

ΕΠΑνεΚ 2014-2020
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ • ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ • ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

7^η Επιτροπή Παρακολούθησης

Αθήνα 28/11/23

ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΕΠΑΝΕΚ

Νοέμβριος 2022 – Νοέμβριος 2023



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας
και Οικονομικών

Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης
Προγραμμάτων ΕΠΠΑ & ΤΣ
ΕΥΔ Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα»



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑΝΕΚ) βρίσκεται στο στάδιο ολοκλήρωσης του. Συνεχίστηκαν οι ενέργειες πληροφόρησης και επικοινωνίας των ανοιχτών Δράσεων και των χρηματοδοτικών εργαλείων, ωστόσο σε αυτό το στάδιο, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάδειξη των αποτελεσμάτων του Επιχειρησιακού Προγράμματος και στην στήριξη των δικαιούχων για την τήρηση των κανονιστικών τους υποχρεώσεων με στόχο τη βέλτιστη προβολή των έργων και της Ευρωπαϊκής συγχρηματοδότησης.

Οι απολογιστικές ενέργειες που σχεδιάστηκαν περιλαμβάνουν τη συνεχή συλλογή και προβολή καλών πρακτικών, την επιμέλεια του Citizens Summary και τη δημιουργία video σύνδεσης του ΕΠΑΝΕΚ με το νέο Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα. Αξιοποιήθηκαν ευρέως τα ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας με χαμηλό κόστος, αλλά με σημαντικά πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα.

1. Επικοινωνιακή προβολή και πληροφόρηση για τις Δράσεις του ΕΠΑΝΕΚ

Στο έτος 2023 προκηρύχθηκε η Δράση «Επιχορήγηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών απασχόλησης 3.220 νέων ελεύθερων επαγγελματιών ηλικίας 30 έως 45 ετών, στις Λιγότερο Αναπτυγμένες Περιφέρειες (ΛΑΠ) και στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας, με έμφαση στην ψηφιακή οικονομία» με δικαιούχο τη **Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.)** και στη συνέχεια η νέα Δράση με τίτλο «Πρόγραμμα νέας επιχειρηματικότητας για 1.900 ωφελούμενους 30-55 ετών με έμφαση στην ψηφιακή οικονομία και επιχορήγηση 14.800 ευρώ». Σε συνεργασία με τη ΔΥΠΑ, το επικοινωνιακό υλικό του φορέα αναρτήθηκε στην ιστοσελίδα του Προγράμματος, διαμοιράστηκε στις σελίδες του ΕΠΑΝΕΚ στα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter και LinkedIn) και στάλθηκε σε πολλαπλασιαστές πληροφόρησης με direct mail και μέσω του newsletter της ιστοσελίδας.

Την εν λόγω περίοδο και συγκεκριμένα μέχρι τις 07/12/22 ήταν ανοιχτή για υποβολές η Δράση «Επιχορήγηση υφιστάμενων επιχειρήσεων που έχουν πληγεί από την πανδημία, σε περιοχές που υπέστησαν μεγάλες φυσικές καταστροφές» για την οποία έγιναν οι απαραίτητες προωθητικές ενέργειες.

Επίσης, η πρόσκληση υποβολής αιτήσεων για τη Δράση του **Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου** «Ανάπτυξη δεξιοτήτων εργαζομένων, για την προσαρμογή τους στο νέο αναπτυξιακό μοντέλο της οικονομίας» ενεργοποίησε εκ νέου την δυνατότητα υποβολών και έτσι αντιστοίχως προβλήθηκε στην ιστοσελίδα του ΕΠΑΝΕΚ αλλά και του Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα. Επιπλέον, διανεμήθηκε στα κοινωνικά δίκτυα της ΕΥΔ το πληροφοριακό γράφημα που διαμορφώθηκε από τον δικαιούχο **ΕΥΔΕ -ΒΕΚ**.

