



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή



CASP2022

Συντονισμένες δράσεις
για την ασφάλεια προϊόντων

Ενισχυτής
επικοινωνίας



Τελική
έκθεση

Πίνακας περιεχομένων

Πίνακας περιεχομένων	2
Κατάλογος συντομογραφιών	2
Συνοπτική παρουσίαση	3
Μέρος 1	
1. Επισκόπηση της δράσης «Ενισχυτής Επικοινωνίας»	4
1.1. Εισαγωγή και κύριοι στόχοι	4
1.2. Επισκόπηση των συμμετεχουσών ΑΕΑ	4
2. Κύριες δραστηριότητες και αποτελέσματα	5
2.1. Πεδίο εφαρμογής της δράσης	5
2.2. Προσέγγιση εργασίας	6
2.3. Προσδιορισμός λύσεων και ανάπτυξη εργαλείων και παραδοτέων	9
3. Συμπεράσματα	11
3.1. Εσωτερική επικοινωνία	11
3.2. Εξωτερική επικοινωνία	11
Μέρος 2	
1. Τι είναι το CASP;	13
Ρόλοι και αρμοδιότητες	
2. Πλάνο εργασίας οριζόντιων δράσεων	14
3. Επισκόπηση της προσέγγισης των οριζόντιων δράσεων	15

Κατάλογος συντομογραφιών

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
CASP	Συντονισμένες Δράσεις για την Ασφάλεια Προϊόντων
ΓΔ JUST	Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης και Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
ΔΑΠ	Δράση ανά προϊόν
ΕΣ	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος (ΕΕ27 + Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία)
ΟΔ	Οριζόντια δράση
ΟΦ	Οικονομικός φορέας

Συνοπτική παρουσίαση

Στόχοι

Το έργο «Συντονισμένες Δράσεις για την Ασφάλεια Προϊόντων» (CASP) του 2022 αποσκοπεί στην ενίσχυση της ασφάλειας των προϊόντων στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά μέσω της συνεργασίας μεταξύ όλων των αρχών εποπτείας της αγοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.

Η δράση «Ενισχυτής Επικοινωνίας» του CASP2022 επικεντρώθηκε σε δύο κύριους στόχους:

- Παροχή εργαλείων και οδηγιών στις αρχές εποπτείας της αγοράς για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία σε εθνικό/τοπικό επίπεδο με τη χρήση διαφόρων τύπων μέσων ενημέρωσης.
- Εξορθολογισμός και σχεδιασμός μιας κοινής στρατηγικής για την καλύτερη διάδοση και χρήση του υλικού επικοινωνίας που παράγεται για τις δράσεις του CASP.

Αποτελέσματα

1. Έγγραφο καθοδήγησης που συνοψίζει τις «Κοινές προσεγγίσεις και βέλτιστες πρακτικές για τις εκστρατείες επικοινωνίας του CASP».
2. Εργαστήρια & πρόγραμμα κατάρτισης «Ενισχυτής Επικοινωνίας» με σχετικά αποσπάσματα βίντεο.

Συμπεράσματα και συστάσεις

Στόχος της δράσης ήταν η βελτίωση των προσαρμοσμένων εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας των αρχών εποπτείας της αγοράς σχετικά με την ασφάλεια των προϊόντων. Η δράση «Ενισχυτής Επικοινωνίας» προσδιόρισε συγκεκριμένες ανάγκες, προκλήσεις και βέλτιστες πρακτικές που σχετίζονται με τη χρήση εργαλείων και πόρων επικοινωνίας, προκειμένου να προάγει έναν πιο ενεργό ρόλο για τις ΑΕΑ όσον αφορά την ανάπτυξη και τη διάδοση υλικού επικοινωνίας.

Εσωτερική επικοινωνία

- Οι αρχές εποπτείας της αγοράς μπορούν να επωφεληθούν σημαντικά από την ανταλλαγή εμπειριών και υλικού σχετικά με την επικοινωνία. Ιδιαίτερα οι μικρότερες αρχές ή αυτές που δεν διαθέτουν ειδική τεχνογνωσία στον τομέα της επικοινωνίας μπορούν να αποκομίσουν γνώσεις από την εμπειρία και τα εργαλεία άλλων συναδέλφων για να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των στρατηγικών επικοινωνίας τους.
- Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικτύου επαγγελματιών του τομέα της επικοινωνίας για την ασφάλεια των προϊόντων θα πρέπει να είναι το επόμενο βήμα για τη δημιουργία περαιτέρω διασυνδέσεων που θα επιτρέψουν τη συνεργασία σε θέματα επικοινωνίας.

Εξωτερική επικοινωνία

- Με βάση την εμπειρία, η θεματική προσέγγιση των εκστρατειών επικοινωνίας με επίκεντρο τις κατηγορίες προϊόντων ή τα ζητήματα ασφάλειας των προϊόντων έχει αποδειχθεί η πιο αποτελεσματική.
- Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι εκστρατείες επικοινωνίας είναι πιο αποτελεσματικές και έχουν απήχηση στους καταναλωτές σε διάφορες χώρες, τα εργαλεία επικοινωνίας θα πρέπει να περιλαμβάνουν επιλογές για από κοινού προώθηση ή τοπική προσαρμογή. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης των ΑΕΑ, έχουν προσδιοριστεί τρεις πιθανοί τομείς συνεργασίας:
 1. οι μικρότερες αρχές που δεν διαθέτουν τμήμα επικοινωνίας μπορούν να ενθαρρυνθούν να κοινοποιήσουν τα δημιουργικά στοιχεία του CASP στον ιστότοπό τους και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
 2. οι μεγαλύτερες αρχές που έχουν πρόσβαση σε ένα μικρό τμήμα επικοινωνίας μπορούν να κληθούν να πραγματοποιήσουν επιχειρησιακές δράσεις από κοινού προώθησης.
 3. οι μεγαλύτερες αρχές με ισχυρό τμήμα επικοινωνίας μπορούν να αναλαμβάνουν έργα πλήρους τοπικής προσαρμογής.

1. Επισκόπηση της δράσης «Ενισχυτής Επικοινωνίας»

1.1. Εισαγωγή και κύριοι στόχοι

Η δράση σχεδιάστηκε για να δώσει τη δυνατότητα στις ΑΕΑ, είτε συμμετέχουν σε δραστηριότητες επικοινωνίας στις αντίστοιχες αρχές τους είτε όχι, να συζητήσουν διάφορες ανάγκες και προκλήσεις στον τομέα της επικοινωνίας και να μοιραστούν βέλτιστες πρακτικές, υποδείγματα και οδηγίες για επιτυχημένες εκστρατείες επικοινωνίας. Η δράση επικεντρώθηκε επίσης στην προώθηση των ανταλλαγών και της συνεργασίας μεταξύ των ΑΕΑ, προκειμένου να δημιουργηθεί και να διατηρηθεί ένα δίκτυο επαγγελματιών του τομέα της επικοινωνίας.

