωνίας.....	20
2.6. Κρίσιμα Στάδια και πιθανοί Κίνδυνοι.....	25
2.7.Χρήσιμα εργαλεία για επιτυχημένη Υλοποίηση.....	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ - ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ ΕΠ.ΥΜΕΠΕΡΑΑ.....28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙV – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

4.1 Μεθοδολογία Διαχείρισης του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας.....	29
4.2 Μεθοδολογία Διασφάλισης Ποιότητας & Διαχείρισης Κινδύνων	29
4.3 Συνεργασία εντός της υπηρεσίας – Συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους φορείς.....	31
4.4 Συνεργασία με Ευρωπαϊκούς φορείς- Διεθνής δικτύωση	33

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V– ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΡΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

5.1 Σχεδιασμός και δείκτες αξιολόγησης της επικοινωνίας.....	34
5.2. Αξιοποίηση αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.....	36

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI - ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

6.1 Μέτρα ενημέρωσης δυνητικών δικαιούχων	38
6.2 Μέτρα ενημέρωσης δικαιούχων.....	38
6.3 Αρμοδιότητες της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης.....	39
6.4 Ευθύνες των δικαιούχων	40
6.5 Υποστήριξη των δραστηριοτήτων επικοινωνίας των δικαιούχων.....	41
6.6 Ενδεικτικές επιπρόσθετες ενέργειες υποστήριξης δικαιούχων.....	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII - ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

7.1 Ένταξη της διάστασης της αναπηρίας και προσβασιμότητας των ΑΜΕΑ στη στρατηγική επικοινωνίας του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.....	44
7.2 Ένταξη της διάστασης της αναπηρίας και προσβασιμότητας των ΑΜΕΑ στα μέσα πληροφόρησης και επικοινωνίας για το γενικό πληθυσμό.....	44
7.2.1 Εκδηλώσεις (εκπαιδευτικά σεμινάρια, εργαστήρια, συναντήσεις, ημερίδες, συνέδρια, εκθέσεις, κλπ)	44
7.2.2 Ιστοσελίδες και ηλεκτρονικό υλικό	45
7.2.3 Έντυπο υλικό.....	45
7.3 Επιπλέον πηγές για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ στα μέσα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας.....	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII - ΕΤΗΣΙΑ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ενδεικτικός Πίνακας Ενεργειών Επικοινωνίας για το 2015.....	47
-------------------------------------------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι - ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

1.1 Το Περιβάλλον

Η ελληνική οικονομία είχε υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης από την αρχή της δεκαετίας του '90 μέχρι το 2009 που άρχισε η κρίση. Ο συνδυασμός όμως, της υψηλής αύξησης της εγχώριας ζήτησης και της ταυτόχρονης επιδείνωσης της εξωτερικής ανταγωνιστικότητας, επέφερε ταχεία επιδείνωση του ελλείμματος τρεχουσών συναλλαγών. Το εσωτερικό και εξωτερικό έλλειμμα οδήγησαν σε μεγάλη αύξηση των επιπέδων του δημόσιου χρέους, και τελικά στην οικονομική και κοινωνική κρίση. Επιπλέον, το τραπεζικό σύστημα επηρεάστηκε αρνητικά από την κρίση χρέους με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν οξύτατα προβλήματα ρευστότητας στην οικονομία, καθώς και δυσκολίες για τη συμμετοχή των τραπεζών στη χρηματοδότηση αναπτυξιακών έργων.

Η κρίση όμως χρέους και το πρόγραμμα δημοσιονομικής πολιτικής έχουν σημαντικές αρνητικές οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες, με αποτέλεσμα η ελληνική οικονομία να βρίσκεται σε ύφεση εδώ και έξι χρόνια και το ΑΕΠ της χώρας να έχει συρρικνωθεί σωρευτικά κατά περίπου 25%. Κύριος λόγος της μείωσης αυτής ήταν η μείωση της κατανάλωσης και των επενδύσεων. Η σύνθεση του ΑΕΠ, αλλά και η διάρθρωση της απασχόλησης ανά τομέα παραγωγής αναδεικνύουν τη σημαντική απόκλιση της ελληνικής οικονομίας από τον μέσο όρο της ΕΕ, εξηγώντας εν πολλοίς και τα προβλήματα ανταγωνιστικότητας, αλλά και τη διαρθρωτική μεταβολή σε όρους πραγματικής οικονομίας, που επέφερε η υιοθέτηση του μοντέλου ανάπτυξης, η οποία βασίσθηκε στην τόνωση της εγχώριας ζήτησης, χωρίς να επανεπενδύονται τα κεφάλαια σε παραγωγικές επενδύσεις.

Τη μεγαλύτερη επίπτωση από τη συρρίκνωση της εγχώριας οικονομίας την υφίσταται ο δευτερογενής τομέας, η ποσοστιαία αναλογία του οποίου στη συνολική προστιθέμενη αξία της οικονομίας μειώθηκε από 19,2% το 2008 σε 16,4% το 2012. Αυτή η μείωση οφείλεται τόσο στην κατάρρευση του κατασκευαστικού κλάδου, όσο και στη συνεχή μείωση του όγκου και της αξίας της μεταποίησης, λόγω της μεγάλης πτώσης της εγχώριας ζήτησης και του αποπροσανατολισμού των επιχειρήσεων από την εξωστρέφεια. Πέραν των ανωτέρω, σημαντικά ζητήματα που εμποδίζουν την αναπτυξιακή πολιτική είναι η περιορισμένη διοικητική ικανότητα του δημόσιου τομέα, και η ανεπάρκεια βασικών υποδομών για την προώθηση της ανάπτυξης και της απασχόλησης.

Όλα τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα η ανεργία να φτάσει το 27% το 2013, ενώ το ποσοστό ανεργίας των νέων στην Ελλάδα να είναι το υψηλότερο μεταξύ των Ευρωπαϊκών χωρών και να ξεπερνάει το 60%. Η διατήρηση της ανεργίας σε υψηλά επίπεδα για αρκετό χρονικό διάστημα, μπορεί να δοκιμάσει την κοινωνική συνοχή και να οδηγήσει σε αυξημένο αριθμό μακροχρόνια ανέργων. Με βάση τα τελευταία στατιστικά στοιχεία για το 2011, το ποσοστό των ανθρώπων που βρίσκονται σε κίνδυνο φτώχειας ή κοινωνικού αποκλεισμού αυξήθηκε από 27,6% του συνολικού πληθυσμού το 2009, σε 31% του συνολικού πληθυσμού το 2010.

Για το προσεχές μέλλον προβλέπεται περαιτέρω αύξηση του ποσοστού της ανεργίας, προτού αρχίσει να υποχωρεί, ως αποτέλεσμα των διαρθρωτικών αλλαγών στην αγορά εργασίας και της μείωσης του εργατικού κόστους. Σε κάθε περίπτωση, η διατήρηση της ανεργίας σε υψηλά επίπεδα καθιστά αναγκαία την προώθηση ενός αναπτυξιακού μοντέλου που θα διατηρήσει τις υπάρχουσες θέσεις εργασίας και θα δημιουργήσει νέες.

Η νέα στρατηγική της επίτευξης των εθνικών στόχων στην πορεία προς το 2020, θα βασιστεί σε μια σειρά μεταρρυθμίσεων.

Κάποιοι από τους εθνικούς στόχους που πρέπει να επιτευχθούν έναντι της Στρατηγικής «Ευρώπη 2020», οι οποίοι έχουν άμεση σύνδεση με τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία και αναμένεται να επιτευχθούν και με τη συμβολή των παρεμβάσεων του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη» (ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ) είναι α) η μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (για τομείς εκτός του Συστήματος Εμπορίας Δικαιωμάτων Εκπομπών) κατά 4% σε σχέση με τις τιμές του 2005 και β) η αύξηση της κατανάλωσης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας κατά 20% (επί της μικτής τελικής κατανάλωσης ενέργειας).

1.2 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη» (ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ) αποτελεί το μεγαλύτερο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) του ΕΣΠΑ 2014-2020, αφού κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό των διαθέσιμων κοινοτικών πόρων. Περιλαμβάνει παρεμβάσεις / έργα του τομέα των Μεταφορών και του τομέα του Περιβάλλοντος της χώρας και συγχρηματοδοτείται από δύο Ταμεία, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και το Ταμείο Συνοχής (ΤΣ).

Πιο αναλυτικά, ο τομέας Μεταφορών του Προγράμματος θα αξιοποιεί το 52,50% των κοινοτικών πόρων του ΕΠ (αντιστοιχεί σε 2.275 εκατ. €), ο τομέας Περιβάλλοντος του Προγράμματος θα αξιοποιεί το 45,66% (δηλαδή 1.979 εκατ. €), ενώ για την Τεχνική Υποστήριξη της εφαρμογής του Επιχειρησιακού Προγράμματος θα αξιοποιείται το 1,84% των κοινοτικών πόρων (αντιστοιχεί σε 80 εκατ. €).

1.3 Η Στρατηγική του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ και οι Στρατηγικοί Στόχοι του Προγράμματος

Το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ χρηματοδοτεί τις βασικές υποδομές των Μεταφορών και του Περιβάλλοντος της χώρας, αποσκοπώντας κυρίως στην εξυπηρέτηση των στρατηγικών στόχων ανάπτυξης των εξής δύο Χρηματοδοτικών Προτεραιοτήτων του εγκεκριμένου ΕΣΠΑ 2014-2020.

- Χ.Π.3: Προστασία του Περιβάλλοντος- μετάβαση σε μία οικονομία φιλική στο περιβάλλον.
- Χ.Π.4: Ανάπτυξη- εκσυγχρονισμός- συμπλήρωση υποδομών για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη

Το περιεχόμενο και η στοχοθεσία του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ βασίζεται στην επίτευξη των στόχων όλων των προηγούμενων προγραμματικών περιόδων (Α' ΚΠΣ, Β' ΚΠΣ, Γ' ΚΠΣ, ΕΣΠΑ 2007-2013). Επομένως, στη νέα προγραμματική περίοδο θα συνεχιστούν οι προσπάθειες για ολοκλήρωση και ανάπτυξη περαιτέρω:

- (α) Στον τομέα των Μεταφορών των υποδομών επί του Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών (σιδηροδρομικών και οδικών), των συνδυασμένων μεταφορών και του εκσυγχρονισμού του συστήματος μεταφορών, της ασφάλειας των μεταφορών, καθώς και των καθαρών αστικών μεταφορών στις κύρια αστικά κέντρα της χώρας.
- (β) Στον τομέα Περιβάλλοντος της έξυπνης διαχείρισης της ενέργειας σε δημόσιες υποδομές και κτίρια, της αξιοποίησης του δυναμικού συμπαραγωγής θερμότητας και ηλεκτρισμού υψηλής απόδοσης, της διερεύνησης της χρήσης τηλεθέρμανσης, της υποστήριξης της προσαρμογής

στην κλιματική αλλαγή, της αντιμετώπισης πλημμυρικών φαινομένων, της σταδιακής ικανοποίησης των απαιτήσεων του ευρωπαϊκού Περιβαλλοντικού Κεκτημένου (ΕΠεΚ) στους τομείς αποβλήτων και υδάτων και, της υλοποίησης στοχευμένων δράσεων για τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, τον περιορισμό του θορύβου και την προστασία της βιοποικιλότητας.

Έτσι, οι στρατηγικοί στόχοι, καθώς και οι ενδεικτικές κύριες προτεραιότητες του Προγράμματος, βάσει των οποίων έχουν προγραμματιστεί τα έργα προς συγχρηματοδότηση συνοψίζονται στους εξής:

- A) Προώθηση της ολοκλήρωσης μέρους των υποδομών του βασικού Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών (οδικών και σιδηροδρομικών) και περαιτέρω ανάπτυξη / αναβάθμιση του αναλυτικού Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών (με έμφαση στο οδικό και σιδηροδρομικό, αλλά και επιλεγμένες παρεμβάσεις στους λιμένες και στα αεροδρόμια).**
- Ολοκλήρωση του κύριου σιδηροδρομικού άξονα ΠΑΘΕ/ Π (Πάτρα – Αθήνα – Θεσσαλονίκη – Ειδομένη / Προμαχώνας).
 - Υλοποίηση επιλεγμένων τμημάτων του οδικού Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών.
 - Βελτίωση της διασύνδεσης των περιφερειών και των δυσπρόσιτων και νησιωτικών περιοχών.
 - Παρεμβάσεις σε λιμένες για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό τους, καθώς και παρεμβάσεις στα αεροδρόμια νησιωτικών περιφερειών, για αύξηση της συνδεσιμότητας, τουριστική ανάπτυξη και βιώσιμη περιφερειακή και τοπική κινητικότητα.
- B) Προώθηση των συνδυσασμένων μεταφορών και εκσυγχρονισμό του συστήματος μεταφορών.**
- Σιδηροδρομικές συνδέσεις με λιμάνια του βασικού Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών και εμπορευματικά κέντρα, καθώς και οδικές συνδέσεις διευρωπαϊκών λιμανιών και αεροδρομίων.
- Γ) Βελτίωση της ασφάλειας μεταφορών.**
- Βελτίωση των επιπέδων οδικής ασφάλειας, ασφάλειας ναυσιπλοΐας και αεροναυτιλίας.
- Δ) Ανάπτυξη και επέκταση βιώσιμων και οικολογικών αστικών μεταφορών (αστικών μέσων σταθερής τροχιάς και λοιπών καθαρών επιφανειακών μέσων).**
- Κατασκευή–ολοκλήρωση έργων καθαρών αστικών και προαστιακών μεταφορών στα κύρια αστικά κέντρα της χώρας (Αθήνα και Θεσσαλονίκη) με επέκταση των δικτύων ηλεκτροκίνητων μέσων μεταφοράς σταθερής τροχιάς (Μετρό και Προαστιακός).
- Ε) Εκπλήρωση των απαιτήσεων του περιβαλλοντικού κεκτημένου της Ε.Ε στους τομείς των Αποβλήτων και των Υδάτων.**
- Προώθηση οικονομικά και περιβαλλοντικά βιώσιμων επενδύσεων στον τομέα των αποβλήτων.
 - Ενίσχυση του έργου των θεσμικών φορέων, ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού και ενέργειες για την ομαλή εφαρμογή των σχετικών οδηγιών, καθώς και του Εθνικού Σχεδίου Διαχείρισης Αποβλήτων.