Τα **χρηματοδοτικά εργαλεία** του ΕΠΑΝΕΚ που στηρίζουν τις επιχειρήσεις συνέχισαν να προβάλλονται από την ιστοσελίδα μέσα από άρθρα, αναρτήσεις και διαφημίσεις στα κοινωνικά δίκτυα, ενώ αναλυτική πληροφόρηση παρείχε επίσης το Γραφείο Πληροφόρησης σε όσους εκδήλωναν ενδιαφέρον ή θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν δυνητικά τα εργαλεία. Επίσης τα στελέχη της Διαχειριστικής Αρχής παρείχαν σχετική ενημέρωση στο πλαίσιο της συμμετοχής της ΕΥΔ στην 87^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης και στην Έκθεση Καινοτομίας *Innodays* στην Κρήτη (Νοέμβριος 2022). Συγκεκριμένα, το **EquiFund** (Ταμείο Επιχειρηματικών Συμμετοχών – ΤΑΕΣΥΜ), το επιτυχημένο χρηματοδοτικό εργαλείο του ΕΠΑΝΕΚ για τη χρηματοδότηση startups και υφιστάμενων επιχειρήσεων, συνέχισε να προβάλλεται ως ανοιχτή Δράση και παράλληλα δόθηκε έμφαση στην ανάδειξη όσων έχει συνεισφέρει στο οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων. Στην ιστοσελίδα και τα κοινωνικά δίκτυα του ΕΠΑΝΕΚ προβλήθηκε ως μια από τις φετινές υποψηφιότητες του fi-compass στο [Showcase 2023](#) και αναρτήθηκε [άρθρο](#) του EIF με την ανασκόπηση των σημαντικών αποτελεσμάτων που έχει πετύχει κατά τη διάρκεια του 3^{ου} τριμήνου του 2023. Ως επιτυχημένα παραδείγματα έργων επιλέχθηκαν οι εταιρείες [Hack the Box](#), [Augmenta](#) και [Cyrus](#) που έχουν χρηματοδοτηθεί από το Ταμείο, προβλήθηκαν στην ιστοσελίδα καλών πρακτικών και διαμοιράστηκαν στα κοινωνικά δίκτυα και στο newsletter της ιστοσελίδας. Ειδικά για την Augmenta έγινε και ειδική αναφορά στην μεγάλη αγορά που πραγματοποιήθηκε από την CHN Industrial.

Μια σειρά υπενθυμιστικών ενεργειών προβολής πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της χρονιάς, αξιοποιώντας επικοινωνιακά υλικά, όπως το Infographic για το **Ταμείο Επιχειρηματικότητας II** (ΤΕΠΙΧ II), ενώ για το **Ταμείο Εγγυοδοσίας Επενδύσεων (ESIF ERDF Guarantee Fund)** αξιοποιήθηκε προωθητική διαφάνεια – bulletin με τα βασικά χαρακτηριστικά του Ταμείου, καθώς και διαφάνειες με έμφαση σε επιμέρους σημεία όπως επιλέξιμοι δανειολήπτες, εγγυητική κάλυψη, είδη δανείου. Τα υλικά αυτά προβλήθηκαν στην ιστοσελίδα και τα κοινωνικά δίκτυα του Προγράμματος και έγιναν ενέργειες προώθησής τους στα κοινωνικά δίκτυα.

Οι ανάγκες πληροφόρησης συνεχίστηκαν για αρκετές Δράσεις του ΕΠΑΝΕΚ των οποίων η διαδικασία υποβολών είχε ολοκληρωθεί καθώς δημοσιεύονταν εντάξεις, τροποποιήσεις, ενστάσεις κ.ά. και οι οποίες άμεσα ανακοινώνονταν στα ψηφιακά μέσα του Προγράμματος. Οι σημαντικές πληροφορίες για τις Δράσεις του ΕΠΑΝΕΚ διαμοιράζονταν τακτικά και μέσω newsletter, αλλά και με direct mail.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι παρέμεινε η στενή συνεργασία με τους φορείς υλοποίησης/δικαιούχους για τις προκλήσεις που εκδόθηκαν και στάλθηκε σε κάθε φορέα αναλυτικό υλικό

