



EURÓPSKA ÚNIA  
Európsky sociálny fond  
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM  
ĽUDSKÉ ZDROJE

# KOMUNIKAČNÁ STRATÉGIA

OPERAČNÝ PROGRAM

ĽUDSKÉ ZDROJE

Programové obdobie: 2014 – 2020

Riadiaci orgán: Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

*Schválená Monitorovacím výborom dňa 8.6.2015*

## Obsah

1	Úvod .....	4
2	Východisková situácia.....	5
2.1	Marketingový prieskum.....	5
2.2	Analýza SWOT pre OP ĽZ .....	7
3	Ciele .....	8
4	Cieľové skupiny.....	8
5	Komunikačná stratégia .....	10
5.1	Mediálna komunikácia .....	12
5.2	Komunikačné aktivity .....	13
6	Realizačný plán .....	16
6.1	Indikatívny časový harmonogram .....	16
6.2	Predbežná finančná alokácia na jednotlivé roky.....	17
7	Monitorovanie a hodnotenie .....	18
8	Administratívne zabezpečenie .....	20
9	Prílohy.....	23
9.1	Príloha č.1: Zoznam použitých skratiek.....	23

## 1 Úvod

Európska komisia svojím vykonávacím rozhodnutím č. CCI 2014SK05M0OP001 z 9. decembra 2014, ktorým sa schvaľujú určité prvky operačného programu Ľudské zdroje na podporu z Európskeho fondu regionálneho rozvoja, Európskeho sociálneho fondu a osobitných rozpočtových prostriedkov pridelených na iniciatívu na podporu zamestnanosti mladých ľudí v rámci cieľa Investovanie do rastu a zamestnanosti na Slovensku, prijala a schválila operačný program Ľudské zdroje (ďalej len "OP ĽZ") pre programové obdobie 2014-2020.

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR v programovom období 2014-2020 plní úlohu riadiaceho orgánu (ďalej len „RO“) pre OP ĽZ. Táto úloha vyplýva z uznesenia vlády SR č.139/2013 k návrhu štruktúry operačných programov financovaných z Európskych štrukturálnych a investičných fondov na programové obdobie 2014-2020 zo dňa 20.marca 2013.

Sprostredkovateľskými orgánmi (ďalej len „SO“) pre OP ĽZ sú:

- Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR pre prioritnú os Vzdelávanie,
- Ministerstvo vnútra SR pre prioritné osi Integrácia marginalizovaných rómskych komunít a Technická vybavenosť v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít,
- organizácia v priamej pôsobnosti RO pre prioritné osi Iniciatíva na podporu zamestnanosti mladých ľudí, Zamestnanosť a Sociálne začlenenie.

## 2 Východisková situácia

Východisková situácia je základom pre efektívne nastavenie informačných a komunikačných aktivít pre operačný program Ľudské zdroje.

Analýza východiskovej situácie zahŕňa marketingový prieskum - „Prieskum úrovne povedomia verejnosti o politike súdržnosti EÚ na Slovensku na konci programového obdobia 2007 – 2013“ a SWOT analýzu pre OP ĽZ, ktorá hodnotí silné a slabé stránky komunikácie v rámci interného prostredia a príležitosti a hrozby z externého prostredia.

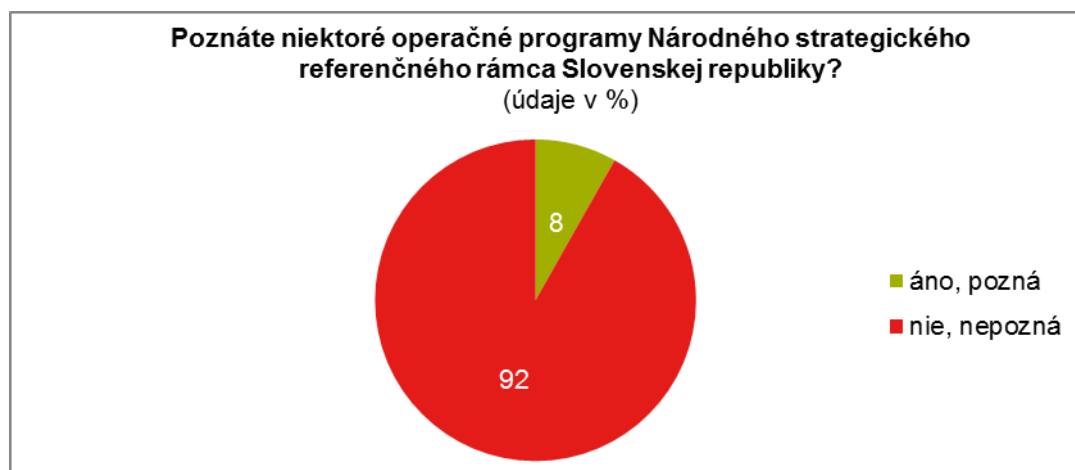
### 2.1 Marketingový prieskum

Agentúra GfK Slovakia uskutočnila v januári 2015 marketingový prieskum úrovne povedomia verejnosti o politike súdržnosti Európskej únie na Slovensku na konci programového obdobia 2007 – 2013<sup>1</sup>, z ktorého vyplynulo niekoľko skutočností ovplyvňujúcich tvorbu komunikačnej stratégie pre OP ĽZ. Jedná sa o povedomie o operačných programoch všeobecne, aj konkrétne, ale najmä o úrovni informovanosti o poskytovaní finančných prostriedkov Európskou úniou. Dôležitým ukazovateľom je kvalita poskytovania informácií o operačných programoch, ich zrozumiteľnosť, dostupnosť a povedomie o prospešnosti fondov EÚ.

#### Relevantné závery prieskumu

Oproti údajom v roku 2011 výrazne vzrástol podiel respondentov, ktorí síce vedia, že Európska únia poskytuje finančné prostriedky na rozvoj, ale nevedia o tom bližšie. Je ich takmer polovica a ich podiel stúpol na úkor tých, ktorí vedia o poskytovaní prostriedkov Európskou úniou.