- Υλοποίηση αποκαταστάσεων εγκαταλελειμμένων χώρων που είχαν ρυπανθεί από επικίνδυνα απόβλητα.

Ζ) Προσαρμογή στην Κλιματική Αλλαγή – Πρόληψη και Διαχείριση Κινδύνων.

- Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή.
- Δράσεις ενημέρωσης, ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης.
- Ενίσχυση της προσαρμοστικότητας των περιοχών που έχει αναγνωριστεί ότι κινδυνεύουν περισσότερο.

Η) Διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος και της βιοποικιλότητας.

- Ολοκλήρωση Εθνικού Συστήματος Προστατευόμενων Περιοχών και περιοχών Natura 2000.
- Εποπτεία, παρακολούθηση και σχεδιασμός της διαχείρισης τύπων οικοτόπων και ειδών και των περιοχών Natura 2000.
- Βελτίωση της κατάστασης διατήρησης των περιοχών αυτών.
- Δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης.
- Διατήρηση δασικού περιβάλλοντος.

Θ) Αστική Αναζωογόνηση

- Αξιολόγηση και αναθεώρηση του Γενικού Πλαισίου Χωροταξικού Σχεδιασμού και Αειφόρου Ανάπτυξης.
- Ανάπτυξη Εθνικών στρατηγικών για το τοπίο και τη θάλασσα χωροταξία.
- Προώθηση της αστικής αναζωογόνησης και της έξυπνης διαχείρισης της ενέργειας.
- Αναγνώριση ορίων μικρών οικισμών ειδικού ιστορικού, αρχιτεκτονικού, πολιτιστικού κ.λπ. ενδιαφέροντος.

1.4 Γενική αξιολόγηση των ενεργειών του Προγράμματος Επικοινωνίας περιόδου 2007-2013.

Στο πλαίσιο της προβολής των επιχειρησιακών προγραμμάτων «Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη» (ΕΠ-ΠΕΡΑΑ) και «Ενίσχυση της Προσπελασιμότητας» (ΕΠ-ΕΠ), κατά την περίοδο 2007-2013, υλοποιήθηκε ένα πλήθος εξειδικευμένων δράσεων επικοινωνίας με σημαντικό επικοινωνιακό αποτέλεσμα.

Εκπονήθηκαν, στην αρχή της Προγραμματικής Περιόδου 2007-2013, από τις αρμόδιες Διαχειριστικές Αρχές τα Επικοινωνιακά Σχέδια, με τα οποία καθορίστηκε η στρατηγική επικοινωνίας για καθένα από τα δύο ΕΠ. Στη συνέχεια, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Επικοινωνιακό Οδηγό για την Πληροφόρηση και την Επικοινωνία των ΕΠ του ΕΣΠΑ 2007-2013, τα Σχέδια αυτά εξειδικεύτηκαν και εφαρμόστηκαν, ανάλογα με τις ανάγκες πληροφόρησης του κοινού και προβολής των έργων του κάθε ΕΠ.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι από την Α' Φάση εφαρμόστηκαν όλα τα προβλεπόμενα ως υποχρεωτικά από τον Κανονισμό 1083/2006 καθώς και από τον Επικοινωνιακό Οδηγό για την Πληροφόρηση και τη Δημοσιότητα των ΕΠ του ΕΣΠΑ 2007-2013, κατά την έναρξη υλοποίησης των δύο Προγραμμάτων.

Διαμορφώθηκαν και λειτούργησαν οι διαδικτυακοί τόποι των δύο Προγραμμάτων ως πύλες συγκεντρωμένης πληροφόρησης για τα δύο προγράμματα που απευθύνονται σε δικαιούχους, δυνητικούς δικαιούχους και ευρύ κοινό. Οι ιστοσελίδες αυτές ενημερώνονταν καθ' όλη τη διάρκεια της Προγραμματικής Περιόδου 2007-2013 και αναλυτικά με:

- τα προγραμματικά κείμενα και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τη διαχείριση των δύο Προγραμμάτων (Ευρωπαϊκό και Εθνικό θεσμικό πλαίσιο),
- το πλήρες υλικό των Προσκλήσεων (συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων) για υποβολή των σχετικών αιτήσεων χρηματοδότησης πράξεων από τα Προγράμματα, τις σχετικές Αποφάσεις Ένταξης και τις τροποποιήσεις αυτών (συμπεριλαμβανομένου και του σχετικού ποσού της συνολικής δημόσιας δαπάνης και της επιλέξιμης από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για κάθε πράξη),
- τον Πίνακα των Δικαιούχων των Προγραμμάτων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους (π.χ. οδηγίες για την επικοινωνία, υποδείγματα για τη διαμόρφωση των προς ανάρτηση υποχρεωτικών πινακίδων, κ.α.)
- ανακοινώσεις και ενημερώσεις για σημαντικές εκδηλώσεις σχετικών με τα δύο Προγράμματα και το ΕΣΠΑ 2007-2013 (πχ. Συνεδριάσεις των Επιτροπών Παρακολούθησης των Προγραμμάτων, ημερίδες, ενημερωτικές εκδηλώσεις τόσο για τα δύο Προγράμματα όσο και για το ΕΣΠΑ 2007-2013, κ.α.),
- φωτογραφικό υλικό των έργων που είναι ενταγμένα στα Προγράμματα,
- άλλο επικοινωνιακό υλικό, π.χ. ενημερωτικά φυλλάδια κ.α. σχετικά με τα Προγράμματα,
- εκθέσεις για την πορεία των δύο Προγραμμάτων (π.χ. Ετήσιες εκθέσεις προόδου υλοποίησης, αξιολογήσεις της προόδου των δύο Προγραμμάτων, Ετήσιες εκθέσεις περιβαλλοντικής παρακολούθησης, κ.α.)
- χρήσιμους διαδικτυακούς συνδέσμους (π.χ. τους ιστότοπους του ΕΣΠΑ www.espa.gr και www.anartyxi.gov.gr, τους ιστότοπους των αρμόδιων Υπουργείων για την υλοποίησης της πολιτικής των δύο Προγραμμάτων, κ.κ.)

Επίσης, μέσω διακριτού πεδίου των εν λόγω ιστοσελίδων διενεργήθηκε η διαβούλευση για το νέο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη» 2014-2020.

Πέραν της λειτουργίας των επίσημων διαδικτυακών τόπων των ΕΠ, με την οποία διασφαλίστηκε η διαφάνεια και η διάχυση της πληροφόρησης για την αξιοποίηση των πόρων των ΕΠ, έγιναν και άλλες παράλληλες ενέργειες για την ευρεία προβολή και ενημέρωση του ωφελούμενου κοινού και των πολιτών με την προώθηση μιας διακριτής, ενιαίας ταυτότητας των συγχρηματοδοτούμενων έργων των ΕΠ του ΕΣΠΑ 2007-2013.

Έτσι, συμπεριελήφθησαν υποχρεωτικές πληροφορίες κατά την έκδοση προσκλήσεων/προκηρύξεων στον Τύπο, καθώς και σε κάθε σχετική έντυπη επικοινωνία για τα συγχρηματοδοτούμενα έργα των δύο Προγραμμάτων, τοποθετήθηκαν πινακίδες (όπου αναγράφονταν το έμβλημα της Ε.Ε. και η σχετική αναφορά στη συγχρηματοδότηση, οι αναφορές στο Ταμείο συγχρηματοδότησης, το επικοινωνιακό μήνυμα κάθε Προγράμματος, τα επιχειρησιακά προγράμματα, οι φορείς υλοποίησης, τα απαραίτητα λογότυπα δημοσιότητας των προγραμμάτων, ενημερώνοντας με απλό και αποτελεσματικό τρόπο το ευρύ κοινό.

Στη συνέχεια, στη Β' και στη Γ' Φάση δόθηκε έμφαση σε ευρύτερη δημοσιότητα με στόχο την απόκτηση και την εμπέδωση της γνώσης για το περιεχόμενο και την εξέλιξη των δύο Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, κυρίως από το ευρύτερο κοινό (ωφελοούμενοι πολίτες, χρήστες των υποδομών, κ.α.), πέραν των Δικαιούχων. Προς την κατεύθυνση αυτή αξιοποιήθηκαν σύμβουλοι επικοινωνίας οι οποίοι διαμόρφωσαν ολοκληρωμένα Σχέδια Δράσης. Τα ολοκληρωμένα Σχέδια Δράσης που εφαρμόστηκαν βρίσκονταν σε απόλυτη συμφωνία με τη γενικότερη στρατηγική και τους στόχους των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, ακολουθώντας πιστά όλες τις ενδεδειγμένες διαδικασίες, όπως η διαμόρφωση αναλυτικών προτάσεων υλοποίησης δράσεων, η υλοποίηση και εκτέλεση τους, ο απολογισμός των επικοινωνιακών αποτελεσμάτων. Όπου απαιτήθηκε, τα Σχέδια Δράσης των δύο ΕΠ τροποποιήθηκαν με στόχο την επίτευξη της βέλτιστης επικοινωνίας και ενημέρωσης του στοχοθετούμενου κοινού για κάθε Πρόγραμμα.

Ειδικότερα, με μια χρονική και ποσοστιαία κατανομή ενεργειών και προϋπολογισμού, η δημοσιότητα στις δύο φάσεις σχεδιάστηκε με στόχο την καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ομάδων-στόχου, αλλά και γενικότερα της κοινής γνώμης, σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο, για τις προτεραιότητες, τις θετικές επιδράσεις, τα αποτελέσματα και τις ωφέλειες που προκύπτουν από τις επενδύσεις, την ανάπτυξη υποδομών, την κατασκευή έργων και την εφαρμογή των παρεμβάσεων των δύο Προγραμμάτων, μέσω κατάλληλων επικοινωνιακών εργαλείων και μέσων προβολής.

Οι κύριες κατηγορίες δράσεων αφορούσαν στην υλοποίηση προωθητικών ενεργειών (Διοργάνωση Εκδηλώσεων/Ημερίδων/Συνεδρίων κλπ), παραγωγή εντύπων και ηλεκτρονικών ενημερωτικών εργαλείων, Προβολή στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (Τηλεόραση – Ραδιόφωνο – Τύπος – Διαδίκτυο), υπηρεσίες Παροχής Πληροφόρησης, με αξιοποίηση των εφαρμογών της νέας τεχνολογίας.

Έτσι, στο πλαίσιο διοργάνωσης προωθητικών ενεργειών, πραγματοποιήθηκε μία σειρά επιτυχημένων ημερίδων και ενημερωτικών εκδηλώσεων σε πανελλαδικό επίπεδο, όπου μέσω των ομιλιών, του διατιθέμενου έντυπου υλικού, αλλά και της ευρείας συμμετοχής του κοινού, αυξήθηκε η αναγνωρισιμότητα των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και ενημερώθηκε σημαντικό μέρος της κοινής γνώμης σε όλη την επικράτεια. Σε όλο το επικοινωνιακό υλικό εφαρμόστηκαν τα σχετικά λογότυπα, διασφαλίζοντας την ενιαία ταυτότητα του κάθε προγράμματος.

Επίσης, σχεδιάστηκαν και παρήχθησαν τηλεοπτικά και ραδιοφωνικά σποτ και έντυπες καταχωρίσεις, με στόχο να προβληθούν τα αποτελέσματα των δράσεων των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και η σημασία των αναπτυξιακών έργων σε όλη τη χώρα για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των πολιτών, αλλά και για την ευρύτερη οικονομική ανάπτυξη.

Πραγματοποιήθηκε ο σχεδιασμός και η κατασκευή ιστοσελίδων στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (facebook, twitter, flickr, YouTube), καθώς και η δημιουργία διαφόρων Micro Site για τη «φιλοξενία» και προβολή τους, προκειμένου να αναπτυχθεί ένας ανοιχτός και γόνιμος διάλογος για τις σημαντικές παρεμβάσεις των έργων, καθώς και τα απτά αποτελέσματα / οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή τους.

Το σύνολο των άμεσων επικοινωνιακών δράσεων ενισχύθηκε από τις δράσεις έμμεσης επικοινωνίας (δελτία Τύπου και ρεπορτάζ σε έντυπα και ηλεκτρονικά ΜΜΕ, τοπικής και περιφερειακής εμβέλειας, με αφορμή τις παρουσιάσεις της έναρξης ή της ολοκλήρωσης σημαντικών έργων υποδομής), πολλαπλασιάζοντας το επικοινωνιακό αποτέλεσμα και επιτυγχάνοντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους επικοινωνιακούς στόχους.

Συμπερασματικά, εφαρμόστηκε μια Επικοινωνιακή Στρατηγική, που αφορούσε σε όλο το φάσμα των δράσεων ενημέρωσης και δημοσιότητας για τη συνολική και αποτελεσματική προβολή των Προγραμμάτων, η οποία ήταν άρρηκτα συνδεδεμένη με την ουσία και το περιεχόμενό τους, συνδέθηκε απόλυτα με τους στόχους του κάθε Προγράμματος και ανέδειξε τα αποτελέσματά τους.

Δεδομένων, όμως, των μεγάλων αλλαγών στο οικονομικό περιβάλλον και τις εξελίξεις στο χώρο της επικοινωνίας, επιβάλλεται ο επαναπροσδιορισμός του μίγματος επικοινωνίας. Συγκεκριμένα, η πλέον αποτελεσματική προσέγγιση των ειδικών κοινών απαιτεί τη μεγαλύτερη χρήση των social media καθώς και εξατομικευμένων προωθητικών ενεργειών.

