



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la Coesione Territoriale*



PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020  
**STRATEGIA DI COMUNICAZIONE**

Versione 1.1

14 giugno 2017



**GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020**

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....	3
ANALISI DI CONTESTO .....	4
Il quadro normativo di riferimento .....	4
Obiettivi e strategia di intervento del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.....	5
L'esperienza della comunicazione del PON Governance e Assistenza Tecnica 2007-2013.....	7
APPROCCIO ADOTTATO .....	9
Caratteristiche della strategia .....	10
Obiettivi della strategia di comunicazione.....	10
Destinatari .....	11
Target groups principali .....	11
Grande pubblico .....	13
AZIONI E STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE.....	13
Misure di informazione e comunicazione obbligatorie .....	14
Grande pubblico .....	14
Potenziali beneficiari .....	14
Beneficiari .....	14
Azioni di informazione e comunicazione e strumenti .....	15
Comunicazione on line: web e social .....	16
Comunicazione diretta .....	17
Comunicazione con i media .....	18
Pubblicazioni e strumenti di supporto .....	18
Definizione immagine grafica coordinata e materiale promozionale .....	19
BUDGET.....	20
ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE .....	20
VALUTAZIONE DELLA STRATEGIA .....	22
PIANI ANNUALI .....	23

**Comunicare la politica di coesione** con azioni mirate al coinvolgimento di tutti i target di riferimento - dagli stakeholder fino al grande pubblico - rappresenta un **elemento essenziale per la piena riuscita delle strategie di intervento** che verranno finanziate attraverso il ciclo 2014-2020. Consentirà di dare opportuna diffusione alle opportunità di finanziamento; di informare sull'attuazione degli interventi programmati e sui tempi di avanzamento; di garantire adeguata visibilità ai risultati degli investimenti e al ruolo dell'Unione europea nel sostegno offerto. Accompagnare con un'adeguata comunicazione l'intero periodo di programmazione significherà, inoltre, operare in modo trasparente nei confronti dei cittadini, creando consapevolezza sulle scelte di investimento e offrendo strumenti e occasioni di partecipazione.

L'importanza riconosciuta alle azioni di informazione e comunicazione nel ciclo di programmazione 2014-2020 è resa esplicita dall'integrazione di **apposite norme** (artt. 115-117 e Allegato XII) nel Regolamento generale sui Fondi ESI 1303/2013.

Tale Regolamento - diversamente dal ciclo di programmazione 2007-2013 che prevedeva disposizioni in materia nel Regolamento (CE) 1828/2006 di applicazione del Regolamento generale (CE) 1083/2006 e del Regolamento (CE) 1080/2006 relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale - fissa principi, finalità, azioni e responsabilità in materia di informazione e comunicazione in un quadro che presenta sostanziali e importanti novità.

Rientra tra queste novità la previsione di una **strategia di comunicazione settennale per ciascun Programma operativo** – o comune a più PO – per la quale non è più necessaria l'approvazione formale da parte della Commissione. Tale strategia deve essere presentata al Comitato di Sorveglianza (CdS) per approvazione entro sei mesi dall'adozione del Programma (o dei Programmi) cui è riferita.

Nell'ottica di una **maggiore flessibilità** e per consentire un **corretto indirizzamento** delle azioni previste l'art. 116 prevede – inoltre – la possibilità di modificare la strategia di comunicazione nel corso del periodo di programmazione, sempre con l'approvazione del CdS, e la redazione di piani per programmare di anno in anno le attività di comunicazione da presentare al CdS unitamente alla predisposizione di informative annuali sull'avanzamento nell'attuazione della strategia e dei suoi risultati.

Specifiche informazioni relativamente ai risultati delle misure di informazione e pubblicità dei fondi promosse nell'ambito della strategia di comunicazione devono inoltre essere contenute – a norma del Regolamento (UE) 1303/2013 art. 111, 4b) – nella **relazioni di attuazione annuali presentate nel 2017 e nel 2019**, secondo le modalità riportate nel Regolamento di esecuzione (UE) 207/2015.

Responsabile dell'elaborazione della strategia di comunicazione è l'Autorità di Gestione (cfr. art. 115). La strategia di comunicazione comprende gli elementi indicati nell'Allegato XII (cfr. art. 116).

Su queste premesse, il documento che segue illustra la strategia di comunicazione settennale relativa al Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 ed è stata predisposta dall'Autorità di Gestione del PO - individuata con Determina 5/2015 del Direttore Generale dell'Agenzia per la Coesione Territoriale nel Dirigente pro-tempore della Divisione VI ex DGPRUC - con la condivisione degli Organismi Intermedi del Programma.

La struttura del documento presenta ed esplicita tutti gli elementi obbligatori indicati nel Regolamento (UE) 1303/2013 e indicati, segnatamente, nell'Allegato XII.4.

### IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- **Regolamento (UE) 1303/2013** del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il Regolamento (CE) 1083/2006 del Consiglio:
  - o PARTE III - TITOLO III “Sorveglianza , Valutazione, Informazione e Comunicazione”
    - CAPO I “Sorveglianza e Valutazione”: art. 111 (Relazioni di attuazione per l’obiettivo Investimenti in favore della crescita e dell’occupazione); 4b);
    - CAPO II “Informazione e Comunicazione”; art. 115 (Informazione e Comunicazione); art. 116 (Strategia di comunicazione); art. 117 (Funzionari incaricati dell’informazione e della comunicazione e relative reti)
  - o ALLEGATO XII (Informazioni e comunicazione sul sostegno fornito dai Fondi).
- **Regolamento di esecuzione (UE) 821/2014** della Commissione del 28 luglio 2014 recante modalità di applicazione del Regolamento (UE) 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le modalità dettagliate per il trasferimento e la gestione dei contributi dei programmi, le relazioni sugli strumenti finanziari, le caratteristiche tecniche delle misure di informazione e di comunicazione per le operazioni e il sistema di registrazione e memorizzazione dei dati; Capo II “Caratteristiche tecniche delle misure di informazione e di comunicazione relative alle operazioni e istruzioni per la creazione dell’emblema dell’Unione e per la definizione dei colori standard” [Articolo 115, paragrafo 4, del Regolamento (UE) 1303/2013]; art. 3 (Istruzioni per la creazione dell’emblema e per la definizione dei colori standard); art. 4 “Caratteristiche tecniche per la visualizzazione dell’emblema dell’Unione e riferimento al fondo o ai fondi che sostengono le operazioni); art. 5 (Caratteristiche tecniche delle targhe permanenti e dei cartelloni temporanei o permanenti).
- **Accordo di Partenariato 2014-2020**
  - o SEZIONE 4 – Modalità per garantire l’efficace attuazione dei Fondi SIE; 4.2 Modalità per garantire la trasparenza e la disponibilità pubblica di dati e informazioni su tutti programmi cofinanziati dai Fondi SIE, ai sensi dell’art. 115 del Regolamento generale: OpenCoesione e Gruppo Tecnico su qualità e trasparenza dei dati;
  - o ALLEGATO II – Elementi salienti della proposta di SI.GE.CO 2014-2020; 1.5 “Presidio Nazionale di Vigilanza e Coordinamento” (PCM/Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica; Agenzia per la Coesione Territoriale; MLPS; MIPAF; MEF). *“Il presidio nazionale, in argomento, si concretizza nell’istituzione di un apposito tavolo permanente di coordinamento nazionale, presieduto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sottosegretario con delega alle politiche di Coesione Territoriale, che si riunisce periodicamente”. (...). “L’azione di vigilanza e coordinamento sul corretto ed efficace funzionamento dei sistemi di gestione e controllo, opera attraverso le seguenti linee: (...); assicurazione di adeguata informazione e pubblicità sulla politica di coesione attraverso il rafforzamento della comunicazione verso la collettività di cittadini, imprese e partenariato economico e sociale”;* 1.8 “Informazione e Pubblicità” che

ribadisce – analogamente a quanto indicato nella sezione 4 - il ruolo di OpenCoesione quale portale unico nazionale per una comunicazione trasparente ed efficace della politica di coesione in Italia (cfr. Regolamento (UE) 1303/2013; art. 115) fissando inoltre la responsabilità delle Autorità di gestione dei singoli fondi relativamente alle *“specifiche azioni di informazione e pubblicità previste dai rispettivi regolamenti”*.