#### **Graf č.1: Povedomie o operačných programoch**



**Zdroj: Prieskum GfK**

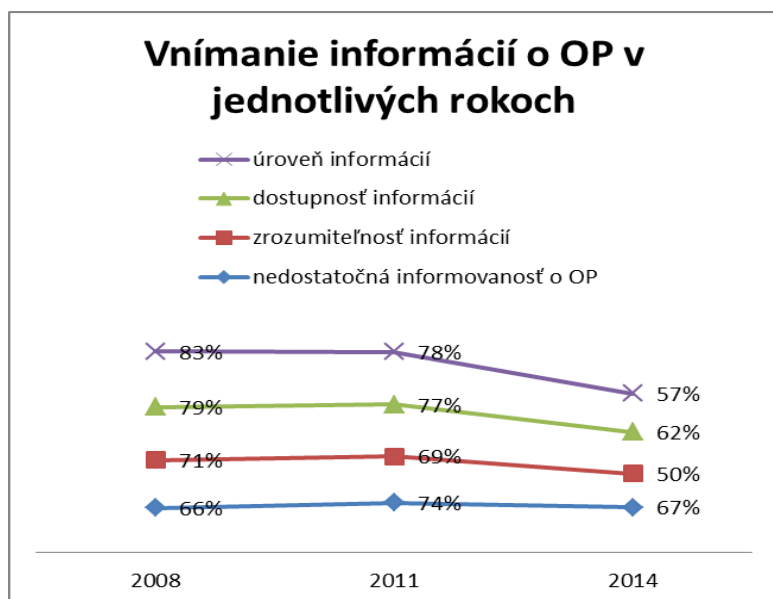
<sup>1</sup> Výberová vzorka pozostávala z 500 respondentov vo veku 15 až 79 rokov. Na prieskume sa zúčastnilo 54% žien, 46% vzorky tvorili muži. Prieskum porovnáva roky 2008, 2011 a 2014.

Graf č.2: Povedomie o konkrétnych operačných programoch



Zdroj: Prieskum GfK

Graf č.3: Vnímanie informácií o OP v jednotlivých rokoch



Zdroj: na základe výsledkov prieskumu GfK

Operačné programy NSRR SR (vo všeobecnosti) pozná iba 8 % ľudí. Z tých, ktorí tieto operačné programy poznajú, je najvyššia znalosť pre operačné programy OP Doprava, OP Vzdelávanie, a OP Zamestnanosť a sociálna inklúzia.

67% opýtaných sa cíti byť zle informovaných o operačných programoch (o cieľoch a spôsobe rozdelenia finančných prostriedkov z EÚ určených pre Slovensko), v roku 2011 to bolo 74% a v roku 2008 bolo 66% nedostatočne informovaných. **Miera informovanosti o operačných programoch je v jednotlivých rokoch kolísavá, pričom je to stále viac ako polovica opýtaných, ktorí sú zle informovaní.**

Síce polovica opýtaných Slovákov považuje informácie o operačných programoch za zrozumiteľné, ale v roku 2011 boli informácie zrozumiteľné pre 69% a v roku 2008 71%. Z toho vyplýva, že **zrozumiteľnosť informácií o operačných programoch klesá.**

Takisto **klesá aj dostupnosť informácií o operačných programoch**, v roku 2008 hodnotilo dostupnosť informácií pozitívne 79% opýtaných, v roku 2011 77% a v roku 2014 už len 62%.

**Úroveň informácií o operačných programoch je z roka na rok slabšia**, v roku 2008 boli pre 83% opýtaných informácie o OP dobré, v roku 2011 78% a v roku 2014 už len 57%.

**Úroveň informácií o novom programovom období** považuje 44% opýtaných za veľmi a skôr dobrú. O dobrej úrovni informácií sú viac presvedčení ľudia s nižším ako vysokoškolským vzdelaním (49%, resp. 35%). Len necelá štvrtina opýtaných Bratislavčanov považuje úroveň informácií o novom programovom období za veľmi a skôr dobrú.

## 2.2 Analýza SWOT pre OP ĽZ

Komunikačná SWOT analýza hodnotí silné a slabé stránky v rámci interného prostredia a príležitosti a hrozby z externého prostredia pri komunikácií a informovaní o OP ĽZ.

Tab. č. 1: Analýza SWOT pre OP ĽZ

	Užitočné pre dosiahnutie cieľov	Škodlivé pre dosiahnutie cieľov
Vnútorne prostredie	<p><b>Silné stránky (STRENGTHS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Možnosť spolupráce s MŠVVaŠ SR a MV SR ako SOa vzájomná výmena skúseností v oblasti informovania a publicity</li> <li>Spoločná príprava realizácie komunikačných aktivít s ohľadom na špecifické cieľové skupiny</li> <li>Aktuálne a atraktívne témy operačného programu</li> </ul>	<p><b>Slabé stránky (WEAKNESSES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administratívna náročnosť vo vnútri RO a SO</li> <li>Nedostatočné personálne zabezpečenie</li> </ul>
	<p><b>Príležitosti (OPPORTUNITIES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Možnosť nastaviť proces zdieľania informácií medzi RO a SO</li> <li>Príležitosť zvrátiť doterajší negatívny trend informovanosti a jej kvality o OP</li> </ul>	<p><b>Hrozby (THREATS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nedostatočná a neefektívna komunikácia v rámci RO a medzi RO a SO</li> <li>Slabá motivácia potenciálnych prijímateľov o žiadosti o NFP aj v dôsledku negatívnych skúseností s byrokratickými postupmi z minulosti</li> </ul>
Vonkajšie prostredie		

### 3 Ciele

Cieľom Komunikačnej stratégie na programové obdobie 2014 – 2020 je nadviazať a hlbšie rozpracovať procesy a zodpovednosti týkajúce sa vykonávania komunikačných aktivít operačného programu Ľudské zdroje v rokoch 2014 – 2020 (OP LZ).

