



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**

KOMUNIKACIJSKA
STRATEGIJA
OPERATIVNOG
PROGRAMA
“KONKURENTNOST I
KOHEZIJA 2014. –
2020.”

Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije

Zagreb, svibanj 2015.

Sadržaj

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA OPERATIVNOG PROGRAMA “KONKURENTNOST I KOHEZIJA 2014. – 2020.”	1
1 Uvodne napomene	5
2 Kontekst i analiza situacije	8
2.1 Pozadina – istraživanja javnog mnijenja	8
2.1.1 Znanje i osviještenost o EU fondovima	8
2.1.2 Percepcija o EU fondovima	10
2.1.3 SWOT analiza	12
3 Komunikacijska strategija OPKK-a	14
3.1 Dostupnost materijala za osobe s invaliditetom	16
3.2 Ciljne skupine	16
3.3 Komunikacijski pristupi	18
3.4 Komunikacijski alati	18
3.5 Potpora potencijalnim korisnicima i korisnicima u komunikacijskim aktivnostima	19
3.5.1 Aktivnosti usmjerene prema potencijalnim korisnicima	19
3.5.2 Aktivnosti usmjerene prema korisnicima	20
4 Institucionalni okvir	23
5 Proračun	27
6 Vrednovanje	28
7 Horizontalna načela	32
Prilog 1	33
KOMUNIKACIJSKI PLAN OPERATIVNOG PROGRAMA “KONKURENTNOST I KOHEZIJA 2014. – 2020.”	39
1 Uvodne napomene	40

2	Cjelokupni plan provedbe komunikacijskih aktivnosti.....	41
3	Godišnji ciklus provedbe aktivnosti informiranja i komunikacije	43
4	Tehnička pomoć i pokazatelji	44
5	Godišnji komunikacijski plan.....	45

Popis tablica

Tablica 2-1: Prednosti, nedostaci, mogućnosti i prijetnje (SWOT tablica)	12
Tablica 6-1: Ključni pokazatelji performansi.....	30
Tablica 3-1: Popis godišnjih aktivnosti	43
Tablica 4-1: Programski pokazatelji neposrednih rezultata.....	44
Tablica 4-2: Programski pokazatelji rezultata	44
Tablica 5-1: Prikaz aktivnosti po specifičnim ciljevima	45
Tablica 5-3: Popis kratica	46

Popis prikaza

Prikaz 1: Svjesnost građana o postojanju fondova EU, EB 384, prosinac 2013.	9
Prikaz 2: Učinak projekata na lokalno stanovništvo, EB 384, prosinac 2013.	10
Prikaz 3: Mišljenje građana o dostupnosti EU fondova, Ipsos Puls, ožujak 2014.	11
Prikaz 4: Zbog čega smatrate da projekt ne bi bio odobren za sufinanciranje, Ipsos Puls, ožujak 2014.	12
Prikaz 5: Zainteresiranost za informiranje o mogućnostima koje pružaju fondovi, Ipsos Puls, ožujak 2014.	12
Prikaz 6: Intervencijska logika Komunikacijske strategije OPKK	22
Prikaz 7: Institucionalni okvir za provedbu informacijskih i komunikacijskih aktivnosti za OPKK.....	24
Prikaz 8: Funkcije i odgovornosti tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK	25

Popis priloga

Prilog 1: Imenovane osobe za informiranje i komunikaciju prema provedbenim tijelima i prioritetnim osima.....	33
---	----

1 UVODNE NAPOMENE

Komuniciranje je početak razumijevanja.

Alexander Graham Bell, 1876

Da bi se postigla visoka razina zajedničkog razumijevanja između širokog spektra različitih dionika koji djeluju u sklopu Operativnog programa „Konkurentnost i kohezija 2014. - 2020.“ (dalje u tekstu: OPKK) potrebna je kvalitetna, sveobuhvatna i dosljedna komunikacija. Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije (dalje u tekstu: MRRFEU), u svojstvu Upravljačkog tijela OPKK izradilo je Komunikacijsku strategiju koja predstavlja osnovni okvir kojim se utvrđuju i razrađuju aktivnosti informiranja, komuniciranja i vidljivosti za OPKK u programskom razdoblju od 2014. do 2020., s ciljem doprinosa ispunjenju najvažnijeg cilja OPKK-a - Postizanje bržeg i naprednijeg pametnog rasta te održivi i uravnoteženi gospodarski i društveni razvoj radi osiguravanja kvalitete življenja u svim hrvatskim regijama. Komunikacijska strategija OPKK u skladu je s općim načelima i ciljevima navedenim u nacionalnoj sveobuhvatnoj Komunikacijskoj strategiji za korištenje Europskih strukturnih i investicijskih fondova za razdoblje 2014.-2020.¹ te s člankom 116. i Prilogom XII. Uredbe (EU) 1303/2013² te Zakonom o uspostavi institucionalnog okvira za provedbu europskih strukturnih i investicijskih fondova u Republici Hrvatskoj u financijskom razdoblju 2014. – 2020.³ Komunikacijska strategija OPKK se podnosi na odobrenje Odboru za praćenje, u skladu s člankom 110. stavkom 2. točkom (d) Uredbe (EU) 1303/2013.

¹ Nacionalnu sveobuhvatnu Komunikacijsku strategiju za korištenje Europskih strukturnih i investicijskih fondova za razdoblje 2014.-2020. priprema Koordinacijsko tijelo, kao krovni dokument u skladu s kojime se pripremaju pojedinačne komunikacijske strategije za pojedini (operativni) program, a u svrhu osiguravanja ujednačenog i usklađenog planiranja i provođenja komunikacijskih aktivnosti za sve Europske strukturne i investicijske fondove. Pojedini Odbori za praćenje ne odobravaju Nacionalnu sveobuhvatnu Komunikacijsku strategiju za korištenje Europskih strukturnih i investicijskih fondova za razdoblje 2014.-2020.

² Uredba (EU) br. 1303/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. prosinca 2013. o utvrđivanju zajedničkih odredbi o Europskom fondu za regionalni razvoj, Europskom socijalnom fondu, Kohezijskom fondu, Europskom poljoprivrednom fondu za ruralni razvoj i Europskom fondu za pomorstvo i ribarstvo i o utvrđivanju općih odredbi o Europskom fondu za regionalni razvoj, Europskom socijalnom fondu, Kohezijskom fondu i Europskom fondu za pomorstvo i ribarstvo te o stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EZ) br. 1083/2006 od 11. srpnja 2006. (SL L 347, 20. 12. 2013.)

³ Narodne novine, broj 92/14



Komunikacijska strategija je utemeljena na rezultatima istraživanja prikazanih u kontekstualnoj analizi stanja u kojem se nalaze hrvatski građani po pitanju informiranosti, percepcije, znanja i osviještenosti o EU fondovima. Dostupni podaci pružaju kvalitetan temelj za utvrđivanje najučinkovitijih komunikacijskih pristupa i alata koji odgovaraju na potrebe ciljnih skupina i utječu na njihovo znanje i percepciju te potiču međusobno razumijevanje svih dionika.

Komunikacijska strategija OPKK temelji se na općim načelima komunikacije kao što su - **učinkovita i transparentna komunikacija o fondovima** - Europskom fondu za regionalni razvoj (dalje u tekstu EFRR) i Kohezijskom fondu (dalje u tekstu KF) - i njihovim koristima za ciljne skupine utvrđene u strategiji; **točnost i pravovremenost informacija; provjerljivost izvora**, što podrazumijeva da se izvori podataka moraju moći provjeriti i da je moguće potvrditi zaključke do kojih se dolazi kroz analize i zaključivanja; **jasno, jednostavno i lako razumljivo komuniciranje** o procedurama te **neutralnost, neovisnost i apolitičnost** u pristupu. Uvažavanje načela utvrđenih u sklopu Komunikacijske strategije OPKK potiče:

- ◆ postavljanje specifičnih, mjerljivih, dostupnih, realističnih i pravodobnih ciljeva - SMART pristup⁴;
- ◆ dosljednost i sveobuhvatnost poruka i sukladnost komunikacijskih pristupa;
- ◆ učinkovito i pravodobno planiranje u vezi s ljudskim resursima i proračunom;
- ◆ provođenje aktivnosti utemeljenih na rezultatima i učenju te vrednovanjima koja omogućavaju trajno unaprjeđivanje.

Uz pomoć utvrđenih načela, putem dobro koordinirane komunikacije, provedba OPKK-a može biti uspješna, učinkovita i vrlo kvalitetna. Sveobuhvatni

⁴ SMART kratica dolazi od engleskih riječi „*specific, measurable, achievable, realistic, and timed*“, čije značenje je „specifični, mjerljivi, dostupni, realistični i pravodobni“.

pregled specifičnog pristupa i logike na kojem je utemeljena Komunikacijska strategija nalazi se u Tablici 6-1: Ključni pokazatelji performansi.

Prvi dio Komunikacijske strategije usmjeren je na prikaz konteksta. Kako bi razrađene komunikacijske mjere i aktivnosti bile što uspješnije, utemeljene su na rezultatima provedenih istraživanja o znanju, obaviještenosti i percepciji hrvatskih građana o EU fondovima.

Drugi dio detaljno utvrđuje opće i specifične ciljeve, ciljne skupine te komunikacijske pristupe i alate koji čine važno sredstvo za odgovarajuće ispunjavanje komunikacijskih načela i ciljeva. Također, zasebno su opisane i istaknute aktivnosti informiranja i komunikacije usmjerene prema potencijalnim korisnicima, korisnicima i osobama s invaliditetom.

Zadnji dio fokusiran je na institucionalni okvir OPKK i odgovornosti tijela uključenih u Sustav upravljanja i kontrole, zatim na temeljne odrednice o proračunu i sredstvima tehničke pomoći OPKK iz koje se sufinanciraju komunikacijske aktivnosti kao i na mehanizme vrednovanja.

2 KONTEKST I ANALIZA SITUACIJE

2.1 Pozadina – istraživanja javnog mnijenja

Republika Hrvatska je 1. srpnja 2013. postala punopravna članica Europske unije. Zbog ovog relativno nedavnog datuma pristupanja, za Hrvatsku nisu dostupni stariji podaci dugoročnog praćenja osviještenosti i percepcije koji postoje za ostale države članice EU (istraživanja Eurobarometra; dalje u tekstu: EB⁵). Stoga se Komunikacijska strategija OPKK-a uvelike služi dostupnim recentnim istraživanjima.