Οι ειδικοί στόχοι της δράσης καθορίζονται κατωτέρω.

- Παροχή εργαλείων και καθοδήγησης στις ΑΕΑ για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία σε εθνικό/τοπικό επίπεδο με τη χρήση διαφορετικών τύπων μέσων ενημέρωσης,
- Εξορθολογισμός και σχεδιασμός μιας κοινής στρατηγικής για την καλύτερη διάδοση και χρήση του υλικού επικοινωνίας που παράγεται για τις δράσεις του CASP.

1.2. Επισκόπηση των συμμετεχουσών ΑΕΑ

17 ΑΕΑ από 13 διαφορετικά κράτη μέλη συμμετείχαν στη δράση «Ενισχυτής Επικοινωνίας», όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΧΩΡΑ	ΑΕΑ
Αυστρία	Ομοσπονδιακό Υπουργείο Κοινωνικών Υποθέσεων, Υγείας, Φροντίδας και Προστασίας των Καταναλωτών
Βουλγαρία	Επιτροπή για την Προστασία των Καταναλωτών
Γαλλία	Γενική Διεύθυνση Πολιτικής Ανταγωνισμού, Καταναλωτή και Ελέγχου Απάτης Υπηρεσία παρακολούθησης οχημάτων και κινητήρων - Υπουργείο Οικολογικής Μετάβασης και Εδαφικής Συνοχής / Υπουργείο Ενεργειακής Μετάβασης
Γερμανία	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Προστασίας των Καταναλωτών Σάαρλαντ Διοικητική Περιφέρεια του Ντίσελντορφ Διοικητική Περιφέρεια του Ντέτμολντ
Εσθονία	Αρχή Προστασίας Καταναλωτών και Τεχνικής Ρύθμισης
Ιρλανδία	Επιτροπή Ανταγωνισμού και Προστασίας των Καταναλωτών
Κύπρος	Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας, Υπουργείο Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Λετονία	Κέντρο Προστασίας των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών
Λιθουανία	Κρατική Αρχή Προστασίας των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών
Λουξεμβούργο	Ινστιτούτο του Λουξεμβούργου για την τυποποίηση, τη διαπίστευση, την ασφάλεια και την ποιότητα αγαθών και υπηρεσιών (ILNAS) - Τμήμα Εποπτείας Αγοράς
Πολωνία	Γραφείο Ανταγωνισμού και Προστασίας των Καταναλωτών
Τσεχία	Υπουργείο Βιομηχανίας και Εμπορίου Τσεχική Αρχή Επιθεώρησης Εμπορίου
Φινλανδία	Φινλανδικό Ινστιτούτο Περιβάλλοντος

2. Κύριες δραστηριότητες και αποτελέσματα

2.1. Πεδίο εφαρμογής της δράσης

Το αντικείμενο της δράσης «Ενισχυτής Επικοινωνίας» ήταν να παράσχει στις ΑΕΑ καθοδήγηση και εργαλεία για να επικοινωνούν αποτελεσματικότερα σε εθνικό/τοπικό επίπεδο και να αναλάβουν πιο ενεργό ρόλο στην παραγωγή και διάδοση υλικού εξωτερικής επικοινωνίας. Καθ' όλη τη διάρκεια της δράσης, οι ΑΕΑ τόνισαν επίσης την ανάγκη καλύτερης κατανόησης και ανταλλαγής πληροφοριών σχετικά με τη θεσμική δομή και το έργο των συναδέλφων τους σε άλλες χώρες της ΕΕ/ΕΟΧ. Για να μπορέσουν οι ΑΕΑ να συνδεθούν και να συνεργαστούν καλύτερα, αναπτύχθηκε μια δημοσκόπηση για την περαιτέρω χαρτογράφηση των ικανοτήτων των ΑΕΑ.

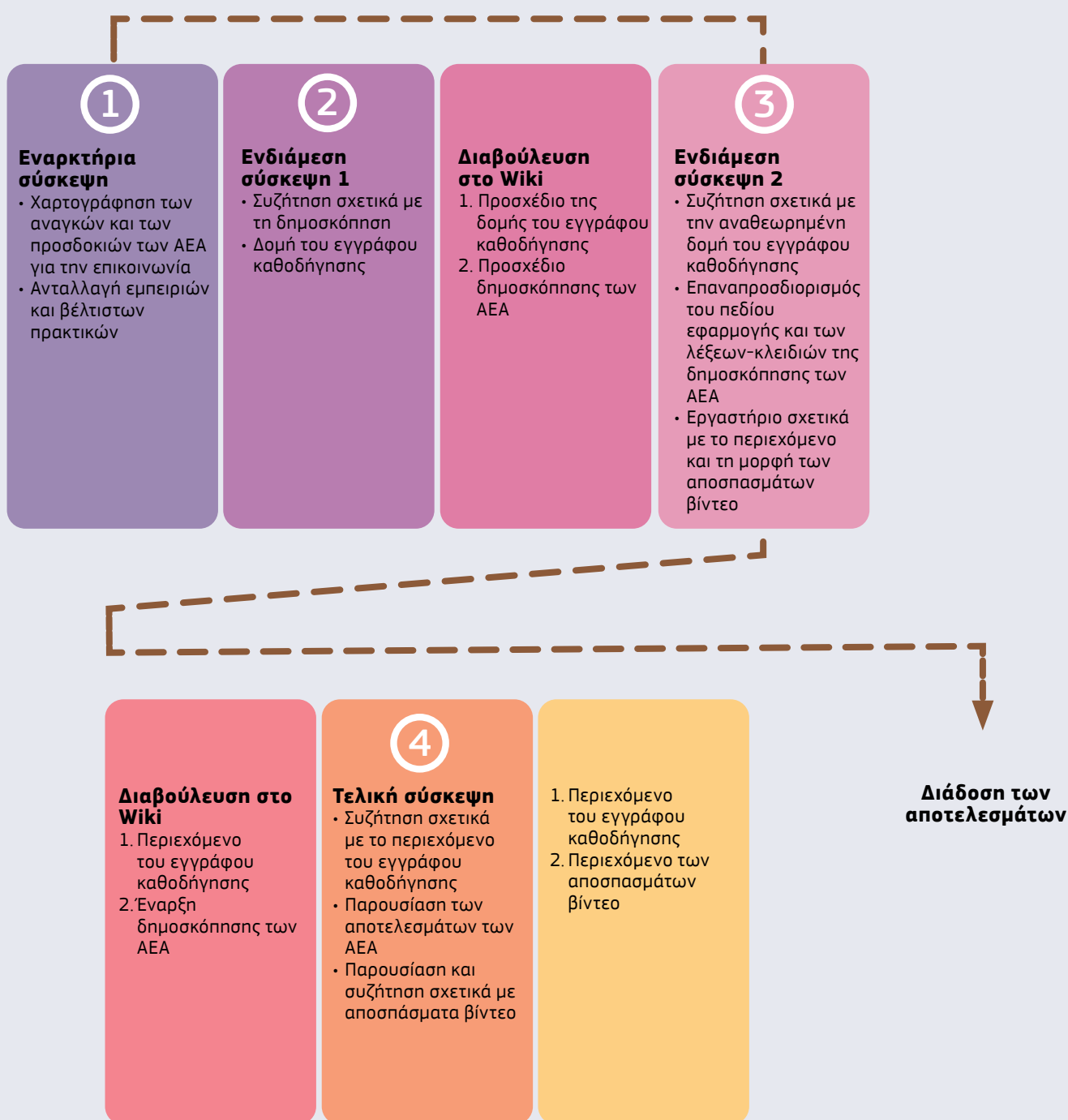
Ενώ τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης για τις ΑΕΑ αποτέλεσαν σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη εργαλείων και στρατηγικών που θα συμπεριληφθούν στο έγγραφο καθοδήγησης, ένα διαδραστικό εργαστήριο για τις ανάγκες επικοινωνίας επέτρεψε στις ΑΕΑ να δώσουν προτεραιότητα σε θέματα για την ανάπτυξη αποσπασμάτων βίντεο που προορίζονται να υποστηρίξουν και να ενισχύσουν τις καθημερινές προσπάθειες επικοινωνίας των ΑΕΑ.