Na základe východiskovej situácie a s ohľadom na globálny cieľ OP LZ<sup>2</sup> vyplývajú nasledovné ciele komunikačnej stratégie:

- ✓ Efektívna komunikácia o možnostiach čerpania NFP smerom k špecifickým cieľovým skupinám
- ✓ Zaistenie publicity operačného programu s dôrazom na zrozumiteľnosť, kvalitu a dostupnosť informácií
- ✓ Zvýšiť povedomie o prospešnosti fondov EÚ
- ✓ Motivovať potenciálnych prijímateľov k podávaniu žiadostí o NFP
- ✓ Spolupracovať s prijímateľmi pri úspešnej realizácii projektov spolufinancovaných zo zdrojov EŠIF
- ✓ Prispieť k plneniu cieľov Stratégie Európa 2020

### 4 Cieľové skupiny

Cieľové skupiny (CS) pre operačný program Ľudské zdroje sa rozdeľujú na :

- spoločné CS pre RO aj pre SO
- špecifické cieľové skupiny v nadväznosti na prioritné osi, ktoré spadajú len pod RO alebo len pod SO

Tieto skupiny majú odlišné postavenie v spoločnosti, rôzne potreby a záujmy, a preto si vyžadujú osobitné formy a metódy práce.

**Tab.č.2: Cieľové skupiny pre RO/SO**

CIEĽOVÉ SKUPINY PRE RO/SO	
<b>Segmentácia podľa typu/charakteru subjektu</b>	Subjekty priamo zapojené do procesu implementácie EŠIF <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Podpredseda vlády SR pre investície</li> <li>○ Centrálny koordinačný orgán</li> <li>○ RO (zamestnanci);</li> <li>○ SO (zamestnanci);</li> <li>○ gestori horizontálnych aktivít (zamestnanci);</li> <li>○ Orgán zabezpečujúci ochranu finančných záujmov</li> <li>○ Monitorovací výbor</li> </ul>

<sup>2</sup> Globálny cieľ OP LZ je: „Podporiť rozvoj ľudských zdrojov, celoživotného učenia a ich plnohodnotného začlenenia sa na trh práce na zlepšenie ich sociálnej situácie.“

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Národný monitorovací výbor</li> <li>○ Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny</li> <li>○ organizácia v priamej pôsobnosti RO</li> </ul> <p>Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR</p> <p>Orgán auditu</p> <p>Certifikačný orgán.</p> <p>Európska komisia príslušné Generálne riaditeľstvá Európskej komisie;</p> <p>Masmédiá;</p> <p>Potenciálni žiadatelia o NFP, žiadatelia o NFP, prijímatelia NFP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ orgány štátnej správy (zástupcovia relevantných orgánov štátnej správy);</li> <li>○ orgány regionálnej a miestnej územnej samosprávy (primátori, starostovia, predsedovia VÚC, zamestnanci odboru regionálneho rozvoja VÚC);</li> <li>○ mikroregióny, združenia miest a obcí (zástupcovia mikroregiónov, združení miest a obcí);</li> <li>○ verejné inštitúcie</li> <li>○ školy a školské zariadenia na všetkých úrovniach vzdelávacieho systému;</li> <li>○ štátne, verejnoprospešné, mimovládne a neziskové organizácie, občianske a záujmové združenia a profesijné komory (zástupcovia);</li> <li>○ podnikateľská sféra (zástupcovia);</li> <li>○ široká verejnosť,</li> <li>○ Pre prioritnú os 5: obce s prítomnosťou MRK, mimovládne neziskové organizácie, štátne stredné školy, rozpočtové a príspevkové organizácie, organizácie VÚC, obcí (vrátane materských, stredných škôl v zriaďovateľskej pôsobnosti obcí, resp. VÚC), cirkevné, náboženské a iné právnické osoby zriadené v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR, Ministerstvo vnútra SR – Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity, Ministerstvo zdravotníctva SR, inštitúcie verejného a súkromného sektora pôsobiace v systéme poradenstva, služieb zamestnanosti, sociálnych služieb, subjekty sociálnej ekonomiky, podnikateľské subjekty, vzdelávacie inštitúcie</li> <li>○ Pre prioritnú os 6: obce s prítomnosťou MRK, mimovládne neziskové organizácie, inštitúcie verejného a súkromného sektora pôsobiace v systéme poradenstva, sociálnych služieb, finančných služieb, podnikateľské subjekty, subjekty sociálnej ekonomiky</li> </ul> <p><b>Pre prioritnú os 2, 3 , 4</b></p> <p>nezamestnaní do 29 rokov</p> <p>absolventi škôl</p> <p>dlohodobo nezamestnaní</p> <p><b>Pre prioritnú os 5</b></p> <p>deti z MRK</p> <p>žiaci základných a stredných škôl pochádzajúcich z MRK a rodičia</p> <p>príslušníci a obyvatelia MRK</p> <p>asistenti/asistentky učiteľov / učiteľiek</p> <p>pedagogickí zamestnanci / zamestnankyne</p> <p>odborní zamestnanci / zamestnankyne pedagogicko-psychologických poradní</p> <p>tútori / tútorok</p> <p>lektori / lektorky</p> <p>zamestnanci/ zamestnankyne štátnej správy a samosprávy pracujúci s MRK</p> <p>pracovník / pracovníčky s mládežou</p> <p>mládežnícki pracovníci / pracovníčky</p> <p>komunitní pracovníci / pracovníčky</p> <p>terénni sociálni pracovníci / pracovníčky</p> <p>poskytovatelia sociálnych služieb a služieb zamestnanosti (verejných aj neverejných)</p>
--	--