για την ορθή και αποτελεσματική επικοινωνία των Δράσεων που υλοποιούν (ταυτότητα, σχεδιασμός αφισών για τους δικαιούχους, οδηγίες εφαρμογής κ.ά.), το οποίο υπάρχει διαθέσιμο και στην ενότητα «ΣΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ» της ιστοσελίδας του ΕΠΑνεΚ.

2. Ενέργειες Απολογισμού ΕΠΑνεΚ (ΕΣΠΑ 2014 - 2020)

Στο πλαίσιο λήξης της Προγραμματικής Περιόδου (ΕΣΠΑ 2014-2020) και της αντίστοιχης ολοκλήρωσης των έργων του ΕΠΑνεΚ υλοποιήθηκαν μια σειρά απολογιστικών ενεργειών, που προέβλεπαν τα επιτεύγματα των δικαιούχων και των ωφελειών του Προγράμματος για την ελληνική επιχειρηματικότητα και την ελληνική οικονομία και κοινωνία εν γένει. Οι απολογιστικές αυτές ενέργειες αναδεικνύουν τις ενδιαφέρουσες 'ιστορίες επιτυχίας', ώστε να γίνει κατανοητή στο ευρύ κοινό η ωφέλεια της Ευρωπαϊκής συνδρομής και παράλληλα λειτουργούν ως κίνητρο για συμμετοχή στο νέο Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα 2021-2027». Κομβικό ρόλο στην ανάδειξη των επιτευγμάτων του Επιχειρησιακού Προγράμματος κατείχε η ιστοσελίδα των καλών πρακτικών: <http://kalespraktikes.antagonistikotita.gr/>. Σε συνεργασία με τους ενδιαμέσους φορείς και δικαιούχους του ΕΠΑνεΚ, επιλέχθηκαν ενδιαφέροντα και επιτυχημένα έργα που υλοποιήθηκαν με την συγχρηματοδότηση του Προγράμματος και προβλήθηκαν στο microsite το οποίο εμπλουτίζεται συνεχώς. Επιπροσθέτως, τα παραδείγματα που αναρτώνται, διαμοιράζονται στις σελίδες στα κοινωνικά δίκτυα και αποστέλλονται σε χιλιάδες εγγεγραμμένους χρήστες της ιστοσελίδας. Κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους, δημοσιεύθηκαν επιπλέον 52 παραδείγματα επιτυχημένων έργων του ΕΠΑνεΚ στην ιστοσελίδα, τα οποία και παρουσιάζονται αναλυτικά στις 5 βασικές ενότητες: [επιχειρήσεις](#), [υποδομές](#), [ταμεία](#), [κατάρτιση](#), [ενισχύσεις COVID-19](#).

Μια ακόμα σημαντική απολογιστική ενέργεια, η οποία υλοποιήθηκε με επιτυχία αποτέλεσε η επικοινωνιακή αναμόρφωση του [Citizens Summary](#) για την Συνοπτική Έκθεση του ΕΠΑνεΚ. Η περίληψη σελιδοποιήθηκε δημιουργικά, αναρτήθηκε στην ιστοσελίδα μας υπό μορφή ψηφιακού εντύπου και διαμοιράστηκε στη συνέχεια στα κοινωνικά δίκτυα της Υπηρεσίας, ενώ προωθήθηκε περαιτέρω με την συμβολή του κονδυλίου που μας έχει εκχωρήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για διαφημιστικές ενέργειες στο πλαίσιο της καμπάνιας **EU in my Region**.