- **Programma Operativo Nazionale (FSE – FESR) “Governance e Capacità Istituzionale” 2014-2020 – Asse 4 “Assistenza Tecnica”**
  - o Obiettivo Specifico 4.1 “Garantire il buon funzionamento di tutte le fasi dei macro processi gestionali del PON: preparazione, gestione, sorveglianza, valutazione, informazione e comunicazione, creazione di reti, risoluzione dei reclami, controllo”; Azione 4.1.1 “Assistenza Tecnica indirizzata alla gestione, sorveglianza, valutazione, informazione e comunicazione, controllo del PON”;
  - o Obiettivo Specifico 4.3 “Implementazione di misure di informazione e comunicazione sulla programmazione nazionale stabilita dall’Accordo di Partenariato Azione 4.3.1 “Misure di informazione e comunicazione sulla programmazione nazionale stabilita dall’Accordo di Partenariato”.

## OBIETTIVI E STRATEGIA DI INTERVENTO DEL PON GOVERNANCE E CAPACITÀ ISTITUZIONALE 2014-2020

La riforma della pubblica amministrazione e il rafforzamento della capacità amministrativa rappresentano condizioni essenziali per la crescita del Paese e per l’implementazione delle politiche di investimento pubblico. Su questa premessa il **Programma si pone quale strumento per attuare la strategia nazionale di accompagnamento ai processi di riforma e modernizzazione della PA italiana, chiamata sia a una maggiore efficienza che a migliorare il coordinamento tra i diversi centri decisionali.**

L’analisi del contesto nel quale si inserisce il Programma - rappresentato da numerose analisi e studi sia nazionali che internazionali - evidenzia numerose **aree di criticità** riferibili principalmente a:

- impatto oneri regolatori;
- prevenzione e contrasto alla corruzione;
- livello di trasparenza amministrativa open-gov;
- grado di digitalizzazione dei servizi ai cittadini (e-gov) e attuazione dell’Agenda Digitale;
- funzionamento del sistema giudiziario;
- scarsa funzionalità della governance multilivello;
- funzionalità dei sistemi di gestione e degli assetti organizzativi delle Amministrazioni Pubbliche.

Relativamente alla gestione dei Fondi SIE, l’Italia registra inoltre debolezze specifiche, che limitano fortemente la capacità di impatto delle strategie di intervento nei diversi ambiti di policy: standard non adeguati di tempestività e trasparenza della decisione pubblica; insufficiente capacità di programmare, progettare e rendere operativi e realizzare operazioni in tempi dati e secondo criteri specifici richiesti dalle regole dei fondi; deficit di carattere organizzativo nel definire sistemi di gestione adeguati a programmi complessi da realizzare in tempi definiti; scarsa responsabilizzazione rispetto ai risultati.

Queste aree di criticità rappresentano al tempo stesso le **aree di sfida** (cfr. “Challenges” identificate nel documento di Raccomandazioni specifiche per il Paese 2014) sui cui interverrà il supporto offerto dal Programma Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 per contribuire efficacemente al rafforzamento della PA attraverso investimenti che – secondo un approccio integrato così come previsto dal QSC - riguarderanno contemporaneamente due degli Obiettivi Tematici comunitari 2014-2020 previsti dal Regolamento (UE) 1303/2013; art. 9):

- *“Rafforzare la capacità istituzionale delle autorità pubbliche e delle parti interessate e un’amministrazione pubblica efficiente”* (Obiettivo Tematico n.11);
- *“Migliorare l’accesso alle Tecnologie dell’informazione e della comunicazione, nonché l’impiego e la qualità delle medesime”* (Obiettivo Tematico n. 2).

Ad accompagnare gli interventi a supporto del percorso di modernizzazione del sistema amministrativo nazionale si prevedono anche interventi mirati a comporre un sistema di governance per l’attuazione delle politiche di investimento pubblico e azioni funzionali a rafforzare l’azione delle PA nell’attuazione delle rispettive strategie di sviluppo, con particolare riferimento agli Obiettivi Tematici FESR 1-7. Punto di partenza, per poter differenziare e orientare queste azioni, saranno gli specifici fabbisogni che le singole Amministrazioni faranno emergere attraverso i Piani di Rafforzamento Amministrativo (PRA), strumenti richiesti dalla Commissione alle PA titolari di Programmi Operativi per individuare criticità interne su cui agire e necessità di cambiamento cui dare risposta.

Coerentemente con questa impostazione strategica il PON prevede tre Assi, più un Asse di Assistenza Tecnica.

**L’Asse 1** “Sviluppo della capacità amministrativa e istituzionale per modernizzare la PA”, finanziato con risorse del Fondo sociale europeo, punta alla modernizzazione della pubblica amministrazione e all’implementazione delle misure introdotte per migliorare la gestione del personale e della dirigenza pubblica, riorganizzare le strutture statali e territoriali e migliorare l’efficacia dei sistemi di management. Attraverso questo Asse si interverrà per aumentare il livello di trasparenza e l’apertura dei dati finalizzata al riuso (open-gov) e per sostenere i processi di digitalizzazione definiti in base alla strategia per la crescita digitale. L’Asse supporterà inoltre le PA nella riduzione degli oneri regolatori e nel rafforzamento del sistema giudiziario.

**L’Asse 2** “Sviluppo dell’e-government, dell’interoperabilità e supporto all’attuazione dell’Agenda Digitale”, finanziato con risorse del Fondo europeo di sviluppo regionale, si concentra sullo sviluppo di soluzioni ICT - che consentano la realizzazione di servizi di open government favorendo processi di trasparenza e partecipazione - e sulla realizzazione di infrastrutture digitali funzionali agli interventi di riforma delle PA previsti dall’Asse 1.

**L’Asse 3**, infine, “Rafforzamento della governance multilivello nei Programmi di investimento pubblico”, finanziato con risorse del Fondo europeo di sviluppo regionale, interviene per consentire la definizione di un’infrastruttura organica per le politiche di sviluppo e degli investimenti pubblici anche attraverso la disponibilità di un presidio centrale che fornisca indicazioni coordinate agli attori coinvolti nei diversi livelli di governo. L’Asse anche in complementarietà con gli interventi di modernizzazione e riforma previsti nell’Asse 1 mira a potenziare la capacità tecnico-amministrativa con particolare riferimento agli ambiti tematici propri del FESR. Il corretto indirizzamento di queste azioni avverrà sulla base di esigenze strategiche trasversali anche a partire dai Piani di Rafforzamento Amministrativo (PRA).

Infine il Programma prevede interventi di assistenza tecnica, inclusi in un **Asse 4** e destinati a garantire l'attuazione del Programma e ad assicurare il supporto al coordinamento dell'Accordo di Partenariato.

Rispetto alla programmazione 2007-2013 **il Programma presenta numerosi elementi di novità, relativamente alle caratteristiche, agli ambiti di intervento strategici e alle modalità di attuazione.**

Si tratta, anzi tutto, di un Programma con una focalizzazione – in termini di risorse – verso le regioni “meno sviluppate” (LD Regions) ma, a differenza della passata programmazione, rivolto all'intero territorio nazionale. È un Programma Operativo plurifondo che integra risorse FESR e FSE e che combina diverse tipologie di intervento per la capacity building – afferenti alle competenze, all'organizzazione, alla dotazione di strumenti e alla qualità dei servizi - riassumendo in un unico PON le strategie dei due programmi sulla governance del 2007-2013 (Governance e Azioni di Sistema – FSE e Governance e Assistenza Tecnica – FESR).

Guardando alle aree tematiche emerge il peso della digitalizzazione dei servizi e quindi gli aspetti di fruibilità e semplificazione dell'accesso ai servizi pubblici da parte della cittadinanza quale elemento essenziale di modernizzazione del comparto pubblico. E, altro aspetto di novità, un'attenzione particolare agli effetti degli oneri regolatori e delle criticità del sistema giudiziario, entrambi di forte impatto sulla competitività del sistema economico-produttivo. Relativamente alla gestione dei Fondi SIE un aspetto fondamentale che verrà presidiato attraverso il Programma riguarda il rafforzamento della governance multilivello: la “messa a sistema” di tutti gli attori, a tutti i livelli, coinvolti nell'attuazione dei programmi di investimento pubblico, per rafforzare i processi decisionali, per agire in modo coordinato e aumentare l'efficacia dell'azione, per una migliore capacità di realizzazione funzionale a consentire il pieno raggiungimento dei risultati attesi, per potenziare la valutazione delle politiche attuate.