1.5 Γενικές κατευθύνσεις για την επικοινωνία του ΕΣΠΑ 2014-2020

Η κατάρτιση του Επικοινωνιακού Σχεδίου του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ και η υλοποίησή του διέπεται από:

- **τον Κανονισμό (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 1303/2013. **Οι σχετικές με την Πληροφόρηση και Επικοινωνία διατάξεις είναι τα Άρθρα 115 - 117 και το Παράρτημα XII του Κανονισμού.**

Σύμφωνα με το άρθρο 116 του Κανονισμού 1303/2013, «Το κράτος - μέλος ή οι διαχειριστικές αρχές καταρτίζουν στρατηγική επικοινωνίας για κάθε επιχειρησιακό πρόγραμμα. Η στρατηγική επικοινωνίας λαμβάνει υπόψη το μέγεθος του οικείου επιχειρησιακού προγράμματος 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».

- **τον Εκτελεστικό Κανονισμό (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.

Το πλαίσιο επικοινωνίας του ΕΣΠΑ για όλες οι δράσεις των Ταμείων είναι συγκεκριμένο, παρέχοντας μία κοινή εικόνα και μία ενιαία ταυτότητα. Τα αποτελέσματα των ενεργειών πληροφόρησης και επικοινωνίας των προηγούμενων προγραμμάτων αποτελούν τη βάση για το σχεδιασμό αυτής της ενιαίας στρατηγικής επικοινωνίας. Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες γνωρίζουν καλύτερα το ρόλο των εθνικών αρχών και την Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης γίνεται και πιο εύκολα αντιληπτό ποια έργα και δράσεις γίνονται στο πλαίσιο των αναπτυξιακών προγραμμάτων ΕΣΠΑ. Επίσης, σημαντικό είναι το γεγονός ότι ενισχύεται έτσι η συνοχή και η συνάφεια της επικοινωνίας σε επίπεδο επιχειρησιακών προγραμμάτων.

Γενικές στρατηγικές κατευθύνσεις:

- **Σχεδιασμός με βάση τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών**, ώστε να γίνονται καλύτερα κατανοητές οι ομάδες κοινού και να σχεδιασθεί, υλοποιηθεί και αξιολογηθεί με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο η επικοινωνιακή στρατηγική του Προγράμματος.
- **Αξιοποίηση της αναγνωρισιμότητας του ΕΣΠΑ 2007-2013**, που όπως αποτυπώνεται σε μετρήσεις της κοινής γνώμης είναι ιδιαίτερα υψηλή, λόγω της διατήρησης του ίδιου “brand”.
- **Διατήρηση του ενιαίου χαρακτήρα της στρατηγικής**, ώστε να υπάρχει συνοχή και συνάφεια στην επικοινωνία.
- **Αποτελεσματικότητα όσον αφορά την αναγνωρισιμότητα**, την κατανόηση και την αντίδραση / στάση κάθε ομάδας κοινού σχετικά με το ΕΣΠΑ 2014-2020.
- **Χρήση απλών μεθόδων όπως η αφήγηση και η παράθεση παραδειγμάτων**, ώστε το κοινό να μπορεί να κατανοήσει και να εκπαιδευτεί πιο εύκολα και αποτελεσματικά στις σχετικές έννοιες, τους στόχους που τίθενται και τις δράσεις που προγραμματίζονται.
- **Χρήση απλού και προσιτού λόγου**, ώστε να γίνονται οι ενέργειες επικοινωνίας πιο αντιληπτές απ’ όλους τους πολίτες.

Ειδικές στρατηγικές κατευθύνσεις:

- **Συνεχής, ομοιόμορφη και απλή επικοινωνία** σε όλες τις φάσεις του προγράμματος. Τα τρία αυτά χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει η επικοινωνία συμβάλλουν στην ενθάρρυνση των πολιτών να συμμετάσχουν, καθώς και στην αύξηση της αναγνωρισιμότητας του ΕΣΠΑ.
- **Αύξηση της επικοινωνιακής αποτελεσματικότητας** μέσω της ενεργοποίησης των δικαιούχων. Η δυνατότητα αξιοποίησης και ενίσχυσης των επικοινωνιακών δράσεων των δικαιούχων, που λειτουργούν ως πολλαπλασιαστές πληροφόρησης, κάνει πιο εύκολη και πιο αποτελεσματική την υλοποίηση των προγραμμάτων.
- **Ευρεία κάλυψη και προβολή των δράσεων** με υψηλής έντασης επικοινωνία των υλοποιημένων έργων, ώστε να ενημερώνονται μεγάλες ομάδες πληθυσμού.
- **Αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των φορέων**, όπως για παράδειγμα στελεχών της ΕΥΔ του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ₁, κοινωνικών και οικονομικών εταίρων, ευρωπαϊκών δικτύων πληροφόρησης, ώστε να υπάρχει καλύτερη και πλέον στοχευμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των διαφόρων κοινών-στόχους.
- **Η προβολή επιτυχημένων παραδειγμάτων συμμετοχής** στα προγράμματα είναι μία μέθοδος η οποία έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματική επικοινωνιακά, υπηρετεί τη διαφάνεια και ενθαρρύνει τα κοινά να συμμετέχουν.
- **Ενεργή συμμετοχή ωφελουμένων, π.χ. συμμετοχή μαθητών σε προγράμματα.**
- **Ευαισθητοποίηση κοινού-κυρίως σε περιβαλλοντικά θέματα.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ

2.1 Η προτεινόμενη Γενική Επικοινωνιακή Στρατηγική

Με βάση τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο 1 για:

- (α) την ανάλυση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος κατά την έγκριση του ΕΣΠΑ 2014-2020 και του ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ,
- (β) το περιεχόμενο του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ,
- (γ) την αξιολόγηση των επικοινωνιακών δράσεων του ΕΠ-ΠΕΡΑΑ και του ΕΠ-ΕΠ της ΠΠ 2007-2013,
- (δ) τις γενικές κατευθύνσεις για την Επικοινωνία της ΠΠ 2014-2020,

διαμορφώθηκε το γενικό πλαίσιο της Επικοινωνιακής Στρατηγικής του ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ, που παρουσιάζεται στη συνέχεια.

Η Επικοινωνιακή Στρατηγική αποτελεί μια επιχειρησιακή διαδικασία που χρησιμοποιείται για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την εκτέλεση και την αξιολόγηση επικοινωνιακών προγραμμάτων και πρέπει να στηρίζεται, να αναδεικνύει και να προασπίζει τις στρατηγικές προτεραιότητες του συγκεκριμένου επιχειρησιακού προγράμματος.

Συγκεκριμένα το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ παρεμβαίνει με ενέργειες στρατηγικής σημασίας στους παρακάτω τομείς:

➤ Στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών

Το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ παρεμβαίνει αποφασιστικά για τη διασφάλιση της ποιότητας ζωής των πολιτών και συνεισφέρει στη βελτίωση του φυσικού αλλά και του αστικού περιβάλλοντος. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από την εκπλήρωση των βασικών υποχρεώσεων της χώρας για την προσαρμογή στα ευρωπαϊκά δεδομένα σχετικά με την προστασία των υδάτων και τη διαχείριση των αποβλήτων καθώς και με την εφαρμογή των κατάλληλων πολιτικών για τη μείωση της ρύπανσης, τη διατήρηση της ποιότητας του ατμοσφαιρικού περιβάλλοντος, και τον έλεγχο και την επάρκεια των υδατικών πόρων, το Πρόγραμμα συμβάλλει στην προστασία της δημόσιας υγείας και την ουσιαστική αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Παράλληλα, με την ενίσχυση των σύγχρονων «καθάρων» Μέσων Μαζικής Μεταφοράς (ΜΕΤΡΟ, ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ, κ.α.) στα δύο κύρια αστικά κέντρα της χώρας, βελτιώνεται το αστικό περιβάλλον και διευκολύνεται η καθημερινότητα των πολιτών τους. Τέλος, η περαιτέρω ανάπτυξη των σύγχρονων υποδομών μεταφορών στην ηπειρωτική Ελλάδα και οι στοχευμένες αντίστοιχες δράσεις στη νησιωτική Ελλάδα επιδιώκεται η βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών μετακίνησης προσώπων και μεταφοράς προϊόντων, η βελτίωση της πολυτροπικότητας του συστήματος μεταφορών με αναμενόμενες θετικές επιπτώσεις στη μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης των περιοχών διέλευσης, η βελτίωση της ασφάλειας των υποσυστημάτων μεταφορών με έμφαση στην οδική ασφάλεια και την αντιμετώπιση των οδικών ατυχημάτων, και η συμβολή στην άρση της απομόνωσης και την άμβλυνση των επιπτώσεων της περιφερειακότητας των γεωγραφικά απομονωμένων / δύσκολα προσβάσιμων περιοχών να διευκολύνουν

➤ **Στη δημιουργία ενός νέου παραγωγικού μοντέλου υψηλής ανταγωνιστικότητας και αυξημένης παραγωγικότητας, παράλληλα με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας**

Σε μία περίοδο οικονομικής κρίσης, τα αναπτυξιακά προγράμματα, όπως το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, είναι ζωικής σημασίας για τη χώρα, αλλά και για τους πολίτες της. Το Πρόγραμμα παρεμβαίνει άμεσα στην αντιμετώπιση της οικονομικής ύφεσης και την ενδυνάμωση της απασχόλησης, καθώς και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, ενισχύοντας νέες οικονομικές δραστηριότητες στους τομείς του περιβάλλοντος και των μεταφορών, ενώ ενισχύει έμμεσα τον αγροτικό και τουριστικό τομέα, την ενέργεια, τις κατασκευές και τη μεταποίηση.

Η Επικοινωνιακή στρατηγική του ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ στοχεύει κατά κύριο λόγο στην πληρέστερη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού-στόχος, σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, καθώς και στην ανάδειξη των προαναφερόμενων θετικών αναμενόμενων συνεπειών από την υλοποίησή του, μέσω της αξιοποίησης των κατάλληλων επικοινωνιακών εργαλείων και μέσων.

Τρεις είναι οι κύριες προτεραιότητες για την αποτελεσματική υλοποίηση της Επικοινωνιακής στρατηγικής του:

1. Η ανάλυση των στόχων επικοινωνίας. (βλ. Κεφάλαιο 2.2)
2. Ο εντοπισμός και διαχωρισμός των διαφόρων κοινών-στόχος. (βλ. Κεφάλαιο 2.3)
3. Η επιλογή των μέσων και των δράσεων, που είναι κατάλληλες για την επαφή μας με τα διάφορα κοινά. (βλ. Κεφάλαιο 2.4, σελ.23)

Παράλληλα και με **δεδομένο το ρευστό κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, είναι απαραίτητη η δημιουργία ευέλικτων προγραμμάτων επικοινωνίας, ώστε να είναι εφικτή η ετήσια αξιολόγηση και ο πιθανός επαναπροσδιορισμός τους.**

2.2 Αντικείμενο και Στόχοι επικοινωνίας

Αντικείμενο του επικοινωνιακού σχεδιασμού είναι η εκπόνηση και η υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου Σχεδίου Δράσεων επικοινωνίας, το οποίο περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα ενεργειών πληροφόρησης και προβολής για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον & Αειφόρος Ανάπτυξη (ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ)», που προασπίζουν τη γνώση και την εξοικείωση των πολιτών με το Πρόγραμμα, ενώ ταυτόχρονα αναδεικνύουν τα οφέλη σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο.

Η διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού επικοινωνιακού προγράμματος προϋποθέτει την ύπαρξη ξεκάθαρων επικοινωνιακών στόχων.

Ο κεντρικός επικοινωνιακός στόχος για το ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ είναι διττός:

Η πληροφόρηση των δυνητικών δικαιούχων για τις δυνατότητες χρηματοδότησης που παρέχει το Πρόγραμμα και η ανάδειξη του ρόλου και της συμβολής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο ευρύ κοινό.

Επιπλέον των ανωτέρω, οι επιμέρους επικοινωνιακοί στόχοι είναι οι εξής:

- Προβολή της συνολικής φιλοσοφίας του ΕΠ και της αναπτυξιακής του διάστασης.
- Ανάδειξη των στόχων και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων και των ωφελειών από την υλοποίηση του προγράμματος για τους πολίτες και την καθημερινότητά τους.

- Ενημέρωση των πολιτών για τις διαφανείς διαδικασίες χρηματοδότησης.
- Αύξηση της αναγνωρισιμότητας του ΕΠ, με αξιοποίηση της ταυτότητας του ευρέως γνωστού λογοτύπου του ΕΣΠΑ.
- Διαμόρφωση ενιαίας ταυτότητας για την προβολή των δράσεων του Προγράμματος, αξιοποιώντας τις πληροφορίες που έχουμε αποκτήσει από παλαιότερες δράσεις του ΕΠΠΕΡΑΑ και του ΕΠ-ΕΠ και στηρίζοντας τη φιλοσοφία της ενιαίας στρατηγικής.
- Δημιουργία απλού, κατανοητού μηνύματος, για κάθε αποδέκτη.
- Αλλαγή του περιεχομένου του μηνύματος ανάλογα με το εκάστοτε κοινό-στόχος στο οποίο απευθύνεται, για πιο επιτυχημένη και εξειδικευμένη επικοινωνία.
- Εμπλοκή φορέων και αξιοποίηση δικτύων σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό επίπεδο, για τη μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος.
- Ανάδειξη μεγάλων έργων καθώς και διάδοση των «καλών πρακτικών», μέσω στοχευμένων επικοινωνιακών δράσεων.
- Προβολή του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, και του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας μέσα από την ανάδειξη του ρόλου τους στην εφαρμογή του ΕΠ

2.3 Στοχοθετούμενο κοινό

Τα βασικά κοινά-στόχος για το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ μπορούν να χωριστούν σε τρεις μεγάλες γενικές κατηγορίες:

1. **Δυνητικοί Δικαιούχοι:** δηλαδή το σύνολο των φυσικών και νομικών προσώπων και φορέων που μπορούν να συμμετάσχουν στο ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ
2. **Δικαιούχοι:** αυτοί οι οποίοι τελικά συμμετέχουν στο ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ
3. **Ευρύ κοινό**

2.3.1 Το περιεχόμενο και το μήνυμα για κάθε κοινό-στόχος

Για να είναι η επικοινωνία μας αποτελεσματική και να έχουν τα κοινά καλύτερη διαχείριση, αντιμετώπιση και πληροφόρηση, θα πρέπει να τα αναλύσουμε περαιτέρω.