Σχεδιάστηκε επίσης ένα προωθητικό [βίντεο](#) με χρήση stock footage και animation και 'διαφημιστική' λογική με τίτλο: "**Από το ΕΠΑνεΚ στο Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα: Στηρίζοντας την ελληνική επιχειρηματικότητα**", το οποίο παρουσίαζε ενδεικτικά τα κυριότερα αποτελέσματα του ΕΠΑνεΚ και το πώς αυτό εξελίσσεται στο Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα (ΕΣΠΑ 2021-2027) και συνεχίζει να προσφέρει στήριξη στις ελληνικές

επιχειρήσεις. Το υλικό προβλήθηκε στην 87^η ΔΕΘ και στους λογαριασμούς κοινωνικών δικτύων με θετική ανταπόκριση του κοινού.

Τέλος, αξιοποιήθηκαν οι Παγκόσμιες Ημέρες αφιερωμένες σε ενδιαφέρουσες θεματικές, όπως η Ημέρα για τις [Μικρομεσαίες επιχειρήσεις](#), η Ημέρα για το Περιβάλλον και η Παγκόσμια Ημέρα Μουσείων, για να αναδειχθούν στα ψηφιακά μέσα της ΕΥΔ επιτυχημένα έργα του ΕΠΑΝΕΚ. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδιάστηκαν διαφάνειες, καθώς και τα ανάλογα σχετικά επικοινωνιακά κείμενα – αφιερώματα και ειδικά για την ημέρα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων δημιουργήθηκε ένα μικρό προωθητικό βίντεο με ίδια μέσα της υπηρεσίας.

3. Γραφείο Πληροφόρησης της ΕΥΔ Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα

Τα στελέχη του Γραφείου Πληροφόρησης εξυπηρετούν τους ενδιαφερόμενους καθημερινά τηλεφωνικά, μέσω της γραμμής 801 11 36 300 δια ζώσης και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (infoeran@mou.gr). Όλα τα ερωτήματα καταχωρούνται και συλλέγονται ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία που αφορούν στο ενδιαφέρον και το επίπεδο εξυπηρέτησης του κοινού.

Αναμφίβολα, κατά το τελευταίο έτος το ενδιαφέρον του κοινού εστίαζε κυρίως στο Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα». Ωστόσο, ένας σημαντικός όγκος ερωτημάτων αφορούσε και το ΕΠΑΝΕΚ, είτε για τις ανοιχτές Δράσεις και τα χρηματοδοτικά εργαλεία, είτε για απλές διευκρινήσεις σε θέματα υλοποίησης. Ειδικά για το ΕΠΑΝΕΚ το συγκεκριμένο διάστημα (Νοέμβριος 2022- Νοέμβριος 2023) απαντήθηκαν συνολικά 1.699 τηλ. κλήσεις, 835 e-mails και εξυπηρετήθηκαν 53 επισκέπτες. Το 2023 πραγματοποιήθηκαν συχνές συναντήσεις εργασίας και εκπαίδευσης με τον συντονιστή της ΕΥΔ, προκειμένου να υποστηρίζεται και να ενημερώνεται άμεσα το Γραφείο Πληροφόρησης και να αξιοποιούνται όσο το δυνατόν καλύτερα οι πληροφορίες που λαμβάνονται από αυτό. Επιπλέον, παραμένει συνεχής η καταγραφή και αξιολόγηση του επιπέδου εξυπηρέτησης του Γραφείου Πληροφόρησης μέσω ειδικού banner με ερωτηματολόγιο που συνοδεύει την ηλεκτρονική επικοινωνία προς τους ενδιαφερόμενους.