Relevantno istraživanje o osviještenosti i percepciji građana Europske unije o regionalnoj politici EU⁶ provedeno je u rujnu 2013. na uzorku od 1000 ispitanika, a objavljeno⁷ u prosincu 2013. godine. U ožujku 2014. godine u Republici Hrvatskoj provedeno je Istraživanje javnog mnijenja o koristima i iskorištavanju fondova Europske unije agencije Ipsos Puls, na slučajnom i nacionalno reprezentativnom uzorku od 600 punoljetnih ispitanika.

Naredno poglavlje sadrži najvažnije zaključke oba navedena istraživanja i pripadajuće pokazatelje sa SWOT analizom⁸ na kraju.

2.1.1 ZNANJE I OSVIJEŠTENOST O EU FONDOVIMA

Hrvatski građani pokazuju vrlo visok stupanj osviještenosti o postojanju EU fondova. Primjerice, čak 51% građana čulo je za EFRR, za razliku od prosjeka (EU28) koji iznosi samo 28%. Od EU članica samo građani Poljske i Slovenije pokazuju bolje prepoznavanje EFRR-a i KF⁹. Moguće je da je ovaj pozitivan pokazatelj pod utjecajem većeg interesa javnosti i medija neposredno nakon završavanja procesa pristupanja Hrvatske Europskoj uniji. No, bez obzira na

⁵ Eurobarometar (EB) skup studija i istraživanja javnog mnijenja - međunacionalnog, komparativnog društvenog istraživanja – koja se provode za potrebe Europske komisije. Pomoću EB Europska komisija prati razvoj javnoga mnijenja o raznim pitanjima u zemljama članicama i zemljama u pristupanju. Dostupno na http://ec.europa.eu/public_opinion/cf/index_en.cfm.

⁶ eng. *Citizens' Awareness and Perceptions of EU Regional Policy*

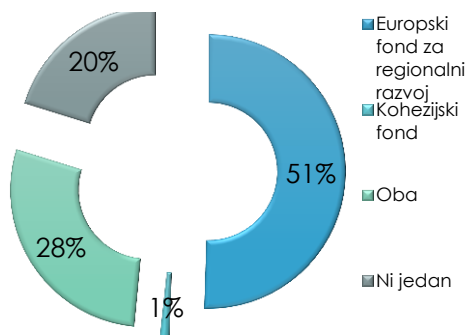
⁷ EB Flash Barometar 384

⁸ Kvalitativna analitička metoda koja kroz 4 čimbenika nastoji prikazati snage, slabosti, prilike i prijetnje određene pojave ili situacije. Kratica dolazi od engleskih riječi „*strengths, weaknesses, opportunities, threats*“ čije značenje je „snage, slabosti, prilike i prijetnje“.

⁹ EB 384

uzrok visokog stupnja osviještenosti o postojanju navedenih fondova, ovaj indikator upućuje i na izraženu mogućnost dodatnog povećanja postotka građana koji su čuli za fondove.

Prikaz 1: Svjesnost građana o postojanju fondova EU, EB 384, prosinac 2013.



S druge strane, na pitanje „Koje je tijelo zaduženo za strukturne fondove EU?“ samo je 13% građana odgovorilo točno, dok 53% građana nije znalo koje je tijelo u Hrvatskoj zaduženo za strukturne fondove. Također, 45,7% nije nikada čulo za internetsku stranicu www.strukturnifondovi.hr, a samo ju je 9,2% posjetilo¹⁰.

Oba podatka treba vremenski kontekstualizirati. Hrvatska je tek odnedavno korisnica strukturnih fondova te stoga ne čudi da je razina znanja o tijelima povezanim s ovim fondovima niska. Portal www.strukturnifondovi.hr predstavljen je tek 6. studenoga 2013. godine, odnosno samo četiri mjeseca prije provedbe navedenog istraživanja. U razdoblju od jedne godine (01.01.2014. -31.12.2014.) bilo je gotovo 150 000 posjeta, a u samo prva četiri mjeseca 2015. godine čak 130 000 posjeta navedenoj stranici, što predstavlja znatan porast u odnosu na 2014. godinu. U ožujku 2015. godine porast broja posjeta povećao se za više od 50% kada su objavljeni prvi pozivi OPKK-a¹¹. U narednom razdoblju očekuje se porast broja posjeta stranici budući da će biti objavljeni novi pozivi za širu skupinu potencijalnih korisnika (a kojima će prethoditi objave najava poziva), kao i s obzirom na činjenicu da su korisnici sredstava dužni na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr objavljivati

¹⁰ Ipsos Puls, ožujak 2014.

¹¹ Razdoblje	Broj posjeta
01.01. – 31.01.2015.	19.306
01.02. – 28.02.2015.	19.313
01.03. – 31.03.2015.	46.552
01.04. - 30.04.2015.	47.288

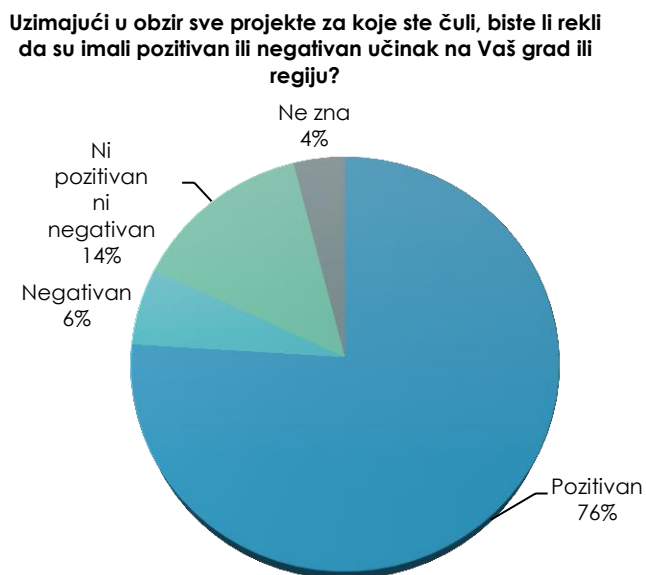
Izvor: Google statistika

podatke o nabavama koje provode u sklopu svojih projekata. S obzirom na navedeno, jedan od specifičnih ciljeva Komunikacijske strategije je i informiranje javnosti o mogućnostima i postignućima fondova (ERRF i KF) u razdoblju 2014.-2020., kako bi se razina znanja opće javnosti i (potencijalnih) korisnika povećala, što bi u konačnici moglo dovesti i do učinkovitijeg korištenja sredstava iz navedenih fondova.

2.1.2 PERCEPCIJA O EU FONDOVIMA

Po pitanju subjektivne razine informiranosti o mogućnostima, pravilima i procedurama u vezi s EU fondovima, čak 58% građana procjenjuje da je njihova informiranost slaba ili vrlo slaba. Istovremeno, učinak EU fondova je dominantno pozitivno percipiran¹². Čak 76% ispitanika smatra da je učinak projekata sufinanciranih od strane EU na njihov grad ili regiju bio pozitivan, dok samo 6% građana smatra da je učinak bio negativan, što je znatno ispod EU28 prosjeka od 9%¹³.

Prikaz 2: Učinak projekata na lokalno stanovništvo, EB 384, prosinac 2013.



No, usprkos izrazito pozitivnom vrednovanju općenitog učinka projekata financiranih od strane EU za lokalnu zajednicu, odnosno grad ili regiju, čak 52% građana Republike Hrvatske smatra kako ne može imati nikakvu osobnu korist od EU fondova.

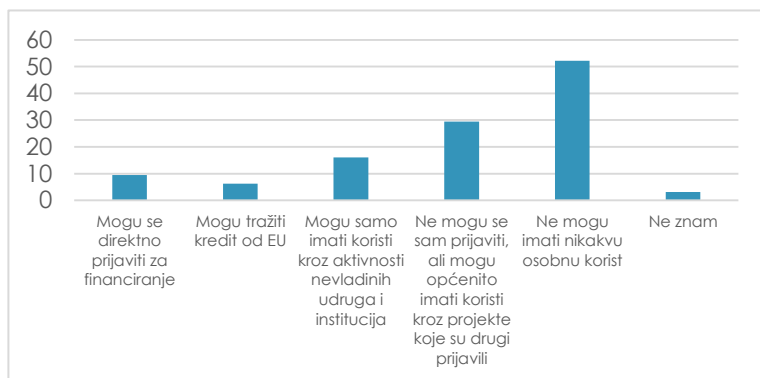
Važnost ovog podatka treba kontekstualizirati obzirom na to da su pretpristupni fondovi bili uglavnom usmjereni na preuzimanje, provedbu i

¹² Ipsos Puls, ožujak 2014.

¹³ Eurobarometar, 2013.

primjenu pravne stečevine EU, a time je i krug potencijalnih korisnika bio uži i dostupna financijska sredstva bila su niža. Također, strukturni fondovi dostupni Hrvatskoj u razdoblju od 2007. do 2013. godine bili su ograničeni vremenskim razdobljem, obujmom i financijskim sredstvima te nije bilo za očekivati da će se obaviještenost javnosti o strukturnim fondovima povećati u odnosu na informiranost i znanje o pretpristupnim fondovima. U novom programskom razdoblju 2014. do 2020. godine Hrvatskoj su kroz europske strukturne i investicijske fondove (dalje u tekstu: ESI fondove) na raspolaganju veća sredstva, čime se povećava i broj potencijalnih korisnika.