	komunitní pracovníci / pracovníčky v oblasti zdravotnej výchovy/pracovníci / pracovníčky v oblasti zdravotnej prevencie a osvetu <b>Pre prioritnú os 6</b> obyvatelia marginalizovaných rómskych komunít
<b>Segmentácia podľa typu informačných potrieb:</b>	Subjekty priamo zapojené do procesu implementácie EŠIF; Ostatné orgány štátnej správy, regionálnej a miestnej samosprávy, európskych organizácií, ktoré sa podieľajú na procese implementácie EŠIF; Potenciálni žiadatelia o NFP, žiadatelia o NFP, prijímatelia NFP; Médiá; Široká verejnosť.
<b>Segmentácia podľa kritérií mediálneho plánovania:</b>	Cieľové skupiny, ktoré sú homogénne a dostatočne veľké na komunikáciu prostredníctvom masových médií <ul style="list-style-type: none"> <li>o široká verejnosť;</li> <li>o podnikateľský sektor.</li> </ul> Cieľové skupiny, ktoré sú efektívnejšie zasiahnuteľné prostredníctvom podlinkových komunikačných aktivít <ul style="list-style-type: none"> <li>o subjekty priamo zapojené do procesu implementácie EŠIF;</li> <li>o Národný monitorovací výbor, Monitorovacie výbory (členovia);</li> <li>o Európska komisia (príslušné Generálne riaditeľstvá Európskej komisie );</li> <li>o orgány štátnej správy (zástupcovia relevantných orgánov štátnej správy);</li> <li>o orgány regionálnej a miestnej územnej samosprávy (primátori, starostovia, predsedovia VÚC );</li> <li>o mikroregióny, združenia miest a obcí (zástupcovia mikroregiónov, združení miest a obcí);</li> <li>o verejné inštitúcie</li> <li>o školy a školské zariadenia na všetkých úrovniach vzdelávacieho systému;</li> <li>o štátne, verejnoprospešné, mimovládne a neziskové organizácie, občianske a záujmové združenia a profesijné komory (zástupcovia).</li> </ul>

Zdroj: RO, SO

Konkrétne aktivity zamerané na CS budú rozpísané v jednotlivých RKP.

## 5 Komunikačná stratégia

Komunikačná stratégia vychádza z princípu, že komunikácia je neoddeliteľnou súčasťou politiky súdržnosti, keďže prispieva k transparentnej implementácii a budovaniu administratívnych kapacít pre nástroje politiky súdržnosti . Pomáha prispievať k modernizácii ekonomiky EÚ a stratégie pre rast a pre nárast pracovných miest, k zdôrazňovaniu kvality OP ĽZ aj samotných projektov, pričom pomáha šíriť príklady úspešných projektov. Komunikačná stratégia vychádza z analýzy stavu.

Komunikačná stratégia popisuje, akým spôsobom je potrebné realizovať komunikačné aktivity a ako dosiahnuť stanovené ciele. Samotná komunikačná stratégia má vychádzať z cieľov operačného programu. Má obsahovať opatrenia v oblasti informovania a komunikácie určené pre potenciálnych prijímateľov, prijímateľov a verejnosť, ktoré má prijať riadiaci orgán v spolupráci so

sprostredkovateľskými orgánmi v súvislosti so zdôraznením hodnoty pomoci Európskej únie na štátnej, regionálnej a miestnej úrovni.

Komunikačná stratégia OP ĽZ pri rešpektovaní všetkých legislatívnych požiadaviek vychádza zo všeobecných princípov komunikácie a musí spĺňať základné tri atribúty:

- flexibilita - pokrývanie aktuálnych informácií,
- kontinuita - pravidelné informovanie,
- dostupnosť – využívanie čo najširšieho spektra médií.

Komunikačná stratégia je vyjadrením spôsobu, akým bude RO uvádzať každoročný komunikačný plán do praxe v programovom období 2014 – 2020.

RO realizuje komunikačné aktivity zamerané na svoje CS tak, aby bola zaistená komunikácia pre úspešnú kohéznú politiku EÚ. Jednou z povinností RO je zaistiť podporu príjemcom pri realizovaní ich komunikačných aktivít.

Zásady a doporučené v oblasti loga, písma (názov EÚ, fondov, OP) a farieb spojených s týmto logom a možnosti používania ďalších log pri komunikácii EŠIF a ich používaní na jednotlivých komunikačných nástrojoch rieši Manuál pre informovanie a komunikáciu. Manuál bude zverejnený na webovom sídle RO/SO.

RO/SO pripraví materiály v takých formátoch, ktoré budú prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím. Dôležité je túto CS informovať o možnostiach a príležitostiach, ktoré im ponúka realizácia projektov zameraných na osoby so zdravotným postihnutím. Je nutné prispôbiť formu informovania a médium špecifikám rôznych druhov postihnutia a dôsledne odstraňovať bariéry v prístupe k informáciám prezentovaným prostredníctvom internetu, multimediálnych nástrojov a pod. – napr. video s titulkami pre nepočujúci, audio nahrávky pre nevidiacich, dodržiavanie pravidiel prístupnosti pre webové stránky. Zároveň je tiež nevyhnutné spolupracovať s odbornými a profesijnými organizáciami, ktoré sa touto CS zaoberajú a ktoré ďalej umožnia šírenie informácií.

S cieľom zabezpečiť transparentnosť podpory poskytovanej z fondov RO vedie zoznam projektov podľa jednotlivých operačných programov a fondov vo forme údajov v kalkulačných tabuľkách, ktorý umožňuje triedenie, vyhľadávanie, sťahovanie, porovnávanie a jednoduché zverejňovanie údajov na internete, napríklad vo formáte CSV alebo XML. Zoznam projektov bude dostupný na webových portáloch zriadených RO pre OP ĽZ, na webových portáloch SO a na národnom webovom portáli. S cieľom podporovať následné používanie zoznamu projektov súkromným sektorom, občianskou spoločnosťou alebo národnou verejnou správou môže webová stránka obsahovať zrozumiteľné informácie o uplatniteľných licenčných pravidlách na zverejňovanie údajov. Zoznam projektov sa aktualizuje v mesačnom intervale v \*.csv alebo \*.xml formáte“.

Zoznam projektov bude obsahovať tieto rubriky s údajmi:

- meno prijímateľa (iba právnických osôb, žiadne fyzické osoby sa nemenujú);
- názov projektu;
- zhrnutie projektu;
- začiatkový dátum projektu;

- koncový dátum projektu (očakávaný dátum fyzického dokončenia alebo úplnej realizácie projektu);
- celkové oprávnené výdavky pridelené na projekt;
- miera spolufinancovania Únie podľa prioritných osí;
- poštové smerové číslo projektu; alebo iný primeraný identifikačný kód miesta;
- krajina;
- názov kategórie intervencie pre projekt v súlade s článkom 96 ods. 2 prvým pododsekom písm. b) bodom vi) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013;
- dátum poslednej aktualizácie zoznamu projektov.