**L'obiettivo complessivo del Programma** è quello di un'azione di profondo cambiamento che verrà perseguito attraverso un disegno di rafforzamento istituzionale che dia attuazione a interventi mirati a suscitare cambiamenti permanenti nelle capacità della nostra PA. Non, quindi, azioni di supporto consulenziale e assistenza tecnica tarate su necessità contingenti delle Amministrazioni che, frequentemente, hanno rivelato una limitata capacità di innescare processi di riforma strutturale; bensì progetti misurabili e monitorabili – modulando operazioni di breve, medio e lungo periodo – che realizzino un'effettiva innovazione nelle modalità con cui opererà la strategia 2014-2020 di capacity building.

## L'ESPERIENZA DELLA COMUNICAZIONE DEL PON GOVERNANCE E ASSISTENZA TECNICA 2007-2013

Così come la definizione della strategia d'intervento del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 ha tenuto conto dell'esperienza complessiva del PON Governance 2007-2013, analogamente la definizione della strategia di comunicazione del PON Governance 2014-2020 non può prescindere da una valutazione dei risultati delle attività di comunicazione realizzate nell'ambito del PON Governance 2007-2013 e **in particolare delle attività realizzate a partire dal 2012, anno di avvio del contratto per la realizzazione di interventi specifici in attuazione del Piano di Comunicazione 2007-2013.**

Se infatti le attività condotte a partire dal 2008 e fino alla fine del 2011 sono state orientate a presentare **l'identità del PON** informando i potenziali beneficiari sulle opportunità di finanziamento, è dal 2012 che

l'impianto comunicativo ha puntato a raccontare in modo articolato le **operazioni finanziate** dal Programma e a comunicare, attraverso le attività di alcuni dei suoi più significativi progetti, i **diversi ambiti di intervento del PON**, mediante una classe di strumenti più ampia capace di rendere evidente la strategia d'intervento complessiva del Programma.

Le attività realizzate dal 2012 hanno infatti dato rilievo al supporto del PON per il raggiungimento degli obiettivi del ciclo di programmazione 2007-2013, agli interventi di rafforzamento delle capacità delle PA locali, al coordinamento e alla cooperazione istituzionale tra PA e territorio verso la costruzione di un modello di governance multilivello, allo scambio e alla diffusione delle migliori esperienze di innovazione della pubblica amministrazione, agli interventi per rafforzare la trasparenza dell'azione amministrativa e per aumentarne la partecipazione da parte dei cittadini, al supporto, infine, alla preparazione del ciclo di programmazione 2014-2020.

In particolare, **le azioni di informazione e comunicazione realizzate nel corso del 2014 e nei primi mesi del 2015, hanno offerto un'occasione per sperimentare le possibili azioni da realizzare lungo il ciclo 2014-2020**: mettendo in luce alcune esperienze capaci di costituire preziose eredità per il ciclo successivo, ampliando i pubblici destinatari, semplificando il linguaggio, sperimentando nuovi formati, implementando strumenti di comunicazione social, come le piattaforme per la creazione di community di amministrazioni e stakeholder per la condivisione di esperienze e la coprogettazione e il profilo Twitter dell'Agenzia per accompagnare tutte le iniziative realizzate e, infine, potenziando le relazioni con i media con l'obiettivo di coinvolgere nell'opera di diffusione un intermediario qualificato come la stampa.

Pur tenendo conto della focalizzazione del PON Governance e Assistenza Tecnica 2007-2013 verso le Pubbliche Amministrazioni, le ultime azioni realizzate hanno permesso al Programma di **raggiungere e coinvolgere un pubblico più ampio**, facendo leva sul valore strategico della conoscenza e della partecipazione alle scelte dell'agire pubblico per una maggiore trasparenza e quale opportunità - attraverso un controllo sociale più consapevole - di migliorare la qualità nella selezione e nell'attuazione degli interventi finanziati.

Tale impostazione complessiva è stata anche suggerita dai risultati di un'*Indagine sul grado di conoscenza degli interventi e della Politica di Coesione da parte dei beneficiari e del grande pubblico* realizzata nel 2013 da DOXA S.p.A nel quadro di un progetto cofinanziato dallo stesso PON Governance e Assistenza Tecnica 2007-2013. I dati emersi hanno rilevato, fra i molti elementi di riflessione, l'opportunità di sviluppare un **rapporto più strutturato con i media** - con un coinvolgimento lungo tutto l'arco di attuazione della programmazione e che non si riduca unicamente agli aspetti di monitoraggio finanziario - l'efficacia di un **approccio multicanale** capace di sfruttare appieno le sinergie fra le potenzialità dei diversi mezzi, l'utilità di un **rapporto diretto con i destinatari degli interventi e con i cittadini**, la necessità di **rafforzare la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti nella filiera della comunicazione** - dai riferimenti istituzionali fino alle reti sul territorio - e l'esigenza di un **linguaggio** chiaro, semplice, e tuttavia completo, che accompagni la comunicazione della politica di coesione.

Le indicazioni che si evincono dall'indagine sostengono l'orientamento delle azioni di informazione e comunicazione relative agli ultimi due anni e sono coerenti con l'analisi degli indicatori di risultato ottenuti. Le iniziative realizzate nel 2014 e nel 2015 rilevano infatti un grado di apprezzamento superiore al 90% su contenuti, strumenti e chiarezza delle informazioni, sia da parte di pubbliche amministrazioni che di cittadini.

Tuttavia, se le iniziative appaiono in grado di coinvolgere pienamente i destinatari principali, sono ancora inefficaci nel raggiungere adeguatamente i cittadini. Se questo – come già ricordato - è in parte dovuto alla natura e alla missione dei Programmi rivolti prioritariamente alle Pubbliche Amministrazioni appare tuttavia necessario rafforzare la capacità di coinvolgimento dei cittadini, facendo convergere – verso questo obiettivo – le attività di informazione e comunicazione programmate dall’Autorità di Gestione con quelle che realizzeranno direttamente i Beneficiari nel quadro delle loro singole strategie di intervento.

Una nota, in questo quadro, sull’esperienza del 2007-2013 relativamente alla **comunicazione on line**. Il Piano di comunicazione del PON Governance e Assistenza Tecnica 2007-2013, approvato nel 2008 e contenente la descrizione delle attività da realizzare per garantire un’efficace ed esaustiva informazione sul Programma, prevedeva l’attivazione di una sezione web – all’interno del sito dipartimentale – “attraverso la quale rendere accessibile tutta la documentazione prodotta nell’ambito del PON”.

L’organizzazione di uno strumento di offerta informativa a carattere frontale, concepito secondo un flusso unidirezionale delle informazioni (dalla fonte all’utente), era perfettamente coerente con quello che oggi, a distanza di anni, viene indicato come Web 1.0, cioè un paradigma di comunicazione di tipo “statico”.

Negli ultimi anni, viceversa, la **comunicazione on line ha subito una profonda trasformazione e il quadro di riferimento è completamente mutato**: gli utenti della rete possono e vogliono produrre i propri contenuti in un’interazione – spesso in tempo reale – che coinvolge anche i soggetti istituzionali; le tecnologie consentono la fruizione dei contenuti tramite molteplici tipologie di dispositivi mobili accelerando e dilatando i tempi della comunicazione e l’affermazione dei social network indica il confronto e l’effetto moltiplicatore che caratterizza questi strumenti quale leva per ampliare e diversificare i destinatari tutte le tipologie di comunicazione, compresa quella pubblica.

