



Aldebrő Körjegyzőség szervezetfejlesztése

ÁROP-1.A.2/A-2008-0252



22. célterület

**A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének
mechanizmusa**

Kommunikációs terv

Készítette: **SKC Consulting Kft.**

H-1031 Budapest Monostori u. 10. I.em.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00214-2008

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-1821



1. Bevezetés

Ennél a célterületnél a civil és vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusát térképezzük fel és javítására teszünk javaslatot.

Először a civil szféráról majd a vállalkozói szféráról teszünk említést általánosságban. Majd leírjuk a külső kommunikáció lényegét és fontosságát.

Ezután végigtekintjük Aldebrő civil szervezeteit és vállalkozásait. Aztán felvázoljuk Aldebrő önkormányzatának a civil és vállalkozói szférával történő kommunikációját és kapcsolatait.

Végül elkészítjük a kommunikációs tervet, melyben javaslatokat teszünk a kapcsolatok megszervezésének javítására.

2. Civil szféra

A civil szféra, civil társadalom egy olyan elméleti szintér, ahol az egyéni érdekek, célok és értékek megosztása kollektív módon történik és ahol az egyes szervezetek az államtól, a családtól vagy a piactól elkülönülnek. A civil társadalom az állam és a piac intézményeinek háttérstruktúráin túl működő társadalom alapjait képező önkéntes szociális és polgári szervezetek és intézmények összességéből áll.

A civil szféra jellemzői:

- Nonprofit
- Közhasznú
- Intézményesült
- Önkéntes
- Független, működési autonómiával rendelkezik

A civil szféra szerepe a társadalomban

- Megváltoztatja a hatalom egyensúlyát,

- Ellenőrzi és felügyeli az állami szektort,
- Közvetítő szerep,
- Legitimitás erősítése.

3. A vállalkozói szféra

A vállalkozói szférához tartozik minden gazdálkodó egység, melynek feladata az árúk előállítása, vagy szolgáltatások nyújtása.

A vállalkozói szféra legfőbb jellemzői:

- profitot termel, amelyből fenntartja saját magát, illetve adó formájában hozzájárul a közigazgatási szféra működtetéséhez,
- önálló,
- költséghatékony és rugalmas,
- állami forrásokat csak bizonyos feltételek mellett nyerhet nyílt pályázati versenyben.

A vállalkozói szféra támogatási formái:

- Cégek részvétele jótékonyági akciókban, projektekben,
- Adományok konkrét szervezeteknek,
- Alapítvány létrehozása,
- „Természetbeni” támogatás – eszközök kölcsönzése, adományozása, ingyenes vagy kedvezményes árú szolgáltatások, áru zálogba adása /pl. üdítőitalok/ valamilyen árusítással egybekötött rendezvényre, ahol a civil szervezet fog árusítani,
- A cég pénzügyi folyamatos támogatásban részesít valamilyen szervezetet – a támogatás mértéke a cég forgalmától függ – pl. bank – ahányszor használják az ügyfelei a bankkártyájukat, annyiszor egy koronát juttat a szervezetnek.

4. Külső kommunikáció

4. 1. A külső kommunikáció célja és feladata:

- a lakosság és a lehetséges partnerek bizalmának megnyerése, a szervezet jó hírének és ismertségének növelése
- eredményeink folyamatos bemutatása lehetséges partnereink és támogatóink számára, a szervezet pozíciójának erősítése
- folyamatos kapcsolatépítés és kapcsolattartás célcsoportjainkkal, a projekt hozzáférhetőségének és hasznosságának bizonyításával;
- klienseink mobilizálása és bevonása a társadalmi (és egyéni, helyi) problémák megoldásában;
- a projekt szolgáltatásainak és előnyeinek megismertetése a felhasználókkal, illetve ösztönzése ezek igénybevételére;

4. 2. A kapcsolattartás eszközei:

4. 2. 1. Személyes kommunikáció eszközei:

- előadás
- tárgyalás
- lakossági fórum
- konferencián elhangzó beszéd
- párbeszéd
- interjú
- vita
- levél
- feljegyzés

4. 2. 2. Csoportkommunikáció eszközei:

Speciális írásbeli közlemények:

- évkönyvek, éves jelentések
- brosúrák, röplapok a szervezetről és az egyes programokról,
- bemutatkozó levelek
- sajtóközlemények