2.2. Προσέγγιση εργασίας

Η βιντεοσκόπηση των αποσπασμάτων βίντεο και η εκπόνηση του εγγράφου καθοδήγησης πραγματοποιήθηκε σε στενή συνεργασία με τις ΑΕΑ, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι συζητήσεις τόσο για τις προκλήσεις όσο και για τις πιθανές λύσεις εναρμονίζονταν με τις προτεραιότητες και τις ανάγκες τους.

Εικόνα 1 - προσέγγιση εργασίας



Οι εργασίες που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της δράσης συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 1 - Σύνοψη της δράσης «Ενισχυτής Επικοινωνίας»

<p>Πριν από τη δράση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πραγματοποιήθηκε διερευνητική συνέντευξη με τους αρμόδιους υπαλλήλους της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Καταναλωτών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ΓΔ JUST) • Ξεκίνησε μια προπαρασκευαστική δημοσκόπηση για την καλύτερη κατανόηση των προσδοκιών των ΑΕΑ, του τρέχοντος επιπέδου γνώσεων και των προσεγγίσεων όσον αφορά την επικοινωνία
<p>Εναρκτήρια σύσκεψη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χαρτογράφηση των αναγκών και των προσδοκιών των ΑΕΑ για την επικοινωνία • Ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών <ul style="list-style-type: none"> - Συζήτηση στρογγυλής τραπέζης σχετικά με τις ευκαιρίες συνεργασίας για το έργο CASP - Συζήτηση στρογγυλής τραπέζης σχετικά με τα παραδοτέα του έργου (π.χ. αποσπάσματα βίντεο και έγγραφο καθοδήγησης)
<p>Ενδιάμεση σύσκεψη 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συζήτηση της δημοσκόπησης • Δομή του εγγράφου καθοδήγησης <ul style="list-style-type: none"> - Παρουσίαση εργαλείων για τα δημιουργικά στοιχεία και την ανταλλαγή εμπειριών - Συζήτηση των επιλογών τοπικής προσαρμογής δημιουργικών στοιχείων - Παρουσίαση του πλαισίου και των εργαλείων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εποπτεία της αγοράς και την ασφάλεια των προϊόντων <p>Έγγραφο καθοδήγησης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συζητήσεις και ανατροφοδότηση σχετικά με το προσχέδιο της δομής του εγγράφου καθοδήγησης <p>Δημοσκόπηση ΑΕΑ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση του προσχεδίου της δημοσκόπησης των ΑΕΑ
<p>Μεταξύ της ενδιάμεσης σύσκεψης 1 και της ενδιάμεσης σύσκεψης 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανατροφοδότηση σχετικά με το προσχέδιο της δημοσκόπησης των ΑΕΑ • Συζήτηση σχετικά με το προσχέδιο της δομής του εγγράφου καθοδήγησης
<p>Ενδιάμεση σύσκεψη 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συζήτηση σχετικά με τρόπους βελτίωσης της παραγωγής εργαλείων επικοινωνίας • Διεξοδικότερη διερεύνηση των τρόπων βελτίωσης τόσο της εσωτερικής όσο και της εξωτερικής επικοινωνίας • Κοινή χρήση προηγούμενων εκστρατειών και εργαλείων επικοινωνίας των ΑΕΑ <p>Έγγραφο καθοδήγησης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συζήτηση σχετικά με την αναθεωρημένη δομή του εγγράφου καθοδήγησης <p>Αποσπάσματα βίντεο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εργαστήριο σχετικά με το περιεχόμενο και τη μορφή των αποσπασμάτων βίντεο <p>Δημοσκόπηση ΑΕΑ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επαναπροσδιορισμός του πεδίου εφαρμογής και των λέξεων-κλειδιών της δημοσκόπησης των ΑΕΑ

Μεταξύ της ενδιάμεσης σύσκεψης 2 και της τελικής σύσκεψης

- Η δημοσκόπηση των ΑΕΑ ξεκίνησε και διανεμήθηκε στις ΑΕΑ σε ολόκληρη την ΕΕ/ΕΟΧ
- Περαιτέρω ανάπτυξη του εγγράφου καθοδήγησης με βάση τη συμβολή και την ανατροφοδότηση των ΑΕΑ

Τελικές συσκέψεις

- Παρουσίαση και συζητήσεις/ανατροφοδότηση σχετικά με τα αποτελέσματα της τρέχουσας δράσης του 2022 «Ενισχυτής Επικοινωνίας»
- Συζητήσεις σχετικά με τη μελλοντική μορφή του δικτύου Ενισχυτής Επικοινωνίας¹
- Παρουσίαση της επικοινωνιακής προσέγγισης CASP2022

Έγγραφο καθοδήγησης:

- Συζήτηση σχετικά με την αναθεωρημένη έκδοση του εγγράφου καθοδήγησης

Αποσπάσματα βίντεο

- Παρουσίαση της τελικής επιλογής τριών αποσπασμάτων βίντεο²

Δημοσκόπηση ΑΕΑ

- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της δημοσκόπησης των ΑΕΑ

Μετά την τελική σύσκεψη

Ανταλλαγή καλών πρακτικών/εκστρατειών επικοινωνίας μεταξύ των ΑΕΑ στο wiki



¹ Σύνδεσμος στη νέα σελίδα Wiki για τους Ενισχυτές Επικοινωνίας (απαιτούνται στοιχεία σύνδεσης στον λογαριασμό EU login): <https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/wikis/pages/viewpage.action?spaceKey=ProductSafety&title=COMMUNICATION+ACTIVITIES>

² Η ομάδα εργασίας επέλεξε πέντε θεματικά πεδία. Το περιεχόμενο των τριών πρώτων θεματικών πεδίων παρουσιάστηκε και εγκρίθηκε κατά τη διάρκεια της τελικής σύσκεψης. Τα υπόλοιπα δύο θεματικά πεδία ήταν ακόμη «υπό επεξεργασία» και θα υποβληθούν αργότερα μέσω του CASP2022 Wiki.

2.3. Προσδιορισμός λύσεων και ανάπτυξη εργαλείων και παραδοτέων

Έγγραφο καθοδήγησης

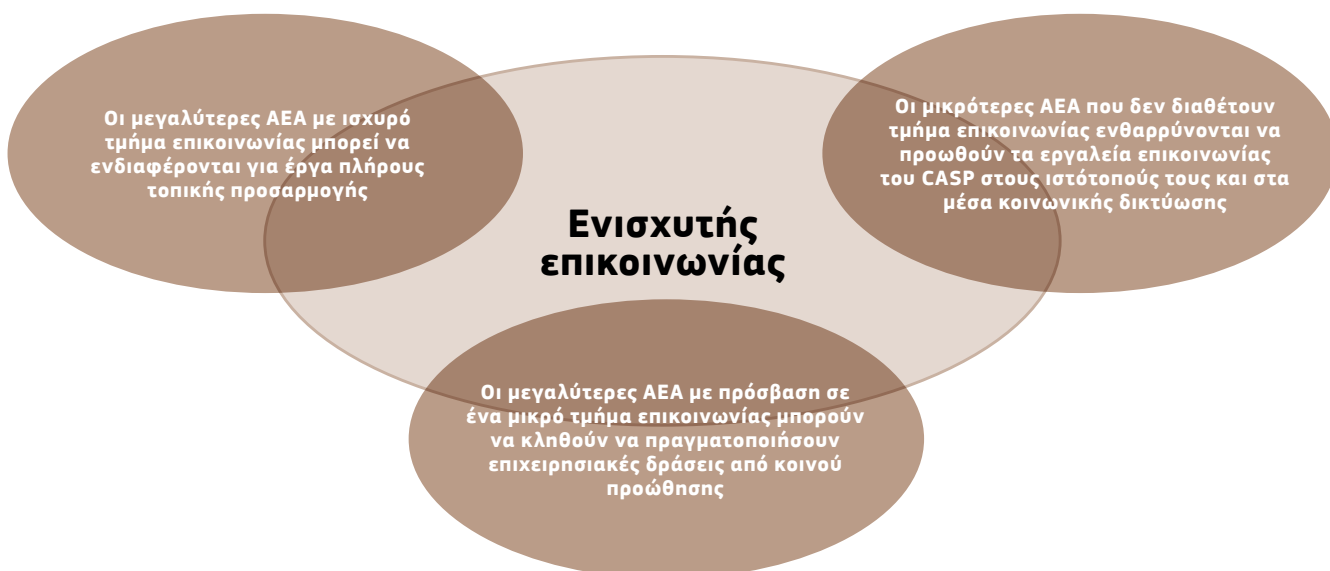
Καθ' όλη τη διάρκεια της δράσης, σε στενή συνεργασία με τις ΑΕΑ καταρτίστηκε ένα έγγραφο καθοδήγησης που συνοψίζει τις «κοινές προσεγγίσεις και βέλτιστες πρακτικές για τις εκστρατείες επικοινωνίας του CASP». Στόχος του εγγράφου είναι να παράσχει καθοδήγηση και εργαλεία για την ενίσχυση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας των ΑΕΑ, καθώς και να ενθαρρύνει τον ενεργό συντονισμό τους στο πλαίσιο της ανάπτυξης και διάδοσης του υλικού επικοινωνίας.

Το έγγραφο καθοδήγησης προσδιορίζει τις δυνατότητες των ΑΕΑ να ενώσουν τις επικοινωνιακές τους προσπάθειες προκειμένου να ενισχυθεί η περαιτέρω συνεργασία μεταξύ των ΑΕΑ καθώς και μεταξύ των ΑΕΑ και της ΓΔ JUST. Περιλαμβάνει διάφορους τρόπους με τους οποίους οι ΑΕΑ σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των μηνυμάτων επικοινωνίας που απευθύνονται στους καταναλωτές και τους ΟΦ στην ενιαία αγορά. Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικτύου επαγγελματιών του τομέα της επικοινωνίας για την ασφάλεια των προϊόντων, που προσδιορίστηκε ως το επόμενο βήμα κατά τη διάρκεια της δράσης, θα επιτρέψει επίσης στις ΑΕΑ να συνεχίσουν την ανταλλαγή εμπειριών και δημιουργικών στοιχείων στο μέλλον.

Δημοσκόπηση ΑΕΑ

Κατά τη διάρκεια της δράσης, οι ΑΕΑ εξέφρασαν την έντονη επιθυμία να κατανοήσουν καλύτερα και να ανταλλάξουν πληροφορίες σχετικά με την οργάνωση και τις αρμοδιότητες αλλά και το επικοινωνιακό έργο των συναδέλφων τους σε άλλες χώρες της ΕΕ/του ΕΟΧ. Προκειμένου να βελτιωθεί η επικοινωνία και ο συντονισμός μεταξύ των ΑΕΑ και μεταξύ της ΓΔ JUST και των ΑΕΑ, εκπονήθηκε και δρομολογήθηκε δημοσκόπηση μεταξύ των ΑΕΑ στην ΕΕ/στον ΕΟΧ. Στη δημοσκόπηση συμμετείχαν 69 ΑΕΑ από 23 χώρες της ΕΕ/του ΕΟΧ. Τα κυριότερα αποτελέσματα της δημοσκόπησης αυτής επισημαίνονται στο έγγραφο καθοδήγησης, ώστε να μπορέσουν οι ΑΕΑ να διασυνδεθούν και να συνεργαστούν ευκολότερα με τους αρμόδιους ομολόγους τους. Επιπλέον, με βάση τις απαντήσεις της δημοσκόπησης, θα μπορούσαν να οριστούν τρία επίπεδα συνεργασίας όσον αφορά τις εκστρατείες εξωτερικής επικοινωνίας, όπως απεικονίζονται στην *Εικόνα 2*.