Gli strumenti di comunicazione on line consentono, inoltre, un’**adattabilità e una capacità di integrazione con gli altri strumenti di comunicazione**, ampliando le potenzialità di questa tipologia di azione quale **possibile elemento centrale di un sistema di comunicazione integrato**, così come si vuole realizzare con la strategia del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

## APPROCCIO ADOTTATO

La strategia presentata coprirà l'intero arco di attuazione del Programma e - come da disposizioni regolamentari - verrà declinata in Piani annuali di comunicazione che dettaglieranno le azioni programmate di anno in anno. I report sullo stato di avanzamento e le valutazioni che verranno condotte annualmente consentiranno al tempo stesso la possibilità di eventuali adeguamenti *in itinere* della strategia.

L’approccio complessivo con cui la strategia di comunicazione è stata costruita dovrà comunque mantenere **alcuni elementi caratterizzanti lungo l’intero periodo**, descritti a seguire.



- **integrazione**, attraverso la complementarità dei diversi canali individuati utilizzati nel modo più opportuno in funzione dei messaggi da veicolare e dei soggetti da raggiungere;
- **armonizzazione**, rispetto alle attività di comunicazione istituzionale dell'Agenzia; alle attività di comunicazione sul complesso della programmazione nell'AP; alle attività di comunicazione condotte dai due OI e alle attività di informazione e comunicazione condotte sul Programma dai Beneficiari;
- **focalizzazione** sul target group primario (le PA);
- **articolazione** dei messaggi di comunicazione in funzione dei diversi target di destinatari;
- **partecipazione**, prevedendo strumenti a garanzia del coinvolgimento dei target di riferimento;
- **dinamicità**, la strategia descritta dovrà essere implementata attraverso un processo continuo di monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti che consenta di migliorare l'efficacia e l'efficienza delle attività di informazione e comunicazione.

## OBIETTIVI DELLA STRATEGIA DI COMUNICAZIONE

Sulla base degli elementi di impostazione trasversali alla strategia le priorità strategiche verso cui dovrà essere finalizzata l'implementazione sono le seguenti:

- *rafforzare la consapevolezza del ruolo dell'Unione europea e del valore aggiunto che i Fondi europei – sia FSE che FESR - apportano alle politiche per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva del territorio evidenziando il ruolo che l'Unione svolge nella programmazione e attuazione delle politiche nazionali per il rafforzamento amministrativo;*

- *comunicare contenuti, obiettivi e modalità di accesso al PON* alla platea dei potenziali beneficiari degli interventi di rafforzamento istituzionale e di innovazione della Pubblica amministrazione del Programma al fine di favorirne l'implementazione;
- *accompagnare l'attuazione del Programma lungo l'intero periodo di programmazione* assicurando la massima diffusione nell'accesso alle informazioni relativamente a obiettivi, opportunità di finanziamento, attività e operazioni finanziate, risultati ottenuti e supportando i beneficiari negli aspetti tecnico informativi;
- *garantire la trasparenza nelle attività di comunicazione verso cittadini e stakeholder* al fine di informarli e renderli consapevoli sulle finalità, attività e risultati del PON quale strumento a supporto della strategia nazionale di rafforzamento istituzionale e di innovazione della PA, fornendo loro strumenti e canali di comunicazione per poter partecipare attivamente allo sviluppo del Programma;
- *rafforzare attraverso il Programma l'identità e il ruolo dell'Agenzia per la Coesione Territoriale* quale attore chiave nell'implementazione della politica di coesione in Italia nel 2014-2020, creando reti con le altre amministrazioni dello Stato coinvolte nell'analisi, nella programmazione, nell'attuazione, nella valutazione delle politiche di investimento pubblico;
- *collaborare* con la struttura di comunicazione dell'Agenzia per la Coesione Territoriale, gli Organismi Intermedi e i Beneficiari del Programma al fine di coordinare gli interventi di comunicazione massimizzandone l'efficacia e con i responsabili dell'informazione e della comunicazione degli altri PO per inserire la strategia del Programma nel contesto della politica di coesione 2014-2020 evidenziandone il contributo alla Strategia Europa 2020.

## DESTINATARI

La strategia di comunicazione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 prevede azioni indirizzate prioritariamente alle categorie di destinatari che seguono, distinte in **target groups principali e grande pubblico**.

## TARGET GROUPS PRINCIPALI

**Potenziali beneficiari:** Amministrazioni pubbliche, centrali e locali nonché altri organismi pubblici individuati dal Programma secondo ciascun Asse di intervento in modo puntuale per Azione:

## ASSE 1

### •OS 1.1

*Azione 1.1.1* Amministrazioni centrali e locali, Università

### •OS 1.2

*Azione 1.2.1* Amministrazioni statali, regionali e locali

### •OS 1.3

*Azione 1.3.1* Amministrazioni statali, regionali e locali; *Azione 1.3.2* Amministrazioni statali, regionali e locali; *Azione 1.3.3* Amministrazioni pubbliche, attori territoriali; *Azione 1.3.4* Amministrazioni centrali e regionali titolari degli interventi di RCA previsti nei PON tematici e nei POR; *Azione 1.3.5* Amministrazioni dello Stato, regioni, enti locali

### •OS 1.4

*Azione 1.4.1* Uffici giudiziari

### •OS 1.5

*Azione 1.5.1* Amministrazioni pubbliche centrali e locali.

## ASSE 2

### •OS 2.1

*Azione 2.1.1* Amministrazioni centrali, regionali e locali e, in forma collegata, associazioni della società civile, università e centri di ricerca  
*Azione 2.2.1* Amministrazioni centrali, regionali e locali, autorità doganali  
*Azione 2.2.3* Uffici giudiziari di I grado (Giudici di Pace, Tribunali).

## ASSE 3

### •OS 3.1

I beneficiari delle azioni di quest'Asse saranno le Amministrazioni Pubbliche nazionali con funzioni di coordinamento sulle politiche di coesione, altre Amministrazioni, nazionali, regionali e locali, Enti pubblici e le strutture periferiche dello Stato.

**Beneficiari:** coloro i quali, cioè, in base al Regolamento (UE) 1303/2013 art. 2, comma 10) sono “responsabili dell’avvio o dell’avvio e dell’attuazione delle operazioni” cofinanziate nel quadro del Programma e oggetto dell’elenco che le AdG devono mantenere a norma del Regolamento (UE) 1303/2013 art. 115;

**Stakeholder del Programma:** rientrano in questo gruppo organismi coinvolti a vari livelli nell’attuazione del PON e, più in generale, degli interventi di politica di coesione nel ciclo 2014-2020:

- Organismi Intermedi del Programma;
- Autorità di Audit del Programma;
- Autorità di Certificazione del Programma;
- Pubblica Amministrazione e altri soggetti coinvolti nell’attuazione della programmazione 2014-2020
- Partenariato discendente: “L’Autorità di gestione coinvolge, se del caso, in azioni di informazione e comunicazione, conformemente al diritto e prassi nazionali i seguenti organismi: a) i partner di cui all’art. 5 (“Partenariato e governance a più livelli”); b) centri di informazione sull’Europa, così come gli uffici di rappresentanza, e uffici di informazione del Parlamento europeo negli Stati membri; c) istituti di istruzione e di ricerca. Tali organismi provvedono a un’ampia diffusione delle informazioni di cui all’articolo 115, paragrafo 1 (Regolamento (UE) 1303/2013; Allegato XII; punto 2.1.3).

Coerentemente con le finalità di “pubblicizzare presso i cittadini dell’Unione il ruolo e le realizzazioni della politica di coesione e dei fondi mediante azioni di informazione e comunicazione sui risultati e sull’impatto degli accordi di partenariato, dei programmi operativi e delle operazioni” espresse dal Regolamento (UE) 1303/2013 art. 115, i **cittadini** saranno il **principale gruppo di destinatari delle azioni di informazione e comunicazione rivolte al grande pubblico**.

Pur considerando le peculiarità del PON – indirizzato direttamente alle Pubbliche Amministrazioni – la strategia di comunicazione dovrà prevedere quindi azioni per comunicare **le ricadute del Programma ai cittadini, quali utenti e fruitori dei servizi pubblici e dunque principali destinatari indiretti degli interventi per il rafforzamento della capacità amministrativa e di riforma e modernizzazione della PA**.