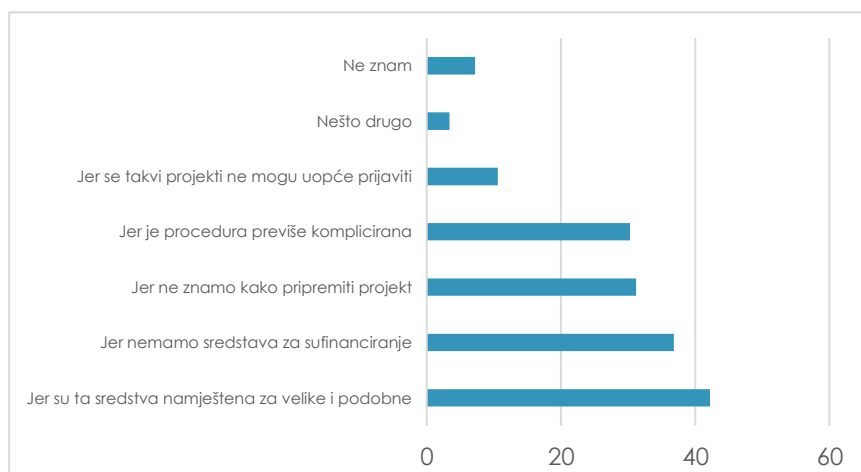
Prikaz 3: Mišljenje građana o dostupnosti EU fondova, Ipsos Puls, ožujak 2014.



Osim toga, rezultati istraživanja agencije Ipsos Puls pokazuju kako je problematična percepcija transparentnosti dodjele sredstava. Čak 45% građana smatra da projekt

koji bi prijavili ne bi bio odobren za sufinanciranje. Još više zabrinjavaju procjene građana o razlozima zbog kojih smatraju da im projekt ne bi bio odobren. Najviši postotak smatra da je to zato što su "sredstva namještena za velike i podobne".

Ovaj podatak navodi na zaključak o visokom stupnju nepovjerenja u transparentnost mehanizama provedbe EU projekata, kao i u

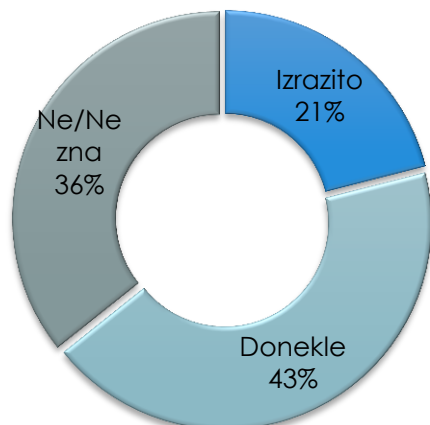


institucionalni okvir za provedbu EU fondova.

Prikaz 4: Zbog čega smatrate da projekt ne bi bio odobren za sufinansiranje, Ipsos Puls, ožujak 2014.

Usprkos navedenom nepovjerenju, pozitivan indikator predstavlja čak 21% izrazito motiviranih i 43,2% donekle motiviranih građana za informiranje o mogućnostima koje pružaju EU fondovi.

Prikaz 5: Zainteresiranost za informiranje o mogućnostima koje pružaju fondovi, Ipsos Puls, ožujak 2014.



Istraživanje pokazuje kako postoji visoka razina interesa građana i potreba za kvalitetnim informiranjem o EU fondovima, što predstavlja dobar temelj za ispunjavanje komunikacijskih ciljeva i razvijanje snažnih,

konkretnih i održivih mjera u skladu s općim ciljem promicanja mogućnosti koje su Hrvatskoj na raspolaganju putem EU fondova, a u svrhu postizanja društvenog i gospodarskog rasta Republike Hrvatske.

2.1.3 SWOT ANALIZA

Na temelju dostupnih podataka i rezultata istraživanja, izrađena je SWOT analiza.

Tablica 2: Prednosti, nedostaci, mogućnosti i prijetnje (SWOT tablica)

S – snage (eng. strengths)	W – slabosti (eng. weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - 80% hrvatskih građana prepoznaje Europski fond za regionalni razvoj i/ili Kohezijski fond, što Hrvatsku stavlja na visoko 3. mjesto među EU članicama (EB384) - 27% hrvatskih građana je svjesno međuregionalne suradnje kroz regionalno financiranje, što je visoko 6. mjesto među EU članicama (EB384) - Samo 6% građana smatra da su projekti sufinancirani od strane EU imali negativan učinak (EB384) 	<ul style="list-style-type: none"> - Podijeljeno javno mnijenje o koristima EU članstva: 28% građana smatra da je učinak članstva pozitivan za Hrvatsku, a 27% da je negativan (Ipsos Puls, prosinac 2014.) - Samo 8% građana tvrdi da su imali korist od projekata EU, što je nisko 26. mjesto među EU članicama (EB384) - Čak 52% građana smatra da ni u budućnosti ne može imati osobnu korist od projekata EU (Ipsos Puls, ožujak 2014.) - 45% građana smatra da projekt koji bi prijavili ne bi bio odobren za sufinansiranje (Ipsos Puls, ožujak 2014.) - Samo 11% građana se smatra dobro informiranima o širokoj paleti mogućnosti financiranja iz ESI fondova (Ipsos Puls, ožujak 2014.)
O – prilike (eng. opportunities)	T – prijetnje (eng. threats)

<ul style="list-style-type: none"> - 78% hrvatskih građana smatra kako treba fokusirati ulaganja u regije s visokom nezaposlenošću (EB384) - Sustavno povećavanje broja posjeta stranici www.strukturnifondovi.hr (Google statistika) - Čak 82% građana smatra da je veću pozornost potrebno posvetiti suradnji između regija u različitim državama, što je visoko 2. mjesto među EU članicama (EB384) - 31% građana koji smatraju da im projekt koji bi prijavili ne bi bio odobren, misle da je tome tako jer ne znaju kako ga pripremiti. Ovo upućuje na plodno tlo za okretanje mjerama s fokusom na edukaciju (Ipsos Puls, ožujak 2014.) - 64% građana je zainteresirano za informiranje o EU fondovima, a samo 17% njih ne bi otišlo na predavanje o mogućnostima koje nude EU fondovi (Ipsos Puls, ožujak 2014.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepcija netransparentnosti procedure (namještanje za „velike i podobne“), koja sugerira visok stupanj nepovjerenja (42,2%) prema institucionalnoj strukturi (Ipsos Puls, ožujak 2014.) - Percepcija suviše kompliciranosti procedure – 30,3% (Ipsos Puls, ožujak 2014.) - Percepcija neujednačenosti pravila u raznim provedbenim tijelima (Europski edukacijski forum, 2013.)
--	---

Izvori: Ipsos Puls, ožujak 2014; prosinac 2014. (<http://www.mvep.hr/files/file/2014/141230-izvjestaj-mvep-1214.pdf>), Europski edukacijski forum, studeni 2013. Zaključci okruglog stola "Informiranost o EU i kapacitet Hrvatske za provedbu EU" (<http://www.eef.hr/wp-content/uploads/2013/12/zakljucici-okruglog-stola-EEF.pdf>), EB 384

3 KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA OPKK-A

Komunikacija predstavlja važan strateški alat za upravljanje i provedbu OPKK koji služi da bi se dosegli određeni rezultati i postigle pozitivne promjene. Komunikacijska strategija OPKK-a utemeljena je na rezultatima istraživanja Eurobarometra (2013.) i agencije Ipsos Puls (2014.) te SWOT analize na osnovu kojih su utvrđeni izazovi u vezi s komuniciranjem i informiranjem o EU fondovima. Komunikacijska strategija OPKK-a bi putem svojih mjera i aktivnosti trebala doprinijeti promijeni percepcije građana, posebno onih koji smatraju da im projekt ne bi bio odobren zbog toga što ga ne znaju pripremiti te zbog komplicirane procedure. Specifični ciljevi Komunikacijske strategije OPKK-a dugoročno će doprinijeti ostvarenju općih ciljeva Komunikacijske strategije OPKK-a koji promiču jačanje povjerenja javnosti u institucije i procese upravljanja i korištenja sredstava iz fondova (EFRR i KF) putem trajnog jačanja transparentnosti korištenja fondova.

Komunikacijska strategija OPKK-a se stoga bavi određenim nedostacima dosadašnje komunikacije i informiranja u području EU fondova. Komunicirajući mogućnosti sufinanciranja i postignuća OPKK, njome se nastoje postići rezultati i promjene kroz povećanje razine znanja i pozitivne percepcije o EU fondovima. OPKK ima dvije temeljne specifičnosti:

- ◆ slojevitost institucionalnog i administrativnog okvira za upravljanje OPKK;
- ◆ širok raspon različitih operacija, postupaka dodjele i korisnika, uključujući “velike” projekte, operacije usmjerene prema javnim institucijama kao korisnicima, projekte za druge sektore koji se provode kroz ograničene i otvorene pozive.

Na temelju Komunikacijske strategije OPKK usvojeni su različiti i posebno prilagođeni pristupi kako bi se obuhvatile te specifičnosti i izbjegle eventualne prepreke.

Komunikacijska strategija OPKK je razvijena u sklopu koordiniranog komunikacijskog pristupa za ESI fondove 2014. – 2020. postavljenog u Partnerskom sporazumu koji je u nadležnosti Koordinacijskog tijela – MRRFEU, i

koji se odražava u nacionalnoj sveobuhvatnoj Komunikacijskoj strategiji za korištenje europskih strukturnih i investicijskih fondova za razdoblje 2014.-2020. Koordinacijsko tijelo odgovorno je za uspostavljanje mreže za informiranje i komunikaciju koja obuhvaća sve Sustave upravljanja i kontrole i programe ESI fondova te koordinira aktivnosti informiranja i vidljivosti između njih te izrađuje nacionalnu, sveobuhvatnu Komunikacijsku strategiju za korištenje europskih strukturnih i investicijskih fondova za razdoblje 2014.-2020. Samostalna služba za informativno-obrazovne aktivnosti MRRFEU-a, koja djeluje u sklopu Koordinacijskog tijela, upravlja jedinstvenom internetskom stranicom – www.strukturnifondovi.hr - koja sadrži sve relevantne informacije o svim (operativnim) programima u Hrvatskoj te o pristupu tim programima, informacije o uvjetima i rokovima provedbe i drugih povezanih procesa, poput savjetovanja sa zainteresiranom javnošću o planiranim otvorenim pozivima, ažurirane popise i primjere operacija te najave natječaja, važne publikacije i slično.