▪ **Μονοσήμαντοι Δικαιούχοι**

Είναι ο αρμόδιος δημόσιος φορέας που υποβάλλει την αίτηση χρηματοδότησης ενός έργου του προγράμματος, ως έχων την ευθύνη για την εκτέλεση του έργου (π.χ. ΕΡΓΟΣΕ ΑΕ, ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ ΑΕ, ΟΑΚ ΑΕ, Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Συγκοινωνιακά Υποδομών, Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Υδραυλικών και Κτηριακών Υποδομών, κ.α.)

▪ **Υπηρεσίες & Εποπτευόμενοι φορείς των Υπουργείων Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού, και Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας**

Λόγω της ειδικής θέσης και του ρόλου τους, αλλά και μέσα από την αποκτηθείσα πολύτιμη εμπειρία τους, είναι οι πλέον αρμόδιοι και θα κληθούν να συμμετάσχουν ενεργά στην παροχή έγκυρης και τεκμηριωμένης πληροφόρησης, στην εξειδικευμένη προσέγγιση κοινωνικών και

οικονομικών εταίρων, στη παρουσίαση στοιχείων που αποδεικνύουν τη θετική πορεία υλοποίησης του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, αλλά και στην ανταλλαγή καλών πρακτικών, επιτυγχάνοντας στοχευμένη διάχυση της πληροφορίας για τις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ωφέλειες του Προγράμματος.

- **Κεντρική Διοίκηση (Υπουργεία και Υπηρεσίες τους)**

Είναι ιδιαίτερα σημαντική η αξιοποίηση της άμεσης εμπλοκής και ουσιαστικής συμβολής των Δημόσιων Αρχών και Υπηρεσιών τους στην προώθηση κρίσιμων πολιτικών, αλλά και ειδικότερα στην ανάδειξη των αναπτυξιακών παρεμβάσεων του Προγράμματος. Καθώς έχουν λειτουργήσει ως δικαιούχοι, είναι εξοικειωμένοι με τη φύση των συγχρηματοδοτούμενων δράσεων και, κατά συνέπεια, δύνανται να προβάλουν και να μεταδώσουν με εγκυρότητα και αξιοπιστία τα οφέλη που προκύπτουν από την εκτέλεση σημαντικών έργων στο πλαίσιο του Προγράμματος, να υποστηρίξουν και να διαχύσουν τα θετικά αποτελέσματά του.

- **Περιφερειακή και Τοπική Αυτοδιοίκηση, φορείς και Διαχειριστικές Υπηρεσίες των Περιφερειών** (Αποκεντρωμένες Διοικήσεις των Περιφερειών, Αιρετές Περιφέρειες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' Βαθμού, Αρμόδιες Υπηρεσίες των Δήμων και των Περιφερειών, Γενικές Γραμματείες των Περιφερειών).

Ως δυνητικοί Δικαιούχοι είναι άμεσα εμπλεκόμενοι και ιδιαίτερα ευαίσθητοποιημένοι, και, ως εκ τούτου, μπορούν να υποστηρίξουν περισσότερο έμπρακτα και αποτελεσματικά την ανάπτυξη κοινών μεθόδων και τεχνικών για τη βελτίωση της ζωής των πολιτών στην πράξη. Η κινητοποίησή τους είναι ουσιαστικής και καθοριστικής σημασίας στην προώθηση αναπτυξιακών παρεμβάσεων με σεβασμό στο Περιβάλλον. Επίσης, είναι το πλέον κατάλληλο κανάλι επικοινωνίας για την ενημέρωση και κινητοποίηση των τοπικών κοινωνιών, ώστε να επιτευχθεί διάχυση πληροφόρησης σχετικά με τα αποτελέσματα του Προγράμματος, όχι μόνο σε κεντρικό, αλλά και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

- **Οικονομικοί & Κοινωνικοί Εταίροι, δημόσιοι φορείς** (ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΑΔΕΔΥ, ΠΑΣΕΓΕΣ, Επιμελητήρια, Επαγγελματικές Οργανώσεις, Κλαδικές και Επαγγελματικές Ενώσεις, συλλογικοί φορείς εκπροσώπησης, Κέντρα πληροφόρησης σχετικά με την Ευρώπη και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην Ελλάδα, Εταιρείες του Δημόσιου Τομέα, ΝΠΔΔ, Κέντρα Υποδοχής Επενδυτών, Κέντρα Επαγγελματικής και Τεχνολογικής Ανάπτυξης κλπ)

Οι εταίροι αυτοί είναι οι πλέον αντιπροσωπευτικοί στην οικονομική, κοινωνική και επιχειρηματική σφαίρα της δημόσιας ζωής, τόσο σε εθνικό, όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και μπορούν να συμβάλουν ενεργά στην αξιοποίηση στρατηγικών συνεργειών και στην συμπληρωματικότητα ενεργειών πληροφόρησης και επικοινωνίας, ενώ συγχρόνως επηρεάζουν το περιεχόμενο και τον τρόπο εφαρμογής των πολιτικών, στις οποίες θα επιδιωχθεί να έχουν αυξημένο αντίκτυπο τα αποτελέσματα του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ

- **Επιμελητήρια, Περιβαλλοντικές Οργανώσεις, Επιστημονική & Ακαδημαϊκή Κοινότητα** (ΤΕΕ, Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και συναφή Τμήματα Πανεπιστημίων, Ερευνητικά Κέντρα, Ειδικοί επιστήμονες και Εμπειρογνώμονες σε περιβαλλοντικά θέματα και θέματα Μεταφορών κ.α).

Λόγω της εξειδίκευσης και του ιδιαίτερου ενδιαφέροντος που επιδεικνύουν σε θέματα Μεταφορών και Περιβάλλοντος μπορούν, επίσης, να λειτουργήσουν ως κανάλι ενημέρωσης και «επιταχυντής» διάχυσης της πληροφορίας για τις δυνατότητες αξιοποίησης των θετικών αποτελεσμάτων του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ . Διαθέτουν, επίσης, την επιστημονική εγκυρότητα, αλλά και τις γνώσεις που τους

καθιστούν τους πλέον αρμόδιους για να υποστηρίξουν και να μεταδώσουν τα οφέλη από την αντιμετώπιση και επίλυση σημαντικών αναπτυξιακών και περιβαλλοντικών ζητημάτων. Μπορούν να προκαλέσουν το έντονο ενδιαφέρον της κοινής γνώμης για περισσότερη ενημέρωση, μέσα από την παροχή «εκλαϊκευμένης» και χρηστικής πληροφόρησης, προσφέροντας το θεωρητικό πλαίσιο για την ανάδειξη και αξιοποίηση των σημαντικών πλεονεκτημάτων που προκύπτουν.

- **Κάτοικοι των περιοχών όπου υλοποιούνται παρεμβάσεις του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ**

Είναι οι άμεσοι ωφελούμενοι από τις αναπτυξιακές παρεμβάσεις, τις σημαντικές επενδύσεις στην περιοχή τους και τα μεγάλα έργα που υλοποιούνται ή έχουν ήδη ολοκληρωθεί στο πλαίσιο του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.

Είναι οι πλέον κατάλληλοι για να διαδώσουν τα οφέλη που έχουν προκύψει στην καθημερινότητά τους, με την αναβάθμιση των συνθηκών διαβίωσης, την τόνωση της τοπικής οικονομίας, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, την τουριστική ανάπτυξη και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Εκτός από όλους τους ενήλικες, οι οποίοι αποτελούν αριθμητικά την μεγαλύτερη ομάδα της κοινής γνώμης, είτε είναι άμεσα, είτε είναι έμμεσα ωφελούμενοι από τις παρεμβάσεις του έργου, υπάρχουν και κάποια ειδικά κοινά όπου κρίνεται απαραίτητο να προσεγγιστούν επικοινωνιακά, λόγω της φύσης του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ. Πιο συγκεκριμένα, τέτοια ειδικά κοινά είναι ο ακριτικός και νησιωτικός πληθυσμός, όπως και τα ΑμεΑ. Επίσης, σημαντική επιμέρους ομάδα είναι τα άτομα μικρότερης ηλικίας, όπως είναι οι μαθητές και οι φοιτητές.

Θα επιδιωχθεί να κατανοήσουν την υψηλή προστιθέμενη αξία που δημιουργεί η προώθηση παρεμβάσεων περιβαλλοντικής, και κοινωνικής ωφέλειας καθώς και αναπτυξιακής προοπτικής του Προγράμματος στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους. Είναι σημαντικό να τους μεταδοθεί το αίσθημα ότι το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ αφορά όλους μας, καθώς η εφαρμογή μιας ισχυρής περιβαλλοντικής και αναπτυξιακής πολιτικής μέσω σημαντικών επενδύσεων, τους εξασφαλίζει ένα καλύτερο μέλλον.

- **Εκπρόσωποι του Τύπου και των Μ.Μ.Ε.**

Λειτουργούν ως πολλαπλασιαστές των μηνυμάτων και των ωφελημάτων που προκύπτουν από την προώθηση των δράσεων του Προγράμματος, ως συνδιαμορφωτές της διακριτής επικοινωνιακής ταυτότητας του Προγράμματος, αλλά και ως διαμεσολαβητές για την εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής συμμετοχής σε εκδηλώσεις και ενέργειες επικοινωνίας σχετικές με το Πρόγραμμα. Έμφαση μπορεί να δοθεί και στα περιφερειακά ΜΜΕ για πιο άμεση προσέγγιση των τοπικών κοινωνιών, ανάλογα με τις ανάγκες επικοινωνίας του Προγράμματος.

Τα παραπάνω κοινά είναι ενδεικτικά και χρήζουν επικαιροποίησης ανάλογα με τη εξέλιξη του Προγράμματος και την ευρύτερη οικονομική και κοινωνική συγκυρία και σε κάθε περίπτωση όλα μπορούν να παίξουν καθοριστικό ρόλο ως πολλαπλασιαστές της πληροφόρησης.

2.4 Επικοινωνιακή προσέγγιση - Εξειδίκευση Επικοινωνιακής Στρατηγικής

2.4.1 Γενικές και ειδικές στρατηγικές κατευθύνσεις

Με την προτεινόμενη επικοινωνιακή στρατηγική επιδιώκεται να τηρούνται οι ακόλουθες κατευθύνσεις:

- ✓ **Έμφαση στο όφελος για τον πολίτη** από τα έργα του Προγράμματος. Με δεδομένο ότι το Πρόγραμμα ωφελεί άμεσα ή/ έμμεσα όλους τους πολίτες της Ελλάδας, είναι σημαντικό να «μεταφέρεται» στην κοινή γνώμη, μέσω των ενεργειών επικοινωνίας και πληροφόρησης, ο σοβαρός ρόλος που διαδραματίζει η Ε.Ε. και η αποτελεσματικότητα των έργων που υλοποιούνται στο πλαίσιο του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.
- ✓ **Ανάδειξη και συμπερίληψη στο Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας της διάστασης της αναπηρίας.** Τα άτομα με αναπηρία αποτελούν σημαντική πληθυσμιακή ομάδα, η οποία ανέρχεται στο 9,3% του συνολικού πληθυσμού της χώρας. Θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην ευρεία ενημέρωση του συνόλου των πολιτών, χωρίς διακρίσεις και χωρίς αποκλεισμούς, επιτυγχάνοντας τη μέγιστη δυνατή διαφάνεια αναφορικά με τη διάθεση των ευρωπαϊκών και εθνικών πόρων κατά την προγραμματική περίοδο 2014-2020.
- ✓ Μεγιστοποίηση του επικοινωνιακού αποτελέσματος **μέσα από τη συνέργεια και τη συμπληρωματικότητα, λαμβάνοντας υπόψη τις ενέργειες συνεργαζόμενων φορέων και δικαιούχων.** Στόχος είναι η εμπλοκή φορέων και η λειτουργία δικτύων σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό επίπεδο. Θα συνεχιστεί και θα ενισχυθεί η συνεργασία και η λειτουργία δικτύου πληροφόρησης που έχει ξεκινήσει με διάφορους φορείς κατά την προηγούμενη προγραμματική περίοδο (2007-2013), ώστε να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη και να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας.
- ✓ **Προβολή καλών πρακτικών και συγκεκριμένων παραδειγμάτων** από το Πρόγραμμα ώστε να αποτελέσουν «αποδεικτικά στοιχεία» προς το ευρύ κοινό για τα πραγματικά οφέλη του Προγράμματος.
- ✓ **Ανάδειξη και ενίσχυση της διάστασης της εξέλιξης** του Προγράμματος στο χρόνο και της δυναμικής που διαμορφώνει ως συντελεστής ανάπτυξης και προόδου.
- ✓ **Ενοποίηση της επικοινωνίας όσον αφορά στα μηνύματα, την εικόνα και το ύφος.** Η επικοινωνία θα διέπεται από συνέπεια, συνέχεια, ομοιομορφία και απλότητα σε όλες τις φάσεις του Προγράμματος και για κάθε στοχοθετούμενο κοινό.
- ✓ Το ύφος επικοινωνίας θα είναι επεξηγηματικό με περιεχόμενο αντιληπτό από το μέσο πολίτη και τις επιμέρους ομάδες-στόχους, **με χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας, ρεαλιστικών για την ελληνική πραγματικότητα εικόνων** με τις οποίες θα ταυτίζεται ο πολίτης.
- ✓ Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να χρησιμοποιούνται **μέσα, σύγχρονα εργαλεία και δράσεις, τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον**, ενώ ταυτόχρονα μειώνουν το κόστος. Για παράδειγμα, ενδείκνυνται η χρήση ανακυκλώσιμων υλικών, η χρήση των social media, οι ενέργειες έμμεσης επικοινωνίας, οι εκτυπώσεις με οικολογικό μελάνι.

2.4.2 Στρατηγική Τοποθέτηση

Η στρατηγική τοποθέτηση της επικοινωνίας θα πρέπει να είναι εστιασμένη και **να προβάλλει άμεσα τα οφέλη** που θα αποκομίζουν τα κοινά από την υλοποίηση των διαφόρων παρεμβάσεων του επιχειρησιακού προγράμματος.

