



**POMOC TECHNICZNA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

# **Plan komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013**

Warszawa, maj 2008

## Spis treści

1. Wstęp .....	3
2. Cel ogólny Planu komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna .....	4
3. Grupy docelowe i ich charakterystyka .....	5
4. Treści komunikowane do grup docelowych .....	7
5. Planowane działania informacyjne i promocyjne – kanały informacyjne .....	8
6. Ramowy harmonogram działań .....	11
7. Indykatory budżet na działania informacyjne i promocyjne POPT 2007-2015 na poszczególne lata .....	11
8. Zapewnienie komunikacji wewnętrznej .....	11
9. Polityka szkoleniowa .....	12
10. Formy utrzymania i rozwijania kontaktów z grupami docelowymi .....	12
11. Monitorowanie i ewaluacja Planu komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 .....	12

# 1. Wstęp

Program Operacyjny Pomoc Techniczna 2007 - 2013 służy wsparciu procesu realizacji Narodowej Strategii Spójności, zapewnia ciągłość programowania interwencji strukturalnych oraz informację i promocję operacji funduszy europejskich.

Działania informacyjne i promocyjne są realizowane w dwóch wymiarach: w ramach 4 osi priorytetowej „Komunikacja i promocja” POPT 2007-2013, gdzie prowadzone są projekty informujące o środkach europejskich jako całości oraz w ramach spoczywających na Instytucji Zarządzającej obowiązków wynikających z Rozporządzenia Rady (WE) nr 1083/2006, Rozporządzenia Komisji (WE) nr 1828/2006, Wytycznych Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie informacji i promocji oraz Strategii Komunikacji Narodowej Strategii Spójności. Działania te określa szczegółowo Plan komunikacji POPT 2007-2013.

Plan komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 identyfikuje cele działań informacyjnych i promocyjnych, wskazuje odbiorców oraz opisuje planowane działania komunikacyjne. Plan jest zgodny z zapisami Strategii Komunikacji NSS i w szczególności zawiera:

- cel ogólny,
- cele szczegółowe,
- podstawowe komunikaty,
- grupy docelowe i ich charakterystykę,
- ogólny opis planowanych działań informacyjnych, promocyjnych i szkoleniowych oraz ich spodziewane rezultaty,
- ramowy program działań,
- indykatorywny budżet w podziale na poszczególne lata,
- kwestie dotyczące komunikacji wewnętrznej,
- formy utrzymywania i rozwijania kontaktów z grupami docelowymi,
- sposób monitorowania i kryteria (mierniki) oceny działań informacyjnych i promocyjnych,
- pozostałe kwestie wskazane w Strategii komunikacji NSS.

Ze względu na jednostopniowy system wdrażania programu POPT 2007-2013 Plan komunikacji nie zawiera delegacji obowiązków w zakresie informacji i promocji na jednostki podległe. Za realizację działań odpowiada Instytucja Zarządzająca POPT 2007-2013, która może współpracować z innymi partnerami działającymi w obrębie programu. Instytucja Zarządzająca formułuje treść przekazów, wybiera właściwe kanały komunikacji oraz realizuje pozostałe zadania wskazane w Wytycznych Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie informacji i promocji. W proces przekazywania informacji IZ może angażować również poszczególne grupy odbiorców, które mają możliwość docierania do innych zainteresowanych grup i opinii publicznej. System informowania o POPT 2007-2013 nie zakłada tworzenia odrębnej sieci punktów informacyjnych. Wykorzystywane mogą być natomiast punkty działające w ramach sieci pozostałych programów.

W oparciu o Plan komunikacji Instytucja Zarządzająca opracowuje roczne plany działań, które zawierają szczegółowy opis zadań informacyjnych, promocyjnych i szkoleniowych zaplanowanych w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców. Plany zawierają również harmonogram realizacji oraz budżet na każdy rok. Instytucja Zarządzająca POPT 2007-2013 przeprowadza raz w roku zintegrowane działania informacyjne i promocyjne o charakterze kampanii informacyjnej, skierowane do kilku grup docelowych. IZ ogłasza również listę beneficjentów programu wraz z tytułem operacji i przyznaną kwotą dofinansowania. Informacja zamieszczana jest i aktualizowana w serwisie internetowym POPT 2007-2013, w dziale poświęconym realizowanym projektom. W związku z obchodami Dnia Europy, przez okres

jednego tygodnia od dnia 9 maja, przed siedzibą Instytucji Zarządzającej POPT 2007-2013 umieszczana jest flaga Unii Europejskiej.