Εικόνα 2 - Δημοσκόπηση ΑΕΑ - επίπεδα συνεργασίας

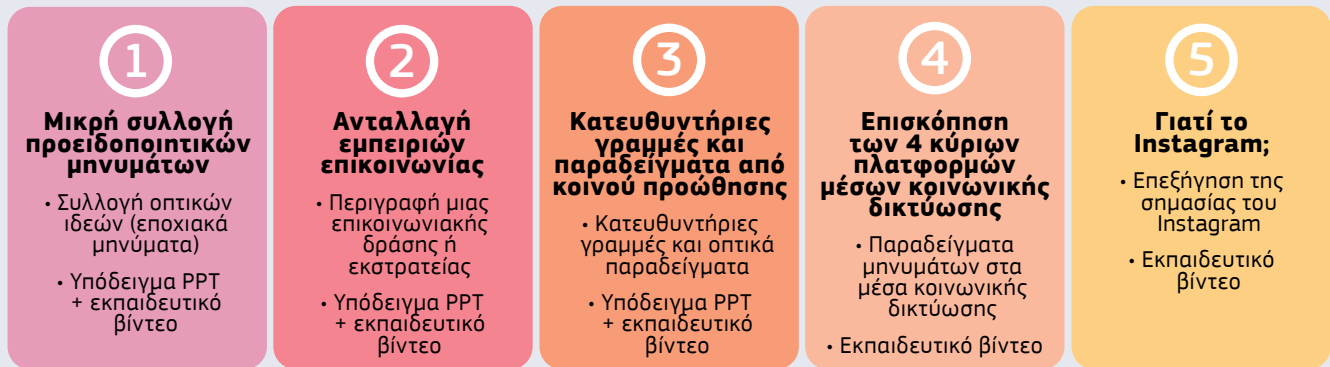


Εργαστήριο για αποσπάσματα βίντεο

Πέρα από το έγγραφο καθοδήγησης, η δράση σχεδιάστηκε για την παραγωγή αποσπασμάτων βίντεο σχετικά με θέματα επικοινωνίας που αποσκοπούν να βοηθήσουν τις ΑΕΑ να προσδιορίσουν δυνατότητες συνδυασμού των προσπαθειών επικοινωνίας και να βελτιώσουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα

των επικοινωνιακών τους εργαλείων. Κατά τη διάρκεια ενός διαδραστικού εργαστηρίου στο Mural έγινε η τελική επιλογή πέντε θεματικών πεδίων που θα αποτελέσουν τη βάση για την ευαισθητοποίηση όσον αφορά την προβολή και την προώθηση του υλικού επικοινωνίας.

Εικόνα 3 - αποσπάσματα βίντεο



Σχεδιάστηκε ένα υπόδειγμα και ένα εκπαιδευτικό βίντεο για τη δημιουργία σύντομων προειδοποιητικών μηνυμάτων για συγκεκριμένα θέματα και περιστάσεις, ώστε οι ΑΕΑ να μπορούν να παράγουν γρήγορα στοχευμένα μηνύματα επικοινωνίας όταν χρειάζεται. Παράχθηκε ένα άλλο υπόδειγμα και ένα εκπαιδευτικό εγχειρίδιο για να μπορέσουν οι ΑΕΑ να μοιραστούν την εμπειρία τους και τα διδάγματα που αποκόμισαν από τις εκστρατείες, ώστε να μπορέσουν άλλες ΑΕΑ να αντλήσουν έμπνευση και πληροφορίες τόσο από τις επιτυχίες όσο και από τις αποτυχίες των εκστρατειών. Σύμφωνα με το αίτημα των ΑΕΑ να υπάρχουν επιλογές για την προσαρμογή των εργαλείων επικοινωνίας στις δικές τους εκστρατείες, δημιουργήθηκε ένα εκπαιδευτικό βίντεο που περιλάμβανε κατευθυντήριες γραμμές για την από κοινού

προώθηση. Συλλέχθηκαν επίσης παραδείγματα και εκπονήθηκε ένα υπόδειγμα για να διευκολυνθεί η από κοινού προώθηση του διαθέσιμου υλικού επικοινωνίας του CASP. Τέλος, δύο αποσπάσματα βίντεο επικεντρώνονται στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για επικοινωνιακούς σκοπούς, που προσδιορίστηκε ως κύρια τάση και πρόκληση για τις ΑΕΑ κατά τη διάρκεια της δράσης. Το ένα εκπαιδευτικό βίντεο παρουσιάζει τις κύριες πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης και προτείνει παραδείγματα αποτελεσματικών μηνυμάτων που επικοινωνούνται μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ενώ το άλλο βίντεο εστιάζει στο Instagram ως ένα σημαντικό κανάλι που πρέπει να συμπεριλαμβάνεται σε εκστρατείες επικοινωνίας.



3. Συμπεράσματα

3.1. Εσωτερική επικοινωνία

Ποικιλία όσον αφορά τις ικανότητες των ΑΕΑ και το επίπεδο εξειδίκευσης στον τομέα της επικοινωνίας

Η δομή, η οργάνωση και οι αρμοδιότητες των ΑΕΑ ποικίλλουν σε μεγάλο βαθμό και το ίδιο ισχύει και για τα τμήματα επικοινωνίας των ΑΕΑ, σύμφωνα με τη χαρτογράφηση των ΑΕΑ που οδήγησε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

- λίγες συμμετέχουσες ΑΕΑ αναφέρουν ότι διαθέτουν μεγάλο τμήμα επικοινωνίας
- ορισμένες συμμετέχουσες ΑΕΑ διαθέτουν ένα μικρό τμήμα με λίγους υπαλλήλους
- άλλες παραπέμπονται σε μια κεντρική υπηρεσία εντός του υπουργείου στο οποίο ανήκουν
- οι μισές από τις συμμετέχουσες ΑΕΑ δεν διαθέτουν τμήμα επικοινωνίας

3.2. Εξωτερική επικοινωνία

Θεματική προσέγγιση με επίκεντρο τις κατηγορίες προϊόντων ή θέματα ασφάλειας προϊόντων

Αρκετές ΑΕΑ τονίζουν την εμπειρία τους στον τομέα και δηλώνουν ότι οι επικοινωνιακές δράσεις είναι πιο αποτελεσματικές όταν σχετίζονται με ζητήματα που αφορούν μια συγκεκριμένη κατηγορία προϊόντων. Για παράδειγμα, είναι ευκολότερο να ευαισθητοποιηθούν οι γονείς βρεφών μιλώντας τους για προβλήματα που σχετίζονται με είδη παιδικής φροντίδας ή παιχνίδια. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα αυτής της θεματικής προσέγγισης:

- Στην Ιρλανδία καταστράφηκαν αρκετοί τόνοι επικίνδυνων παιχνιδιών. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού και Προστασίας των Καταναλωτών χρησιμοποίησε εντυπωσιακές εικόνες για να επικοινωνήσει μηνύματα σχετικά με την ασφάλεια των παιχνιδιών και αυτό καλύφθηκε ευρέως από τα τοπικά μέσα ενημέρωσης. Βλέπε: <https://www.youtube.com/watch?v=AXezLVIQmw0>.