RO poskytne informačné a komunikačné nástroje vrátane šablón v elektronickej podobe s cieľom pomôcť v prípade potreby prijímateľom splniť ich povinnosti stanovené v zmluve o poskytnutí NFP v súlade s bodom 2.2. prílohy XII Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013.

RO zriadi portál, kde bude komunikovať tieto informácie a opatrenia.

### 5.1 Mediálna komunikácia

Mediálna komunikácia bude počas celého programového obdobia realizovaná prostredníctvom komunikačných aktivít uvedených v nasledujúcej kapitole. Komunikácia bude cielená v relevantných médiách podľa špecifik cieľových skupín.

#### Prípravná fáza

Iniciačná kampaň začala po schválení OP tlačovou konferenciou a Monitorovacím výborom v úvode programového obdobia roku 2014 a v roku 2015. Iniciačná mediálna kampaň je prvá ucelená informačno-propagačná komunikačná aktivita, ktorá uvádza OP ĽZ. Je orientovaná na všetky cieľové skupiny a jej cieľom je šíriť všeobecné informácie o existencii, zameraní, prínosoch, potenciálnych žiadateľoch o NFP, čím podporujeme všeobecný záujem o konkrétnejšie informácie.

#### Realizačná fáza

Jej cieľom je počas jednotlivých rokov programovacieho obdobia priebežne udržať a zvyšovať povedomie o OP ĽZ medzi jednotlivými cieľovými skupinami. Komunikovaním dosiahnutých výsledkov a ostatných relevantných informácií posilňujeme pozitívne povedomie, motivujeme potenciálnych prijímateľov, umožňujeme im lepšie pochopiť a využiť príležitosti, prostredníctvom masmédií.

V každom roku sa bude konať minimálne jedna veľká informačná aktivita, prostredníctvom ktorej budú prezentované výsledky daného OP. Pod veľkou informačnou aktivitou sa rozumie prezentovanie konkrétneho OP formou konferencie, resp. iného významného podujatia (celonárodná výstava, mediálna kampaň a pod.).

### Záverečná kampaň

Záverečná fáza informačnej kampane sa bude sústreďovať najmä na podporu dobrého mena EŠIF a OP ĽZ prostredníctvom šírenia príkladov úspešných projektov (tzv. „success stories“) v období rokov 2021-2022.

V časti 6.1 sú podrobne uvedené komunikačné aktivity prípravnej fázy a realizačnej fázy. Konkrétne aktivity pre jednotlivé roky budú popísané v RKP.

## 5.2 Komunikačné aktivity

Príklady možného použitia rôznych komunikačných aktivít, ktoré budú konkrétne definované v jednotlivých ročných komunikačných plánoch.

**Elektronické komunikačné nástroje** – internet je ideálnym nástrojom na uverejňovanie potrebných informácií.

- **webové sídla** – budú obsahovať základné dokumenty, ciele, poslania, aktuality, atď. Popri webovom sídle stránky RO a SO sa využíva aj webové sídlo CKO /.
- **sociálne siete** - komunikácia s verejnosťou,
- **bannery** - budú umiestnené na najnavštevovanejších slovenských vyhľadávačoch, špecializovaných portáloch a partnerských webových sídlach.

### PR aktivity

- **Media relations** – budovanie vzťahov s médiami
- **Monitoring médií** – pravidelné sledovanie výstupov z médií

### Reklama

- **tlač** – tento komunikačný nástroj je vhodný na prezentáciu komplexných informácií, inzerátov a príspevkov. Tieto majú byť zverejňované v najčítanejších denníkoch, týždenníkoch a mesačníkoch s celoslovenskou alebo regionálnou pôsobnosťou a v špecializovaných periodikách,
- **televízia** – v rámci šírenia informácií čo najširšiemu okruhu širokej verejnosti budú v rámci televíznych staníc vysielané imidžové a produktové spoty a samostatné periodické relácie, rozhovory,
- **rozhlas** – komunikačný nástroj využívaný ako podporné médium na udržanie kontinuálneho kontaktu s cieľovou skupinou.
- **Out-of-home** - indoor, outdoor a kinoreklama (billboardy, bigboardy, prezentácie na zastávkach MHD, city-lighty, mobilky, plagáty na fasádach budov a pod.).

### **Odborné publikácie**

- dokumenty/programy/správy/legislatíva
- metodiky/manuály/pokyny
- príručky, prípadové štúdie
- štúdie, analýzy

### **Informačné publikácie**

- letáky, brožúry (príklady úspešne realizovaných projektov)
- spravodaje, zborníky, časopisy
- plagáty
- newsletters,

### **Digitálne médiá**

- aplikácie (PC / mobil / tablet)
- DVD, CD, USB
- foto, video

### **Event manažment**

- konferencie, workshopy, semináre – sú zamerané najmä na prezentovanie OP ĽZ formou osobného stretnutia zástupcov RO, SORO a cieľových skupín,
- výstavy a veľtrhy
- odborné diskusie

**Propagačné predmety** - nástroj na vytvorenie a podporu povedomia o operačnom programe. Ide o propagačné predmety ako napr. perá, tašky, PC podložky, bloky, šnúrky na mobil, USB kľúč, atď.

### **Priamy kontakt**

- infolinka – telefonická bezplatná linka pre verejnosť.
- Databázový mailing
- Kontaktný formulár cez webové sídlo
- Sociálne siete

### **Iné nástroje**

- aplikácia jednotnej vizuálnej identity Operačného programu (Corporate Design manuál)

- marketingový prieskum, výskum verejnej mienky
- veľkoplošný panel / billboard , alebo stála / pamätná doska u projektov v hodnote vyššej ako 500 000 eur a plagát u projektov v hodnote nižšej ako 500 000 EUR veľkosti min A3. Projekty v rámci ESF budú vždy využívať plagáty bez ohľadu na výšku alokácie).
- vlajka EÚ
- zoznam prijímateľov NFP spolufinancovaných z EŠIF
- Informačné centrum CKO
- Informačno-poradenské centrá v rámci integrovanej siete IPC / Kompetencie určuje Systém riadenia EŠIF, 5.3.1 Integrovaná sieť informačno-poradenských centier

## 6 Realizačný plán

### 6.1 Indikatívny časový harmonogram

Efektívna komunikácia si vyžaduje správne nastavenie časového harmonogramu realizácie komunikačných aktivít pre celé obdobie 2014 – 2022. Jeho presné načasovanie umožní cielené nasadzovanie jednotlivých komunikačných nástrojov a používanie komunikačných kanálov. Komunikačné nástroje sa budú vzájomne dopĺňať.