Instytucja Zarządzająca Program Operacyjny Pomoc Techniczna jest również odpowiedzialna za treść i aktualność serwisu internetowego poświęconego programowi. Serwis zawiera w szczególności:

- dokumenty programowe i akty prawne oraz rejestr i opis zmian tych dokumentów,
- informację na temat programu, w tym listę instytucji będących beneficjentami programu rodzaje projektów oraz kategorie działań w ramach których beneficjenci mogą ubiegać się o dofinansowanie,
- informacje o sposobie aplikowania o środki w ramach POPT 2007-2013 (naborze wniosków),
- sprawozdania okresowe, roczne i końcowe z realizacji programu,
- bieżące informacje dotyczące wysokości dostępnych środków i stanu realizacji POPT 2007-2013,
- wykaz beneficjentów oraz spis umów o dofinansowanie
- aktualne kontakty telefoniczne i e-mailowe do osób udzielających informacji na temat programu,
- wymagania dotyczące oznaczeń projektów symbolami programu operacyjnego, funduszu strukturalnego, flagą Unii Europejskiej,
- odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania,

## 2. Cel ogólny Planu komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna

Ze względu na zamkniętą grupę beneficjentów programu - instytucje systemu wdrażania NSS 2007-2013, która nie wymaga informowania o dostępności pomocy, działania komunikacyjne będą ukierunkowane na tworzenie pozytywnego i przyjaznego wizerunku Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 jako instrumentu zapewniającego efektywny przebieg realizacji Narodowej Strategii Spójności. Promocja POPT 2007-2013 przyczyni się również do podniesienia poziomu świadomości i wiedzy o założeniach i celach NSS oraz do upowszechnienia korzyści z wdrażania Funduszy Europejskich w Polsce.

Celem ogólnym Planu jest:

- wspieranie realizacji celów Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 poprzez zapewnienie działań informacyjnych i promocyjnych dotyczących programu.

Działania w tym obszarze będą obejmowały również promocję roli całej pomocy technicznej tj. POPT 2007-2013 oraz komponentów pomocy w pozostałych programach operacyjnych.

Działania informacyjne i promocyjne skierowane będą również na osiągnięcie celów szczegółowych, uzupełniających cel ogólny, którymi są:

- kształtowanie świadomości społeczeństwa o stałym usprawnianiu procesu wdrażania funduszy europejskich w Polsce poprzez wykorzystywanie środków dostępnych w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013.
- budowa zaufania do instytucji systemu wdrażania Narodowej Strategii Spójności 2007-2013,
- wspieranie beneficjentów w wykorzystaniu środków POPT 2007-2013,
- podnoszenie wiedzy i kompetencji beneficjentów w zakresie realizacji zadań programu i wykorzystania środków,

- stworzenie możliwości współpracy i wymiany doświadczeń między uczestnikami programu i innymi podmiotami wdrażającymi pomoc techniczną,
- popularyzacja wiedzy o Programie Operacyjnym Pomoc Techniczna,

### 3. Grupy docelowe i ich charakterystyka

Poszczególne cele Planu komunikacji POPT 2007-2013 będą realizowane poprzez działania informacyjne i promocyjne skierowane dla wybranych odbiorców, którymi są:

- opinia publiczna (odbiorca komunikatów) – ogół społeczeństwa, do którego główne działania komunikacyjne kieruje Instytucja Koordynująca Narodową Strategię Spójności. Dla osiągnięcia zakładanego w Strategii komunikacji celu strategicznego istotne jest przekazywanie szerokiemu kręgowi odbiorców informacji o istnieniu instrumentu wsparcia procesu wdrażania funduszy europejskich w Polsce, jakim jest pomoc techniczna.
- beneficjenci i odbiorcy pomocy (odbiorca komunikatów) – pracownicy administracji oczekujący szczegółowej informacji o zasadach i procedurach dotyczących realizacji projektów POPT 2007-2013. Działania informacyjne będą w przypadku tej grupy koncentrowały się na informowaniu o możliwych obszarach wsparcia oraz przekazywaniu fachowej wiedzy na temat prawidłowej realizacji projektów.
- pracownicy jednostek systemu wdrażania NSS 2007-2013 na poziomie centralnym i regionalnym (odbiorca i przekąźnik komunikatów) - kadry wszystkich szczebli instytucji biorących udział we wdrażaniu funduszy europejskich, które w głównej mierze odpowiadają za budowanie zaufania do systemu instytucjonalnego NSS 2007-2013 oraz marki, Funduszy Europejskich. Przekazanie tej grupie informacji o roli pomocy technicznej w procesie wdrażania środków europejskich będzie się przyczyniało do zrozumienia i akceptacji celów NSS wśród urzędników realizujących politykę spójności w Polsce oraz beneficjentów i potencjalnych beneficjentów funduszy unijnych.
- partnerzy społeczno-gospodarczy, organizacje pozarządowe i instytucje edukacyjne, (odbiorca i przekąźnik komunikatów) - grupa o dużych możliwościach oddziaływania na opinie publiczną, której może zostać powierzone na zasadzie współpracy np.: organizacji wspólnych działań promocyjnych dystrybuowanie komunikatu o zaangażowaniu środków pomocy technicznej w realizację celów NSS 2007-2013.
- członkowie Komitetu Monitorującego Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 (odbiorca i przekąźnik komunikatów) – grupa oczekująca na informację o postępie realizacji programu, korzyściach z jego wdrażania i mogąca przekazywać posiadaną wiedzę innym uczestnikom procesu komunikacji.
- decydenci (odbiorca i przekąźnik komunikatów) – grupa oczekująca na informację o korzyściach płynących z wdrażania pomocy technicznej dla całego systemu NSS 2007-2013 mogąca przelożyć posiadaną wiedzę na przyspieszenie procesu budowy zaufania do systemu i powodzenia realizacji jego celów.
- media (odbiorca i przekąźnik komunikatów) – dziennikarze zainteresowani nie tylko tematyką funduszy europejskich w Polsce, ale również poszukujący informacji o sposobach budowy i funkcjonowania nowoczesnej administracji.

Wśród grup docelowych działań komunikacyjnych nie została wymieniona kategoria potencjalnych beneficjentów. Wynika to ze specyfiki programu, który skierowany jest do zamkniętej grupy jednostek uprawnionych do korzystania z zaprogramowanych środków. Działania informacyjne i promocyjne POPT 2007-2013 nie koncentrują się zatem na pozyskiwaniu nowych beneficjentów, lecz w dużej części są przeznaczone dla instytucji systemu realizacji NSS.

Natomiast jednostki te mogą samodzielnie poszukiwać odbiorców pomocy, którzy włączają się w system wdrażania NSS 2007-2013 przyjmując na przykład zadania w zakresie promocji np.: w ramach projektu grantów.

Odbiorcy komunikatów POPT 2007-2013 charakteryzują się różnymi potrzebami w zakresie informacji i wymagają zastosowania różnych instrumentów promocyjnych. Ze względu na formy uczestnictwa w realizacji programu oraz złożoność przekazywanych informacji odbiorców działań informacyjno-promocyjnych można podzielić na trzy grupy.

1. odbiorcy informacji o charakterze ogólnym, do których kierowane będą, przy pomocy szerokiej gamy narzędzi komunikaty o wsparciu realizacji Narodowej Strategii Spójności ze środków pomocy technicznej i rezultatach wsparcia:
  - opinia publiczna – ogół społeczeństwa.
2. odbiorcy informacji o roli i efektach wykorzystania środków pomocy technicznej do realizacji NSS 2007-2013. Odbiorcy ci mogą zostać włączeni w proces komunikowania się IZ POPT 2007-2013 z opinią publiczną.
  - pracownicy jednostek systemu realizacji NSS 2007-2013 na poziomie centralnym i regionalnym,
  - partnerzy społeczno-gospodarczy, organizacje pozarządowe i instytucje edukacyjne,
  - decydenci,
  - media.
3. odbiorcy komunikatów o charakterze szczegółowym, oczekujący informacji o zasadach korzystania ze środków Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna oraz jego wpływie na realizację celów NSS 2007-2013.
  - beneficjenci i odbiorcy pomocy,
  - pracownicy jednostek systemu realizacji NSS 2007-2013 na poziomie centralnym i regionalnym,
  - partnerzy społeczno-gospodarczy, organizacje pozarządowe i instytucje edukacyjne,
  - członkowie Komitetu Monitorującego Program Operacyjny Pomoc Techniczna 2007-2013

Należy brać pod uwagę to, iż odbiorcy mogą przynależeć do kilku grup jednocześnie. Natomiast komunikowanie informacji o najniższym stopniu złożoności, przeznaczonej do najszerszego grona zainteresowanych może odbywać się przy wykorzystaniu wielu kanałów komunikacyjnych. Równocześnie dla adresatów komunikatów szczegółowych przeznaczone powinny być narzędzia pozwalające jak najefektywniej dostarczyć oczekiwane informacje.