Komunikacija je uvijek horizontalni upravljački zadatak koji nije ograničen na jedno tijelo ili jedinicu, stoga u provođenju mjera i aktivnosti Komunikacijske strategije OPKK sudjeluju Upravljačko tijelo i posrednička tijela. Budući da postoji znatna razlika između svakodnevnog i profesionalne komunikacije, kapacitet za profesionalno komuniciranje mora se osnaživati kroz sva tijela koja sudjeluju u provedbi OPKK i ključne partnere, što će u konačnici doprinijeti lakšem nošenju s izazovima i ispunjavanju ciljeva OPKK. U sklopu Komunikacijske strategije OPKK svi opći i specifični komunikacijski ciljevi usko su povezani s programom i upravljačkim ciljevima. Stoga iz općeg cilja OPKK - postizanje bržeg i naprednijeg pametnog rasta te održivi i uravnoteženi gospodarski i društveni razvoj radi osiguranja kvalitete življenja u svim hrvatskim regijama - proizlaze dva opća komunikacijska cilja i četiri specifična cilja te njima pripadajuće ciljne skupine i komunikacijski pristupi kao i širok spektar komunikacijskih alata (vidi Prikaz 6: Intervencijska logika Komunikacijske strategije OPKK).

3.1 Dostupnost materijala za osobe s invaliditetom

U skladu sa sveobuhvatnom Komunikacijskom strategijom za korištenje europskih strukturnih i investicijskih fondova za razdoblje 2014.-2020., komunikacijske aktivnosti i mjere Komunikacijske strategije OPKK će u najvećoj mogućoj mjeri biti prilagođene osobama s invaliditetom, ovisno o ciljnoj skupini i vrsti aktivnosti o kojoj se radi:

- ◆ internetski portal prilagođen slijepim i slabovidnim osobama te gluhoonijemim osobama, u nadležnosti Koordinacijskog tijela,
- ◆ brošure o mogućnostima OPKK-a na Brajevom pismu,
- ◆ prilagodba informacija o natječajima i ostalim informacijama o OPKK.

Ovisno o vrsti događanja i potrebama ciljne skupine, na konferencijama će biti omogućen pristup za osobe s invaliditetom, tumači za gluhe i gluhoonijeme osobe i slično. Upravljačko tijelo će radi uspješne, održive i pravodobne provedbe aktivnosti povezanih s komunikacijom prema osobama s invaliditetom konzultirati dionike OPKK i u suradnji s njima razraditi i utvrditi daljnje aktivnosti i mjere informiranja i komunikacije.

3.2 Ciljne skupine

Komunikacija je ključ za postizanje promjena predviđenih u sklopu OPKK-a, a kako bi mjere i aktivnosti informiranja i komunikacije bile što učinkovitije, moraju biti usmjerene i prilagođene različitim ciljnim skupinama. U skladu s općim i specifičnim ciljevima, komunikacijske aktivnosti Komunikacijske strategije OPKK usmjerene su prema ovim ciljnim skupinama:

- ◆ opća javnost
- ◆ prenositelji informacija
- ◆ organizacije dionika

- ◆ potencijalni korisnici¹⁴ i korisnici
- ◆ regionalni/lokalni promotori
- ◆ provedbena tijela (tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK)
- ◆ Koordinacijsko tijelo
- ◆ Odbor za praćenje
- ◆ Europska komisija
- ◆ Europski parlament
- ◆ Tijela nadležna za sektorske politike (na europskoj, nacionalnoj i lokalnoj razini)
- ◆ Informativni centri i mreže (npr. Informacijski centar Europske komisije, Info Regio i sl.)

Popis ciljnih skupina nije konačan već predstavlja temeljni okvir te ga Upravljačko tijelo i posrednička tijela mogu proširivati prema potrebi. Potrebno je napraviti razliku između njihovih specifičnih i stvarnih potreba i svakoj ciljnoj skupini prilagoditi komunikacijske pristupe, kako bi se na najučinkovitiji način prenijela primjerena poruka: sadržajem, formom i opsegom.

U komunikaciji s ciljnim skupinama primjenjuju se opća načela komunikacije:

- ◆ TOČNOST I PRAVOVREMENOST INFORMACIJA
- ◆ UČINKOVITA I TRANSPARENTNA KOMUNIKACIJA
- ◆ PROVJERLJIVOST IZVORA
- ◆ JASNO, JEDNOSTAVNO I LAKO RAZUMLJIVO KOMUNICIRANJE O PROCEDURAMA
- ◆ NEUTRALNOST, NEOVISNOST I APOLITIČNOST

¹⁴ Kako su navedeni u Operativnom programu „Konkurentnost i kohezija 2014.-2020“, što ne predstavlja iscrpan popis.

◆ PRISTUP OTVORENE SURADNJE, DIJALOGA I UZAJAMNOG POŠTIVANJA

3.3 Komunikacijski pristupi

Komunikacija nadilazi samo jednostrano prenošenje informacija i poruka. Ona treba aktivno uključiti i osnažiti određene ciljne skupine. Stoga jednosmjerna komunikacija ide pod ruku s dijaloškom, dvosmjernom komunikacijom. Postignuća, iskustva i uspješne priče korisnika bespovratnih sredstava iz ovog i prošlog programskog razdoblja predstavljaju jedan od temeljnih komunikacijskih pristupa koji doprinosi uspješnijem ostvarenju specifičnih ciljeva Komunikacijske strategije OPKK. U jednosmjernom prenošenju informacija i poruka glavni komunikacijski pristup utemeljen je na razvijanju materijala i sadržaja koji su informativni i obuhvatni te jednostavni i lako razumljivi. Upravljačko tijelo može dopuniti listu komunikacijskih pristupa prema potrebi.

3.4 Komunikacijski alati

Komunikacijski alati su ključni za ispunjavanje ciljeva Komunikacijske strategije, budući da se uz pomoć njih može osigurati odgovarajuća obaviještenost ciljnih skupina. Komunikacijski alati odabrani su tako da doprinose općim i specifičnim ciljevima Komunikacijske strategije OPKK. Kako bi alati poduprli provedbu OPKK koriste se na sveobuhvatan i koordiniran način, usmjeren na potrebe ciljnih skupina. U tijeku čitavog programskog razdoblja komunikacijske aktivnosti odgovaraju na nastale situacije u provedbi OPKK. Indikativna upotreba komunikacijskih alata planira se za cijelo programsko razdoblje. Korištenje komunikacijskih alata po vremenskim razdobljima detaljno je razrađeno u Komunikacijskom planu. Popis alata nije konačan, već može varirati ovisno o potrebama ciljnih skupina pa se tako prema potrebi lista komunikacijskih alata može smanjiti ili proširiti:

- ◆ provođenje medijskih kampanja, oglašavanje i sudjelovanje u medijima (radio, televizija, tiskani mediji),

- ◆ izrada publikacija i informativnih materijala (brošure, priručnici, vodiči, smjernice, upute, preporuke, obrasci i slično),
- ◆ organiziranje radionica, konferencija, seminara i info-dana,
- ◆ provođenje istraživanja, analiza i vrednovanja,
- ◆ održavanje internetske stranice i društvenih mreža,
- ◆ provođenje savjetovanja sa zainteresiranom javnošću i individualnih savjetovanja s korisnicima.

3.5 Potpora potencijalnim korisnicima i korisnicima u komunikacijskim aktivnostima

3.5.1 AKTIVNOSTI USMJERENE PREMA POTENCIJALNIM KORISNICIMA

U prvoj godini provedbe OPKK, informacijske i komunikacijske aktivnosti posebno su usmjerene prema potencijalnim korisnicima. Podizanje razine interesa o OPKK kao izvoru financiranja odvija se putem raznih kanala, ali najčešće digitalnim putem, putem medija i izravno na javnim događanjima i konferencijama. Potencijalnim korisnicima informacije o ciljevima OPKK, dostupnim sredstvima, pripremanju projektnog prijedloga i slično, moraju biti lako razumljive, široko dostupne te prikazane na standardiziran i usklađen način. Posrednička tijela koriste posebne mjere i aktivnosti za potencijalne korisnike kako bi se u skladu sa specifičnim ciljem (SC 1.2) povećala njihova razina obaviještenosti i znanja o mogućnostima financiranja, načinu prijavljivanja projektnih prijedloga te rezultatima i postignućima OPKK-a:

- ◆ organiziranje seminara/radionica/info-dana/panela i drugih prikladnih događanja na kojima se potencijalni korisnici mogu informirati,
- ◆ razvijanje obuhvatnih i razumljivih informativnih materijala (upute, brošure, priručnici, i slično),
- ◆ informiranje o OPKK i njegovim mogućnostima i postignućima putem društvenih mreža,
- ◆ osiguravanje potpore putem javnih savjetovanja,

- ◆ pravodobno, ažurirano i strukturirano objavljivanje korisnih informacija na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr i drugim specijaliziranim internetskim stranicama,
- ◆ organiziranje informativnih događanja koja služe za međusobno upoznavanje bivših i potencijalnih korisnika bespovratnih sredstava EU fondova radi stvaranje mreže potencijalnih partnerstava .