**Tab. č. 3: Indikatívny časový harmonogram**

Komunikačné nástroje	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Prípravná fáza</b>									
schválenie OP ĽZ	X								
tlačová konferencia k schváleniu OP ĽZ	X								
príprava KS OP ĽZ		X							
monitorovací výbor k OP ĽZ		X							
<b>Realizačná fáza</b>									
veľká informačná aktivita		X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Elektronické komunikačné nástroje</b>									
zverejňovanie povinných informácií v zmysle Systému riadenia EŠIF na portáli zriadenom RO a webových sídlach SO		X	X	X	X	X	X	X	X
sociálne siete		X	X	X	X	X	X	X	X
bannery		X	X	X	X	X	X	X	X
<b>PR aktivity</b>									
media relations	X	X	X	X	X	X	X	X	X
monitoring médií		X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Reklama</b>									
mediálna kampaň		X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Ostatné nástroje</b>									
Zverejňovanie zoznamu projektov		X	X	X	X	X	X	X	X
Informácia o aktuálnom stave čerpania finančných prostriedkov za OP		X	X	X	X	X	X	X	X
publikácie		X	X	X	X	X	X	X	X
digitálne médiá		X	X	X	X	X	X	X	X
event manažment		X	X	X	X	X	X	X	X
propagačné predmety		X			X			X	
priamy kontakt - databázový mailing, infolinka a pod.)		X	X	X	X	X	X	X	X
marketingový prieskum				X			X		
jednotná vizuálna identita OP ĽZ		X	X	X	X	X	X	X	X
Vyvesenie zástavy EÚ pred priestormi RO a SO počas týždňa, v ktorom je 9. máj		X	X	X	X	X	X	X	X

Ročné komunikačné plány (RKP) budú zahŕňať:

- analýzu realizovaných informačných aktivít a vyhodnotenie ich úspešnosti (vrátane odpočtu a vyhodnotenia relevantných ukazovateľov v oblasti informovania a komunikácie a stanovenia cieľových hodnôt relevantných ukazovateľov na daný rok)
- časový harmonogram uskutočnenia plánovaných aktivít
- detailnejšie rozpracované konkrétne komunikačné aktivity na 12 mesiacov v danom roku
- detailné stanovenie finančnej alokácie na jednotlivé aktivity, ktoré sú naplánované na príslušný rok
- predbežná finančná alokácia na ďalšie roky
- osoby zodpovedné za jednotlivé komunikačné aktivity
- RO je povinný predložiť každý RKP Centrálnemu koordinačnému orgánu najneskôr do 7 pracovných dní po jeho schválení

## 6.2 Predbežná finančná alokácia na jednotlivé roky

Aktivity informovania a komunikácie budú financované z prostriedkov prioritnej osi 7 Technická pomoc OP ĽZ v celkovej výške 7 860 000 €.

Tab. č. 4: Kategória intervencie

Menej rozvinuté regióny	Viac rozvinutý región	SPOLU
7 588 830 €	271 170 €	7 860 000 €

Zdroj: OP ĽZ, PO 7 Technická pomoc

Rozdelenie alokovaných finančných prostriedkov na jednotlivé roky je len indikatívne a bude detailnejšie špecifikované v jednotlivých ročných komunikačných plánoch.

Tab. č. 5: Rozdelenie alokovaných finančných prostriedkov

Obdobie	Predpokladaná výška investície na informovanie a komunikáciu (EUR) celkom	Percentuálne vyjadrenie (%)	Z toho MPSVR SR	Z toho MŠVVaŠ SR	Z toho MV SR	SPOLOČNÉ AKTIVITY
2014	- €	0%	- €	- €	- €	- €
2015	1 025 000 €	13,04%	620 740 €	195 468 €	160 310 €	48 482 €
2016	1 310 000 €	16,67%	793 336 €	249 817 €	204 884 €	61 963 €
2017	968 000 €	12,32%	586 221 €	184 598 €	151 395 €	45 786 €
2018	891 300 €	11,34%	539 771 €	169 971 €	139 399 €	42 158 €
2019	802 700 €	10,21%	486 115 €	153 075 €	125 542 €	37 968 €
2020	896 000 €	11,40%	542 618 €	170 867 €	140 134 €	42 381 €
2021	893 500 €	11,37%	541 104 €	170 390 €	139 744 €	42 263 €
2022	1 073 500 €	13,66%	650 111 €	204 716 €	167 896 €	50 777 €
<b>SPOLU</b>	<b>7 860 000 €</b>	<b>100%</b>	<b>4 760 016 €</b>	<b>1 498 902 €</b>	<b>1 229 304 €</b>	<b>371 778 €</b>

Zdroj: OP ĽZ, PO 7 Technická pomoc



## 7 Monitorovanie a hodnotenie

Priebežné sledovanie a vyhodnocovanie realizovaných komunikačných aktivít je dôležitým prvkom úspešnej realizácie aktivít v oblasti informovania a komunikácie. RO má povinnosť podať informácie o čerpaní finančných prostriedkov a o stave realizácie Komunikačnej stratégie v rámci **výročných správ a záverečnej správy** monitorovaciemu výboru pre OP ĽZ (ďalej „MV“). Monitorovací výbor schvaľuje komunikačnú stratégiu pre OP ĽZ a všetky zmeny tejto stratégie. MV tiež skúma a vyjadruje sa k realizácii komunikačnej stratégie.

Výročná vykonávacia správa a záverečná vykonávacia správa budú obsahovať kapitolu s vyhodnotením výsledkov opatrení v oblasti informovania a komunikácie.