Podczas planowania działań informacyjnych i promocyjnych dla konkretnych kategorii odbiorców należy za każdym razem redefiniować ich potrzeby w zakresie treści komunikatów i właściwych, najbardziej skutecznych narzędzi.

#### 4. Treści komunikowane do grup docelowych

Dla zidentyfikowanych w Planie komunikacji POPT 2007-2013 grup docelowych kierowane będą komunikaty o różnym stopniu złożoności, pozwalające uzyskać zainteresowanie samym programem lub jego rezultatami oraz mechanizmami wdrażania. Kierując się podziałem grup docelowych ze względu na formy zaangażowania w realizację programu można przypisać następujące treści każdej z kategorii:

Grupa docelowa	Treści komunikatów
Odbiorcy informacji o charakterze ogólnym	<ul style="list-style-type: none"><li>- informacja o zaangażowaniu środków POPT 2007-2013 dla sprawnego i efektywnego przebiegu realizacji NSS 2007-2013 i zaangażowaniu polskiej administracji w profesjonalne wypełnianie zadań związanych z wdrażaniem Funduszy Europejskich,</li><li>- informacja o najważniejszych działaniach, podejmowanych w ramach POPT 2007-2013 oraz ich rezultatach,</li></ul>
Odbiorcy informacji o roli pomocy technicznej w realizacji NSRO 2007-2013	<ul style="list-style-type: none"><li>- informacja o zaangażowaniu środków POPT 2007-2013 dla sprawnego i efektywnego przebiegu realizacji NSS 2007-2013 i zaangażowaniu polskiej administracji w profesjonalne wypełnianie zadań związanych z wdrażaniem Funduszy Europejskich,</li><li>- informacja o najważniejszych działaniach podejmowanych w ramach POPT 2007-2013,</li><li>- informacja o rezultatach wdrażania pomocy technicznej,</li><li>- treści podnoszące wiedzę i kompetencje osób zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013,</li></ul>
Odbiorcy informacji o zasadach korzystania ze środków POPT 2007-2013	<ul style="list-style-type: none"><li>- informacje o zasadach i procedurach obowiązujących przy wdrażaniu projektów współfinansowanych ze środków POPT 2007-2013,</li><li>- treści podnoszące wiedzę i kompetencje osób zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013,</li><li>- informacja o zasadach zapewnienia odpowiedniej wizualizacji i informacji o współfinansowaniu projektów ze środków POPT 2007 – 2013,</li></ul>