4. Ψηφιακή Επικοινωνία

4.1 Ιστοσελίδα <http://www.antagonistikotita.gr/epanek/>

Η ιστοσελίδα του ΕΠΑΝΕΚ παραμένει ενεργή και συνεχίζει να επικαιροποιείται διαρκώς με όλες τις εξελίξεις των Δράσεων του Προγράμματος. Παράλληλα, όλα τα σημαντικά νέα που αφορούν το ΕΠΑΝΕΚ, αναρτώνται επίσης και στην κεντρική ιστοσελίδα του νέου Προγράμματος 'Ανταγωνιστικότητα' που αποτελεί την ιστοσελίδα προορισμού για την νέα

προγραμματική περίοδο ΕΣΠΑ 2021-2027. Συνολικά οι μοναδικοί επισκέπτες της ιστοσελίδας μέσα στο τελευταίο έτος ανέρχονται σε 337.127 άτομα και ο Μ.Ο. επίσκεψης σε 1:07”.

4.2 Κοινωνικά Δίκτυα (στοιχεία έως 10/11/23)

Οι σελίδες της ΕΥΔ στα κοινωνικά δίκτυα **Facebook, Twitter, LinkedIn και YouTube**, αξιοποιήθηκαν σε μεγάλο βαθμό για την προβολή των Δράσεων του ΕΠΑΝΕΚ, καθώς είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικές στην ευρεία διάδοση της πληροφόρησης με χαμηλό κόστος. Πραγματοποιήθηκαν αναρτήσεις για Δράσεις του ΕΠΑΝΕΚ, ανάλογα με το στάδιο υλοποίησης στο οποίο βρισκόταν, καθώς επίσης και η προβολή των χρηματοδοτικών εργαλείων, εκδηλώσεων, αρθρογραφίας, καθώς και καλών πρακτικών. Επίσης η ΕΥΔ συμμετέχει και υποστηρίζει την πανευρωπαϊκή καμπάνια «Europe in my region» με ειδικά σχεδιασμένες αναρτήσεις για τα κοινωνικά δίκτυα.

Σημειώνεται ότι αρκετές αναρτήσεις που αφορούσαν στο ΕΠΑΝΕΚ είχαν εξαιρετική απόδοση. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι υπήρχε ανάρτηση για το **ΤΕΠΙΧ II**, της οποίας η οργανική απήχηση ξεπερνούσε τα 10.300 άτομα στο facebook. Αντίστοιχα το παράδειγμα έργου για την αποκατάσταση του Ναού του Επικούριου Απόλλωνα ξεπέρασε σε απήχηση τα 56.344 άτομα με την συμβολή του διαφημιστικού κονδυλίου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Υψηλές επιδόσεις είχαν και άλλες δημοσιεύσεις που αφορούσαν το ΕΠΑΝΕΚ, όπως για την προβολή του EquiFund και του microsite. Χάρη στο κονδύλιο της Ε.Ε. η συνολική πληρωμένη απήχηση για το ΕΠΑΝΕΚ άγγιξε τα 236.853 άτομα. Οι γενικές επιδόσεις των κοινωνικών δικτύων και το μέγεθος τους περιγράφονται στο απολογιστικό κείμενο των ενεργειών επικοινωνίας για το Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα».

Τέλος, σημαντικό ρόλο στην ανάδειξη του έργου του ΕΠΑΝΕΚ έχει ο νέος λογαριασμός της Υπηρεσίας στο **Instagram**, ο οποίος έχει ήδη ξεπεράσει τους 330 followers και χρησιμοποιείται εκτενώς για την προβολή επιτυχημένων παραδειγμάτων έργων. Τα έργα που αναρτώνται στον συγκεκριμένο λογαριασμό επιλέγονται με κριτήριο την ποιότητα των φωτογραφιών τους, αλλά και του ενδιαφέροντος που μπορεί να προκαλέσουν σε ευρύτερα και πιο νεανικά κοινά.