Rendezvény típusú tájékoztatók:

- konferencia, fogadás
- prezentációk
- partner találkozók
- szimpóziumok, nyílt napok

Zártterületi tájékoztatók:

- hirdetőtáblán elhelyezett közlemények

Tömegkommunikáció eszközei:

- televízió
- rádió
- sajtó
- film
- kiállítások
- vásárok
- szabadtéri reklámeszközök

A civil - non-profit - szféra és a kétirányú kommunikáció

A társadalom számára fontos a nem profit termelő szervezetek életében is a kétirányú kommunikáció. Ezek a szervezetek - éppen a társadalmi szerepük miatt - különösen igénylik az egyik oldalról azt, hogy róluk minél több információ jusson környezetük birtokába, de másik oldalról nem nélkülözhetik a visszacsatolást sem. A legfontosabb annak megértése, hogy a szervezet nem zárkozhat be. A civil szervezeteknek - több szempontból is, - fokozott a társadalmi környezetükre történő ráutaltsága. Ezért fontos a következő elv megértése: Beszélj a környezeteddel (a közvéleménnyel, a közönséggel) arról, amit megtettél, megteszel, vagy tenni akarsz, mondd el nekik céljaidat, a tájékoztatás útján vond be őket tevékenységed alakításába!

A civil, a non-profit a szervezeteknek, éppen az előbb említett ráutaltság miatt, talán még fontosabb a Public Relations tevékenység, mint a nyereségorientált vállalatoknak, mert

a marketing kommunikáció eszközrendszerét nem, vagy csak korlátozottan tudják igénybe venni.

5. Aldebrő civil szervezetei és vállalkozásai

5. 1. Civil szervezetek Aldebrőn

Elég sok civil szervezet működik Aldebrőn. Mindegyik szervezet támogatása eseti, de erre a keretet betervezzük a költségvetésbe. Ezek a szervezetek a falu által rendezett programokon részt vesznek és segítenek.

Civil szervezetek:

- Polgárőrség: Ezt csak az önkormányzat támogatja. Szokott pályázni, nyert is. Az önerőt az önkormányzat adja.
- Ifjúsági Klub: Van Ifjúsági klub, a helyi fiataloknak. Nekik van tagdíjuk, de igazából az önkormányzat támogatja őket, pl.: utazási költség, stb.
- Nyugdíjas Klub: Nyugdíjas Klub is van, minden héten összeülnek, őket is támogatják, pl.: buszköltség.
- Horgász Egyesület: Az önkormányzat kezében van a terület, illetve egy épület a tó környékén. Ezt ki szokta az önkormányzat adni helyieknek és turistáknak.
- Vadász Egyesület
- Tűzoltó Egyesület: Van még egy önkéntes Tűzoltó Egyesület. Felszerelésük van, de nagyon rossz a minősége.
- Német Nemzetiségi Önkormányzat: Ezen kívül van még Német Nemzetiségi Önkormányzat is, akivel szintén jó a kapcsolatuk és van együttműködési szerződésük.
- Alapítványok: Aldebrőért Alapítvány, Aldebrői és Tófalui Tehetségekért Alapítvány (ez az iskoláé), Aldebrő Római Katolikus Templomért Alapítvány.

5. 2. Vállalkozói szféra Aldebrőn:

Jelenleg 729 fős a falu, gyorsan csökken.

Vállalkozások:

- Tóth József szőlészete, borászata, 40 hektár szőlő, meg 10 hektár bérlés. Kapcsolat velük: rendezvényeken ők adják a bort. Az önkormányzat részéről ezért: nincs iparűzési adó, a mezőgazdaság így is bajban van.
- Zöldkert Magyarország Kft. mezőgazdasági termékek előállításával foglalkoznak. Nekik vannak gépeik, így pl.: télen ők vállalják az önkormányzati utak túsát. Ha pályáznai kívánnak, akkor segítenek nekik.
- S és társa Kft. a sóderbányát működteti.

Ezekon kívül kisebb egyéni vállalkozások:

- Kiss Attila mg-i vállalkozása
- Macél Bt.
- Kocsma
- 2 Kisbolt
- Vannak kisebb Bt-k, akik az iparűzési adót kihasználva ide jönnek, de velük nincs kapcsolatuk.