Nel quadro del grande pubblico, oltre ai cittadini, attenzione particolare andrà riservata a tre gruppi da considerare particolarmente “strategici”:

- **imprese** – le imprese sono destinatarie indirette del complesso di azioni di riforma promosse attraverso il Programma che maggiormente possono impattare per aumentare la della competitività del sistema economico-produttivo, in particolar modo la riduzione degli oneri regolatori, il rafforzamento e il supporto ai processi di riforma del sistema giudiziario e la semplificazione dell’accesso ai servizi pubblici attraverso la digitalizzazione. Al tempo stesso le imprese sono indirettamente interessate dalle azioni di rafforzamento delle capacità amministrative e tecniche per l’attuazione delle politiche di investimento pubblico che verranno realizzate nel quadro dell’Asse 3;
- **media** – gli organi di informazione rappresentano un importante veicolo nonché moltiplicatore di informazione, permettendo inoltre di portare l’informazione sul territorio tramite canali - tradizionali e web – locali;
- **studenti** – gli studenti rappresentano un target su cui stimolare in modo particolare forme di cittadinanza attiva, di conoscenza, consapevolezza e partecipazione alle scelte di investimento pubblico rese possibili dalla disponibilità di strumenti tecnologici, di dati aperti e – più in generale – da una cultura della trasparenza e dell’apertura della PA ai cittadini quale quella sottesa al PON.

## AZIONI E STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Per il raggiungimento degli obiettivi della strategia di comunicazione del Programma e **in linea con le più ampie finalità di pubblicizzazione del ruolo e delle realizzazioni della politica di coesione e dei fondi** contenute nel Regolamento (UE) 1303/2013 art. 115 si descrivono a seguire le **principali azioni** che l’Autorità di Gestione intende intraprendere nel periodo di riferimento.

Le misure di informazione e comunicazione obbligatorie in base al Regolamento, pur rientrando nelle tipologie di azioni descritte più avanti, vengono elencate separatamente.

### GRANDE PUBBLICO

Elenco delle misure di informazione e comunicazione obbligatorie secondo le indicazioni contenute nel Regolamento (UE) 1303/2013; Allegato XII nel quadro del punto 2 e, segnatamente, relativamente alle “Responsabilità dello Stato membro e dell’Autorità di Gestione (cfr. punto 2.1):

- Evento di lancio del Programma (cfr. punto 2.1.2.a)
- Attività informativa principale all’anno che, nel primo anno di attività può coincidere con l’evento di lancio (cfr. punto 2.1.2b)
- Esposizione dell’emblema dell’Unione europea presso la sede dell’AdG (cfr. punto 2.1.2c)
- Pubblicazione dell’elenco delle operazioni in formato aperto (cfr. art. 115) secondo le indicazioni contenute nella sezione 1 del medesimo Allegato (cfr. punto 2.1.2d)
- Fornire esempi di operazioni finanziate dal Programma attraverso il sito web unico o il sito del Programma, accessibile mediante il portale web unico, anche in lingua ufficiale Ue diversa da quella dello Stato membro (cfr. punto 2.1.2e)
- Fornire informazioni aggiornate sull’attuazione del Programma Operativo comprese le sue principali realizzazioni attraverso il sito web unico o il sito del Programma, accessibile mediante il portale web unico (cfr. punto 2.1.2f)

### POTENZIALI BENEFICIARI

Il Regolamento (UE) 1303/2013 – Allegato XII punto 3 - specifica anche le responsabilità dell’Autorità di Gestione relativamente alle misure rivolte ai potenziali beneficiari e ai beneficiari effettivi.

Azioni di informazione rivolte ai potenziali beneficiari (Allegato XII - punto 3.1)

- L’Autorità di Gestione assicura, conformemente alla strategia di comunicazione, che la strategia del programma operativo, gli obiettivi e le opportunità di finanziamento offerte dal sostegno congiunto dell’Unione e dello Stato membro, vengano ampiamente divulgati ai potenziali beneficiari e a tutte le parti interessate, con l’indicazione del sostegno finanziario fornito dai fondi in questione (cfr. 3.1.1);
- L’Autorità di Gestione garantisce che i potenziali beneficiari abbiano accesso alle informazioni pertinenti, comprese informazioni aggiornate, se necessario, e tenendo conto dell’accessibilità di servizi elettronici o altre tipologie di comunicazioni, per taluni potenziali beneficiari, almeno sui seguenti punti (...) (cfr. punto 3.1.2)

### BENEFICIARI

Azioni di informazione rivolte ai beneficiari (Allegato XII – punto 3.2).

- L’autorità di gestione informa i beneficiari che l’accettazione del finanziamento costituisce accettazione della loro inclusione nell’elenco delle operazioni pubblicato ai sensi dell’articolo 115, paragrafo 2.
- L’autorità di gestione fornisce, se del caso, informazioni e strumenti di comunicazione, comprendenti modelli in formato elettronico, per aiutare i beneficiari a rispettare gli obblighi di cui al punto 2.2.

Sulla base delle misure obbligatorie e a integrazione di queste la strategia di comunicazione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 per il raggiungimento dei propri obiettivi prevede il ricorso a **ulteriori tipologie di azioni di informazione e comunicazione e strumenti**.

Nell'ottica di costruire un **sistema integrato**, la comunicazione on line – web e social - rappresenta oggi la misura più adatta a porsi quale elemento “portante”: la rete consente infatti un’adattabilità e una complementarità con tutte le altre tipologie di azioni e canali, rendendo possibile - tramite questa linea - il raggiungimento contestuale di più finalità strategiche.



L'indicazione degli strumenti per ciascuna tipologia di azione è tuttavia da considerarsi non esaustiva né definitiva, potendo variare nel corso del periodo di riferimento in funzione delle novità e degli sviluppi nel panorama dei media disponibili nonché delle esigenze di comunicazione per ogni gruppo di destinatari che emergeranno anche attraverso le informative annuali sull'avanzamento della strategia.

Una descrizione puntuale di quali di questi strumenti verranno utilizzati e in che modo sarà dunque contenuta nei Piani di Comunicazione annuali.

- **Comunicazione on line: web e social**
- **Comunicazione diretta: eventi di informazione, comunicazione e sensibilizzazione**
- **Comunicazione con i media**
- **Pubblicazioni e strumenti di supporto**

Sottesa a tutte le altre tipologie di azioni sarà la:

- **Definizione immagine grafica coordinata e materiale promozionale**

Si prevede, inoltre, la **traduzione in inglese** per una parte del portale, per il rilascio delle informazioni inerenti l'attuazione del Programma sul portale nazionale e per alcune delle pubblicazioni realizzate.

Questa linea di attività sarà dunque la linea centrale nella strategia di comunicazione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 prevedendo lo sviluppo di un **portale di informazione e comunicazione dedicato al Programma** rivolto a tutti i target di comunicazione individuati - potenziali beneficiari, beneficiari e grande pubblico – progettato secondo un’architettura che consenta il doppio registro comunicativo: tecnico e divulgativo.

**Il portale del Programma sarà collegato al portale unico nazionale** individuato nell’Accordo di Partenariato in OpenCoesione [www.opencoesione.gov.it](http://www.opencoesione.gov.it) per poter disporre di informazioni sul Programma – fornendo esempi di operazioni finanziate e diffondendo le principali realizzazioni - mediante l’accesso al sito web unico, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento (UE) 1303/2013, Allegato XII.

Il collegamento del portale del Programma con OpenCoesione attraverso le **API** (*Application Programming Interface*) consentirà inoltre di accedere in automatico ai dati e alle informazioni di monitoraggio di OpenCoesione.

Il collegamento con OpenCoesione, tramite appositi **widget**, permetterà infine di disporre di un’interfaccia relativa all’elenco delle operazioni relative al Programma strutturata secondo i campi indicati nell’Allegato XII.1.

**L’elenco delle operazioni verrà pubblicato sul portale del Programma in un formato aperto** - .csv o .xml – che consentirà di selezionare, cercare, estrarre, comparare i dati al fine di **garantire la trasparenza** del sostegno fornito alle operazioni dai Fondi SIE e **per incoraggiare la partecipazione** attraverso il riuso delle informazioni in esso contenute da parte del settore privato, della società civile, e dell’amministrazione pubblica nazionale, in linea con quanto stabilito dal Regolamento (UE) 1303/2013, art. 115 comma 2.