3.5.2 AKTIVNOSTI USMJERENE PREMA KORISNICIMA

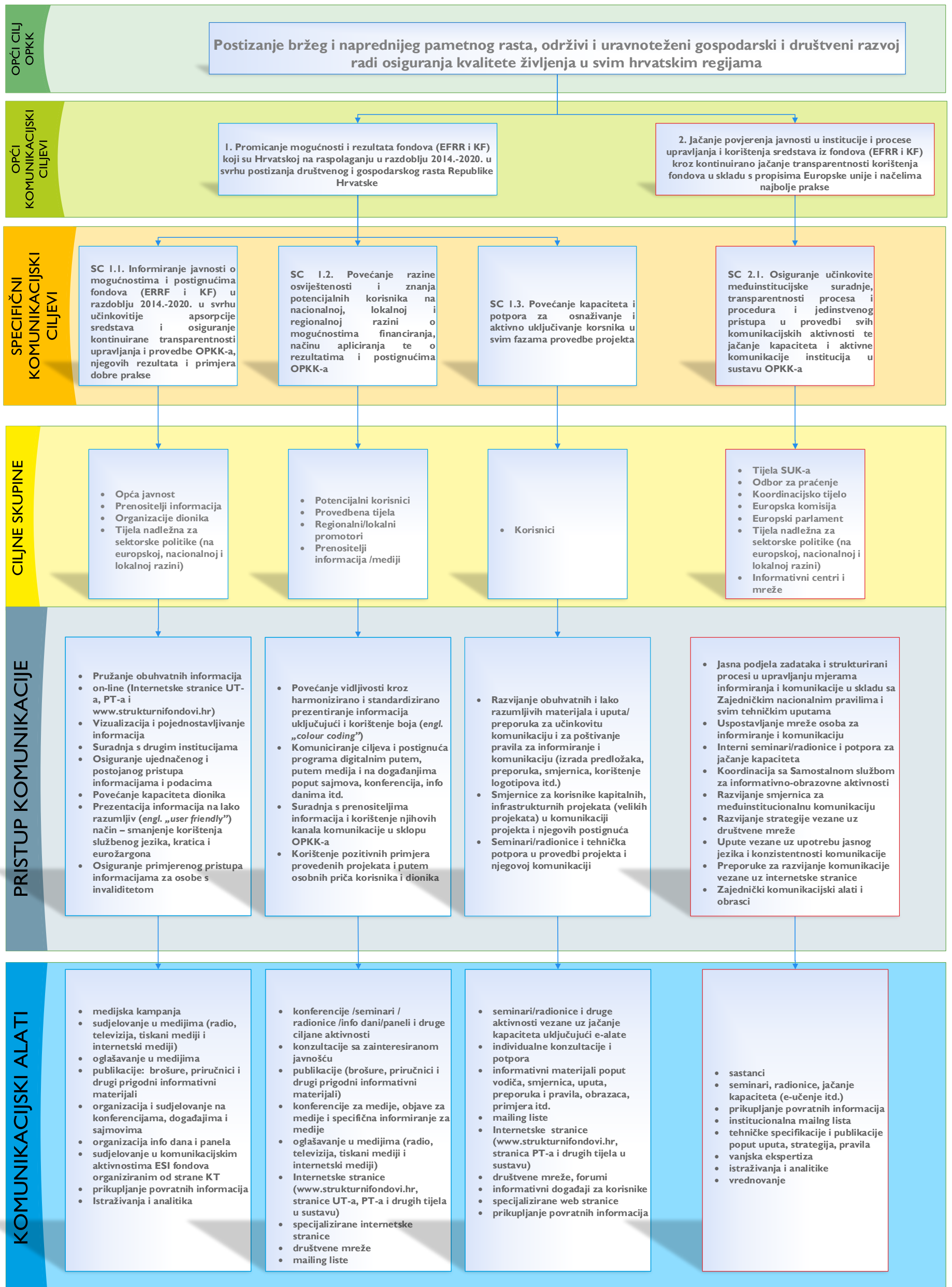
Posrednička tijela, u skladu sa specifičnim ciljem Komunikacijske strategije (SC 1.3.) podupiru korisnike kako bi razvili i ojačali njihove kapacitete za djelotvornu provedbu komunikacijskih aktivnosti i omogućili im znanja i vještine koje omogućavaju uspješno i održivo komuniciranje o projektu, putem sljedećih mjera:

- ◆ organiziranje seminara/radionica i drugih događanja u vezi s jačanjem kapaciteta korisnika,
- ◆ razvijanje obuhvatnih i razumljivih informativnih materijala i uputa/preporuka za učinkovitu komunikaciju i za poštivanje pravila za informiranje i komunikaciju (izrada predložaka, preporuka, smjernica, korištenje logotipova i slično – primjerice, Upute za korisnike sredstava u pogledu informiranja i komunikacije projekata financiranih iz EFRR, ESF i KF za razdoblje 2014.-2020. i Uputa o primjeni grafičkog standarda OPKK.
- ◆ razvijanje posebnih smjernica za korisnike kapitalnih, infrastrukturnih projekata (velikih projekata) za komunikaciju projekta i njegovih postignuća,
- ◆ informiranje o OPKK i njegovim mogućnostima i postignućima putem društvenih mreža,
- ◆ osiguravanje potpore putem individualnih savjetovanja,
- ◆ osiguravanje vođene *on-line* komunikacije korisnika (primjerice, putem foruma),

- ◆ pravodobno i strukturirano objavljivanje korisnih informacija na internetskoj stranici www.strukturnifondovi.hr i internetskim stranicama posredničkih tijela,
- ◆ organiziranje informativnih događanja koja služe za međusobno upoznavanje korisnika OPKK i stvaranje mreže potencijalnih partnerstava.

Obuhvatni prikaz intervencijske logike Komunikacijske strategije OPKK izrađen je na temelju specifičnog pristupa i logike prilagođenih potrebama OPKK te donosi razrađen prikaz ciljnih skupina programa i komunikacijskih pristupa i alata koji će se koristiti za učinkovito postizanje specifičnih komunikacijskih ciljeva.

Prikaz 6: Intervencijska logika Komunikacijske strategije OPKK



4 INSTITUCIONALNI OKVIR

Aktivnosti i odgovornosti tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPK detaljno su opisane u smjernici o provođenju aktivnosti informiranja i vidljivosti¹⁵. U najširem smislu, Upravljačko tijelo odgovorno je za provedbu Komunikacijske strategije OPKK-a i za nadzor provedbe Komunikacijskog plana OPKK. Upravljačko tijelo dostavlja Komunikacijsku strategiju OPKK Koordinacijskom tijelu i podnosi ju Odboru za praćenje na usvajanje. UT također uspostavlja mrežu za informiranje i komunikaciju u koju su uključena posrednička tijela. Posrednička tijela razine 1 odgovorna su za pružanje informacija na razini pojedinačnih postupaka dodjele te su njihove aktivnosti uglavnom prvenstveno usmjerene na potencijalne korisnike. Posrednička tijela razine 2 pružaju potporu korisnicima u odnosu na provedbu njihovih projekata.

¹⁵ Iz članka 5. stavka 3. točke 3. Uredbe o tijelima u sustavima upravljanja i kontrole korištenja Europskog socijalnog fonda, Europskog fonda za regionalni razvoj i Kohezijskog fonda, u vezi s ciljem »Ulaganje za rast i radna mjesta« (Narodne novine, broj 107/14 i 23/2015).

Prikaz 7: Institucionalni okvir za provedbu informacijskih i komunikacijskih aktivnosti za OPKK



Posrednička tijela imenuju osobe zadužene za informiranje i komunikaciju, na temelju čega Upravljačko tijelo uspostavlja mrežu osoba zaduženih za informiranje i komunikaciju, što je ključan element u upravljanju cijelim sustavom. U tablici su prikazane najvažnije odgovornosti tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK, u skladu sa smjernicom o provođenju aktivnosti informiranja i vidljivosti.

Unutar Ministarstva regionalnoga razvoja i fondova EU, na razini horizontalnih aktivnosti, Upravljačko tijelo usko surađuje sa Samostalnom službom za informativno-obrazovne aktivnosti koja je odgovorna za provedbu i koordinaciju svih aktivnosti vezanih uz ESI fondove, uključujući koordinaciju regionalnih, odnosno lokalnih promotora. U Samostalnoj službi za informativno-obrazovne aktivnosti predviđeno je osam stalno zaposlenih službenika.

Na razini provedbe i koordinacije svih komunikacijskih aktivnosti vezanih uz OPKK, u sklopu Službe za financijsko upravljanje i kontrolu - Odjel za praćenje, izvještavanje i vrednovanje (MRRFEU), imenovana je odgovorna Osoba za informiranje i komunikaciju:

Nataša Raduka

e-mail adresa: natasa.raduka@mrrfeu.hr

tel: +385 1 64 47 456

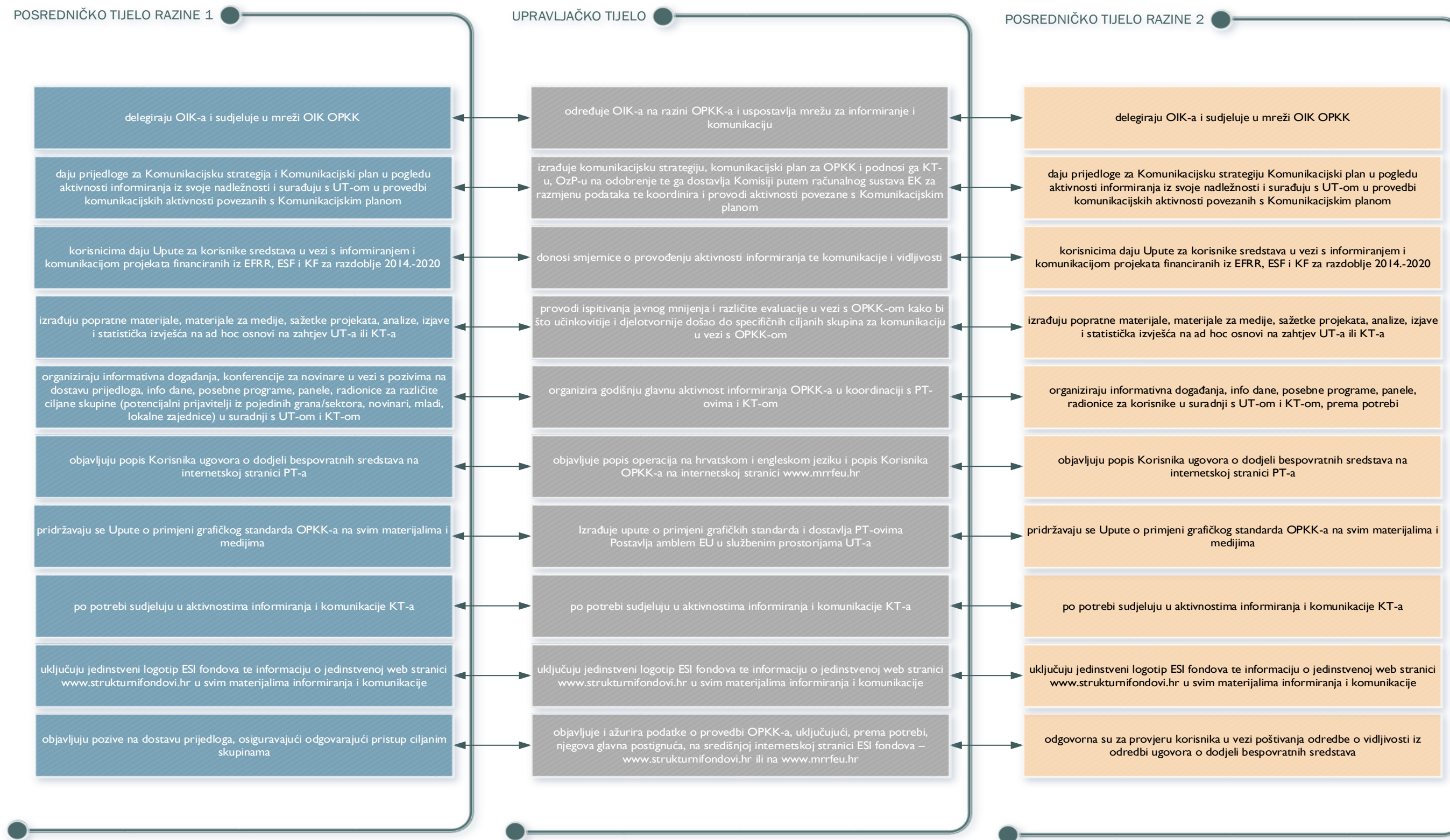
U odjelu je predviđeno još jedno radno mjesto na istoj razini, a sve komunikacijske aktivnosti i koordinacija bit će pod upravljanjem Voditeljice odjela.