Vállalkozások javaslatai:

- Szőlőhegyen egy műút épült, ez kérés volt. Az útépités is nagyrészt uniós forrásból, részben önkormányzati önrészből, részben a gazdáktól. Kérés volt még az irányjelző táblák kitétele.
- Itt épült a megyében az első Teleház, a hivatal épületében van. Itt működik egy települési információs pont, foglalkoztatást elősegítő tanácsadás, itt tart a falugazda ügyfélfogadást, illetve lehet internetezni, fénymásolás, nyomtatás, stb. Ez a vállalkozásoknak is segít.

6. Aldebrő önkormányzatának a civil és vállalkozói szférával történő kommunikációja

Általánosságban elmondható (interjúkérdések 1-5.), hogy a hivatal dolgozói nagy tapasztalattal rendelkeznek az ügyfélszolgálati munkában, általában a végzettségüknek megfelelő posztot töltnek be a hivatalban, és a hosszú helyi szolgálati idő miatt rendkívül tájékozottak a település közügyeit tekintve. Mindenki teljes munkaidőben dolgozik, illetve a körjegyzőség kis szervezeti létszámát figyelembe véve, összeszokott munkatársokról van szó.

Az önkormányzatnak számos helyi és térségi vállalkozás és civil szervezet a partnere. A hivatalban a jegyző úr, a polgármester úr a kapcsolattartás felelősei, azonban elmondható, hogy konkrét ügyek kapcsán mind a négy másik hivatali dolgozó is rendszeresen kommunikál a helyi vállalkozásokkal és civil szereplőkkel, illetve elmondható, hogy gyakorlatilag „mindenki ismer mindenkit” alapon épülnek fel a leginkább informális kapcsolatok.

Aldebrő Polgármesteri Hivatalának nincsen külön stratégiája vagy kommunikációs terve a vállalkozásokkal és a civil szervezetekkel való együttműködés feltételeinek meghatározására, illetve a kommunikációs csatornák egyénileg, informális módon alakulnak ki. A civil szervezeteknek viszont meghatározó partnere az önkormányzat, mivel számos alkalommal támogatta a helyi szervezetek fennmaradását, tevékenységét. A vállalkozások többségéről is elmondható hogy napi kapcsolatban vannak a hivatallal, illetve a tevékenységük szorosan kapcsolódik a körjegyzőség feladataihoz. A helyi intézmények egy jelentős része önkormányzati felügyeletet dolgozik vagy a Tarna Menti Települések illetve a Füzesabony Kistérség Többcélú Társulás irányítása szerint. A civil szervezetek és a vállalkozói szféra képviselői jelentős szerepet vállaltak ezen társulások létrehozásában és működtetésében.

A partnerekkel való kapcsolattartásban a személyes közlésformákon kívül a telefon a legfontosabb eszköz. Emellett az internet (e-mail), fax a jelentősebb kommunikációs csatorna. Hivatalos közléseket levélben tesznek meg. Jelentősek a civil szféra és a vállalkozások esetében a tájékoztató fórumok, falugyűlések ahol valóban megjelenhet a lakosság és a civilek véleménye. A település kis lakosság száma tulajdonképpen hozzájárul,

hogy a kapcsolatok személyessé váljanak és szorosabb kapcsolatok által erősebb legyen a civil kezdeményezések hangja a település irányításában. A partnerekkel való kommunikációra nincsen kifejlesztve külön szoftver. Véleményük szerint lehetséges lenne, hogy az önkormányzat bizonyos tartalmakat megoszt a helyi civilekkel és vállalkozókkal, viszont ennek nem látják jelentőségét a jelenlegi helyzetben. Attól tartanak, hogy ha még egy szoftvert kell alkalmazniuk, fölöslegesen megnövekedhet teendőik sora. Jelenleg nem jellemző az elektronikus partneradatbázis, inkább a notesz, jegyzetomb a használt eszköz.

Aldebrő honlapja pályázat útján készült el, az aldebrő.hu domain név alatt található meg. Eddig az IT-Nav Hungary készítette és üzemeltetette. Ebben az évben az önkormányzat teljes egészében átvette az üzemeltetést és egy teljesen új honlapot készített, mely a jelenleg is használt nyílt forráskódú tartalomkezelő rendszer segítségével készült. A nyílt forráskódú azt jelenti, bárki számára hozzáférhető, ingyenes. A tartalomkezelő rendszer pedig azért fontos, hogy egyszerre több felhasználó által is frissíthető karbantartható legyen.

