



Leitlinien für die Kommunikation der Stadt Zürich

Die rund 24 000 Mitarbeitenden der Stadt Zürich erledigen eine Vielzahl öffentlicher Aufgaben. Sie arbeiten im Auftrag und zum Wohl der Bevölkerung. Entsprechend hoch sind die Erwartungen der Öffentlichkeit, Medien, Politik und der Mitarbeitenden selbst an die Kommunikation der Stadt Zürich.

Aufgabe und Philosophie

- Die Stadt Zürich kommuniziert primär im Dienst der Bevölkerung.
- Die aktive, offene Informationspolitik der Stadt Zürich sorgt für Transparenz über die erbrachten Leistungen und steigert die Akzeptanz und das Vertrauen in die Arbeit der öffentlichen Verwaltung.
- Die interne und externe Kommunikation ist integrierter Bestandteil aller wichtigen Handlungen und Projekte der Stadt Zürich.
- Die Öffentlichkeitsarbeit ist darauf ausgerichtet, die Identität der Stadt Zürich gezielt nach innen und nach aussen zu vermitteln.

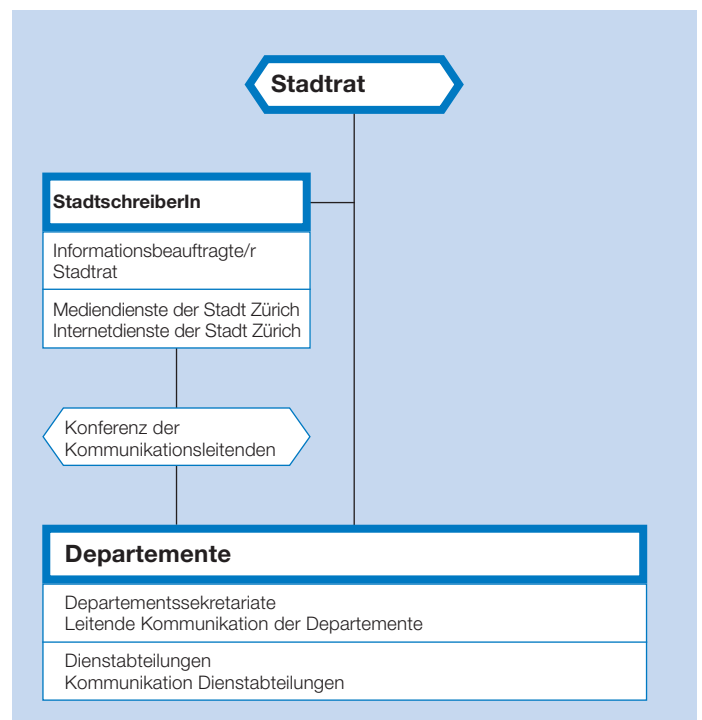
Ziele/Kommunikationsgrundsätze

- Die Stadt Zürich informiert
 - aktiv: aus Verpflichtung gegenüber den Zielgruppen;
 - wahrheitsgetreu: Was kommuniziert wird, entspricht der Wahrheit;
 - verständlich: Die Informationen sind klar, eindeutig, geordnet und so umfassend wie nötig;
 - zielgruppengerecht: Die Kommunikation ist auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen ausgerichtet; dabei werden verschiedene Mittel in gegenseitiger Ergänzung eingesetzt;
 - koordiniert: Wenn mehrere Organisationseinheiten zum gleichen Thema Stellung nehmen, erfolgt eine inhaltliche Koordination;
 - offen: Alle Fragen werden so weit wie möglich beantwortet. Müssen nachgefragte Informationen zurückgehalten werden, so ist diese Zurückhaltung zu begründen;
 - schnell: Medienanfragen und Informations-Anliegen aus der Bevölkerung werden schnellstmöglich beantwortet und behandelt;
- Die Informationen zeigen Zusammenhänge auf, schaffen Transparenz und stellen Vertrauen her.
- Die Stadtverwaltung informiert auch über aufgetretene Mängel in der städtischen Leistungserbringung.
- Die Führungsverantwortlichen erkennen intern bzw. extern relevante Ereignisse und Themen frühzeitig. Sie greifen als Meinungsführende Themen auf und entwickeln Lösungsansätze.
- Beim Eintreten einer ausserordentlichen Lage wird der Kommunikation von Anfang an grösste Aufmerksamkeit geschenkt.

Formales

- Es gilt grundsätzlich die Gleichbehandlung der Medien. Recherchierende Medienschaffende sind in ihrer Arbeit zu unterstützen. Ebenso werden Anfragen von Dritten kundenbezogen, offen und speditiv bearbeitet.
- Die Information ist einzuschränken oder zu unterlassen, sofern und soweit ihr überwiegend schutzwürdige öffentliche oder private Interessen entgegenstehen. Insbesondere sind das Amtsgeheimnis, die Informations- und Datenschutzgesetzgebung und der Persönlichkeitsschutz zu beachten.
- In behördlichen Texten (Briefen, Informationsbroschüren, Merkblättern, Berichten, Geschäftsordnungen, Reglementen, Weisungen, Verordnungen, Formularen, Arbeitszeugnissen, Ausweispapieren usw.) sind Frauen und Männer sprachlich gleichberechtigt zu behandeln.
- Es gelten die Regeln der neuen deutschen Rechtschreibung.