Svako pojedino posredničko tijelo nominiralo je najmanje jednu Osobu za informiranje i komunikaciju te su ljudski resursi za provedbu svih komunikacijskih aktivnosti osigurani kroz Mrežu Osoba za informiranje i komunikaciju za OPKK, uspostavljenu od strane Upravljačkog tijela.

U Prilogu 1 navedene su imenovane osobe za informiranje i komunikaciju prema provedbenim tijelima i prioritetnim osima.



Prikaz 8: Funkcije i odgovornosti tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK



5 PRORAČUN

Komunikacijske aktivnosti koje se provode u sklopu OPKK, kao i aktivnosti koje provodi Koordinacijsko tijelo a koje su usmjerene na pružanje općih informacija o kohezijskoj politici EU i ESI fondovima, financiraju se iz sredstava tehničke pomoći OPKK. Indikativni proračun za provedbu obrazovnih, informativnih, komunikacijskih i promotivnih mjera iz Komunikacijske strategije u skladu je s odobrenim alokacijama OPKK i iznosi 34 milijuna eura. Ukupni iznos procijenjen je uzimajući u obzir indikativni iznos raspodjele sredstava Prioritetne osi OPKK 10 Tehnička pomoć prema specifičnim ciljevima (približno 10% iznosa tehničke pomoći) te dodajući određeni iznos iz specifičnih ciljeva 1 i 2 Prioritetne osi OPKK 10 Tehnička pomoć, budući da će se kroz te specifične ciljeve pokrivati i iznosi za plaće zaposlenih, edukacije te vrednovanja. Iznos obuhvaća doprinos EU-a (85%) i nacionalnog sufinanciranja (15%). Korištenje navedenih sredstava se pratiti, provjerava i vrednuje u skladu s uvjetima i zahtjevima opisanim u OPKK te primjenjivim pravilima i procedurama.

Za komunikacijske aktivnosti koje pojedino tijelo Sustava upravljanja i kontrole za OPKK sufinancira iz Prioritetne osi 10 OPKK Tehnička pomoć, sukladno metodologiji raspodjele tehničke pomoći koju donosi Upravljačko tijelo, određuju se proporcionalne vrijednosti zadanih programskih pokazatelja koje je potrebno ostvariti u pojedinom vremenskom razdoblju korištenja sredstava tehničke pomoći.

6 VREDNOVANJE

Upravljačko tijelo odgovorno je za vrednovanje provedbe Komunikacijske strategije, a isto će biti poduprto praćenjem aktivnosti informiranja i komunikacije od strane Upravljačkog tijela i posredničkih tijela u skladu sa smjernicom o provođenju aktivnosti informiranja i vidljivosti. Rezultati će se podnositi Odboru za praćenje na godišnjoj razini te će biti uključeni u Godišnja izvješća o provedbi.

Sljedeća sveobuhvatna načela predstavljaju temelj za aktivnosti vrednovanja Komunikacijske strategije OPKK:

- ◆ raznolik i prilagođen pristup: različite tehnike vrednovanja koristiti će se za praćenje i vrednovanje različitih aspekata, što će također omogućiti i dostatnu fleksibilnost u godišnjem planiranju za rješavanje trenutnih potreba vrednovanja,
- ◆ pravodobnost: osigurati će se da su aktivnosti praćenja i vrednovanja poduzete u pravo vrijeme kako bi se povećala mogućnost njihove upotrebe,
- ◆ usmjerenost: aktivnosti vrednovanja bit će usmjerene na procjenu ispunjava li Komunikacijska strategija OPKK svoje specifične komunikacijske ciljeve,
- ◆ dijalog i transparentnost: širenje rezultata omogućit će brz dijalog između tijela uključenih u provedbu OPKK, za pravodobno pružanje povratnih informacija te primjerenu reakciju, kako bi se povećala transparentnost vrednovanja u svrhu postizanja najveće iskoristivosti rezultata Komunikacijske strategije OPKK.

Odgovarajuća financijska sredstva osigurana su kroz sredstva tehničke pomoći OPKK.

Aktivnosti vrednovanja provoditi će se u suradnji s provedbom cjelokupnog plana vrednovanja za OPKK za koji je također odgovorna Služba MRRFEU-a za financijsko upravljanje i kontrolu, praćenje i vrednovanje, kako bi se povećala

učinkovitost i postigla najveća djelotvornost i usklađenost. Ove aktivnosti vrednovanja integriraju se u sveobuhvatni plan vrednovanja.

Pokazatelji rezultata postavljeni su za svaki specifični komunikacijski cilj, a ciljne vrijednosti utvrđuju se u godišnjim planovima rada. Ovi pokazatelji ne isključuju dodatne *ad hoc* aktivnosti vrednovanja osmišljene u svrhu dopune bilo kojeg vrednovanja mjera tehničke pomoći.



Tablica 3: Ključni pokazatelji performansi

Specifični komunikacijski cilj	Ključni pokazatelji performansi ¹⁶	Izvor podataka
SC 1.1. Informiranje javnosti o mogućnostima i postignućima fondova (ERRF i KF) za razdoblje 2014.-2020. u svrhu učinkovitijeg korištenja sredstava i osiguravanje trajne transparentnosti upravljanja i provedbe OPKK, širenja njegovih rezultata i primjera dobre prakse	Medijska vidljivost postignuta izravnim djelovanjem tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK	Podaci prikupljeni od strane tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK i Koordinacijskog tijela Neovisni izvor podataka
	Postotak povećanja znanja o mogućnostima i rezultatima EFRR i KF za razdoblje 2014.-2020.	Neovisno istraživanje za OPKK – indikativno 2015., 2018. i 2022. godine
SC 1.2. Povećanje razine obaviještenosti i znanja potencijalnih korisnika na nacionalnoj, lokalnoj i regionalnoj razini o mogućnostima financiranja, načinu podnošenja projektnih prijedloga, kriterijima odabira u okviru OPKK te o rezultatima i postignućima OPKK-a	Broj događanja za potencijalne korisnike na kojima se predstavlja OPKK/pojedini pozivi (organiziranje i sudjelovanje)	Podaci prikupljeni od strane tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK Uključuje podatke o događanjima u organizaciji regionalnih/lokalnih promotora
	Broj radionica/savjetovanja za osobe zadužene za razvijanje projekata ¹⁷ te broj sudionika	Podaci prikupljeni od strane tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK Uključuje podatke o radionicama koje provode regionalni/lokalni promotori
	Broj zaprimljenih projektnih prijedloga, gdje je primjenjivo	Podaci prikupljeni od strane tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK /Integrirani informacijski sustav (dalje u tekstu: MIS)
	Broj prihvatljivih projektnih prijedloga koje dosežu minimalnu razinu kvalitete za dodjelu (utvrđeno na razini poziva), gdje je primjenjivo	Podaci prikupljeni od strane tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK /MIS
	Postotak odobrenih projektnih prijedloga, gdje je primjenjivo	MIS
	SC 1.3. Povećanje kapaciteta te potpora za jačanje i aktivno uključivanje korisnika u svim fazama provedbe projekta	Zadovoljstvo korisnika s tijelima u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK
Broj medijski popraćenih događanja/prigoda po projektu		Izveštavanje o projektu
Broj projekata aktivnih na platformama društvenih medija/stručnih mreža		Izveštavanje o projektu
Obaviještenost javnosti o kapitalnim/infrastrukturnim (velikim) projektima OPKK-a		Ad hoc istraživanja za i u ime OPKK (kvalitativna, regionalna)

¹⁶ eng. key performance indicators – KPI¹⁷ eng. project developers

SC 2.1. Osiguravanje učinkovite međuinstitucionalne suradnje, transparentnosti procesa i procedura i jedinstvenog pristupa u provedbi svih komunikacijskih aktivnosti te jačanje kapaciteta i aktivne komunikacije institucija u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK-a	Samo-procjena učinka i ankete o zadovoljstvu (sustav ocjenjivanja 1-5)	Prikupljanje povratnih informacija od tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK na kraju svake godine
	Zadovoljstvo potencijalnih korisnika/korisnika tijelima Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK i primjenjivim procedurama	Kvalitativno vrednovanje – istraživanja i analize Prikupljanje povratnih informacija od korisnika na godišnjoj razini

Upravljačko tijelo će uspostaviti ključne pokazatelje rezultata, gdje je primjenjivo.

7 HORIZONTALNA NAČELA

U skladu s horizontalnim načelima iz članaka 5., 7. i 8. Uredbe (EU) 1303/2013, Komunikacijska strategija OPKK je usmjerena na promicanje mjera za sprječavanje prijevара putem podizanja svijesti o štetnosti korupcije i drugih vrsta prijevarnog ponašanja pri korištenju fondova EU. Tijela u Sustavu upravljanja i kontrole za OPKK u svojoj će međusobnoj koordinaciji te koordinaciji s partnerima o svim pitanjima, a posebno onim koja se tiču informiranja i komunikacije, promovirati načela dobrog upravljanja, transparentnosti, ekonomičnosti, proporcionalnosti i supsidijarnosti.