Θα πρέπει να δίνεται έμφαση στα **ατομικά και οικογενειακά οφέλη**, που θα έχει το κάθε κοινό στόχος, αλλά και στα διάφορα **κοινωνικά οφέλη**, τα οποία θα προκύψουν από την υλοποίηση του προγράμματος.

Με αυτόν τον τρόπο, τα διάφορα επικοινωνιακά μας μηνύματα θα είναι πιο ελκυστικά και αξιόπιστα ενώ παράλληλα θα πειθούν και θα ενθαρρύνουν τους πολίτες για μεγαλύτερη συμμετοχή και στήριξη των παρεμβάσεων του προγράμματος.

2.4.3 Στρατηγική Μέσων και Εργαλείων Επικοινωνίας

Η επικοινωνία θα αξιοποιήσει το σύνολο των Μέσων και Εργαλείων Επικοινωνίας ανάλογα με τον επικοινωνιακό στόχο, το κόστος, το κοινό-στόχος και τη συγκυρία.

Συγκεκριμένα:

- **Πρωθητικές Ενέργειες** (Ημερίδες, Συνέδρια, Εκθέσεις, Direct Mail, Infokiosks)
- **Αξιοποίηση Νέων Μέσων Τεχνολογίας** όπως είναι τα Social Media (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Google+ κ.τ.λ.), τα online Διαδραστικά Παιχνίδια κτλ.
- **Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας** (Ραδιοφωνικοί σταθμοί εθνικής εμβέλειας, Ημερήσιες και εβδομαδιαίες πολιτικές και οικονομικές εφημερίδες, Περιφερειακά ΜΜΕ, Ειδησεογραφικά πρακτορεία, Διαδικτυακοί κόμβοι, Εξειδικευμένα έντυπα για τις Μεταφορές και το Περιβάλλον, Γυναικεία και νεανικά περιοδικά, Ξενόγλωσσες εφημερίδες)

Με βάση την εμπειρία από την προηγούμενη Προγραμματική περίοδο, την τρέχουσα οικονομική και κοινωνική συγκυρία, αλλά και τους επικοινωνιακούς στόχους, θα αξιοποιήσουμε το σύνολο των μέσων και εργαλείων επικοινωνίας επιλέγοντας ένα διαφορετικό μίγμα.

Συγκεκριμένα, θα περάσουμε από την αξιοποίηση παραδοσιακών μορφών επικοινωνίας (κυρίως τη τηλεοπτική Διαφήμιση), στη χρήση των Social Media, καθώς και στα προγράμματα έμμεσης επικοινωνίας. Τα social media είναι σήμερα ο πλέον ισχυρός επικοινωνιακός πολλαπλασιαστής στις παραγωγικές ηλικίες και στους διαμορφωτές της κοινής γνώμης και διασφαλίζουν τη διαδραστικότητα στην επικοινωνία με τον πολίτη. Επίσης, οι ενέργειες έμμεσης επικοινωνίας χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό επικοινωνιακής διείσδυσης και όπως και τα social media, είναι χαμηλού οικονομικού κόστους.

2.5 Ενδεικτικό Πρόγραμμα Επικοινωνίας - Σχέδιο Δράσης

2.5.1 Υποχρεωτικές Δράσεις

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

- **Διοργάνωση μίας κεντρικής ενημερωτικής δράσης που θα σηματοδοτεί την έναρξη** του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΥΜΕΠΕΡΑΑ.
- **Διοργάνωση μίας τουλάχιστον ετήσιας ενημερωτικής δράσης**, με σκοπό την προβολή των ευκαιριών χρηματοδότησης, τις επιδιωκόμενες στρατηγικές και την παρουσίαση των επιτευγμάτων του επιχειρησιακού προγράμματος (π.χ συνέδρια, ημερίδες, πρόγραμμα έμμεσης επικοινωνίας) Διασφάλιση από την ΕΥΔ/ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ στην πρόσβαση των δυνητικών δικαιούχων στις σχετικές πληροφορίες, λαμβάνοντας υπόψη την προσβασιμότητα, ως προς τα ακόλουθα:

- τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και την πρόσκληση υποβολής αιτήσεων,
 - τους όρους επιλεξιμότητας των δαπανών,
 - την περιγραφή των διαδικασιών εξέτασης των αιτήσεων χρηματοδότησης και τις σχετικές προθεσμίες,
 - τα κριτήρια για την επιλογή των πράξεων που θα χρηματοδοτηθούν,
 - τους αρμόδιους επικοινωνίας 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 της από τα Ταμεία.
- **Απαραίτητη είναι η εμφάνιση του εμβλήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις εγκαταστάσεις της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης.** Η σημαία της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα υπάρχει μαζί με την ελληνική σημαία σε εμφανές σημείο στις εγκαταστάσεις των ΕΥΔ.
- **Δημοσίευση των παρεμβάσεων του προγράμματος (κατάλογος πράξεων) στην ηλεκτρονική ιστοσελίδα του ΕΣΠΑ, καθώς και στην ιστοσελίδα του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.** Η λίστα όλων των έργων θα υπάρχει δημοσιευμένη στο κεντρικό portal www.espa.gr, καθώς και στην ιστοσελίδα της ΕΥΔ και θα επικαιροποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- **Παρουσίαση παραδειγμάτων πράξεων,** στο πλαίσιο του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ στην ιστοσελίδα του προγράμματος, που θα είναι προσβάσιμη και μέσω της ενιαίας δικτυακής πύλης. Τα παραδείγματα θα πρέπει να παρουσιάζονται σε μία ευρέως ομιλούμενη επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτός από την ελληνική. Ορισμένα από αυτά θα παρουσιάζονται και στην κεντρική πύλη www.espa.gr.
- **Τα στοιχεία που αφορούν την υλοποίηση του ΕΠ, καθώς και τα βασικά επιτεύγματά τους θα πρέπει να επικαιροποιούνται** στον ενιαίο διαδικτυακό τόπο ή στον διαδικτυακό τόπο του επιχειρησιακού προγράμματος, ο οποίος είναι προσβάσιμος μέσω της ενιαίας διαδικτυακής πύλης.
- **Η ΕΥΔ ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ θα πρέπει να είναι σε συνεχή επικοινωνία με τους Δικαιούχους,** ώστε να τους βοηθά να επικοινωνούν 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.
- **Η ΕΥΔ ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ θα πρέπει να είναι σε επικοινωνία με άτομα με αναπηρία** ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη πρόσβαση στην πληροφορία.

2.5.2 Προτεινόμενες Δράσεις

Οι δράσεις πληροφόρησης θα διαφοροποιούνται ανάλογα με τον στόχο και το κοινό, στο οποίο κάθε φορά απευθύνονται. Αυτό είναι απαραίτητο, γιατί συγκεκριμένα μέσα πληροφόρησης και επικοινωνίας επιφέρουν μεγάλα αποτελέσματα σε διαφορετικά κοινά-στόχους.

Ωστόσο, όλες οι ομάδες έχουν κοινό ενδιαφέρον που συνδέεται με το όφελος και προκύπτει από τις αναπτυξιακές παρεμβάσεις του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινότητας, καθώς και με την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής που προσφέρει το Πρόγραμμα.

2.5.2.α. Προωθητικές Ενέργειες που δίνουν έμφαση στη διάδραση με το κοινό

➤ Διοργάνωση Ημερίδων & Συνεδρίων και Συμμετοχή σε Εκθέσεις

Η διοργάνωση Ημερίδων / Συνεδρίων και η συμμετοχή σε Εκθέσεις λειτουργούν συμπληρωματικά με τις υπόλοιπες δράσεις επικοινωνίας. Ανάλογα με τους στόχους και την επικοινωνιακή φάση, οι εκδηλώσεις αυτές απευθύνονται είτε σε εξειδικευμένες ομάδες είτε στο ευρύ κοινό, ενώ, μέσω κατάλληλων και ενδεδειγμένων επικοινωνιακών μεθόδων, θα εξασφαλίζεται η συμμετοχή των πραγματικά ενδιαφερομένων.

Το περιεχόμενο των εκδηλώσεων θα εξαρτάται κάθε φορά από τις επικοινωνιακές ανάγκες και το στάδιο υλοποίησης του Προγράμματος.

Θα φιλοξενούνται σε χώρους όπου έχει πρόσβαση το ευρύ κοινό, ενώ θα προβλέπεται ευρεία διανομή ενημερωτικού υλικού.

➤ Λειτουργία Infokiosks

Τα infokiosks θα λειτουργούν υπό μορφή ενημερωτικού Περιπτέρου και δύνανται να τοποθετούνται σε εκδηλώσεις δημοσιότητας του Προγράμματος (όπως ημερίδες, εκθέσεις, κλπ.), σε γραφεία υπηρεσιών και φορέων, σε πλατείες, εμπορικά κέντρα, στάσεις μετρό, δημόσια κτίρια κλπ. περιοχών όπου κατοικούν, εργάζονται ή δραστηριοποιούνται πολίτες που αποτελούν τις βασικές ομάδες-στόχος του Προγράμματος.

➤ Οργάνωση & Παραγωγή Road shows

Με δεδομένο ότι το Πρόγραμμα αφορά την ολοκλήρωση έργων υποδομής στον τομέα των Μεταφορών και του Περιβάλλοντος που αφορούν σχεδόν το σύνολο της ελληνικής Περιφέρειας, προτείνεται η οργάνωση road shows σε επιλεγμένες πόλεις, που θα συνοδεύονται από ενέργειες έμμεσης επικοινωνίας και θα προβάλουν τον αναπτυξιακό ρόλο του Προγράμματος, αλλά και τη θετική του επίδραση στην καθημερινότητα των πολιτών.

2.5.2 β. Αξιοποίηση Νέων Μέσων Τεχνολογίας

Η αξιοποίηση των νέων μέσων τεχνολογίας είναι πλέον απαραίτητη προϋπόθεση για την άμεση και αποτελεσματική προβολή ενός μηνύματος.

Η σύνδεση της επικοινωνιακής εικόνας και ταυτότητας του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ με τη σύγχρονη τεχνολογία κρίνεται επιβεβλημένη, καθώς η επικοινωνία με αυτό τον τρόπο γίνεται περισσότερο πολύμορφη και φιλική στον πολίτη.

▪ Social Media

Η δημιουργία και η αξιοποίηση λογαριασμών στο facebook και στο twitter και αξιοποίηση καναλιού στο YouTube αποτελεί έναν από τους πλέον ενδεδειγμένους τρόπους για να υπάρξει η αναγκαία ανατροφοδότηση, για την επιτυχή προβολή και δημοσιότητα του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ και να πραγματοποιηθεί ουσιαστική διαδραστική επικοινωνία με τον πολίτη.

Επιπλέον, μέσα από την κοινωνική δικτύωση, παρέχεται η δυνατότητα συγκέντρωσης χρήσιμων δεδομένων και πολύτιμων πληροφοριών, σχετικά με τις απαιτήσεις και ανάγκες των ομάδων-στόχος. Πρόκειται για πληροφοριακό υλικό που μπορεί να αξιοποιηθεί άμεσα κατά την αξιολόγηση της επικοινωνίας για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητάς της.

Τα Social Media θα χρησιμοποιούνται επίσης, προκειμένου να προσκαλέσουν τους πολίτες σε ενημερωτικές εκδηλώσεις (Ημερίδες/Συνέδρια, ειδικά γεγονότα), σε εκδηλώσεις κοινής δράσης, αλλά και για τη διενέργεια διαγωνισμών-direct mail-άμεσων ενεργειών επαφής.

- **Δημιουργία on line Διαδραστικού Παιχνιδιού για την προσέγγιση των νέων**

Το συγκεκριμένο παιχνίδι θα ευαισθητοποιήσει και θα εκπαιδεύσει τους νέους γύρω από τη σημασία και την αξία του σεβασμού του περιβάλλοντος και την αξία των δικτύων μεταφορών για την καθημερινότητά τους.

- **Δημιουργία Εφαρμογής για Smartphone & Tablet PC**

Πρόκειται ουσιαστικά για μια καινοτόμο εφαρμογή για ταμπλέτες και έξυπνα» κινητά που παρέχει τη δυνατότητα της ενημέρωσης μέσω της πλατφόρμας αυτής, με την πλήρη μεταφορά όλων των έντυπων μορφών και εκδόσεων του Έργου και με εμπλουτισμένο περιεχόμενο (video, ήχο, slideshows, hotspots και Web elements).

- **Εφαρμογή διαδραστικής τεχνολογίας έντυπης επικοινωνίας - Click2C**

Είναι ένα «έξυπνο» εργαλείο, με το οποίο ο αποδέκτης μπορεί να «κατευθυνθεί» στοχευμένα και άμεσα σε συγκεκριμένο ψηφιακό τόπο / περιβάλλον ή σε επιλεγμένη ενέργεια επικοινωνίας.

Με το σύστημα αυτό, είναι δυνατή η ενσωμάτωση κωδικοποίησης σε οποιαδήποτε μορφή έντυπης πληροφόρησης, χωρίς να αλλοιώνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα, η οποία μπορεί αυτόματα και άμεσα να αναγνωριστεί από οποιοδήποτε «έξυπνο» κινητό (smartphones: π.χ. iPhone, Android Phones, κ.α.).

2.5.2.γ. Σχεδιασμός Παραγωγή Έντυπων και Ηλεκτρονικών Ενημερωτικών Εργαλείων

Έντυπο Υλικό

Η χρήση έντυπου υλικού αποτελεί σημαντικό μέτρο πληροφόρησης για την ειδική αναλυτική ενημέρωση των ομάδων-στόχος, αλλά και γενικότερα της κοινής γνώμης. Τα έντυπα που θα παραχθούν θα αναρτώνται για εύκολη πρόσβαση και στην ειδική ιστοσελίδα του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, σε λοιπές ιστοσελίδες επιχειρησιακών προγραμμάτων που είναι σε συνέργεια με το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ για το ΕΣΠΑ 2014-2020, στην ειδική ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης για το ΕΣΠΑ, ενώ δύνανται επίσης, να αποστέλλονται σε ηλεκτρονική μορφή για έγκαιρη πληροφόρηση.