## 5. Planowane działania informacyjne i promocyjne – kanały informacyjne

Odbiorca przekazu	Narzędzia komunikacji	Oczekiwane rezultaty
Opinia publiczna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- magazyn informacyjny POPT 2007-2013</li> <li>- publikacje</li> <li>- prezentacje podczas konferencji i seminariów</li> <li>- powiadomienie o uruchomieniu realizacji POPT 2007 - 2013</li> <li>- konkursy wiedzy o Programie i efektach jego wdrażania</li> <li>- plakaty, broszury konkursowe</li> <li>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zwiększenie świadomości wsparcia wdrażania NSS 2007-2013 przez POPT 2007-2013 i komponenty pomocy technicznej</li> <li>- pozytywny wizerunek instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013</li> </ul>
beneficjenci	<ul style="list-style-type: none"> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- magazyn informacyjny POPT 2007-2013</li> <li>- publikacje oraz materiały elektroniczne w tym: dokumenty programowe,</li> <li>- publikacja <i>poradnik dla beneficjentów</i>,</li> <li>- foldery</li> <li>- szkolenia, spotkania koordynacyjne, wyjazdy studyjne</li> <li>- powiadomienie o uruchomieniu realizacji POPT 2007-2013,</li> <li>- udzielanie pomocy w realizacji projektów pomocy technicznej i rozliczaniu,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wysoka jakość wniosków o dofinansowanie</li> <li>- prawidłowa realizacja i rozliczenie projektów pomocy technicznej</li> </ul>
pracownicy jednostek systemu realizacji NSRO na poziomie centralnym oraz krajowym (Instytucje Zarządzające, Instytucje Pośredniczące, Instytucje Pośredniczące II stopnia i inne instytucje)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- magazyn informacyjny POPT 2007-2013</li> <li>- publikacje</li> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- spotkania, szkolenia</li> <li>- prezentacje podczas konferencji i seminariów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zwiększenie świadomości możliwości finansowania działań z POPT 2007-2013 i roli pomocy technicznej</li> <li>- pozytywny wizerunek</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013</li> </ul>
partnerzy społeczno-gospodarczy, organizacje pozarządowe, instytucje edukacyjne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- publikacje</li> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- prezentacje podczas konferencji i seminariów</li> <li>- konkursy wiedzy o programie i efektach jego wdrażania</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozytywny wizerunek instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013</li> <li>- włączenie się w działania popularyzujące wiedzę o programie i obszarach wsparcia</li> </ul>
Członkowie Komitetu Monitorującego POPT 2007-2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>- publikacje oraz materiały, w tym dokumenty programowe,</li> <li>- prezentacje podczas konferencji, seminariów i posiedzeń KM</li> <li>- szkolenia, wyjazdy studyjne</li> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- magazyn informacyjny POPT 2007-2013</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozytywny wizerunek instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013</li> <li>- włączenie się w działania popularyzujące wiedzę o programie i obszarach wsparcia</li> </ul>
decydenci	<ul style="list-style-type: none"> <li>- magazyn informacyjny POPT 2007-2013</li> <li>- publikacje</li> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- prezentacje podczas konferencji i seminariów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozytywny wizerunek instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013</li> </ul>
media	<ul style="list-style-type: none"> <li>- serwis tematyczny poświęcony POPT 2007-2013 w ramach portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a></li> <li>- prezentacje podczas konferencji i seminariów</li> <li>- powiadomienie o uruchomieniu realizacji POPT 2007 - 2013</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zwiększenie świadomości wsparcia wdrażania NSS 2007-2013 przez POPT 2007-2013 i komponenty pomocy technicznej</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- pozytywny wizerunek</li><li>- instytucji zaangażowanych we wdrażanie NSS 2007-2013</li><li>- włączenie się w działania popularyzujące wiedzę o programie i obszarach wsparcia</li></ul>
--	--	---

## 6. Ramowy harmonogram działań

Instrument komunikacji	Rok						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
serwis tematyczny poświęcony POPT na portalu <a href="http://www.funduszeuropejskie.gov.pl">www.funduszeuropejskie.gov.pl</a>							
magazyn informacyjny POPT							
publikacje							
prezentacje podczas konferencji i seminariów							
plakaty, broszury konkursowe							
konkursy o programie i efektach jego							
dokumenty programowe i poradnik dla beneficjentów							
szkolenia, spotkania koordynacyjne							
komunikacja wewnętrzna							
powiadomienie opinii publicznej i beneficjentów o uruchomieniu realizacji POPT							
pomoc beneficjentom w realizacji i rozliczaniu projektów							
prezentowanie efektów wdrażania POPT							
monitoring i ewaluacja działań promocyjnych							

## 7. Indykacyjny budżet na działania informacyjne i promocyjne POPT 2007-2013 na poszczególne lata

Rok	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Suma
Kwota w euro	-	33 195	47 000	47 000	47 000	47 000	47 000	268 195

## 8. Zapewnienie komunikacji wewnętrznej

Za zapewnienie przepływu informacji pomiędzy wszystkimi podmiotami zaangażowanymi w realizację Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 odpowiada Instytucja Zarządzająca. Głównym instrumentem kontaktu jest grupa koordynująca pomoc techniczną, na której spotkania zapraszani są beneficjenci POPT 2007-2013, przedstawiciele instytucji zarządzających pozostałymi programami operacyjnymi oraz przedstawiciele innych jednostek systemu wdrażania NSS. Spotkania w szerokim gronie przedstawicieli odbywają się co najmniej dwa razy do roku. Przepływ informacji od IZ do pozostałych instytucji zapewnia również

internetowy serwis tematyczny POPT 2007-2013. Nowym narzędziem wymiany informacji, doświadczeń i dobrych praktyk będzie magazyn informacyjny POPT 2007-2013. Przedstawiciele Instytucji Zarządzającej biorą również udział w spotkaniach Grupy Sterującej ds. informacji i promocji, której prace koordynuje Instytucja Koordynująca NSS 2007-2013.