Van egy Aldebrői Krónika c. negyedéves lap, amiben tájékoztatják a lakosságot az önkormányzati ügyekről. Az egyesületek informálisan minden évben beleszólhatnak a költségvetés tervezésébe az igényeik jelzésével.

A helyi partnerek jó viszonyt ápolnak az önkormányzattal és a dolgozókkal. Amennyiben őket érintő, lényegesebb rendelet vagy szabályozás lép életbe, arról tudomást szereznek főleg informális úton, de egyre jelentősebb a formális kommunikációs csatornák használata. A honlap (gyengeségei ellenére is) jelentős támasza az önkormányzat munkájával és határozataival kapcsolatos érdeklődésnek, illetve jelentős szerepe lehet a lakosság tájékoztatásában a hirdető táblának (a hivatal előtt) és a hivatalos levelezésnek. Tapasztalataink alapján a körjegyző és a polgármester is elérhető telefonon, illetve a hivatalban is többnyire lehet tájékozódni. Elmondható, hogy a civil partnerek és a vállalkozói szféra képviselői elégedettek az önkormányzat kapcsolattartó, szervező tevékenységével. Korábban is jellemző volt a jó viszony az önkormányzat és partnerszervezeti között, így nem kívántak egyéb lépéseket tenni ezen viszony megváltoztatására. A partnerekkel való kommunikációban törekvés a folyamatos fejlődés, de a dolgozók véleménye szerint az alapvető és létfontosságú kommunikációs eszközöket használatba vonták a sikeres kapcsolatépítés reményében.

7. Kommunikációs Terv

Az önkormányzat tőkevonzó képességének javítása rendkívül fontos a jövő szempontjából, hiszen a vállalkozások olyan mértékben tudnak hozzájárulni az önkormányzat bevételeihez, mely nem elhanyagolható a mai finanszírozási rendszerben.

A civil szféra erősítése a nyugati példákat követve szintén lételeme lesz a jövőben az önkormányzatoknak, Számos olyan feladat van, melyet ezek a szervezetek sokkal hatékonyabban és eredményesebben tudnak ellátni a tevékenység milyensége miatt. Ezekkel a szervezetekkel való kapcsolat tartás alapvető fontosságú. Sok esetben ezek a kapcsolatok még létre sem jöttek, így itt a folyamat fejlesztését teljesen az alapokról kell indítani, nem elég csak a kommunikációra koncentrálni, meg kell szabni a kapcsolatfelvétel módját is.

Feltétlenül szükséges, hogy az önkormányzat megfelelő felkészültségű munkatársakkal, megfelelő színvonalú infrastruktúrával rendelkezzen, továbbá jó kapcsolatokat ápoljon mind a civil, mind a vállalkozói szféra képviselőivel.

Napjainkban elengedhetetlen, hogy a naprakész információ elektronikus formában is az ügyfelek részére álljon. Ennek hiánya amatőrséget sugároz, megléte viszont profizmusról árulkodik, illetve az ügyintézők munkáját segíti, hiszen az ő leterheltségüket csökkenti, ha a honlapról le lehet tölteni a megfelelő nyomtatványokat, hozzáférhetőek az információk. Ennek érdekében a honlapnak nagyobb figyelmet érdemes szentelni, ügyelni kell az aktualitására és a strukturáltan, átlátható módon megvalósított információközlésre. Nagyon fontos, hogy a www.aldebro.hu oldalon folyamatosan megjelenjenek a településen megjelenő programok, a formanyomtatványok elérhetőek legyenek, valamint az intézmények nyitvatartási ideje, az ügyfélfogadási idő is látható legyen az érdeklődő állampolgárok számára. Az önkormányzat számára az internet még elég sok olyan kihasználatlan lehetőséget rejt magában, amely javítaná a hivatal és a civil szervezetek, állampolgárok valamint a vállalkozói szféra közötti kapcsolatot. Az e-közigazgatás

rendszerével ugyanis az önkormányzati szakigazgatásban az infokommunikáció nyújtotta lehetőségeket, előnyöket bőségesen ki lehetne használni.

Az önkormányzat esetében tehát a hatékony kommunikáció érdekében rendkívül fontos az infrastrukturális háttér biztosítása is, hiszen e nélkül az önkormányzat nem tud pozitív képet alkotni magáról.