Nell’ottica di **elemento portante del sistema di comunicazione** il portale del Programma funzionerà da strumento di informazione e promozione anche di tutte le altre attività di comunicazione realizzate nell’ambito del Programma, ad esempio:

- attraverso la **disponibilità in formato digitale** delle pubblicazioni e degli altri **materiali** realizzati;
- prevedendo la possibilità di **registrazione on line** per ricevere pubblicazioni, inviti, newsletter, e-mail alert e alimentare una banca dati di contatti, con profilazione degli utenti, funzionale a tutte le attività di informazione e comunicazione che verranno realizzate;
- collegandosi a **piattaforme per la gestione automatica delle attività di comunicazione diretta** (eventi, partecipazione a manifestazioni espositive, incontri), relativamente all’afflusso dei partecipanti, alla diffusione di programmi ed eventuali materiali collegati e consentendo di acquisire – tramite la procedura di registrazione on line - informazioni utili a integrare la banca dati dei contatti del Programma con una segmentazione di utenza;
- prevedendo eventuali **spazi** - dedicati prioritariamente ai potenziali beneficiari, ai beneficiari e ai media – con finalità di **condivisione, collaborazione e coprogettazione**;
- offrire strumenti di **supporto informativo**, quali ad esempio la disponibilità di **materiali tecnici**, la pubblicazione di **FAQ** e di **tutorial**; l’organizzazione di **webinar** di confronto/approfondimento.

Il portale dovrà essere sviluppato nel rispetto dei **principi di accessibilità** per consentirne la fruibilità alle persone con disabilità e ottimizzando struttura e pagine per consentire reperibilità dai **motori di ricerca**.

Inoltre l'ottimizzazione del portale dovrà consentire il **collegamento con social media, social network e aggregatori 2.0 e la consultazione da dispositivi mobili**.

L'attività di comunicazione on line punterà anche sullo **sviluppo degli strumenti social** che realizzano di fatto - attraverso una comunicazione in tempo reale e bidirezionale - il livellamento dell'asimmetria informativa tra istituzione e cittadino, consentendo un confronto più diretto e immediato oltre a generare un effetto moltiplicatore dei contenuti informativi.

In questo quadro si prevede la creazione di profili **Facebook e Twitter** quali strumenti per il raggiungimento degli obiettivi di informazione e comunicazione nonché possibile strumento di approfondimento e supporto tecnico, attraverso l'organizzazione di **tweet chats** tematiche.

Al fine di comporre un sistema integrato di strumenti di comunicazione on line si prevede inoltre la presenza su una piattaforma - **Vimeo o Youtube** - tramite cui condividere materiali audiovisivi realizzati. Per consentirne la fruibilità alle persone con disabilità questi materiali verranno realizzati con voce narrante e saranno sottotitolati (cfr. attività "Pubblicazioni e strumenti di supporto").

## COMUNICAZIONE DIRETTA

Per garantire la divulgazione e la disseminazione delle informazioni sul Programma, per offrire occasioni di supporto diretto verso i beneficiari, per informare e sensibilizzare il grande pubblico, si prevede l'organizzazione di eventi e incontri su tutto il territorio nazionale, differenziati nell'impostazione per consentire il raggiungimento dei diversi target di pubblico.

In particolare rientra in questa linea di attività l'organizzazione di:

- **evento di lancio** del Programma, nell'ambito del quale presentare l'articolazione della strategia di intervento, gli obiettivi, le azioni previste e i risultati attesi;
- **evento annuale** di Programma, per presentare lo stato d'attuazione del Programma, progetti e operazioni finanziate, esperienze da valorizzare e buone pratiche e i risultati del Programma;
- **incontri a livello territoriale** (convegni, seminari, workshop) rivolti prioritariamente ai potenziali beneficiari, ai beneficiari e ad altri stakeholder del Programma per diffonderne gli obiettivi - esplicitandone le finalità e le opportunità per ogni singolo Asse di intervento - le attività, i risultati e per stabilire occasioni di collaborazione tra Amministrazioni. Rientrano in questa categoria di appuntamenti anche incontri mirati con la stampa di taglio formativo-informativo;
- partecipazione con stand e/o organizzazione di workshop/laboratori tematici a **fiere e manifestazioni espositive** di interesse per il Programma;
- **eventi di informazione e sensibilizzazione per il grande pubblico** - es. open days - volti a garantire la trasparenza nell'utilizzo delle risorse comunicando attività, operazioni finanziate, risultati ottenuti; comunicare il valore aggiunto della politica di coesione comunitaria nel supporto alla strategia nazionale di rafforzamento istituzionale e di riforma e modernizzazione della PA; aprire la Pubblica Amministrazione al confronto e alla partecipazione della cittadinanza e gestire il feedback per una migliore efficacia dell'azione comunicativa.

Nel rispetto delle norme regolamentari, relativamente alla descrizione dei materiali che saranno resi disponibili per consentirne la fruibilità alle persone con disabilità, nello svolgimento delle principali attività di comunicazione diretta si farà ricorso alla **traduzione simultanea** nella lingua dei segni.

## COMUNICAZIONE CON I MEDIA

Il **potenziamento di questa attività** rispetto all'esperienza della comunicazione nel ciclo 2007-2013 punterà a fare leva su una **relazione stabile e strutturata con il mondo dei media** e con un coinvolgimento a partire dalla fase di programmazione, per consentire un'attività di accompagnamento lungo tutto l'arco di vita del Programma – si pensi a quanto la comunicazione sulla politica di coesione sia concentrata unicamente sugli aspetti di spesa – realizzando attraverso i media non solo attività di informazione ma, possibilmente, anche di formazione sulle tematiche di interesse.

Le relazioni con i media – che richiederanno una collaborazione stabile tramite l'ufficio stampa dell'Agenzia per la Coesione Territoriale - riguarderanno media tradizionali, testate web; periodici di informazione; stampa locale; stampa tecnica e si concretizzeranno attraverso la produzione e diffusione di comunicati stampa; l'organizzazione di conferenze stampa e interviste all'Autorità di Gestione, agli Organismi Intermedi e ai beneficiari del Programma.

I media verranno inoltre coinvolti e invitati in occasione di tutti gli eventi pubblici del Programma e in occasione degli incontri realizzati a livello territoriale, con la produzione di press kit dedicati.

Ribadendo il **principio di integrazione tra azioni e canali** tutti gli **output** dell'attività di relazione con i media saranno resi **disponibili attraverso il portale del Programma** e gli **operatori dell'informazione saranno destinatari anche di azioni di informazione e comunicazione dedicate**, da veicolare sia tramite la comunicazione on line (webinar; tweet chats; post) che organizzando momenti di comunicazione diretta quali incontri mirati di taglio formativo-informativo.

## PUBBLICAZIONI E STRUMENTI DI SUPPORTO

La realizzazione di pubblicazioni e strumenti tecnici di supporto risponde agli obiettivi di illustrare e approfondire la conoscenza del Programma disponendo di una gamma di prodotti diversi per target di riferimento e taglio editoriale.

**Le pubblicazioni** offriranno informazioni sugli obiettivi e le opportunità di finanziamento del Programma, gli interventi finanziati, i risultati e verranno realizzate attraverso **leaflet, schede tematiche, factsheet, infografica, video e altri materiali audiovisivi** verso il grande pubblico e attraverso **brochure, pubblicazioni di approfondimento, video e altri materiali audiovisivi** pensati per tutti gli stakeholder del Programma.

**Gli strumenti di supporto** saranno destinati ai **potenziali beneficiari e ai beneficiari** - nonché rivolti a tutti gli **stakeholder** del Programma - con l'obiettivo di rappresentare dei veri e propri strumenti (tool) di lavoro quali ad esempio **webinar, linee guida, manuali e vademecum**, che diano informazione sulla normativa di settore, sulle procedure, sulle scadenze, sulle strutture di riferimento e contenendo tutta la documentazione di interesse nell'attuazione del Programma.