Organisation der städtischen Kommunikation



Informationsbeauftragte/r des Stadtrates

Der/die Informationsbeauftragte des Stadtrates

- berät und unterstützt den Stadtrat bei der kommunikativen Umsetzung seiner Entscheide;
- ist verantwortlich für die Koordination der departementsübergreifenden internen und externen Kommunikation;
- lädt die Kommunikationsleitenden der Departemente regelmässig zu gemeinsamen Sitzungen ein, um die Zusammenarbeit und die gegenseitige Orientierung zu sichern und zu optimieren;
- erkennt frühzeitig öffentlichkeitsrelevante Themen und Ereignisse, weist die zuständigen Stellen darauf hin und schlägt Lösungen vor;
- berät und unterstützt die Departemente und Dienstabteilungen in Kommunikationsprojekten;
- erarbeitet Checklisten, Arbeitshilfen und Richtlinien für die wesentlichen Instrumente der städtischen Kommunikation und treibt deren Weiterentwicklung voran;
- koordiniert die strategische Weiterentwicklung der städtischen Website <http://www.stadt-zuerich.ch> und des Intranetportals <http://intra.stzh.ch>;
- treibt die Einführung von technischen Innovationen im Internet und Intranet zusammen mit der OIZ voran.

Konferenz der Kommunikationsleitenden (KLK)

Alle Kommunikationsleitenden der Departemente treffen sich regelmässig in der Konferenz der Kommunikationsleitenden (KLK). Den Vorsitz führt der/die Informationsbeauftragte des Stadtrates. Die KLK

- koordiniert die departementsübergreifende interne und externe Kommunikation;
- bietet Unterstützung und sichert die Qualität in gesamtstädtischen Projekten;
- überwacht die Umsetzung der Gestaltungsrichtlinien des Erscheinungsbilds der Stadt Zürich;
- koordiniert die strategische Weiterentwicklung der städtischen Website und des Intranet-Portals;
- stellt die Einhaltung und Weiterentwicklung der städtischen Standards sicher;
- pflegt den internen Know-how- und Erfahrungsaustausch.

Organisation in den Departementen

Die Vorstehenden der Departemente

- regeln innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs die Öffentlichkeitsarbeit ihres Departements und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten selbst;
- bezeichnen eine Person, die innerhalb ihres Departements für die Kommunikation zuständig ist und sicherstellt, dass die Öffentlichkeitsarbeit in departementsübergreifenden Geschäften koordiniert verläuft.

Die Kommunikationsleitenden der Departemente

- sind verantwortlich für die Koordination der Informationsabläufe ihres Departements mit dem Informationsbeauftragten des Stadtrates;
- sind bei Vorlagen zu Beschlüssen des Stadtrates, die der Öffentlichkeit zu kommunizieren sind, für die entsprechenden Medienunterlagen besorgt;
- benachrichtigen die Mediendienste der Stadt Zürich über informationsrelevante Ereignisse von besonderer Tragweite;
- koordinieren mit den Mediendiensten der Stadt Zürich frühzeitig die Termine geplanter Medienkonferenzen und Öffentlichkeitskampagnen;
- steuern Ideen und Vorschläge für die departementsübergreifende Kommunikation bei und beteiligen sich ihren Möglichkeiten entsprechend an den jeweiligen Projekten;
- beobachten die Medienlandschaft und melden gesamtstädtisch relevante Trends und Entwicklungen frühzeitig dem/der Leiter/n Kommunikation Stadtkanzlei und den Kommunikationsleitenden der potenziell mitbetroffenen Departemente.

Mediendienste der Stadt Zürich

Die Aufgaben der Mediendienste sind dreigeteilt:

1. Medienstelle des Stadtrates

Die Mediendienste der Stadt Zürich

- stellen die empfangergerechte Orientierung der Medien über die Geschäfte des Stadtrates sicher;
- prüfen und sichern die formalen Anforderungen an die Medienmitteilungen des Stadtrates;
- veröffentlichen gleichzeitig alle wesentlichen Beschlüsse des Stadtrates im Internet;
- pflegen Kontakte zu den Medien.