Ενδεικτικά προτείνονται:

- **Corporate έντυπα** για την προβολή των έργων και των αποτελεσμάτων τους στη ζωή των πολιτών.
- **Αφίσες** που ακολουθούν αισθητικά την ενιαία ταυτότητα που έχει δημιουργηθεί για το σύνολο του Προγράμματος και θα περιλαμβάνουν επιλεκτική και στοχευμένη πληροφόρηση, ανάλογα με το θέμα που επιδιώκουν να προβάλλουν.

Ηλεκτρονικά Ενημερωτικά Εργαλεία

E-Newsletter

Τα ενημερωτικά δελτία αποτελούν μία σταθερή περιοδική πηγή πληροφόρησης, στην οποία είναι δυνατόν να ανατρέξει το κοινό ή τα ΜΜΕ για να παρακολουθούν την εξέλιξη του Προγράμματος. Στα δελτία αυτά θα ανακοινώνονται όλα τα νέα που αφορούν στην

πορεία των επιμέρους έργων και στα αποτελέσματα του Προγράμματος, καθώς και σε σημαντικά γεγονότα και εκδηλώσεις επικοινωνίας. Τα δελτία θα πρέπει να ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα με νέα στοιχεία και πληροφορίες όπως προκύπτουν, ενώ δύναται να αποστέλλονται στα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία φορέων, Δικαιούχων και άλλων πολλαπλασιαστών πληροφόρησης.

CD ROM/DVD

Αναλόγως της φάσης επικοινωνίας και των στόχων της πληροφόρησης, προτείνεται η **παραγωγή και διανομή CD ROM / DVD**, τα οποία θα περιέχουν multimedia με τη συνολική παρουσίαση του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, εξειδικευμένη προβολή των στόχων του, καθώς και «Καλές Πρακτικές» που αναπτύχθηκαν στη βάση αξιοποίησης των χρηματοδοτικών εργαλείων που παρέχει το Πρόγραμμα.

Το ηλεκτρονικό ενημερωτικό υλικό (CD ROM / DVD) μπορεί να παρουσιάζεται ή να διανέμεται κατά περίπτωση στο πλαίσιο διοργάνωσης ενεργειών δημοσιότητας – ευαισθητοποίησης ή ακόμη και άλλων προωθητικών εκδηλώσεων.

2.5.2.δ. Ενέργειες Έμμεσης Επικοινωνίας

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενεργειών έμμεσης επικοινωνίας (Δελτία τύπου, Ρεπορτάζ – Σχόλια, Αφιερώματα, Παρουσιάσεις, Advertorials, Συνεντεύξεις, Συνεντεύξεις Τύπου) μεταφέρουν την πληροφορία μέσα από τους κυριότερους διαύλους επικοινωνίας που είναι οι εκπρόσωποι των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, καλύπτοντας έτσι τόσο το σύνολο της κοινής γνώμης, όσο και τα ειδικά κοινά.

Η θεματολογία καλύπτει τις ευκαιρίες που διαμορφώνει το επικοινωνιακό επιτελείο του Προγράμματος, στο πλαίσιο της επικαιροποιημένης στρατηγικής επικοινωνίας, λαμβάνοντας υπόψη τους άξονες προτεραιότητας του ίδιου του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, την επικαιρότητα και την αρχή της συμπληρωματικότητας με άλλες χρηματοδοτούμενες από την Ε.Ε δράσεις.

Κοινά Στόχος	Στόχοι Επικοινωνίας	Μέσο
<p>Δυνητικοί Δικαιούχοι</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Σαφής και λεπτομερής πληροφόρηση σχετικά με τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και προτροπή για συμμετοχή στις δράσεις του προγράμματος. - Προβολή και διάδοση των δράσεων στα διάφορα κοινά, με κατάλληλο μήνυμα κάθε φορά, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες. - Ενημέρωση για να κατανοηθεί η σημασία και τα οφέλη του προγράμματος 	<ul style="list-style-type: none"> - Δημοσίευση προσκλήσεων - Ενημερωτικές Ημερίδες, Σεμινάρια, Συνέδρια - Έντυπο ενημερωτικό υλικό, αφίσες - Ανάρτηση ενημερωτικού υλικού στις ιστοσελίδες - E- Newsletter - Cd Rom / DVD - Direct mail - Ιστοσελίδα - Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) - Web banners - MME (διαφήμιση, έμμεση επικοινωνία)
<p>Δικαιούχοι</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ανάδειξη καλών παραδειγμάτων που πραγματοποιήθηκαν τα προηγούμενα χρόνια. - Ευρεία διάδοση των ευκαιριών χρηματοδότησης και συμμετοχής στα προγράμματα. - Παρακίνηση για συμμετοχή - Εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας. - Επικοινωνιακή διαχείριση των έργων - Ενημέρωση σχετικά με την τήρηση αρχών επικοινωνίας - Ενημέρωση σχετικά με την ταυτότητα του ΕΠ και των παρεμβάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> - Δημοσίευση προσκλήσεων - Ενημερωτικές Ημερίδες - Ανάρτηση ενημερωτικού υλικού στις ιστοσελίδες - Αποστολή ενημερωτικού έντυπου ή ηλεκτρονικού υλικού για την υλοποίηση των έργων - Σχεδιασμός και αποστολή προδιαγραφών και προτύπων - Cd Rom / DVD - Ηλεκτρονική ενημέρωση - Διαδίκτυο - Ιστοσελίδα - Direct mail - Συναντήσεις Εργασίας

<p>Ευρύ κοινό</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας - Προβολή της συμβολής των Διαρθρωτικών Ταμείων - Προβολή των δράσεων του προγράμματος - Προβολή των ωφελειών που θα έχουν από το πρόγραμμα σε οικονομικοκοινωνικό επίπεδο και σε βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους. - Διαφάνεια 	<ul style="list-style-type: none"> - Εκθέσεις αποτελεσμάτων του ΕΠ - Έντυπο ενημερωτικό υλικό - Διαδίκτυο - Ιστοσελίδα - Social media - Διαγωνισμοί μέσω διαδικτύου / social media - Info kiosks - MME (έμμεση επικοινωνία) - Έρευνα - Δημιουργία Εφαρμογής για Smartphone & Tablet PC - Εφαρμογή διαδραστικής τεχνολογίας έντυπης επικοινωνίας - Click2C Road shows - Εκθέσεις αποτελεσμάτων του ΕΠ - Κέντρο πληροφόρησης
<p>Ειδικά Κοινά</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας - Προβολή της συμβολής των Διαρθρωτικών Ταμείων - Προβολή των δράσεων του προγράμματος - Προβολή των ωφελειών που θα έχουν από το πρόγραμμα σε οικονομικοκοινωνικό επίπεδο και σε βελτίωση της ποιότητας της ζωής τους. - Διαφάνεια - Ενίσχυση της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης 	<ul style="list-style-type: none"> - Ενημερωτικό υλικό σε φορείς, και οργανώσεις - MME (έμμεση επικοινωνία) - Διαδίκτυο - Ιστοσελίδα - Social media - Online διαδραστικό παιχνίδι - E-newsletter - Έρευνα - Infokiosk

<p>MME</p>	<p>Εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Τροφοδότηση των MME με πληροφορίες που αφορούν το έργο - Συμμετοχή των MME σε δράσεις επικοινωνίας, με σκοπό την διάχυση πληροφοριών στο ευρύ κοινό - Προβολή των αποτελεσμάτων και των ωφελειών του προγράμματος - Εξασφάλιση έγκυρης άμεσης και ακριβής πληροφόρησης 	<ul style="list-style-type: none"> - Δελτία Τύπου - Συνεντεύξεις Τύπου - Ενημερωτικό Υλικό - E-newsletter - Δημοσίευση προσκλήσεων - Ενημερωτικές Ημερίδες και Εκδηλώσεις - Ιστοσελίδα - Direct Mail
<p>Πολλαπλασιαστές Πληροφόρησης</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας - Προβολή της συμβολής των Διαρθρωτικών Ταμείων - Προβολή των δράσεων του προγράμματος - Διαφάνεια - Ενημέρωση σχετικά με την ταυτότητα του ΕΠ και των παρεμβάσεων - Αξιοποίηση των στρατηγικών συνεργειών για την μετάδοση του μηνύματος - Στοχευμένη και σε βάθος ενημέρωση εξειδικευμένων ομάδων κοινού. 	<ul style="list-style-type: none"> - E- newsletter - Direct mail - Αποστολή ειδικού ενημερωτικού υλικού με εξειδικευμένη πληροφόρηση - Εξειδικευμένος έντυπος τύπος - Σεμινάρια - Ιστοσελίδα - Social Media - Συναντήσεις Εργασίας - Καταχωρήσεις σε κλαδικά-έντυπα

2.6. Κρίσιμα Στάδια και πιθανοί Κίνδυνοι

Για την ομαλή εξέλιξη όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την υλοποίηση του επικοινωνιακού προγράμματος, είναι απαραίτητο να προβλεφθούν και να αναλυθούν έγκαιρα όλοι οι πιθανοί κίνδυνοι και τα κρίσιμα στάδια, που μπορεί να παρουσιαστούν.

Με βάση την προηγούμενη εμπειρία έχουν εντοπιστεί τρία κρίσιμα στάδια, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνιακής στρατηγικής του Προγράμματος.

- **Συντονισμός μεταξύ προετοιμασίας προσκλήσεων και επικοινωνίας.**

Μέχρι σήμερα έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο κατά το οποίο δίνεται έμφαση στην προετοιμασία των προσκλήσεων, με αποτέλεσμα οι επικοινωνιακές ενέργειες με στόχο το ευρύ κοινό να υλοποιούνται με καθυστέρηση, σε σχέση με τις προσκλήσεις. Αυτό δημιουργεί έναν ετεροχρονισμό στην ενημέρωση των πολιτών, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει άμεση σύνδεση της υλοποίησης του έργου με τις αντίστοιχες επικοινωνιακές δράσεις.

Απαιτείται, επομένως, καλύτερος συντονισμός, συνολικός σχεδιασμός των δράσεων, καθώς και καλή συνεργασία με τους υπεύθυνους επικοινωνίας κατά το στάδιο της προετοιμασίας.

- **Ανάγκη για την υποστήριξη των Υπηρεσιών .**

Το ρευστό περιβάλλον, οι ταχείες εξελίξεις στο χώρο της επικοινωνίας καθιστούν αναγκαία την ανάπτυξη κάποιων μεθόδων, εργαλείων και διαδικασιών, που θα ενισχύσουν την προσπάθεια και το έργο της ΕΥΔ , καθώς και την αξιοποίηση εξειδικευμένου προσωπικού σε θέματα επικοινωνίας.

- **Αντιμετώπιση της κρίσιμης οικονομικής και κοινωνικής συγκυρίας**

Αναλύοντας τις οικονομικές και κοινωνικές ιδιαιτερότητες της εποχής εντοπίζεται άγνοια μέρους της κοινής γνώμης για τα θέματα συγχρηματοδότησης από την Ε.Ε. Προκειμένου να υπάρξει μεγαλύτερη υποστήριξη και συμμετοχή των διαφόρων κοινών στις επικοινωνιακές δράσεις, θα πρέπει να ,μεταφέρουμε την εικόνα ότι το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ είναι ένα από τα βασικά εργαλεία της χώρας για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και για τη δημιουργία ενός νέου παραγωγικού μοντέλου, που θα θέσει τις βάσεις για υγιή ανάπτυξη και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

2.7.Χρήσιμα εργαλεία για επιτυχημένη Υλοποίηση

Προκειμένου να υλοποιηθεί η επικοινωνιακή στρατηγική με μεγαλύτερη ευκολία και αποτελεσματικότητα, καθώς και για να αντιμετωπιστούν κάποιοι από τους κινδύνους που αναλύθηκαν στην προηγούμενη ενότητα, προτείνουμε τη χρησιμοποίηση των παρακάτω μεθόδων και εργαλείων, τα οποία θα φανούν χρήσιμα και στην ΕΥΔ, αλλά και στους συνεργαζόμενους με αυτή φορείς.

Πιο αναλυτικά:

- **Πραγματοποίηση ερευνών**, οι οποίες θα βοηθήσουν στην ανάλυση του περιβάλλοντος κατά την έναρξη της εφαρμογής της στρατηγικής επικοινωνίας του Προγράμματος, καθώς επίσης και στην αξιολόγηση και στον πιθανό επαναπροσδιορισμό αυτής και των δράσεων επικοινωνίας.
- Οργάνωση και υλοποίηση **επιμορφωτικών σεμιναρίων και workshops**, μέσα από τα οποία θα μπορεί να γίνει εκπαίδευση των στελεχών σε επικοινωνιακά θέματα.
- **Δημιουργία και Οργάνωση Help desk**, για να παρέχεται καλύτερη πληροφόρηση στους ενδιαφερομένους του προγράμματος και για γρηγορότερη επίλυση τυχόν προβλημάτων.
- **Διαβούλευση με διάφορους φορείς** για θέματα επικοινωνίας (για παράδειγμα, με Γραφεία Τύπου Υπουργείων, Ειδικές Υπηρεσίες Διαχείρισης των ΠΕΠ κ.α.)