Ένα ευρωπαϊκό δίκτυο επαγγελματιών του τομέα της επικοινωνίας για την ασφάλεια των προϊόντων

Οι ΑΕΑ μπορούν να επωφεληθούν σημαντικά από την ανταλλαγή εμπειριών και υλικού σχετικά με την επικοινωνία. Ιδιαίτερα οι μικρότερες ΑΕΑ ή αυτές που δεν διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις στον τομέα της επικοινωνίας μπορούν να αποκομίσουν γνώσεις από την εμπειρία και τα εργαλεία άλλων συναδέλφων για να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των στρατηγικών επικοινωνίας τους. Προκειμένου να βελτιωθεί η τρέχουσα κατάσταση και να συνεχιστεί η ανταλλαγή και η συνεργασία σε θέματα επικοινωνίας στο μέλλον, δημιουργήθηκε ένα ευρωπαϊκό δίκτυο ενισχυτών επικοινωνίας για την ασφάλεια των προϊόντων. Παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο JUST-B4@ec.europa.eu για περισσότερες πληροφορίες.

- Η σελίδα wiki για τις δραστηριότητες επικοινωνίας είναι διαθέσιμη στον ακόλουθο σύνδεσμο: [ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - Ασφάλεια καταναλωτικών προϊόντων της ΕΕ - Extranet Wiki Ευρωπαϊκής Επιτροπής \(europa.eu\)](#) (απαιτούνται στοιχεία σύνδεσης στον λογαριασμό EU login).

- Στη Λετονία, μετά τη δημοσίευση της είδησης ότι επτά παιδιά είχαν νοσηλευτεί στο νοσοκομείο μετά από κατάποση μαγνητών, το PTAC παράγαγε υλικό επικοινωνίας για εκστρατείες ασφάλειας σχετικά με τα παιχνίδια με μαγνήτες και τις μπαταρίες (<https://www.ptac.gov.lv/lv/rotallietu-drosums>).
- Στη Γαλλία, η DGCCRF ευαισθητοποιεί τους καταναλωτές και τα μέσα ενημέρωσης σχετικά με τα επικίνδυνα προϊόντα μέσω εκθέσεων σχετικά με δοκιμές ομάδων προϊόντων. Βλέπε (για παράδειγμα): <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/secureite-des-objets-electriques-des-taux-de-non-conformite-et-de-dangerosite-trop-eleves>.
- Στη Λιθουανία, όταν η VVTAT άρχισε να κάνει δημοσιεύσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σχετικά με επικίνδυνα προϊόντα, ο αριθμός των ακολούθων της αυξήθηκε εξαιρετικά γρήγορα, σε περίπου 5 000. <https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/wikis/display/casp2022/2.1.5+Creative+assets+and+communication+material>

Επιλογές για την από κοινού προώθηση και την τοπική προσαρμογή των δημιουργικών στοιχείων

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι εκστρατείες επικοινωνίας είναι πιο αποτελεσματικές και έχουν απήχηση στους εθνικούς καταναλωτές, τα εργαλεία επικοινωνίας θα πρέπει να περιλαμβάνουν επιλογές για από κοινού προώθηση ή τοπική προσαρμογή.

Η από κοινού προώθηση συνίσταται στη συμπερίληψη του λογότυπου της εταιρίας ΑΕΑ στα δημιουργικά στοιχεία του CASP. Είναι επίσης δυνατό να εισαχθεί μια πρόσκληση για δράση ειδικά για την ΑΕΑ εταίρο (π.χ. ένας σύνδεσμος προς έναν τοπικό ιστότοπο). Αυτή είναι μια ευκαιρία να ενισχυθεί η παρουσία της εταιρίας ΑΕΑ, χρησιμοποιώντας παράλληλα τα δημιουργικά στοιχεία του CASP.

Η τοπική προσαρμογή συνεπάγεται μια πιο εντατική συνεργασία. Η εταιρία ΑΕΑ θα λάβει τα δημιουργικά στοιχεία σε επιμέρους τμήματα (εικόνες, λογότυπα, υποδείγματα διάταξης, επεξεργασμένο βίντεο κ.λπ.). Η εταιρία ΑΕΑ θα είναι σε θέση να προσαρμόσει τα μηνύματα του CASP στο τοπικό πλαίσιο και τον τοπικό σχεδιασμό.

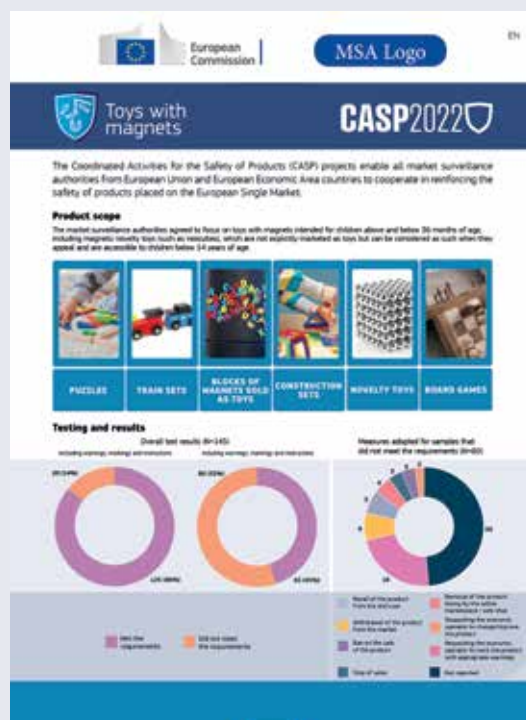
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της δημοσκόπησης των ΑΕΑ, υπάρχουν τρεις πιθανοί τομείς συνεργασίας:

1. οι μικρότερες ΑΕΑ που δεν διαθέτουν τμήμα επικοινωνίας μπορούν να ενθαρρύνονται να κοινοποιήσουν τα δημιουργικά στοιχεία του CASP στον ιστότοπό τους και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;
2. οι μεγαλύτερες ΑΕΑ που έχουν πρόσβαση σε ένα μικρό τμήμα επικοινωνίας μπορούν να κληθούν να πραγματοποιήσουν επιχειρησιακές δράσεις από κοινού προώθησης;
3. οι μεγαλύτερες ΑΕΑ με ισχυρό τμήμα επικοινωνίας μπορούν να αναλαμβάνουν έργα πλήρους τοπικής προσαρμογής.