In particolare, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 1303/2013 segue un'indicazione relativamente ai **materiali che serviranno da supporto relativamente alle attività di comunicazione svolte dai Beneficiari**, tra cui si prevede:

- realizzazione di “tool kit” per rendere disponibili gli emblemi istituzionali di riferimento
- redazione di un documento di linee guida che contenga tutte le indicazioni di utilizzo dell’immagine grafica coordinata nel rispetto delle caratteristiche tecniche delle misure di informazione e di comunicazione contenute nel Regolamento di esecuzione (UE) 821/2014
- predisposizione di format grafici coordinati con identità grafico visiva del Programma per consentire immediata riconoscibilità delle operazioni cofinanziate nel quadro del PON per tutti gli strumenti di comunicazione
- predisposizione di un format coordinato con immagine del Programma da adattare a cura di ogni beneficiario per la realizzazione dei poster di cui all’Allegato XII 2.2.2b)

Rientra in questa linea di attività anche la realizzazione di una **newsletter del Programma** realizzata in formato digitale tramite software specifico. La redazione sarà coordinata dall’Autorità di Gestione, prevedendo un referente per l’AdA, per l’AdC, per ciascuno degli OI nonché l’eventuale collaborazione dei beneficiari.

Le principali pubblicazioni realizzate prevedranno la possibilità di **fruizione anche per il pubblico con disabilità**, con la predisposizione di materiale informativo in braille e la previsione di sottotitoli e/o voce narrante nel caso dei materiali audiovisivi.

Per un’integrazione tra azioni e canali che consenta una maggiore efficacia dell’azione di informazione e comunicazione le **pubblicazioni saranno rese disponibili in formato digitale** sul portale del Programma – garantendone adeguata visibilità – e saranno distribuite in occasione dei momenti di comunicazione diretta – eventi, incontri, partecipazione a fiere e manifestazioni espositive – in funzione dei diversi pubblici di riferimento.

#### DEFINIZIONE IMMAGINE GRAFICA COORDINATA E MATERIALE PROMOZIONALE

Per garantire visibilità al Programma e l’immediata riconoscibilità del PON e delle azioni a esso collegate è stato **sviluppato uno specifico logo** che esprime graficamente, con una scelta cromatica in continuità con la linea grafica del Programma 2007-2013, l’articolazione della strategia di intervento del PON, “componendo” i diversi aspetti con il Programma interpreta il concetto di capacità istituzionale.

Su questa base verrà predisposto un **documento di linee guida che conterrà tutte le indicazioni per il corretto utilizzo** degli emblemi di riferimento del Programma – Unione europea, emblema dell’AdG e di Programma – nel rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento di esecuzione (UE) n. 821/2014 relativamente alle caratteristiche tecniche delle misure di informazione e di comunicazione per le operazioni.

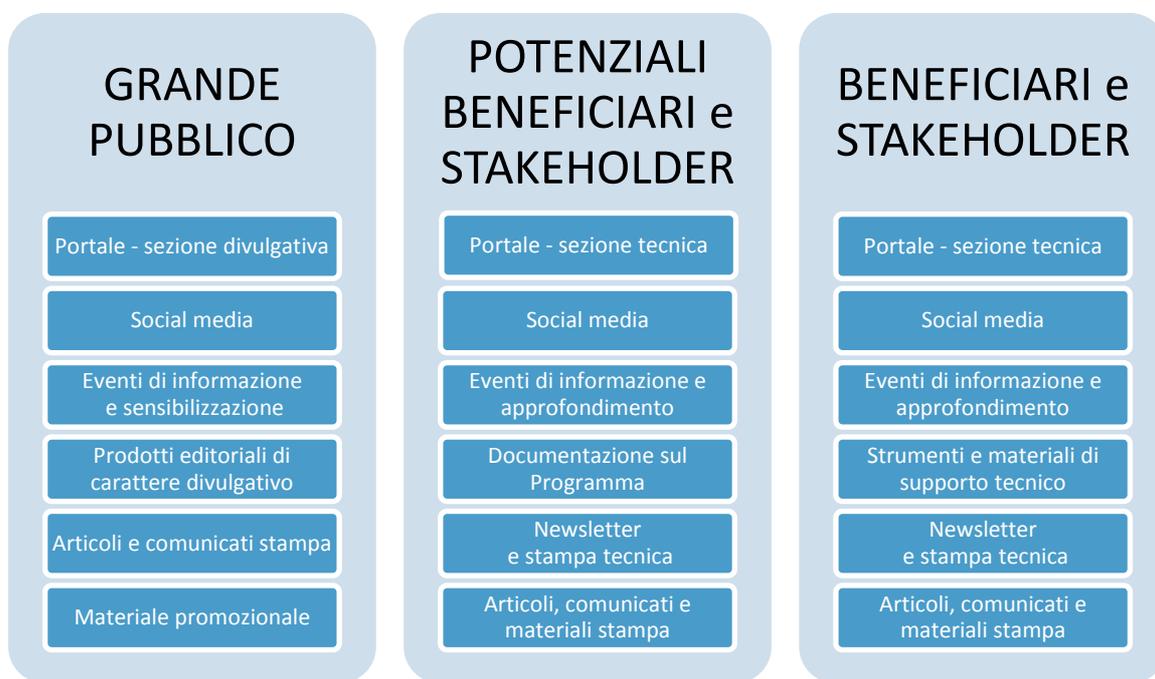
Le indicazioni contenute nel documento di linee guida saranno opportunamente declinate per consentire l’utilizzo degli emblemi sui diversi canali che verranno utilizzati (web; pubblicazioni e prodotti BTL; materiali a supporto dell’organizzazione degli eventi di comunicazione diretta...).

La progettazione del logo del Programma potrà prevedere lo **sviluppo di un eventuale pay off** che accompagni l’emblema con un elemento testuale che favorisca la riconoscibilità del “marchio” e ne completi, rafforzandolo, il messaggio.

Risponde agli stessi obiettivi di visibilità del Programma, riconoscibilità del sostegno finanziario dell'Unione ottenuto attraverso i Fondi SIE la produzione di **materiale promozionale** da realizzarsi secondo le caratteristiche tecniche indicate nel Regolamento di esecuzione (UE) 821/2014.

Rientra in questa categoria la produzione di segnaletica – da realizzarsi in occasione delle attività di comunicazione diretta - quali ad esempio **totem, rollup, vele, pannelli** – e la produzione di **gadget** che veicolino gli emblemi di riferimento del Programma contribuendo ad aumentarne la visibilità e la riconoscibilità del sostegno ottenuto dai Fondi SIE.

Sulla base delle azioni e degli strumenti descritti segue un'individuazione delle **misure e relativi canali di maggior impatto in funzione del pubblico di riferimento**, restando implicito che i target diversi dal grande pubblico – potenziali beneficiari; beneficiari e stakeholder del Programma – possono comunque essere destinatari delle azioni e dei canali utilizzati per raggiungere il grande pubblico.



## BUDGET

Per il finanziamento della strategia di comunicazione settennale si ipotizza un importo di €3.000.000,00 pari allo 0,36% della dotazione complessiva del Programma (€827.699.996,00) .

Gli importi saranno presentati in forma dettagliata nei piani comunicazione annuali attraverso cui verrà declinata la strategia complessiva descritta nel documento.

## ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

Tra le novità in materia di informazione e comunicazione contenute nel Regolamento (UE) 1303/2013 rientra l'accento posto sulla maggiore "responsabilizzazione" delle figure e delle strutture competenti nell'attuazione della strategia di comunicazione settennale di cui è responsabile l'Autorità di Gestione.

La norma regolamentare stabilisce, infatti, che “ciascuna autorità di gestione nomina una **persona responsabile dell’informazione e della comunicazione a livello del programma operativo** e ne informa la Commissione”.

Tale figura dovrà garantire il **raccordo con la rete di comunicatori** designati per ciascun Programma Operativo e il **raccordo con il funzionario** incaricato dell’informazione e della comunicazione che coordina le azioni di informazione e di comunicazione **a livello nazionale** e che cura l’informazione nei confronti della Commissione europea.

Tale figura, inoltre, dovrà **rappresentare il Programma nelle attività svolte dalle reti di comunicatori a livello comunitario**, sia relative al Fondo sociale europeo sia al Fondo europeo di sviluppo regionale, trattandosi di un Programma Operativo plurifondo.