2. Koordination

Die Mediendienste der Stadt Zürich

- koordinieren die Öffentlichkeitsarbeit des Stadtrates;
- koordinieren die Medienarbeit der Stadt Zürich; insbesondere die Durchführung von Medienorientierungen, und sind für eine sinnvolle Verteilung der Termine besorgt;
- führen eine Agenda über alle Medienanlässe und Öffentlichkeitsaktionen der Stadt Zürich.
- behandeln Medienanfragen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, bzw. stellen für die Medien die Kontakte zu den Departementen und Dienstabteilungen her;
- beantworten Kundenanfragen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, bzw. leiten die Anfragen an die kompetenten Stellen weiter;
- sorgen zusammen mit den Kommunikationsleitenden der Departemente für effiziente und zielgruppengerechte Abläufe in der städtischen Medienarbeit;
- orientieren den Stadtrat und weitere interessierte Stellen über wichtige externe und interne Ereignisse,
- koordinieren die Persönlich-Kolumnen und das Stadtforum im Tagblatt der Stadt Zürich.

3. Dienstleistungen

Die Mediendienste der Stadt Zürich

- führen eine aktuelle Liste der Medienschaffenden (Adressdatenbank), die mit Informationen aus der Stadt Zürich bedient werden;
- führen den aktuellen internen elektronischen Verteiler der Dienstchefinnen/Dienstchefs und Departementssekretär/innen (DC-Konferenz);
- stellen den Versand von städtischen Medienmitteilungen und Einladungen sicher;
- führen eine aktuelle Liste der städtischen Ansprechpersonen für die Medienschaffenden;
- betreuen den elektronischen Medienspiegel;
- bewirtschaften das städtische Fotoarchiv;
- koordinieren die städtischen Standards für Rechtschreibung, Protokollsatz, Übersetzungen.

Internetdienste der Stadt Zürich

Die Richtlinien für städtische Internetauftritte sind im Webhandbuch der Stadt Zürich festgelegt.

Die Internetdienste der Stadt Zürich

- sind verantwortlich für die benutzergerechte Navigation und die Aktualisierung der Inhalte
 - auf der Internet-Einstiegsseite (Homepage),
 - auf den departementsübergreifenden Seiten (A-Z, Lebenslagen usw.),
 - auf dem Intranet-Portal;
- koordinieren und publizieren die Anlässe im Veranstaltungskalender auf der städtischen Homepage;
- beraten und unterstützen die Departemente und Dienstabteilungen auf Wunsch bei Internet- und Intranetprojekten;
- erarbeiten aktuelle Checklisten und Richtlinien für Intranet- und Internetauftritte (Webhandbuch);
- unterstützen die Departemente und Dienstabteilungen bei statistischen Fragen und führen eine Statistik über die Besuche auf der städtischen Website;
- stellen den Versand von Mitteilungen des Stadtrates und gesamtstädtisch relevanten Mitteilungen aus den Departementen an alle Mitarbeitenden mit PC-Anschluss sicher;
- versenden den städtischen Newsletter an die abonnierten EmpfängerInnen;
- unterstützen die CMS-AnwenderInnen und bieten bei Bedarf individuelle CMS-Schulungen an;
- arbeiten eng mit dem OIZ-CMS-Team zusammen und besprechen monatlich aktuelle Änderungswünsche der CMS-AnwenderInnen (Change Requests), allgemeine Probleme, Erneuerungen und Anpassungen am CMS.

Interne Kommunikation

- Die Kommunikation ist ein wesentliches Führungsinstrument auf allen Ebenen der Stadt Zürich. Die Inhalte richten sich nach dem Leitbild der Stadt Zürich.
- Die Mitarbeitenden der Stadt Zürich werden über wichtige departementsübergreifende Themen mindestens gleichzeitig mit der Öffentlichkeit informiert.
- Das Intranet, das Info-Mail des Stadtrates und der Newsletter im Lohnkuvert sind die wichtigsten internen Informations- und Kommunikationsmittel.
- Das städtische Intranet wird laufend ausgebaut, um Dialog und Erfahrungsaustausch zu fördern sowie Informationen von allgemeinem Interesse zentral zugänglich zu machen (Wissensmanagement).

Externe Kommunikation

- Die Stadt Zürich informiert von sich aus über Tätigkeiten von allgemeinem Interesse.
- Die sich gegenseitig ergänzenden Kommunikationsmassnahmen sind immer auf die jeweiligen Zielgruppen ausgerichtet.
- Die Zielgruppen sind in der Lage, sich in politischen Prozessen auf Grund der Informationen eine eigene Meinung zu bilden und bei Wahlen und Abstimmungen aktiv und selbstbestimmt mitzuwirken.
- Die Website der Stadt Zürich www.stadt-zuerich.ch ist die wichtigste direkte Informationsquelle für alle externen Zielgruppen. Die Stadt Zürich baut das strukturierte Informationsangebot und die E-Government-Anwendungen (Online-Schalter) laufend bedürfnisgerecht aus.
- Die Medien sind die wichtigsten Vermittler für die indirekte Information aller internen und externen Zielgruppen. Die Stadt Zürich ist sich dieser Multiplikator-Funktion der Medien bewusst und berücksichtigt deren Bedürfnisse bei ihrer Informationstätigkeit.