Παράδειγμα από προηγούμενο πρόγραμμα CASP



Παράδειγμα ενημερωτικού δελτίου με από κοινού προώθηση



1. Τι είναι το CASP;

Οι συντονισμένες δράσεις για την ασφάλεια των προϊόντων (CASP) επιτρέπουν στις αρχές εποπτείας της αγοράς από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης / του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου να συνεργάζονται και να ενισχύουν την ασφάλεια των προϊόντων που διατίθενται στην ενιαία αγορά.

Το CASP2022 περιλαμβάνει τέσσερις οριζόντιες δράσεις και έξι δράσεις ανά προϊόν.

Οι οριζόντιες δράσεις παρέχουν στις αρχές εποπτείας της αγοράς ένα φόρουμ για την ανταλλαγή ιδεών και βέλτιστων πρακτικών. Υπό την καθοδήγηση ενός τεχνικού εμπειρογνώμονα, αναπτύσσουν κοινές προσεγγίσεις, διαδικασίες και πρακτικά εργαλεία για την εποπτεία της αγοράς.



Οι δράσεις ανά προϊόν υποβάλλουν σε δοκιμές διαφορετικούς τύπους προϊόντων που ενδέχεται να ενέχουν κίνδυνο για τους καταναλωτές. Τα προϊόντα επιλέγονται και συλλέγονται από τις συμμετέχουσες αρχές εποπτείας της αγοράς και εξετάζονται με βάση ένα πλάνο δοκιμών που έχει συμφωνηθεί από κοινού.



Ρόλοι και αρμοδιότητες

ΕΙΣΜΕΑ

- Η αναθέτουσα αρχή – διαχειρίζεται τη διοικητική σχέση με τον ανάδοχο για λογαριασμό της ΓΔ JUST
- Παρακολουθεί και εγκρίνει όλα τα συμβατικά παραδοτέα

Ανάδοχος ΕΥ/Pracsis

- Συντονίζει την υλοποίηση και την οργάνωση των δραστηριοτήτων
- Παρέχει τεχνικό και υλικοτεχνικό υπόβαθρο
- Υπεύθυνος για την υποβολή εκθέσεων, την επικοινωνία και τη διάδοση των αποτελεσμάτων

Αρχές εποπτείας της αγοράς των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης / του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

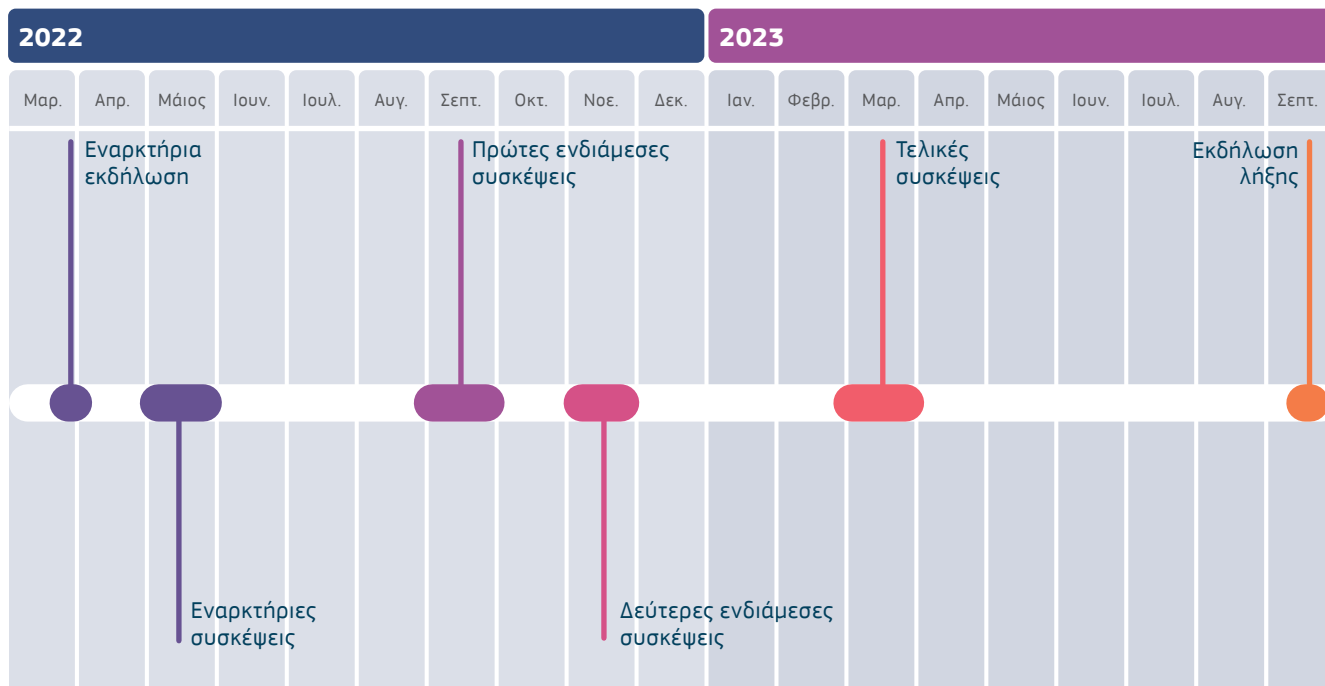
ΓΔ JUST

- Επιβλέπει τον σχεδιασμό και την εκτέλεση των προγραμμάτων CASP
- Εξασφαλίζει τον επιχειρησιακό συντονισμό, τη διαχείριση και την επιτυχή εφαρμογή
- Υποστηρίζει τις συμμετέχουσες αρχές εποπτείας της αγοράς παρέχοντας καθοδήγηση

Τεχνικός εμπειρογνώμονας (ένας ανά οριζόντια δράση)

- Παρέχει τεχνικές συμβουλές και καθοδήγηση στις αρχές εποπτείας της αγοράς
- Βοηθά στην κατάρτιση του πλάνου δειγματοληψίας και δοκιμών και στην επιλογή του καταλληλότερου εργαστηρίου
- Αναλύει τα αποτελέσματα, βοηθά στην αξιολόγηση των κινδύνων που προσδιορίζονται και προτείνει συστάσεις