Výročné správy a záverečná správa o vykonaní OP ĽZ obsahujú:

- a) príklady aktivít v oblasti informovania a komunikácie pre OP ĽZ, ktoré sa vykonávajú pri realizácii komunikačnej stratégie;
- b) kroky na vykonanie aktivít v oblasti informovania a komunikácie vrátane elektronickej adresy, na ktorej tieto údaje možno nájsť;
- c) obsah hlavných zmien a doplnení komunikačnej stratégie.

Vo výročných správach predložených v rokoch 2017 a 2019 sa uvedú a zhodnotia okrem hore uvedených informácií aj nasledovné oblasti:

- a) pokrok dosiahnutý pri plnení plánu hodnotenia a následných opatrení prijatých vzhľadom na zistenia hodnotení;
- b) výsledky opatrení fondov na informovanie a publicitu realizovaných v rámci komunikačnej stratégie;
- c) zapojenie partnerov do vykonávania, monitorovania a hodnotenia OP;
- d) pokrok dosiahnutý v rámci prípravy a realizácie veľkých projektov a SAP.

Výročná vykonávacia správa a záverečná vykonávacia správa majú obsahovať kapitolu s vyhodnotením výsledkov opatrení v oblasti informovania a komunikácie v súvislosti so zviditeľnením a zvýšením povedomia o operačných programoch a s úlohou, ktorú zohráva Európska únia.

Úlohou hodnotenia výsledkov informovania a komunikácie je zistiť, ako bol OP ĽZ prijímaný verejnosťou a či boli naplnené ciele opatrení týkajúcich sa informovania a komunikácie. Hodnotenie bude prebiehať:

- a) priebežne;
- b) ročne na základe priebežných hodnotení za konkrétny kalendárny rok bude vytvorené komplexné zhodnotenie informačných aktivít.

Hodnotenie bude realizované interne, resp. externe. Interné hodnotenie bude realizované v rámci výročných správ o implementácii OP. Rozhodnutie o tom, hodnotenie ktorých okruhov v oblasti informovania a publicity bude realizované interne, resp. externe, bude zvolené v priebehu implementácie na základe posúdenia situácie zo strany RO. Interné hodnotenie budú zabezpečovať interné kapacity RO a RO bude zodpovedné aj za interné hodnotenie ako kompaktný celok. V prípade

potreby vykonania hodnotenia v širšom rozsahu bude za týmto účelom vykonané externé hodnotenie. Na základe analýz jednotlivých vykonaných hodnotení budú prípadné úpravy premietnuté do konkrétnych RKP, resp. v prípade potreby budú realizované zmeny KS.

Tabuľka č. 6: Hodnotiace kritériá

Hodnotiace kritérium	Ukazovateľ	Metóda zistenia
<b>Úroveň programu a opatrení</b>		
úroveň celkovej informovanosti verejnosti o úlohe EÚ a EŠIF	% poznania úlohy EÚ a EŠIF	prieskum verejnej mienky
úroveň celkovej informovanosti verejnosti o úlohe a o opatreniach OP Ľudské zdroje	% poznania úlohy a funkcie RO a SO, jednotlivých opatrení a výziev OP Ľudské zdroje	prieskum verejnej mienky
záujem o podporu z OP Ľudské zdroje	počet žiadateľov o NFP	správy o vykonávaní OP
úspešnosť OP Ľudské zdroje	počet riadne ukončených projektov	správy o vykonávaní OP
<b>Úroveň aktivít KS</b>		
<b>Ukazovatele výsledku</b>		
počet účastníkov seminárov, konferencií a iných podujatí	počet	prezenčné listiny
počet distribuovaných odborných a informačných publikácií	počet	sumarizácia vlastných údajov
návštevnosť webového sídla	počet prístupov (www.employment.gov.sk, na portáli zriadenom RO, <a href="http://www.minedu.sk/operacny-program-ludske-zdroje/">http://www.minedu.sk/operacny-program-ludske-zdroje/</a> ; počet registrovaných e-mailových kontaktov v mailingliste RO a SO	sumarizácia vlastných údajov
<b>Ukazovatele výstupu</b>		
počet uskutočnených seminárov, konferencií a iných podujatí	počet	sumarizácia vlastných údajov
počet vydaných odborných a informačných publikácií	počet	sumarizácia vlastných údajov
počet zverejnených správ, rozhovorov, príspevkov, inzerátov vo všetkých druhoch médií	počet	sumarizácia vlastných údajov, monitoring médií

## 8 Administratívne zabezpečenie

RO uskutočňuje v spolupráci so SO ako aj s ďalšími subjektmi všetky informačné a riadiace aktivity. Za realizáciu KS je v rámci RO zodpovedný MIK RO, SO MŠVVaŠ SR MIK SO pre prioritnú os Vzdelávanie, v rámci SO MV SR MIK SO pre prioritné osi Integrácia marginalizovaných rómskych komunít a Technická vybavenosť v obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunít.

### Manažér pre informovanie a komunikáciu RO/SO je zodpovedný za:

- a) zabezpečenie efektívneho informovania o možnostiach a priebehu využitia finančných prostriedkov z EŠIF pomocou definovaných komunikačných nástrojov (aktivít),
- b) komunikáciu s verejnosťou a publicitu, zabezpečuje samostatné odborné práce v súvislosti s čerpaním finančných prostriedkov z EŠIF,
- c) zabezpečenie informovania a komunikácie OP v SR aj v zahraničí smerom k EK,
- d) vypracovanie, koordináciu a realizáciu komunikačnej stratégie ,
- e) vypracovanie, koordináciu a realizáciu ročného komunikačného plánu,
- f) zabezpečenie odbornej agendy spojenej so sprístupňovaním a distribúciou informácií,
- g) monitorovanie informačných a komunikačných aktivít, prípravu podkladov do monitorovacích správ o aktivitách OP,
- h) priebežné hodnotenie efektívnosti informačných a komunikačných opatrení, prípravu hodnotiacich správ, príp. uskutočňovanie prieskumov o informovanosti verejnosti,
- i) spoluprácu v rámci svojich kompetencií na uvedených spoločných informačných nástrojoch, najmä na:
  - 1) príprave a aktualizácii informácií zverejňovaných na príslušnej webovom sídle RO a takisto na webovom sídle CKO,
  - 2) príprave a aktualizácii informácií zverejňovaných v časopise (štvrtročníku) o EŠIF vydávanom CKO a prípadných časopisoch či spravodajcoch príslušných RO,
  - 3) príprave odpovedí na otázky a informácií o OP.
- j) zabezpečenie vybudovania funkčných komunikačných kanálov vo vzťahu k žiadateľom, prijímateľom ako aj verejnosti v spolupráci s CKO a ďalšími RO,
- k) monitorovanie komunikačných aktivít RO a SO;