Relativamente all’**implementazione della strategia di comunicazione del Programma**, il responsabile dovrà infine:

- presentare la strategia al Comitato di Sorveglianza per approvazione, entro 6 mesi dall’adozione del Programma;
- informare annualmente il Comitato di Sorveglianza sui progressi nell’attuazione della Strategia di Comunicazione e sulle attività previste per l’anno successivo;
- presentare nelle Relazioni di attuazione annuali del 2017 e del 2019, in base al Regolamento (UE) 1303/2013, art. 111 “*i risultati delle misure di informazione e pubblicità dei fondi promosse nell’ambito della strategia di comunicazione*” in base alle modalità contenute nel Regolamento di esecuzione (UE) 207/2015 relativamente alle relazioni di attuazione;
- curare l’aggiornamento, almeno ogni sei mesi, dell’elenco delle operazioni contenente le informazioni minime relative alle operazioni finanziate dal Programma, così come specificate nel Regolamento (UE) 1303/2013, Allegato XII;
- coordinare il collegamento con il portale web nazionale, assicurandosi che vengano forniti esempi di operazioni sul Programma, tradotti anche in una lingua ufficiale dell’Unione di ampia diffusione e diversa dalla lingua italiana;
- garantire che le misure di informazione e comunicazione siano realizzate conformemente alla Strategia di Comunicazione e che queste misure mirino alla massima copertura mediatica utilizzando diverse forme e metodi di comunicazione al livello appropriato.

I riferimenti delle strutture coinvolte nell’implementazione della strategia di comunicazione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 e dei rispettivi referenti sono indicati nella tabella che segue:

STRUTTURA	REFERENTE	FUNZIONE	CONTATTI
<b>Agenzia per la Coesione Territoriale</b>	Riccardo Monaco	<i>Autorità di Gestione del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 Responsabile dell’elaborazione della strategia settennale</i>	<a href="mailto:riccardo.monaco@agenziacoesione.gov.it">riccardo.monaco@agenziacoesione.gov.it</a> + 39 06.96517742 + 39 06.42086946

<b>Agenzia per la Coesione Territoriale</b>	Stefania Cantagalli	<i>Responsabile dell'informazione e della comunicazione per il PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020</i>	<a href="mailto:stefania.cantagalli@agenziacoesione.gov.it">stefania.cantagalli@agenziacoesione.gov.it</a> + 39 06.96517736
<b>Agenzia per la Coesione Territoriale</b>	Principia Salvatore	<i>Staff comunicazione PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020</i>	<a href="mailto:principia.salvatore@agenziacoesione.gov.it">principia.salvatore@agenziacoesione.gov.it</a> + 39 06.96517878
<b>Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica</b>	Laura Massoli	<i>Organismo Intermedio Referente comunicazione per il Programma</i>	<a href="mailto:L.massoli@funzionepubblica.it">L.massoli@funzionepubblica.it</a> +39 06/68997230
<b>Ministero della Giustizia</b>		<i>Organismo Intermedio Referente comunicazione per il Programma</i>	

Per consentire una “governance” della comunicazione ottimale si prevede anche l’istituzione di un **gruppo di indirizzo e coordinamento** tra il responsabile della comunicazione del Programma, il responsabile della comunicazione ACT, i referenti per i due Organismi Intermedi che stabilisca un calendario di incontri e si riunisca in concomitanza di particolari fasi nell’implementazione della strategia.

In particolare tale gruppo di coordinamento verrà riunito per la preparazione dei Piani di Comunicazione annuali – per valutare forme di raccordo tra le attività volte a potenziarne l’efficacia – e per la valutazione di eventuali modifiche da apportare alla strategia nel corso del periodo di riferimento.

## VALUTAZIONE DELLA STRATEGIA

L’efficacia delle azioni di informazione e comunicazione che definiscono la strategia dovrà essere **misurata e valutata** in “in termini di visibilità della politica, dei programmi operativi, delle operazioni e del ruolo svolto dai fondi e dall’Unione e in termini di sensibilizzazione nei loro confronti” coerentemente con quanto stabilito nel Regolamento (UE) 1303/2013; Allegato XII; punto 4g).

Pertanto la strategia descritta sarà sottoposta a un’**attività di monitoraggio continuo** che, in coerenza con il principio di dinamicità cui il documento deve rispondere, consentirà un corretto indirizzamento delle attività da realizzare, programmate attraverso i piani presentati annualmente, sia un’eventuale revisione o modifica della presente strategia.

L’attività di monitoraggio e valutazione sarà la base per poter **informare il CdS** in merito ai progressi nell’attuazione della strategia di comunicazione e per presentare i risultati delle misure di informazione e pubblicità dei fondi promosse nell’ambito della strategia di comunicazione nelle **relazioni di attuazione annuali presentate nel 2017 e nel 2019**, così come stabilito dal Regolamento (UE) 1303/2013; Art. 111; 4b.

A tal fine si presentano dunque **le tipologie di indicatori di realizzazione fisica e di risultato (output)** che verranno utilizzate, prevedendo la possibilità di aggiustamenti *in itinere* o integrazioni nei Piani di Comunicazione annuali.

LINEA DI AZIONE	INDICATORI REALIZZAZIONE FISICA	INDICATORI RISULTATO (OUTPUT)
<b>Comunicazione on line: web e social</b>	n. pagine pubblicate n. notizie pubblicate n. aggiornamenti sul portale unico nazionale n. webinar n. community progettuali n. post n. tweet n. tweet chats n. sondaggi on line	n. visite n. pagine visitate n. visitatori unici n. utenti registrati on line n. partecipanti webinar n. partecipanti sondaggi on line n. follower score (influenza del profilo Twitter) n. contatti Facebook
<b>Comunicazione diretta</b>	n. eventi realizzati per tipologia	partecipazione per tipologia eventi - % (effettivi/attesi) distribuzione - % (copie pubblicazioni distribuite per tipologia su partecipanti effettivi) gestione feedback - % (moduli feedback compilati su partecipanti effettivi)
<b>Comunicazione con i media</b>	n. conferenze stampa organizzate n. comunicati stampa diffusi n. press kit prodotti	n. articoli pubblicati n. interviste realizzate
<b>Pubblicazioni e strumenti di supporto</b>	n. pubblicazioni realizzate per tipologia (leaflet, brochure, di approfondimento, manuali, kit...) n. pubblicazioni stampate per tipologia n. audiovisivi pubblicati n. newsletter pubblicate	n. download pubblicazioni per tipologia prodotto n. iscritti alla newsletter n. visualizzazioni audiovisivi

Accanto a questi indicatori verranno alimentati **indicatori** per misurare la **qualità** delle azioni di informazione e comunicazione realizzate attraverso un monitoraggio relativamente a:

- il grado di apprezzamento degli strumenti di comunicazione on line;
- il grado di apprezzamento dell'informazione fornita nel corso negli eventi;
- il grado di apprezzamento delle pubblicazioni realizzate.

Inoltre - attraverso rilevazioni periodiche (indagini, sondaggi, interviste, focus group) - verranno alimentati **indicatori di impatto** per misurare:

- il grado di conoscenza del Programma da parte di potenziali beneficiari e beneficiari;
- il grado di conoscenza del Programma presso il grande pubblico;
- il grado di interesse dei media sui contenuti e le attività del Programma.

## PIANI ANNUALI

Il Regolamento (UE) 1303/2013 Allegato XII - 4i) prevede aggiornamenti periodici, attraverso la predisposizione di piani annuali, della strategia di comunicazione.

Tali piani, predisposti dal responsabile delle attività di comunicazione e informazione del Programma sulla base degli indirizzi strategici forniti dall'Autorità di Gestione, dovranno essere presentati unitamente ai documenti per il Comitato di Sorveglianza di ciascun anno e dovranno indicare:

- priorità strategiche delle azioni da svolgere nell'anno successivo;
- attività da svolgere nell'anno successivo, definendo target, messaggi chiave e canali da utilizzare;
- budget previsto;
- GANTT delle attività;
- monitoraggio e valutazione degli interventi realizzati l'anno precedente.