2. Πλάνο εργασίας οριζόντιων δράσεων



ΕΝΑΡΞΗ	ΕΠΙΤΟΠΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΚΘΕΣΕΩΝ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
Έρευνα τεκμηρίωσης	Περαιτέρω έρευνα σε θέματα που καθορίστηκαν κατά τη διάρκεια των εναρκτήριων συσκέψεων	Τελικές συσκέψεις - παρουσίαση των τελικών αποτελεσμάτων	Έναρξη της εκστρατείας επικοινωνίας
Εξαγωγή αρχικών συμπερασμάτων	Τελική επικύρωση των προσεγγίσεων των δράσεων	Επικύρωση και ανάλυση των διδαγμάτων που αποκομίστηκαν	
Βελτιστοποίηση των στόχων	Διεξαγωγή ενδιάμεσων συσκέψεων, ενσωμάτωση παρατηρήσεων	Σύνταξη τελικών εκθέσεων	
Εναρκτήριες συσκέψεις – βελτιστοποίηση προσεγγίσεων	Οριστικοποίηση των εγγράφων εργασίας/καθοδήγησης και παραγωγή εργαλείων ανταλλαγής γνώσεων	Διάδοση	Εκτίμηση του αντίκτυπου



3. Επισκόπηση της προσέγγισης των οριζόντιων δράσεων

0

Διαδικασία πριν από το CASP

- Η ΓΔ JUST διεξήγαγε διαδικασία καθορισμού προτεραιοτήτων για την επιλογή των θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος για τις αρχές εποπτείας της αγοράς.
- Οι οριζόντιες δράσεις του CASP για το 2022 επιλέχθηκαν μέσω διαβούλευσης που διοργάνωσε η ΓΔ JUST και αντικατοπτρίζουν το τρέχον ενδιαφέρον για τη διαδικτυακή εποπτεία της αγοράς, τις μεθοδολογίες εκτίμησης της επικινδυνότητας, την ενίσχυση της επικοινωνίας και τις υπαίθριες αγορές.

1

Συλλογή και ανάλυση δεδομένων

- Χρησιμοποιώντας διάφορα εργαλεία, όπως έρευνες, συνεντεύξεις και έρευνα τεκμηρίωσης, ο ανάδοχος συγκέντρωσε τις απαραίτητες γενικές πληροφορίες.
- Τα αποτελέσματα αναλύθηκαν για τον εντοπισμό των αναγκών, των κενών και των προκλήσεων.
- Οι στόχοι και το πλάνο εργασίας του προγράμματος προσαρμόστηκαν περαιτέρω και κοινοποιήθηκαν στην εσωτερική πλατφόρμα Wiki παράλληλα με τα ευρήματα της αρχικής έρευνας.

2

Εναρκτήριες συσκέψεις

- Οι συμμετέχουσες αρχές εποπτείας της αγοράς συζήτησαν τους στόχους και τα παραδοτέα κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας σύσκεψης κάθε οριζόντιας δράσης.
- Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας τεκμηρίωσης και της συλλογής δεδομένων, η προσέγγιση βελτιώθηκε περαιτέρω.
- Μετά τη σύσκεψη, τα έγγραφα εργασίας κοινοποιήθηκαν στην πλατφόρμα Wiki, όπου οι αρχές εποπτείας της αγοράς είχαν τη δυνατότητα να ανταλλάξουν απόψεις.

3

Ενδιάμεσες συσκέψεις

- Κατά τη διάρκεια δύο ενδιάμεσων συσκέψεων, παρουσιάστηκε η πρόοδος σε κάθε δράση και οι αρχές εποπτείας της αγοράς προχώρησαν με τη σύνταξη διαφόρων εγγράφων καθοδήγησης με τη βοήθεια του σχετικού εμπειρογνώμονα.
- Λόγω της πολυπλοκότητας του θέματος, πραγματοποιήθηκε τρίτη ενδιάμεση σύσκεψη για τη δράση της διαδικτυακής εποπτείας της αγοράς.

4

Συμπεράσματα, συστάσεις και υποβολή εκθέσεων

- Κατά τη διάρκεια των τελικών συσκέψεων, οι αρχές εποπτείας της αγοράς επικύρωσαν την τελική εκδοχή των σχετικών εγγράφων και συζήτησαν τα διδάγματα που αποκομίστηκαν και ενδεχόμενες παρατηρήσεις σε κάθε οριζόντια δράση.
- Έγγραφα εργασίας/ καθοδήγησης και άλλα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων παρέχονται σε όλες τις αρχές για να βοηθήσουν στην πρακτική εφαρμογή των διδαγμάτων που αποκομίστηκαν.

5

Εξωτερική επικοινωνία

Οι δραστηριότητες εξωτερικής επικοινωνίας ξεκίνησαν κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης λήξης, σηματοδοτώντας την έναρξη μιας πανευρωπαϊκής ενημερωτικής εκστρατείας διάρκειας 2-3 εβδομάδων.

Εργαλεία

Τελικές εκθέσεις καταρτίζονται για κάθε οριζόντια δράση και για το πρόγραμμα CASP2022 συνολικά. Είναι διαθέσιμες σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, καθώς και στα νορβηγικά και τα ισλανδικά, και έχουν διανεμηθεί σε όλες τις αρχές εποπτείας της αγοράς.

Διάυλοι επικοινωνίας

Το υλικό επικοινωνίας διανέμεται χρησιμοποιώντας:

- Τον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το CASP
- Τους εθνικούς διαύλους επικοινωνίας των αρχών εποπτείας της αγοράς
- Τον σχετικό τύπο και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Directorate-General for Justice and Consumers
Directorate Consumers
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System
Email: JUST-RAPEX@ec.europa.eu

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε συνέπεια προερχόμενη από την περαιτέρω χρήση της παρούσας έκδοσης.

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2023.

Η πολιτική περαιτέρω χρήσης εγγράφων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής βασίζεται στην απόφαση 2011/833/ΕΕ της Επιτροπής, της 12ης Δεκεμβρίου 2011, για την περαιτέρω χρήση εγγράφων της (ΕΕ L 330 της 14.12.2011, σ. 39).

Εάν δεν ορίζεται διαφορετικά, η περαιτέρω χρήση του παρόντος εγγράφου επιτρέπεται βάσει άδειας Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Αυτό σημαίνει ότι επιτρέπεται η περαιτέρω χρήση εφόσον αναφέρεται η πηγή και επισημαίνονται οι τυχόν αλλαγές.

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή στοιχείων τα οποία δεν ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενδέχεται να απαιτείται άδεια απευθείας από τους κατόχους των σχετικών δικαιωμάτων.

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ είναι διαθέσιμες στον δικτυακό τόπο Euroρα:
https://europa.eu/european-union/index_el



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2023
PDF ISBN 978-92-68-03812-3 doi:10.2838/903119 D5-03-23-176-EL-N