MIK v spolupráci s inými útvarmi RO/SO zabezpečuje, resp. spolupracuje pri zabezpečovaní plnenia týchto činností a aktivít:

- a) spolupráca s RO/SO v rámci vykonávania aktivít v oblasti informovania a komunikácie;
- b) pripravovanie a aktualizovanie informácií zverejnené na webovom sídle RO a SO a spolupracuje na zverejnení týchto informácií na webovom sídle RO a CKO;
- c) zverejňovanie indikatívneho harmonogramu výziev a jeho aktualizácie;
- d) zverejňovanie výziev na predkladanie žiadostí o NFP na úrovni SO;

- e) informovanie verejnosti o zverejnených výzvach;
- f) informovanie verejnosti o podmienok poskytnutia príspevku, ktoré je potrebné splniť na získanie pomoci z EŠIF;
- g) informovanie verejnosti o jednotlivých krokoch procesu získavania prostriedkov z EŠIF
- h) informovanie verejnosti o kontaktoch na národnej, regionálnej alebo miestnej úrovni, ktoré môžu poskytnúť informácie o OP;
- i) poskytovanie informácií v zmysle náležitostí definovaných v § 48 zákona o príspevku z EŠIF a o ďalších skutočnostiach, ktoré sú povinné;
- j) poradenstvo pre prijímateľov v oblasti čerpania pomoci;
- k) plní funkciu kontaktnej osoby pre OP ĽZ;
- l) je členom Pracovnej skupiny pre informovanie a komunikáciu pri CKO ako zástupca RO/SO;
- m) plní ďalšie úlohy v oblastiach informovania a komunikácie OP ĽZ na úrovni RO a SO.

Manažér pre informovanie a komunikáciu participuje na:

- spoločných informačných činnostiach CKO
- príprave redakčných textov zverejňovaných v publikáciách ako napr. časopis o EŠIF vydávanom CKO
- vypracovaní a aktualizácii riadiacich a metodických dokumentov za oblasť informovanosti a komunikácie
- príprave odpovedí na otázky o OP ĽZ (aj v zmysle zákona 211/2000 Z.z.).

Manažér pre informovanie a komunikáciu spolupracuje v rámci RO/SO s ostatnými útvarmi a inštitúciami, ktoré majú zodpovednosť za realizáciu KS. Zmeny v rámci organizačnej štruktúry RO/SO nemajú vplyv na implementáciu KS.

MIK sa ďalej podieľa na spolupráci a výmeny skúseností v rámci INFORM Network (európska sieť osôb zabezpečujúcich informovanie a komunikáciu programu).

### **Plán rozvoja administratívnych kapacít**

Vzhľadom na potrebu čo najefektívnejšej a najúčinnnejšej komunikácie je nevyhnutné zabezpečiť podmienky pre rozvoj administratívnych kapacít v oblasti profesijného rozvoja (napr. odborný rast, vzdelávacie aktivity, komunikačné zručnosti).

RO/SO zabezpečia podmienky pre rozvoj administratívnych kapacít formou školení a iných vzdelávacích aktivít tak, aby sa (na základe ponuky vzdelávacích aktivít a konkrétnych potrieb) zúčastnil MIK RO/SO minimálne jednej vzdelávacej aktivity v rámci roku.

**Osobami zodpovednými za informovanie a komunikáciu v rámci RO a SO sú:**

a, Riaditeľ kancelárie VSÚ – RO

tel.: +421/2 2046 2311

e-mail: [publicita@employment.gov.sk](mailto:publicita@employment.gov.sk)

b, manažér pre informovanie a komunikáciu – RO

tel.: +421/2 2046 2319

e-mail: [publicita@employment.gov.sk](mailto:publicita@employment.gov.sk)

c, manažér pre informovanie a komunikáciu SO MŠVVaŠ SR

tel.: +421/2 5937 4561

e-mail: [sekretariat.ssfeu@minedu.sk](mailto:sekretariat.ssfeu@minedu.sk); [esf.vzdelavanie@minedu.sk](mailto:esf.vzdelavanie@minedu.sk)

d, manažér pre informovanie a komunikáciu SO MV SR

tel.: +421/2 5094 5043; +421/2 5094 5012

e-mail: [lucia.weinbergerova@minv.sk](mailto:lucia.weinbergerova@minv.sk); [sabina.slimakova@minv.sk](mailto:sabina.slimakova@minv.sk)

e, manažér pre informovanie a komunikáciu organizácie v priamej pôsobnosti RO

tel.: +421/2 2043 1104

e-mail: [ivan.dranacka@iazasi.gov.sk](mailto:ivan.dranacka@iazasi.gov.sk)

## 9 Prílohy

### 9.1 Príloha č.1: Zoznam použitých skratiek

CKO	Centrálny koordinačný orgán
CS	Cieľová skupina
EK	Európska komisia
EŠIF	Európske štrukturálne a investičné fondy
EÚ	Európska únia
KS	Komunikačná stratégia
MIK	Manažér pre informovanie a komunikáciu
MV	Monitorovací výbor pre OP ĽZ
MPSVR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
MŠVVaŠ SR	Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
NFP	Nenávratný finančný príspevok
NSRR SR	Národný strategický referenčný rámec Slovenskej republiky
OP	Operačný program
OP ĽZ	Operačný program Ľudské zdroje
RO	Riadiaci orgán
RKP	Ročné komunikačné plány
SAP	Spoločný akčný plán
SO	Sprostredkovateľský orgán