5. Συμμετοχή της ΕΥΔ σε εκθέσεις και εκδηλώσεις

Η Διαχειριστική Αρχή συμμετείχε στην 87^η Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης (9.9 -17.9/23) στο Περίπτερο του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, σε σημείο ενημέρωσης που αφορούσε συνολικά όλα τα Προγράμματα του ΕΣΠΑ. Στο πλαίσιο αυτής της συμμετοχής, αναπτύχθηκε και προβλήθηκε το προωθητικό βίντεο που αναφερόταν στα επιτεύγματα του ΕΠΑΝΕΚ και στο απερχόμενο Πρόγραμμα. Η ΕΥΔ συμμετείχε επίσης με ειδικά διαμορφωμένο

περίπτερο στο τριήμερο καινοτομίας “INNODAYS 2022” που διοργανώθηκε από την Περιφέρεια Κρήτης, στο Διεθνές Εκθεσιακό Κέντρο Κρήτης, από τις 25 έως τις 27 Νοεμβρίου 2022. Καθ’ όλη τη διάρκεια του τριημέρου στην οθόνη του περιπτέρου προβαλλόταν απολογιστικό video για το ΕΠΑνεΚ, ενώ επίσης παρουσιάστηκε πρόσθετο οπτικοακουστικό υλικό αφιερωμένο σε ερευνητικά έργα που έχουν υλοποιηθεί με πόρους του ΕΠΑνεΚ.

6. Υποστήριξη και καθοδήγηση δικαιούχων

Δεδομένου ότι στο στάδιο ολοκλήρωσης του ΕΠΑνεΚ οι περισσότεροι δικαιούχοι ολοκληρώνουν τα έργα που υλοποιούν, η Διαχειριστική Αρχή έχει αποστείλει σχετικές επιστολές υπενθύμισης για την τήρηση των κανόνων επικοινωνίας, καθώς και για την ανάγκη ενημέρωσης της ΕΥΔ και των εκπροσώπων της Ε.Ε. σχετικά με τις σημαντικές ενέργειες επικοινωνίας ή τα εγκαίνια που προγραμματίζονται. Παράλληλα, η ομάδα επικοινωνίας της ΕΥΔ, σε άμεση επικοινωνία με τους δικαιούχους και ενδιαμέσους φορείς του Προγράμματος, συχνά αναλαμβάνει τον σχεδιασμό και την αποστολή του υλικού επικοινωνίας (αφίσες, πινακίδες, αυτοκόλλητα κ.ά.) προκειμένου να διευκολύνει τους δικαιούχους και να επισπεύσει τη διαδικασία ανάρτησης της υποχρεωτικής σηματοδότησης των έργων. Ειδικά σε δικαιούχους σημαντικών έργων υποδομών που έχουν υλοποιηθεί με την υποστήριξη του ΕΠΑνεΚ όπως τα Ανοιχτά Κέντρα Εμπορίου, οι Ολοκληρωμένοι Τουριστικοί Προσβάσιμοι Θαλάσσιοι Προορισμοί, καθώς και σε δικαιούχους εμβληματικών έργων πολιτισμού, έχει δοθεί η απαραίτητη καθοδήγηση και υποστήριξη μέσω αναλυτικών οδηγιών εφαρμογής των κανονισμών πληροφόρησης και επικοινωνίας του ΕΣΠΑ 2014-2020.

7. Έρευνες

Κατά το διάστημα που αναλύεται πραγματοποιήθηκε έρευνα για τη μέτρηση της ικανοποίησης των επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε Δράσεις Κρατικών Ενισχύσεων και αντίστοιχη έρευνα, η οποία απευθυνόταν σε δικαιούχους υποδομών του ΕΠΑνεΚ. Τα δομημένα ερωτηματολόγια αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα και στάλθηκαν με direct mail στις αντίστοιχες λίστες αποδεκτών. Η εν λόγω έρευνα πραγματοποιείται στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας της Υπηρεσίας, με σκοπό την εκτίμηση του βαθμού ικανοποίησης των δικαιούχων, τον εντοπισμό των σημαντικότερων αναγκών και των σημείων προς βελτίωση. Καταγράφονται και αξιολογούνται μεταξύ άλλων και θέματα που αφορούν τις ενέργειες πληροφόρησης και επικοινωνίας.