- **Δημιουργία και οργάνωση Κέντρου πληροφόρησης** για το ευρύ κοινό, μέσα από το οποίο θα είναι εφικτή η άμεση πληροφόρησή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ- ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η υλοποίηση της Επικοινωνιακής Στρατηγικής του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Υποδομές Μεταφορών, Περιβάλλον & Αειφόρος Ανάπτυξη» θα χρηματοδοτηθεί από πόρους του Ταμείου Συνοχής και του ΕΤΠΑ των Αξόνων Προτεραιότητας 15 και 16 της Τεχνικής Βοήθειας του Προγράμματος . Ο προϋπολογισμός για τις ενέργειες επικοινωνίας μπορεί να φτάσει έως και το 3% του συνολικού ποσού, που θα διατεθεί για το συγκεκριμένο επιχειρησιακό πρόγραμμα.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	%
Άλλες Προωθητικές Ενέργειες	15%
<i>Εκδηλώσεις, Ημερίδες, Συνέδρια, Roadshows, Infokiosk κτλ.</i>	100%
Αξιοποίηση Νέων Μέσων Τεχνολογίας	20%
<i>Ενέργειες στα Social Media</i>	70%
<i>Καινοτόμες Εφαρμογές και δράσεις (micro site, Εφαρμογές για Tablet κτλ.) για περιβαλλοντικά κυρίως θέματα</i>	30%
Σχεδιασμός Παραγωγή Έντυπων και Ηλεκτρονικών Ενημερωτικών Εργαλείων και λοιπού Υλικού Επικοινωνίας	5%
<i>Ενημερωτικά Έντυπα</i>	30%
<i>Αφίσες και Υλικά για Εκδηλώσεις (Αφίσες, banners, προωθητικά αντικείμενα κτλ.)</i>	30%
<i>Newsletter</i>	30%
<i>DVDs και άλλα παρόμοια υλικά</i>	10%
Παραγωγές Υλικού για Media	5%
Συμμετοχή ωφελούμενων σε προγράμματα	35%
<i>Εκπαιδευτικά προγράμματα ευαισθητοποίησης /π.χ. ανακύκλωση</i>	
<i>Περιβαλλοντικές επισκέψεις</i>	
Ενέργειες έμμεσης Επικοινωνίας	20%
Σύνολο	100%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV- ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

4.1. Μεθοδολογία Διαχείρισης του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας

Αρμόδια για το σχεδιασμό, την εξειδίκευση και την εφαρμογή της Επικοινωνιακής Στρατηγικής είναι η ΕΥΔ του ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ. Για την υλοποίηση των δράσεων πληροφόρησης και επικοινωνίας, συνεργάζεται στενά με την Εθνική Αρχή Συντονισμού, και τους Δικαιούχους. Για την καλύτερη συνεργασία και την καλύτερη συνεννόηση όλων των εμπλεκόμενων, απαιτούνται διαδικασίες που εξασφαλίζουν το συντονισμό και την κοινή τους δράση.

Στην ΕΥΔ ορίζεται Ομάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας, που αποτελείται από ικανά και έμπειρα στελέχη της, ανά τομέα πολιτικής (Μεταφορών και Περιβάλλοντος). Η Ομάδα αυτή με τακτικές συναντήσεις, εξειδικεύει την στρατηγική επικοινωνίας, παρακολουθεί συστηματικά την πορεία υλοποίησής της, επικαιροποιεί και διαμορφώνει εκ νέου το Επικοινωνιακό Σχέδιο Δράσης.

Μεθοδολογία Παρακολούθησης της Στρατηγικής Επικοινωνίας

Κρίνεται απαραίτητος, στο στάδιο της παρακολούθησης, ο έλεγχος της εξέλιξης της Στρατηγικής Επικοινωνίας, με στόχο την παρακολούθηση της απόδοσης των παρεμβάσεων και τη διόρθωση τυχόν αποκλίσεων από τον αρχικό σχεδιασμό.

Διαδικασίες Παρακολούθησης

Διενέργεια Συναντήσεων / Συσκέψεων παρακολούθησης

Κατά τη διάρκεια τόσο του σχεδιασμού, όσο και της υλοποίησης των ενεργειών επικοινωνίας θα οριστούν τακτικές συναντήσεις με τα αρμόδια στελέχη και με αντικείμενο την παρακολούθηση της προόδου αυτών και τη λήψη αποφάσεων.

Παρακολούθηση Αποτελεσματικότητας

Τα αρμόδια στελέχη θα παρακολουθούν τους δείκτες αποτελεσματικότητας του Επικοινωνιακού Σχεδίου (τόσο συνολικά, όσο και ανά κατηγορία ενέργειας και του τρόπου υλοποίησης).

Τροποποίηση - Αναπροσαρμογή Σχεδίου Επικοινωνίας

Μέσα από την παρακολούθηση της προόδου των εργασιών, θα καθορίζονται οι ενέργειες των στελεχών, ώστε να τροποποιηθεί, εφόσον κριθεί απαραίτητο, το χρονοδιάγραμμα δράσεων και το εκτιμώμενο κόστος υλοποίησής τους.

4.2. Μεθοδολογία Διασφάλισης Ποιότητας & Διαχείρισης Κινδύνων

Διασφάλιση Ποιότητας

Δίνεται έμφαση στη διασφάλιση της εφαρμογής των απαραίτητων μηχανισμών ελέγχου, ώστε να παρακολουθείται συνεχώς η πρόοδος του έργου, να παρέχεται έγκαιρη ενημέρωση για τα δυνητικά προβλήματα και ως εκ τούτου να αναλαμβάνονται διορθωτικές ενέργειες, όπου απαιτούνται, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητά του.

Η μεθοδολογία υλοποίησης και παρακολούθησης του Επικοινωνιακού Σχεδίου ενσωματώνει τις αρχές ποιότητας σύμφωνα με συγκεκριμένα στάδια:

Καθορισμός σκοπού, στόχων και παραδοχών.

Ανάλυση σε Ενέργειες με αντίστοιχο καθορισμό Παραδοτέων.

Καθορισμός αλληλεξαρτήσεων Ενεργειών.

Εκτίμηση της απαιτούμενης εργασίας κάθε Ενέργειας.

Προσδιορισμός των αναγκαίων πόρων.

Χρονικός προγραμματισμός.

Καταχώρηση του αναλυτικού σχεδιασμού σαν βάση αναφοράς.

Για την διασφάλιση της ποιότητας θα πρέπει το ανθρώπινο δυναμικό, που θα συμμετέχει στο σχεδιασμό και την υλοποίηση του Επικοινωνιακού Σχεδίου, να έχει σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία, άριστη γνώση, τουλάχιστον μίας, ξένης γλώσσας (κυρίως Αγγλικά), οργανωτικές ικανότητες και κουλτούρα συνεργασίας.

Για την εξασφάλιση της ποιότητας και της συνάφειας των υπηρεσιών από εξωτερικούς συνεργάτες θα πρέπει να πληρούνται τα παρακάτω κριτήρια:

Εξειδικευμένη Ομάδα και έμπειρα στελέχη, για την επικαιροποίηση των επικοινωνιακών προγραμμάτων, ανάλογα με τις εξελίξεις, καθώς και τις απαιτήσεις του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.

Παρακολούθηση και μελέτη της σχετικής διεθνούς βιβλιογραφίας και των **«καλών πρακτικών»** σε διεθνές επίπεδο.

Συμμετοχή σε ημερίδες, εσωτερικές συναντήσεις και άλλες δράσεις, που θα υποδειχθούν από την ΕΥΔ του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.

Εβδομαδιαίες συναντήσεις ανοιχτού διαλόγου με τα μέλη της Επιτροπής Παρακολούθησης, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της περιόδου του έργου.

Αξιολόγηση κάθε δράσης και **συνεχής έλεγχος της ποιότητας υλοποίησης του έργου** και όλων των επιμέρους παραδοτέων του.

Μεθοδολογία Διαχείρισης Κινδύνων

Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί για τη Διαχείριση Κινδύνων, ώστε να διασφαλιστεί το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, περιλαμβάνει τον προσδιορισμό και την ανάλυση των κινδύνων, καθώς και τις σχετικές ενέργειες πρόληψης, αντιμετώπισης και παρακολούθησής τους.

Προσδιορισμός των Κινδύνων

Ο προσδιορισμός των κινδύνων γίνεται αρχικά με συνεκτίμηση των προσδιορισθέντων κινδύνων, κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού των επικοινωνιακών δράσεων, με πραγματοποίηση συνεντεύξεων με κατάλληλα επιλεγμένα στελέχη του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, καθώς και με βάση την εμπειρία από την προηγούμενη Προγραμματική Περίοδο 2007 - 2013.

Ανάλυση Κινδύνων

Για κάθε έναν από τους κινδύνους που έχουν εντοπιστεί θα πρέπει αρχικά να εκτιμηθεί η πιθανότητα εκδήλωσης και οι επιπτώσεις του στο ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, οι ενέργειες πρόληψης που πρέπει να υλοποιηθούν και τα αποτελέσματα αυτών των ενεργειών σε συνάρτηση με το κόστος τους.

Πρόληψη Κινδύνων

Ο σχεδιασμός αυτός περιλαμβάνει όλες τις αναγκαίες ενέργειες όπως είναι το κόστος των προληπτικών ενεργειών, συγκριτικά με το πιθανό κόστος των επιπτώσεων. Προκρίνονται ενέργειες που είτε ελαχιστοποιούν επαρκώς τον κίνδυνο, είτε έχουν σχετικά χαμηλό κόστος.

Αντιμετώπιση των Κινδύνων

Αποφασίζονται οι ενέργειες αντιμετώπισης των κινδύνων, αφού διασφαλιστεί ότι είναι άμεσα διαθέσιμοι οι απαιτούμενοι πρόσθετοι πόροι και αφού επιτευχθεί η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων στην υλοποίηση του Σχεδίου Δράσης.

Παρακολούθηση των Κινδύνων

Συνεχής παρακολούθηση της υλοποίησης των επικοινωνιακών δράσεων, με σκοπό τον έγκαιρο εντοπισμό νέων ενδεχόμενων κινδύνων και τον επανασχεδιασμό των δράσεων, εφόσον απαιτείται.

4.3. Συνεργασία εντός της Υπηρεσίας - Συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους φορείς

Η ΕΥΔ του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, στο πλαίσιο της συνεργασίας με τα εμπλεκόμενα μέρη στην επικοινωνία του Προγράμματος, ορίζει υπεύθυνο για την πληροφόρηση και την επικοινωνία σε επίπεδο Επιχειρησιακού Προγράμματος την κα Χριστίνα Δρίτσα και ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή. Επίσης, ορίζει Ομάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας, η οποία αποτελείται από έμπειρα στελέχη της ΕΥΔ/ΕΠ-ΥΜΕΠΕΡΑΑ ανά τομέα πολιτικής (Μεταφορών και Περιβάλλοντος). Η ομάδα αυτή συνεργάζεται σε συστηματική βάση με τον υπεύθυνο για την πληροφόρηση και επικοινωνία του Προγράμματος, με στόχο την πλήρη εφαρμογή των προβλεπόμενων στη στρατηγική Επικοινωνίας του ΕΠ καθ'όλη την Προγραμματική Περίοδο.

Ο υπεύθυνος για την πληροφόρηση και επικοινωνία σε συνεργασία με την ορισμένη Ομάδα Πληροφόρησης και Επικοινωνίας θα έχει την 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 ΕΥΔ του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ προκειμένου να ενημερώνονται για τις υποχρεώσεις επικοινωνίας του ΕΠ.
- Την εκπόνηση, την παρακολούθηση, την υλοποίηση και την αξιολόγηση της στρατηγικής επικοινωνίας και του επικοινωνιακού σχεδίου δράσεων.
- Τη μέριμνα για την υποστήριξη των δικαιούχων.
- Τη μέριμνα για τη συγκέντρωση και διάχυση της πληροφόρησης στους αρμόδιους φορείς, σχετικά με τα θέματα πληροφόρησης και επικοινωνίας.
- Τη μέριμνα για τη 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.
- 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 .

- 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.
- Την αποστολή Προσκλήσεων / Προκηρύξεων προς ανάρτηση στην ενιαία διαδικτυακή πύλη του ΕΣΠΑ www.espa.gr.
- Τη μέριμνα για τη 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 Ειδική Υπηρεσία Στρατηγικής, Σχεδιασμού και Αξιολόγησης (ΕΥΣΣΑ) , με στόχο την ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών, στο πλαίσιο υλοποίησης της στρατηγικής επικοινωνίας, καθώς και στο αντίστοιχο δίκτυο της Επιτροπής.

Η 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 www.espa.gr, όπως προβλέπεται στο άρθρο 115, παράγραφος 2, του Κανονισμού 1303/2013 (βλ. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΕΣΠΑ 2014-2020, 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 και τη διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με την πορεία υλοποίησης των έργων και την ανάδειξη του ρόλου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Συντονίζει το εθνικό δίκτυο των υπευθύνων επικοινωνίας και συμμετέχει στο δίκτυο INFORM της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως συντονιστής.
- Συντονίζει και υποστηρίζει την συνεργασία του εθνικού δικτύου των υπευθύνων 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.anartyxi.gov.gr, όπου προβάλλονται τα έργα του ΕΣΠΑ.

Συνεργασία με τους δικαιούχους για την προώθηση της υλοποίησης των επικοινωνιακών προγραμμάτων. Οι δικαιούχοι ως βασικοί πολλαπλασιαστές πληροφόρησης, πρέπει να συμμετέχουν στην οργάνωση και υποστήριξη των επικοινωνιακών δράσεων, ώστε να εξασφαλιστεί η μεγαλύτερη δυνατή διάδοση της πληροφόρησης στο ευρύ κοινό.

4.4. Συνεργασία με Ευρωπαϊκούς φορείς- Διεθνής δικτύωση

Στο πλαίσιο υλοποίησης της Επικοινωνιακής στρατηγικής 2014-2020 θα πρέπει η ΕΥΔ του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ να μπορεί να συνεργαστεί με:

- το Γραφείο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα και το TeamEurope τα οποία μπορούν να υποστηρίξουν επικοινωνιακές δράσεις και εκδηλώσεις και έχουν γνώση σε επικοινωνιακά θέματα
- διάφορα ευρωπαϊκά δίκτυα επικοινωνίας, όπως είναι τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Πληροφόρησης.
- το Γραφείο Europe Direct της Περιφέρειας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΡΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Προκειμένου να αξιολογηθούν οι δράσεις επικοινωνίας ως προς την αποτελεσματικότητά τους στους τελικούς ωφελούμενους, καθώς και για να διασφαλιστεί η αναγνωρισιμότητα του Επιχειρησιακού Προγράμματος και του ρόλου που διαδραματίζουν τα Διαρθρωτικά Ταμεία και η Ε.Ε, υλοποιούνται έρευνες, οι οποίες, με ενδεδειγμένα, σύγχρονα μέσα και εργαλεία, καταγράφουν ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά των ενεργειών αυτών.