## 9. Polityka szkoleniowa

W ramach zadań Instytucji Zarządzającej POPT 2007-2013 organizowane są szkolenia dla kadry zaangażowanej we wdrażanie programu. Szkolenia dotyczą w pierwszym rzędzie zasad realizacji programu, w tym: systemu przepływów finansowych, kwalifikowalności wydatków, monitorowania i sprawozdawczości, kontroli, działań informacyjnych i promocyjnych. Inne działania szkoleniowe prowadzą do zdobycia umiejętności budowy zespołu, poznania zasad kontaktu z beneficjentem, umiejętności negocjacji. Rodzaj, ilość i zakres szkoleń są określane na podstawie analiz potrzeb szkoleniowych przeprowadzanych w Instytucji Zarządzającej. Dodatkowo IZ POPT 2007-2013 organizuje regularne szkolenia dla beneficjentów. Tematem szkoleń jest system wdrażania programu oraz zasady realizacji projektów.

## 10. Formy utrzymania i rozwijania kontaktów z grupami docelowymi

Wszystkie działania informacyjne i promocyjne prowadzone przez Instytucję Zarządzającą Programem Operacyjnym Pomoc Techniczna 2007-2013 mają na celu utrzymanie i rozwijanie wysokiej jakości kontaktów z podmiotami zaangażowanymi w realizację programu oraz odbiorcami działań informacyjnych i promocyjnych. W przypadku POPT 2007-2013 istotne znaczenie dla przebiegu realizacji programu ma ciągła i sprawna komunikacja z beneficjentami. Służą temu spotkania grupy koordynującej pomoc techniczną, która na bieżąco reaguje na pojawiające się w toku realizacji projektów problemy. Spotkania w trybie roboczym, z udziałem przedstawicieli Instytucji Zarządzającej POPT 2007-2013, beneficjentów i innych zainteresowanych instytucji odbywają się raz w miesiącu.

Ich tematy są opracowywane na podstawie ankiety przeprowadzanej każdorazowo przed spotkaniem. Ankieta służy uzyskiwaniu informacji o aktualnych potrzebach beneficjentów w zakresie pomocy przy realizacji projektów, a następnie analizowaniu tych potrzeb w celu dostosowania działań informacyjnych do zgłoszonych potrzeb.

## 11. Monitorowanie i ewaluacja Planu komunikacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013

Monitorowanie realizacji Planu Komunikacji POPT 2007-2013 odbywać się będzie w ramach systemu monitorowania postępu realizacji Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013. System ten obejmuje zbieranie i analizę informacji o finansowym, rzeczowym oraz czasowym przebiegu realizacji projektów pomocy technicznej, w ramach których prowadzone są działania informacyjne i promocyjne. Sprawozdania składane są w trybie półrocznym oraz rocznym.

Podstawowe wskaźniki pozwalające określić stopień zaawansowania działań informacyjnych i promocyjnych dotyczących Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013 to:

Nazwa wskaźnika	Typ wskaźnika	Źródło danych	Wartość docelowa w 2013 r.
Wolumen egzemplarzy wszystkich publikacji, broszur, ulotek, materiałów informacyjnych	produktu	System monitorowania POPT	34 000
Odsetek respondentów wyrażających pozytywne opinie nt. interwencji strukturalnych	rezultatu	Badania społeczne przeprowadzane raz w roku	80%
Liczba spotkań, seminariów i konferencji	produktu	System monitorowania POPT	63
Odsetek złożonych projektów poprawnych pod względem formalnym i merytorycznym	rezultatu	Dane Instytucji Zarządzającej POPT	Pierwszy pomiar wartości wskaźnika zostanie dokonany po roku wdrażania programu
Liczba osób biorących udział w szkoleniach, spotkaniach, seminariach i konferencjach	produktu	Dane Instytucji Zarządzającej POPT	1 000

Na prośbę IK NSS Instytucja Zarządzająca Programem Operacyjnym Pomoc Techniczna przedstawiać będzie analizy, sprawozdania oraz raporty dotyczące stanu wdrażania Planu komunikacji, najważniejszych działań podjętych w danym okresie, wydatków w danym okresie, najistotniejszych problemów i działań naprawczych, najważniejszych działań planowanych w następnym okresie.

Ewaluacja Planu komunikacji odbywać się będzie w ramach badań horyzontalnych przeprowadzanych wśród beneficjentów oraz pracowników jednostek systemu wdrażania NSS 2007-2013. Badania odbywać się będą co rok i dotyczyć będą wszystkich obszarów wsparcia POPT 2007-2013, w tym oczekiwanych rezultatów działań informacyjnych i promocyjnych. Narzędzia zostaną każdorazowo dobrane do treści i zakresu badania. Wykorzystane zostaną m.in.: ankiety, wywiady, analizy danych statystycznych.