Az önkormányzat környezetével kialakított pozitív viszony azonban tanulható, tudatosan fejleszthető, amely az önkormányzat kapcsolatain keresztül történik. E fejlesztés eszközeinek pedig magát a tevékenységet, a hivatal magatartását, valamint a kommunikációt tekintjük. Ezért egyáltalán nem mindegy, hogyan végzi feladatait a hivatal, ehhez milyen infrastrukturális ellátottsága van, s mindezt hogyan kommunikálja, ugyanis a hivatal működését a környezet azok alapján értékeli, hogy mit és hogyan tesz a hivatal, mindezekről mi tudható meg, azaz milyen információkat és ismereteket közöl magáról a hivatal.

Az önkormányzat kommunikációjának az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

- szavahihetőség, hitelesség
- szakértelem, megbízhatóság
- pártpolitikától mentes, korrekt tájékoztatás,
- felelősségre vonhatóság, számonkérhetőség
- érthető, pontos, időszerű tájékoztatás, kommunikáció

Az önkormányzat a fenti elvárásoknak akkor tud igazán megfelelni, ha naprakész, pontos információkkal rendelkezik, üzenetei nem ellentétesek az ügyfelek, lakosok által tapasztaltakkal. Ám mindezt kizárólag felszerelt infrastruktúrával, a belső munkafolyamatok hatékony szervezésével érheti el.

Az önkormányzat számít a szervezetek együttműködésére az alábbiakban:

- a meglévő szolgáltatásrendszerek fejlesztése, a jelentkező új feladatok megoldása, az innovatív, kísérleti programok megvalósítása az érdekképviselői feladatok ellátása,
- az emberek mindennapi problémáinak megismerése, az élethelyzetükben bekövetkezett változások jelzése, az érintett emberek, csoportok véleményének javaslatainak közvetítése,
- vállaljanak szerepet továbbra is a társadalmi hátrányok és a krízishelyzetek mérséklésében, a szervezetek és az emberek közötti kapcsolatok és együttműködés fejlesztésében,
- segítsék önkormányzat szakmapolitikai feladatainak megvalósítását a feladatok átvállalásával különösen azokon a területeken, ahol nem épült ki vagy hiányos az állami, önkormányzati szolgáltatások hálózata,
- működjenek közre a szakmapolitikai döntések előkészítésében a koncepciók, jogszabályok véleményezésében, a szakmai programok támogatásában és a döntések hatásainak követésében,
- a szakmai programok megvalósítását segítsék új kezdeményezéseikkel, eszközeikkel és lehetőségeikkel.

Az együttműködés kialakítását épp úgy kezdeményezhetik a civil szervezetek, mint az önkormányzat és intézményei. Az önkormányzatnak minden esetben gondoskodnia kell arról, hogy a civil szervezetek kezdeményezéseivel érdemben foglalkozzanak az illetékesek.

Az önkormányzat, ahogyan a civil szervezetek között, úgy együttműködő partnerei között sem tesz különbséget ideológiai, világnézeti, nemzetiségi vagy felekezeti alapon. Nem kíván „érdemes és kevésbé érdemes” kategóriákat felállítani bármely ismérvek alapján. Ezért az együttműködésben nincsenek, és nem lehetnek „kiemelt partnerei”.

Az önkormányzat a civil szervezetektől eredő kezdeményezés esetén segíti a civil szektor legitim képviselőjének létrehozását, valamint kész az önkormányzat és a civil szektor közötti megállapodás megkötésére.

Az önkormányzatok alapvető kötelessége és érdeke, hogy feladataikat költséghatékony módon oldják meg, részben mert közpénzek felhasználásáról van szó, részben mert e feladatok rendszerint alulfinanszírozottak. Ez utóbbi olyan megoldások keresésére ösztönzi

az önkormányzatokat, melyek lehetőség szerint minimális költségvetési forrás lekötésével megfelelően biztosítják az ellátást.

Ugyanakkor a civil szervezetek gyakran egy adott lakókörnyezet (pl. település) életfeltételeinek (pl. szociális ellátások) javítását tűzik ki célul. Az önkormányzatok és a civil szervezetek célja gyakorta azonos, ami indokoltá teszi az együttműködést. A közös célok, a civil szervezetek szerepvállalása az önkormányzati feladatok ellátásban tudatosan kiépített kapcsolatrendszerrel és a szolgáltatások megtervezését teszi szükségessé. Ehhez a tevékenységhez folyamatos párbeszéd szükséges és az önkormányzatok szervező, koordináló szerepe, így tudatosan alakíthatják, irányíthatják a település életét.