5.1. Σχεδιασμός και δείκτες αξιολόγησης της επικοινωνίας

Μεθοδολογία Αξιολόγησης

Καθορισμός σαφών, συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων με βάση **ποσοτικά και ποιοτικά** στοιχεία.

Ενδεικτική αναφορά **ποιοτικών στοιχείων**:

- Εκπλήρωση των γενικών και ειδικών επικοινωνιακών στόχων του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ.
- Ανάδειξη του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ και πληροφόρηση του κοινού για τα χαρακτηριστικά και τους στόχους του.
- Ενδιαφέρον των δυνητικών δικαιούχων για περισσότερη πληροφόρηση.
- Ποιοτική συμμετοχή στις Προσκλήσεις του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ
- Δημιουργία κλίματος υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των δικαιούχων.
- Προβολή των έργων που καλύπτει το ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, ώστε οι πολίτες και οι ειδικές ομάδες κοινού να γνωρίσουν τις παρεμβάσεις του και να επωφεληθούν από αυτές.

Ενδεικτική αναφορά **ποσοτικών στοιχείων**:

- Συχνότητα κάλυψης σε Ραδιόφωνο & Τηλεόραση.
- Αριθμός εμφανίσεων στον Τύπο και ΜΜΕ.
- Αριθμός Δελτίων Τύπου που δημοσιεύτηκαν.
- Αριθμός προσκεκλημένων και αριθμός συμμετεχόντων σε εκδηλώσεις, ημερίδες και συνέδρια (σύγκριση μεταξύ προσκεκλημένων και συμμετεχόντων).
- Αριθμός επισκέψεων, αριθμός χρηστών στο διαδίκτυο.

Αναλυτικές Εκθέσεις Αποτελέσματος των Δράσεων βασιζόμενες σε Δείκτες

Κατά την υλοποίηση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας, θα συντάσσονται Αναλυτικές Εκθέσεις Αποτελέσματος των επιμέρους ενεργειών βασιζόμενες σε δείκτες υλοποίησης και αποτελέσματος.

Για να αντιστοιχούν, ωστόσο, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης στην πραγματική εικόνα εξέλιξης της υλοποίησης του έργου, θα καθοριστούν μια σειρά από σαφή και ενδεδειγμένα κριτήρια και εργαλεία μέτρησης, τα οποία και θα αποτυπώνονται στις Εκθέσεις.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	Τοποθεσία Χρόνος	Περιγραφή	Κόστος	Κοινό Στόχος	Δείκτης Υλοποίησης	Δείκτης Αποτελέσματος
Πρωθητικές Ενέργειες						
Εκδηλώσεις, Ημερίδες, Συνέδρια, Roadshows, Info kiosk κτλ.						Αριθμός επισκεπτών Αριθμός συμμετεχόντων
Αξιοποίηση Νέων Μέσων Τεχνολογίας						
Ενέργειες στα Social Media						Αριθμός επισκεπτών, Αριθμός χρηστών Δείκτες αξιολόγησης
Καινοτόμες Εφαρμογές και δράσεις (micro site, Εφαρμογές για Tablet κτλ.)						Αριθμός επισκεπτών Αριθμός ατόμων που χρησιμοποίησαν τις εφαρμογές
Σχεδιασμός Παραγωγή Έντυπων και Ηλεκτρονικών Ενημερωτικών Εργαλείων και λοιπού Υλικού Επικοινωνίας						
Ενημερωτικά Έντυπα						Αριθμός εντύπων Ποιότητα εντύπων
Αφίσες και Υλικά για Εκδηλώσεις (Αφίσες, banners, προωθητικά αντικείμενα κτλ.)						Αριθμός και ποιότητα Υλικών
Newsletter						Αριθμός αποστολών Αριθμός δημοσιεύσεων
DVDs και άλλα παρόμοια υλικά						Αριθμός και ποιότητα Υλικών
Internet (Web campaign)						Αριθμός επισκεπτών Απήχηση Αριθμός προβολών
Παραγωγές Υλικού για Media						Αριθμός υλικών Ποιότητα υλικών
Ενέργειες έμμεσης						Αριθμός Συνεντεύξεων, Δελτίων τύπου,

Επικοινωνίας						Δημοσιεύσεων, Media Value
Ενέργειες πληροφόρησης και επικοινωνίας όπως ορίζει το Παράρτημα XII, παράγραφος 2, του Κανονισμού 1303/2013						
Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας για τη δημοσιοποίηση της έναρξης του ΕΠ						Αριθμός συμμετεχόντων
Διοργάνωση σημαντικής ενημερωτικής δραστηριότητας ετησίως για τις ευκαιρίες χρηματοδότησης και τα επιτεύγματα του ΕΠ						Αριθμός συμμετεχόντων
Προβολή του εμβλήματος της ΕΕ στις εγκαταστάσεις κάθε ΕΥΔ						
Ηλεκτρονική δημοσίευση του Καταλόγου Πράξεων στην ενιαία διαδικτυακή πύλη www.espa.gr						
Παρουσίαση παραδειγμάτων πράξεων στην ενιαία διαδικτυακή πύλη ή στον διαδικτυακό τόπο του ΕΠ						

5.2. Αξιοποίηση αποτελεσμάτων της αξιολόγησης

Η αξιολόγηση ενός προγράμματος επικοινωνίας αναδεικνύει από τη μια πιθανές ελλείψεις και αδυναμίες στη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησής της, και επιτρέπει από την άλλη την διόρθωση αυτών, όπου απαιτείται.

Με την εφαρμογή της συστηματικής μέτρησης και παρακολούθησης των επιμέρους δράσεων του σχεδίου επικοινωνίας, επιτυγχάνεται:

- Η άμεση αξιολόγηση της επίδοσης, βασισμένη σε πραγματικά και ποσοτικά δεδομένα.
- Η ανάλυση των πραγματικών αιτιών των προβλημάτων.

- Ο καθορισμός των αδύναμων σημείων, και η λήψη διορθωτικών παρεμβάσεων, όπου απαιτείται.
- Η βελτίωση γενικότερα της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των δράσεων επικοινωνίας.
- Η μεγαλύτερη ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων μερών στο έργο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI - ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Αρμοδιότητες της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης

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.

6.4. 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 εμπíπτουν στην υποχρέωση ανάρτησης πινακίδας, τουλάχιστον μία αφίσα (ελάχιστου μεγέθους Α3) με πληροφορίες σχετικά με το έργο, συμπεριλαμβανομένης 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.

Ο δικαιούχος μπορεί να υιοθετήσει επιπλέον και όποια άλλα συμπληρωματικά μέτρα επικοινωνίας κρίνει κατάλληλα, αρκεί να υπάρχει παντού η σωστή αναφορά στην ΕΕ.

6.5. 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 χρήσιμο 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.

6.6. 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 βάση 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.

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.
- 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.
- Σε όλα τα μέτρα πληροφόρησης και επικοινωνίας θα πρέπει να τηρείται η υποχρέωση για παροχή προσβάσιμης πληροφόρησης στα άτομα με αναπηρία.

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.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII- ΜΕΤΡΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

7.1 Ένταξη της διάστασης της αναπηρίας και προσβασιμότητας των ΑΜΕΑ στη στρατηγική επικοινωνίας του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ

Η διάσταση της αναπηρίας και η ένταξη της αρχής της μη διάκρισης λόγω αναπηρίας αποτυπώνεται στην Αιρεσιμότητα 1 «Καταπολέμηση των διακρίσεων», καθώς και στην Αιρεσιμότητα 3 «Αναπηρία» του Κανονισμού 1303/2013. Είναι αναγκαίο να διασφαλίσουμε εξαρχής στο πρόγραμμα επικοινωνίας που θα υλοποιηθεί, ότι τα άτομα με αναπηρία θα έχουν ισότιμη δυνατότητα πρόσβασης στην πληροφόρηση και στην επικοινωνία για το περιεχόμενο και τους στόχους του ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ, με συγκεκριμένα και απολύτως ενδεδειγμένα μέσα, μερικά εκ των οποίων παρατίθενται παρακάτω.

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

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

Κατά τη διοργάνωση των εκδηλώσεων θα εξασφαλίζονται τα εξής:

α) Επικοινωνία για την εκδήλωση: 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.

Επίσης για τη διευκόλυνση της πρόσβασης ατόμων με αναπηρία σε προωθητικές ενέργειες, π.χ. εκδηλώσεις, ημερίδες, προτείνεται η σύνταξη των δηλώσεων συμμετοχής των δυνητικών προσκεκλημένων να περιλαμβάνει πεδία προς συμπλήρωση για το είδος της αναπηρίας ατόμων με αναπηρία (κινητική, αισθητηριακή, όρασης, ακοής, κλπ.), ώστε να εξασφαλίζεται εκ των προτέρων από τους διοργανωτές η προσβασιμότητα των ατόμων αυτών και η δυνατότητά τους για ισότιμη και ποιοτική συμμετοχή σε όλες τις εκδηλώσεις.

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 θέσεων στάθμευσης οχημάτων ΑμεΑ, πλησίον του χώρου των εκδηλώσεων.
- 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, δυνατότητα πρόσβασης στο πάνελ με χρήση ράμπας.

γ) Παρεχόμενες υπηρεσίες κατά την εκδήλωση::

- Διερμηνεία στην ελληνική νοηματική γλώσσα και κράτηση θέσεων κωφών και βαρήκων ατόμων, ώστε να διασφαλίζεται η ορατότητα προς το διερμηνέα νοηματικής.

- 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.
- Πρόβλεψη ανεμπόδιστης συνοδείας τυφλών και ατόμων με αναπηρία, ή πρόβλεψη από τους διοργανωτές, για στήριξη σε περίπτωση που ζητηθεί, ατόμων με αναπηρία (συνοδεία μέχρι τη θέση τους, κλήση μεταφορικού μέσου, υποστήριξη από/επιβίβασης κλπ.).

7.2.2 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 «AA» (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).

7.2.3 Έντυπο υλικό

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

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

Τα αρμόδια στελέχη που εμπλέκονται στην εφαρμογή μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας, θα πρέπει να συμβουλευονται τον Δημοσιογραφικό Οδηγό «Θέματα Αναπηρίας και ΜΜΕ», που έχει εκδοθεί από τη Γενική Γραμματεία Επικοινωνίας - Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης για την αποφυγή της αναπαραγωγής εσφαλμένων αντιλήψεων, σχετικά με τα άτομα με αναπηρία.

(http://www.minpress.gr/minpress/index/currevents/publ_odigos_anapiria_mme.htm)

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 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) <http://www.w3.org/TR/mobile-bp/>
- Βέλτιστες Πρακτικές Εφαρμογών Κινητού Παγκόσμιου Ιστού (Mobile Web Application Best Practices) <http://www.w3.org/TR/mwabp/>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII - ΕΤΗΣΙΑ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ενδεικτικός Πίνακας Ενεργειών Επικοινωνίας για το 2015

Δραστηριότητα	Τοποθεσία/ Χρόνος	Περιγραφή	Επικοινωνιακός Στόχος	Κοινό - Στόχος
Ενέργειες Πληροφόρησης				
Ιστοσελίδα	Δεκέμβριος / ΕΥΔ ΕΠ ΥΜΕΠΕΡΑΑ	Η Ιστοσελίδα πρέπει να είναι σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που υπάρχουν στον Επικοινωνιακό Οδηγό ΕΣΠΑ για το Περιεχόμενο των διαδικτυακών τόπων (Παράρτημα 4, Κεφ. 2.2.) & τις Τεχνικές προδιαγραφές (Παράρτημα 4, Κεφ. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> - Σαφής & λεπτομερής πληροφόρηση σχετικά με τις ευκαιρίες χρηματοδότησης - Εδραίωση του μηνύματος της από κοινού συνεισφοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Ελλάδας - Προβολή των ωφελειών που θα υπάρχουν για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής 	<ul style="list-style-type: none"> - Δυνητικοί Δικαιούχοι - Δικαιούχοι - Ευρύ κοινό - Ειδικά κοινά - ΜΜΕ - Πολλαπλασιαστές Πληροφόρησης
Πρωθητικές Ενέργειες				
Εκδήλωση	Οκτώβριος / Αθήνα	Ενημερωτική εκδήλωση που θα αναδεικνύει τους στόχους & το περιεχόμενο του Επιχειρησιακού Προγράμματος	<ul style="list-style-type: none"> - Ενημέρωση για να κατανοηθεί η σημασία και τα οφέλη του Προγράμματος - Τροφοδότηση των ΜΜΕ με πληροφορίες που αφορούν το έργο - Ενημέρωση σχετικά με την ταυτότητα του Προγράμματος 	<ul style="list-style-type: none"> - Δυνητικοί Δικαιούχοι - Δικαιούχοι - ΜΜΕ
Σχεδιασμός Παραγωγή Έντυπων και Ηλεκτρονικών Ενημερωτικών Εργαλείων				
eNewsletter	Σεπτέμβριος	Μηνιαίο ηλεκτρονικό newsletter με νέα, ρεπορτάζ, άρθρα & χρηστικές	<ul style="list-style-type: none"> - Προβολή & διάδοση των Δράσεων στα διάφορα κοινά 	<ul style="list-style-type: none"> - Δυνητικοί Δικαιούχοι - Ειδικά κοινά

		πληροφορίες.	<ul style="list-style-type: none"> - Εξασφάλιση έγκυρης, άμεσης και ακριβούς πληροφόρησης - Στοχευμένη & σε βάθος ενημέρωση εξειδικευμένων ομάδων κοινού - Διάχυση της πληροφορίας στα ΜΜΕ 	<ul style="list-style-type: none"> - ΜΜΕ - Πολλαπλασιαστές Πληροφόρησης
Άλλες ενέργειες				
Επιτροπή Παρακολούθησης	Ιούλιος / Αθήνα	Σύσκεψη των μελών της επιτροπής παρακολούθησης	<ul style="list-style-type: none"> - Σαφής & λεπτομερής πληροφόρηση σχετικά με την πορεία του Επιχειρησιακού Προγράμματος 	<ul style="list-style-type: none"> - Δυνητικοί Δικαιούχοι - Δικαιούχοι