Svi ciljevi Komunikacijske strategije OPKK ostvaruju se u skladu s načelom održivog razvoja i promicanjem očuvanja, zaštite i unapređenja kvalitete okoliša korištenjem mjera koje doprinose tom cilju (sustavno recikliranje potrošnog materijala, upotreba recikliranog papira i davanje prednosti korištenju ostalih materijala podobnih za reciklažu i slično). Sve komunikacijske i druge aktivnosti koje provode Upravljačko tijelo i posrednička tijela posebnu će pozornost usmjeriti na promicanje uključivosti, jednakih mogućnosti, ravnopravnosti žena i muškaraca te na zabranu diskriminacije.

PRILOG 1



Tablica 4: Imenovane osobe za informiranje i komunikaciju prema provedbenim tijelima i prioritetnim osima

Prioritetna os	Izabrani prioritet ulaganja	Osoba zadužena za informiranje i komunikaciju Posredničko tijelo razine 1	Osoba zadužena za informiranje i komunikaciju Posredničko tijelo razine 2
1. Jačanje gospodarstva primjenom istraživanja i inovacija	Poboljšanje infrastrukture i kapaciteta za istraživanje i inovacije, s ciljem razvijanja uspješnosti istraživanja i inovacija te promoviranje centara za kompetencije, posebice onih od europskog interesa	MZOS Ivana Roić Ivček Sandra Lušetić	SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak ASOO Martina Hundrić Karla Crljić
	Promicanje poslovnih ulaganja u inovacijama i istraživanjima te razvoj veza i sinergija između poduzeća, centara za istraživanje i inovacije i visokog obrazovanja, osobito promicanje ulaganja u razvoj proizvoda i usluga, transfer tehnologija, socijalne inovacije, usluge javnog servisa, zahtjeva za poticanjima, umrežavanje, klastere i otvorene inovacije, kroz pametnu specijalizaciju i podržavanje tehnoloških i primijenjenih istraživanja, pilot linija, predproizvodna provjera valjanosti, naprednih proizvodnih mogućnosti i početne proizvodnje, osobito u ključnim tehnologijama koje potiču razvoj i inovacije te širenje tehnologija za opću namjenu	MINGO Nikolina Klaić Marija Rajaković	HAMAG-BICRO Helena Madunić Doris Boras SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak

2. Korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije	Proširivanje dostupnosti širokopojasne veze i predstavljanje visokobrzinskih mreža i podrška nastajanju novonastalih tehnologija i mreža za digitalno gospodarstvo	MPPI Ana Matijašević Maja Kajfeš	MPPI Ana Matijašević Maja Kajfeš
	Jačanje aplikacija informacijskih i komunikacijskih tehnologija za e-vladu, e-učenje, e-uključenost, e-kulturu i e-zdravlje	MRRFEU Nataša Raduka Željko Kasunić	SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak
3. Poslovna konkurentnost	Promicanje poduzetništva, osobito olakšavanjem ekonomskog iskorištavanja novih ideja i poticanjem stvaranja novih poduzeća, uključujući i putem poduzetničkih inkubatora	MINPO Davor Nikolić Veronika Tolj	HAMAG-BICRO Helena Madunić Doris Boras
	Podupiranje kapaciteta MSP-ova za rast na regionalnim, državnim i međunarodnim tržištima te njihovom provođenju inovacijskih procesa		
4. Promicanje energetske učinkovitosti i obnovljivih izvora energije	Podupiranje energetske učinkovitosti i korištenje obnovljivih izvora energije u poduzećima	MINGO Nikolina Klaić Marija Rajaković	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost Branimir Burić
	Podupiranje energetske učinkovitosti, pametnog gospodarenja energijom i korištenje obnovljivih izvora energije u javnoj infrastrukturi, uključujući javne zgrade i zgrade stambenog sektora	MGIPU Mihovil Škarica Ivana Milan	
	Razvoj i provedba pametnih sustava distribucije koji djeluju pri niskim i srednjim razinama napona	MINGO Nikolina Klaić Marija Rajaković	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost Branimir Burić



5. Klimatske promjene i upravljanje rizicima	Podupiranje ulaganja za prilagodbu na klimatske promjene, uključujući pristupe temeljene na ekosustavu	MZOIP Irena Ciglar Grozdanić Zorana Deljanin	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost Branimir Burić
	Promicanje ulaganja koja se odnose na posebne rizike, osiguranje otpornosti na katastrofe i razvoj sustava za upravljanje katastrofama	MPS Irena Araranković Marina Piskač	Hrvatske vode Jelena Ambrenac Hrvoje Mesec
6. Zaštita okoliša i održivost resursa	Očuvanje, zaštita, promicanje i razvoj prirodne i kulturne baštine	MRRFEU Nataša Raduka Željko Kasunić	SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak
	Aktivnosti kojima se poboljšava urbani okoliš, revitalizacija gradova, obnova i dekontaminacija nekadašnjeg industrijskog zemljišta (uključujući prenamijenjena područja), smanjenje zagađenja zraka i promicanje mjera za smanjenje buke	MZOIP Irena Ciglar Grozdanić Zorana Deljanin	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost Branimir Burić
		MRRFEU Nataša Raduka Željko Kasunić	SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak
	Ulaganje u sektor otpada kako bi se ispunili zahtjevi pravne stečevine Unije u području okoliša i zadovoljile potrebe koje su utvrdile države članice za ulaganjem koje nadilazi te zahtjeve	MZOIP Irena Ciglar Grozdanić Anamarija Šopron Zorana Deljanin	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost Branimir Burić
	Ulaganje u vodni sektor kako bi se ispunili zahtjevi pravne stečevine Unije u području okoliša i zadovoljile potrebe koje su utvrdile države članice za ulaganjem koje nadilazi te zahtjeve	MPS Irena Araranković Marina Piskač	Hrvatske vode Jelena Ambrenac Hrvoje Mesec

	Zaštita i obnova biološke raznolikosti i tla te promicanje eko usluga, uključujući putem mreže NATURA 2000 i „zelenu“ infrastrukturu	MZOIP Irena Ciglar Grozdanić Zorana Deljanin	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost Branimir Burić
7. Povezanost i mobilnost	Poboljšavanje regionalne mobilnosti povezivanjem sekundarnih i tercijarnih čvorišta s infrastrukturom TEN-T-a, uključujući multimodalna čvorišta	MPPI Ana Matijašević Maja Kajfeš	MPPI Ana Matijašević Maja Kajfeš
	Podupiranje multimodalnog jedinstvenog europskog prometnog prostora ulaganjem u TENT-T		
	Razvoj i unaprjeđenje prometnih sustava prihvatljivih za okoliš (uključujući nisku razinu buke), i prometni sustavi sa niskim emisijama CO ₂ , uključujući unutarnje plovne putove i pomorski prijevoz, luke, multimodalne veze i aerodromsku infrastrukturu, radi promicanja održive regionalne i lokalne mobilnosti		
	Razvoj i obnova sveobuhvatnih, visokokvalitetnih i interoperabilnih željezničkih sustava te promicanje mjera za smanjenje buke		
8. Socijalno uključivanje i zdravlje	Ulaganje u zdravstvenu i socijalnu infrastrukturu što pridonosi državnom, regionalnom i lokalnom razvoju, smanjujući nejednakosti u smislu zdravstvenog statusa, promičući	MRRFEU Nataša Raduka Željko Kasunić	SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak



	<p>socijalnu uključenost, kulturne i rekreativne usluge te prelazak s institucijske skrbi na skrb u zajednici</p> <p>Pružanje podrške fizičkoj, gospodarskoj i socijalnoj obnovi ugroženih zajednica u urbanim i ruralnim područjima</p>		
9. Obrazovanje, vještine i cjeloživotno učenje	Ulaganje u obrazovanje, vještine i cjeloživotno učenje kroz razvoj infrastrukture za obrazovanje i osposobljavanje	<p>MRRFEU Nataša Raduka Željko Kasunić</p>	<p>SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak</p>
10. Tehnička pomoć	Nije primjenjivo	<p>MRRFEU Nataša Raduka Željko Kasunić</p>	<p>SAFU Tajana Mikas Andreja Hubak</p>

KOMUNIKACIJSKI PLAN OPERATIVNOG PROGRAMA “KONKURENTNOST I KOHEZIJA 2014. – 2020.”



Operativni program
**KONKURENTNOST
I KOHEZIJA**

1 UVODNE NAPOMENE

Komunikacijski plan OPKK temelji se na općem okviru koji utvrđuje Komunikacijska strategija OPKK. Za uspješno i pravodobno provođenje specifičnih ciljeva utvrđenih u Komunikacijskoj strategiji OPKK nužan je komunikacijski plan koji detaljno razrađuje i utvrđuje aktivnosti i mjere informiranja i vidljivosti na operativnoj razini.

Smjernica o provođenju aktivnosti informiranja i vidljivosti uspostavlja procedure za praćenje, provedbu i upravljanje komunikacijskim aktivnostima. Sva tijela u sustavu upravljanja i kontrole za OPKK pripremaju detaljne radne i akcijske planove koji su u skladu sa specifičnim komunikacijskim ciljevima definiranim u Komunikacijskoj strategiji OPKK. Redoviti sastanci mreže osoba za informiranje i komunikaciju omogućavaju pravodobno, koordinirano i pametno planiranje rasporeda provedbe aktivnosti informiranja i komunikacije.

Godišnji komunikacijski plan izrađuje se na temelju navedenih radnih i akcijskih planova pojedinih tijela u sustavu upravljanja i kontrole za OPKK, i utvrđuje aktivnosti informiranja i komunikacije za pojedinu godinu, kao detaljna godišnja razrada Komunikacijskog plana OPKK. Upravljačko tijelo predstavlja Godišnji komunikacijski plan Odboru za praćenje u zadnjem tromjesečju pojedine godine za iduću godinu¹⁸. Godišnji komunikacijski plan sadrži specifične informacije povezane s promotivnim aktivnostima, kvantifikacijom relevantnih pokazatelja za praćenje, očekivanim troškovima/proračunom i okvirnim vremenskim planom provedbe.

U sklopu Komunikacijskog plana OPKK nalaze se tablice i obrasci koji služe kao pomoć Upravljačkom tijelu i posredničkim tijelima za lakše planiranje, praćenje i vrednovanje aktivnosti informiranja i komunikacije.

¹⁸ Počevši od zadnjeg tromjesečja 2015. za 2016. godinu.