Az önkormányzatok és a civil szervezetek együttműködésének két általános tere a döntés-előkészítésben való részvétel és a közszolgáltatások fejlesztésében, ellátásában való részvállalás, az ezekre vonatkozó alkalmi jellegű kapcsolat, együttműködési megállapodás illetve szerződéses viszony. Előbbi jellemzően a szakbizottságokon keresztül történik, ahol a bizottságok külső szakértőiként jelenik meg a civil „akarat”. Utóbbi esetében pedig különböző együttműködési szinteket különböztethetünk meg:

- Különösen az alapítványi szektoron belül nagy számban található olyan kis egycélú alapítványokat, amelyek valamely költségvetési intézmény támogatására jöttek létre. Ezek között találunk magán alapítványokat és az intézmény által létrehozottakat. Ezen szervezetek célja jellemzően az adott költségvetési intézmények forrásainak kiegészítése érdekében végzett adománygyűjtés.
- Jelentős azoknak a civil szervezeteknek a száma, amelyek valamely ellátatlan társadalmi igényre válaszul jöttek létre és részben állami költségvetési, részben önkormányzati forrásokból, részben pedig adományokból biztosítják ezen eddig ellátatlan társadalmi igények kielégítését.
- Az együttműködés legszorosabb formája, amikor az önkormányzatok szerződés formájában civil szervezetekkel láttnak el feladatokat. Ez kétféle módon történhet: az önkormányzat az ellátást végző civil szervezettel szerződéses viszonyt létesítve rendszeres, szabályozott támogatással finanszírozza az ellátást,

vagy az ellátáshoz szükséges infrastruktúra és költségvetés keret átadásával kiszereződnek.

Megfigyelhető, hogy a korábbi állami feladatok ellátása terén egyfajta párhuzamosság keletkezett az önkormányzatok és a civil szervezetek között, ami esetenként problémákat (ellenérdekeltséget) okoz, lassítva ezzel a civil szektor fejlődését. Jelenleg az önkormányzatok és civil szervezetek közötti kapcsolatok változó minőségűek, intenzitásúak. Az állam kivonulási tendenciája a szolgáltatásokból, illetve a növekvő önkormányzati feladatok ellátásának gondja erősödik, így a lakossági szolgáltatások (egy részének) megoldása a civil szféra térnyerését vetíti előre. Az együttműködés egyik lehetséges formája a feladatmegosztás. A civil szervezetek részéről valamely önkormányzati feladat átvállalása, illetve a forrásszerzés, támogatás keresése a cél. Az önkormányzatok viszont saját forrásaik és kapacitásuk kiegészítésre, a rugalmasság és szaktudás bővítésére keresik az együttműködés lehetőségeit.

Az önkormányzatok és a civil szervezetek közötti kapcsolat minősége, intenzitása számos olyan előfeltétel függvénye, amely csak áttételesen jelenik meg: függ az adott település hagyományaitól, személyek közötti kapcsolatoktól, (szakmai) felkészültségtől, a szereplők (politikai) elkötelezettségétől, motivációitól, konfliktustűrő vagy –kezelő technikáitól. Az együttműködés jelentősebb területei: kultúra, sport és szabadidő, oktatás, egészségügy, szociális ellátás, környezetvédelem, településfejlesztés.

A települések lakosságának életminőségét lényegesen befolyásolja, hogy lakóhelyükön milyen lehetőség nyílik művelődési, kulturális és oktatási intézményhálózat igénybevételére.

A kommunikáció a projekttervezés és lebonyolítás szerves része, valamennyi projektszakaszban fontos szerepe van a projekten belüli és a projekt megvalósító szervezet és környezete közti információcserében és kapcsolatépítésben.

Az önkormányzatnak – céljai eléréséhez – szüksége van kommunikációra. A kommunikációs csatornáknak eredményes működtetése alapvető szervezeti érdek, mert ezeken keresztül juthatnak olyan információkhoz, amelyek szabályozzák tevékenységüket, működésüket, gazdasági lehetőségeiket, ezeken keresztül építhetnek ki eredményes belső és külső kapcsolatokat.