2 CJELOKUPNI PLAN PROVEDBE KOMUNIKACIJSKIH AKTIVNOSTI

Tablica prikazuje cjelokupni plan provedbe aktivnosti informiranja i komunikacije za OPKK, za razdoblje od 2014. do 2023. godine, u skladu s planiranim rasporedom provedbe.

Pregled će se ažurirati na godišnjoj osnovi s obzirom na planirane i provedene aktivnosti po svakoj prioritetnoj osi OPKK, kako bi se dobio jasan uvid u status provedbe Komunikacijske strategije OPKK.

AKTIVNOSTI INFORMIRANJA I KOMUNIKACIJE	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Specifični komunikacijski cilj 1.1										
Medijske kampanje (uključujući oglašavanje u medijima i vanjsko oglašavanje)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Pokretanje OPKK		◆								
Sudjelovanje u medijima	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Uspostava internetske stranice www.strukturnifondovi.hr	◆									
Postavljanje informacija o OPKK na internetskoj stranici		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Istraživanja i analize		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Organiziranje i sudjelovanje na konferencijama, događanjima i predstavljanjima		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Organiziranje info-dana i panela										
Sudjelovanje u komunikacijskim aktivnostima ESI fondova organiziranim od strane KT		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Izdavanje publikacija		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Prikupljanje povratnih informacija		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Specifični komunikacijski cilj 1.2										
Medijske kampanje (uključujući oglašavanje u medijima i vanjsko oglašavanje)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		
Konferencije/seminari/ Radionice /info-dani/paneli i druge ciljane aktivnosti		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		
Savjetovanja		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		
Publikacije, informativni materijali		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		

Internetske stranice (www.strukturnifondovi.hr, stranice PT-ova i drugih tijela povezanih s provedbom OPKK)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		
Društvene mreže		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		
Liste kontakata elektronske pošte		◆	◆	◆	◆	◆	◆			
Specifični komunikacijski cilj 1.3										
Seminari										
Radionice i druge aktivnosti povezane s jačanjem kapaciteta uključujući e-alate		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Individualna savjetovanja i potpora		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Informativni materijali (vodiči, smjernice, upute, preporuke i pravila, obrasci, primjeri i slično.)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Liste kontakata elektronske pošte		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Internetske stranice (www.strukturnifondovi.hr, stranice PT-ova i drugih tijela povezanih s provedbom OPKK)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Društvene mreže, forumi			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Informativna događanja za korisnike			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Prikupljanje povratnih informacija		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Specifični komunikacijski cilj 2.1										
Sastanci, seminari, radionice, jačanje kapaciteta (e-učenje i slično)		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Prikupljanje povratnih informacija		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Liste kontakata elektronske pošte		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	
Izdavanje tehničkih specifikacija i publikacije (upute, strategije, pravila i slično)		◆	◆							
Istraživanja i analize		◆		◆		◆		◆		
Vanjska ekspertiza		◆	◆	◆	◆	◆	◆			
Horizontalne aktivnosti										
Upravljanje i koordinacija Komunikacijske strategije OPKK i pojedinih KP-ova		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
Uspostava mreže osoba za informiranje i komunikaciju		◆								
Praćenje i vrednovanje Komunikacijske strategije OPKK		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆

3 GODIŠNJI CIKLUS PROVEDBE AKTIVNOSTI INFORMIRANJA I KOMUNIKACIJE

Komunikacijska strategija OPKK predstavlja okvir za cijelo programsko razdoblje pa ju je stoga nužno razraditi konkretnim planom provedbe.

Detaljna razrada Komunikacijske strategije OPKK i pravodobno godišnje planiranje omogućuje učinkovitiju provedbu aktivnosti informiranja i komunikacije putem koordiniranih ključnih etapa koje su prigoda za usklađivanje, unaprjeđenje i popravljavanje eventualnih nedostataka.

Tablica 5: Popis godišnjih aktivnosti

POPIS GODIŠNJIH AKTIVNOSTI	Siječanj	Veljača	Ožujak	Travanj	Svibanj	Lipanj	Srpanj	Kolovoz	Rujan	Listopad	Studeni	Prosinac
Godišnje planiranje komunikacijskih aktivnosti (UT i PT)								◆	◆	◆	◆	
Godišnji komunikacijski plan koji se predstavlja OzP-u												◆
Godišnje praćenje za tijela u sustavu upravljanja i kontrole za OPKK-a												◆
Godišnji upitnik za korisnike												
Priprema godišnjih izvješća provedbe aktivnosti informiranja i komunikacije		◆	◆	◆								
Izvješće o aktivnostima informiranja i komunikacije iz prethodne godine koje se predstavlja OzP-u					◆							
Sastanci mreže za informiranje i komunikaciju	◆			◆			◆			◆		
Izvješće o provedbi komunikacijskih aktivnosti za potrebe izrade GIP-a					◆							
Sustavno praćenje i vrednovanje					◆							

4 TEHNIČKA POMOĆ I POKAZATELJI

S obzirom da se većina aktivnosti informiranja i komunikacije financira sredstvima Prioritetne osi 10 OPKK Tehnička pomoć, potrebno je dodatno pratiti ostvarenje pokazatelja zadanih u OPKK.

Tablica 6: Programski pokazatelji neposrednih rezultata

Pokazatelj (naziv pokazatelja)	Mjerna jedinica	Ciljana vrijednost (2023)			Izvor podatka
		muškarci	žene	ukupno	
Broj sudionika u događanjima za informiranje, vidljivost i umrežavanje	Broj osoba	5.000,00	5.000,00	10.000,00	MRRFEU
Broj (potencijalnih) korisnika koji primaju savjetodavnu potporu	Broj subjekata			3.000,00	MRRFEU

Programski pokazatelj rezultata

Tablica 7: Programski pokazatelji rezultata

Pokazatelj	Jedinica	Polazna vrijednost			Početna godina	Ciljna vrijednost (2023.)			Izvor podatka	Učestalost izvještavanja
		muškarci	žene	ukupno		muškarci	žene	ukupno		
Udio javnosti informiran o prilikama financiranja iz fondova EU u Hrvatskoj	%			14,00	2013.			60,00	MRRFEU	Jednom godišnje

5 GODIŠNJI KOMUNIKACIJSKI PLAN

Godišnji komunikacijski plan (dalje u tekstu: GPK) je dokument koji detaljnije razrađuje ciljeve, mjere i alate iz Komunikacijske strategije OPKK i Komunikacijskog plana OPKK za narednu kalendarsku godinu te predstavlja sredstvo koje doprinosi lakšem ispunjavanju pripadajućih općih i specifičnih ciljeva. Dokument sadrži konkretne informacije o aktivnostima informiranja, komunikacije i promocije te kvantifikaciju relevantnih pokazatelja vrednovanja za narednu godinu, očekivane troškove, izvor financiranja, vrijeme provedbe po mjesecima i slično. GPK je u skladu s komunikacijskim načelom pravovremenosti informiranja, budući da omogućava održivo i pravodobno planiranje unaprijed.

GPK uključuje:

- ◆ operativni sažetak aktivnosti komunikacije za narednu godinu,
- ◆ opis veze/odnosa s Komunikacijskim planom OPKK i Komunikacijskom strategijom OPKK,
- ◆ definiciju ciljnih skupina Komunikacijskog plana OPKK,
- ◆ popis i opis komunikacijskih aktivnosti,
- ◆ okvirni raspored,
- ◆ raspored vrednovanja i izvještavanja o ispunjavanju pokazatelja.

Sažetak GPK-a se izrađuje u tablici koja uključuje sljedeće informacije:

Tablica 8: Prikaz aktivnosti po specifičnim ciljevima

Specifični cilj OPKK-a	Specifični cilj Komunikacijske strategije OPKK	Komunikacijski alat - naziv i kratki opis aktivnosti	Ciljna skupina	Planirani datum održavanja (ili vremensko razdoblje) primjene	Planirani troškovi (u EUR)	Izvor financiranja

Navedena tablica služi kao sveobuhvatni alat za praćenje svih aktivnosti informiranja i komunikacije OPKK tijekom godine n, kodiranih po općim i specifičnim ciljevima Komunikacijske strategije OPKK i prema posredničkim tijelima odgovorima za pojedini izabrani prioritet ulaganja OPKK-a.

Tablica 9: Popis kratica

KRATICA	OPIS
ASOO	Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih
EB	Eurobarometar
EU	Europska unija
EFRR	Europski fond za regionalni razvoj
ESI	Europski strukturni i investicijski fondovi
ESF	Europski socijalni fond
GKP	Godišnji komunikacijski plan
HAMAG-BICRO	Hrvatska agencija za malo gospodarstvo, inovacije i investicije
KF	Kohezijski fond
KP OPKK	Komunikacijski plan Operativnog programa „Konkurentnost i kohezija 2014.-2020.“
KT	Koordinacijsko tijelo
MINGO	Ministarstvo gospodarstva
MINPO	Ministarstvo poduzetništva i obrta
MIS	Integrirani informacijski sustav
MGIPU	Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja
MPPI	Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture
MPS	Ministarstvo poljoprivrede
MRRFEU	Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije
MZOIP	Ministarstvo zaštite okoliša i prirode
MZOS	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta
OIK	Odgovorna osoba za informiranje i komunikaciju ispred relevantnog tijela u sustavu upravljanja i kontrole korištenja ESI fondova 2014.-2020.
OP	Operativni program
OPKK	Operativni program „Konkurentnost i kohezija 2014.-2020.“
PT	Posredničko tijelo
Uredba (EU) 1303/2013	Uredba (EU) br. 1303/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. prosinca 2013. o utvrđivanju zajedničkih odredbi o Europskom fondu za regionalni razvoj, Europskom socijalnom fondu, Kohezijskom fondu, Europskom poljoprivrednom fondu za ruralni razvoj i Europskom fondu za pomorstvo i ribarstvo i o utvrđivanju općih odredbi o Europskom fondu za regionalni razvoj, Europskom socijalnom fondu, Kohezijskom fondu i Europskom fondu za pomorstvo i ribarstvo te o stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EZ)

	br. 1083/2006 od 11. srpnja 2006. (SL L 347, 20. 12. 2013.)
UT	Upravljačko tijelo
SAFU	Središnja agencija za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije
SSIOA	Samostalna služba za informativno-obrazovne aktivnosti u Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije – Koordinacijsko tijelo