



# **Kommunikation der Stadt Zürich: Leitlinien zur Regierungs- und Verwaltungskommunikation**

Zürich, 1. März 2017

## Stadtrat und Verwaltung arbeiten im Auftrag und zum Wohl der Bevölkerung. Entsprechend hoch sind die Erwartungen von Öffentlichkeit, Medien, Politik und Mitarbeitenden an die Kommunikation der Stadt Zürich.

Die Kommunikation ist integrierter Bestandteil der Handlungen, Dienstleistungen und Projekte der Stadt Zürich. Die aktive, offene Informationspolitik orientiert sich am Gemeinwohl, schafft Transparenz und sorgt für die Nachvollziehbarkeit von politischen Entscheidungen und staatlichem Handeln. Sie schafft damit Vertrauen in die Arbeit des Stadtrats und der Verwaltung und erleichtert der Bevölkerung den Zugang zu den städtischen Angeboten.

### Allgemeiner gesetzlicher Auftrag

(gemäss Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich, insb. §§ 14, und § 23, [LS 170.4](#))

- Die Stadt Zürich informiert von sich aus über ihre Tätigkeiten von allgemeinem Interesse.
- Die Stadt nimmt bei ihrer Informationstätigkeit nach Möglichkeit Rücksicht auf die Bedürfnisse der Medien.
- Über hängige Verfahren wird nur informiert, wenn dies zur Berichtigung oder Vermeidung falscher Meldungen notwendig ist oder wenn in einem besonders schweren oder Aufsehen erregenden Fall die unverzügliche Information angezeigt ist.
- Die Stadt verweigert die Bekanntgabe von Informationen ganz oder teilweise oder schiebt sie auf, wenn eine rechtliche Bestimmung oder ein überwiegendes öffentliches oder privates Interesse entgegensteht.

### Kommunikationsgrundsätze

Die Stadt Zürich informiert und kommuniziert

- **aktiv und offen:** Die Zielgruppen können sich eine eigene Meinung bilden, ihre demokratischen Rechte wahrnehmen und das staatliche Handeln nachvollziehen. Fragen von Medien sowie von Dritten werden beantwortet. Müssen Informationen zurückgehalten werden, ist dies zu begründen.
- **wahrheitsgetreu:** Was kommuniziert wird, entspricht dem aktuellen Stand des Wissens. Für die Stadt gilt das Primat der Qualität vor der Schnelligkeit. Die Stadtverwaltung informiert auch über eigene Fehler.
- **zielgruppengerecht und konvergent:** Die Informationen sind verständlich und so umfassend wie nötig. Die verwendeten Kanäle und die Sprache richten sich nach den Bedürfnissen der jeweiligen Anspruchsgruppe.
- **koordiniert:** Wenn mehrere Organisationseinheiten zum gleichen Thema Stellung nehmen, erfolgt eine inhaltliche Koordination.
- **gleichzeitig nach innen und aussen:** Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung werden über wichtige Themen mindestens gleichzeitig mit der Öffentlichkeit informiert.
- **in ausserordentlichen Lagen:** Beim Eintreten einer ausserordentlichen Lage wird der Kommunikation von Anfang an grösste Aufmerksamkeit geschenkt (vgl. dazu Kommunikationsgrundsätze FIBAL).
- **digital:** Sämtliche Kommunikationsaktivitäten sind auf der städtischen Website oder im Intranet abgebildet. Es gilt digital vor Print.

## Regierungskommunikation

- Kommunikation von Beschlüssen des Stadtrats** – Die öffentlichen Beschlüsse des Stadtrats werden unter [www.stadt-zuerich.ch/strb](http://www.stadt-zuerich.ch/strb) publiziert. Die ergänzenden Massnahmen zur Kommunikation werden vom federführenden Departement beantragt. Eine aktive Kommunikation via Medien ist in der Regel bei Beschlüssen folgender Kategorien vorzusehen:
1. Anträge an den Gemeinderat zur Beschlussfassung in eigener Befugnis oder zuhanden der Stimmberechtigten;
  2. Geschäfte in Befugnis des Stadtrats
    - a. die Konstituierung des Stadtrats,
    - b. die Festsetzung von Wahl- und Abstimmungsdaten,
    - c. die städtischen Wahl- und Abstimmungsergebnisse,
    - d. die Kenntnisnahme von (nicht) zustande gekommenen Volksinitiativen und Referenden,
    - e. zentrale politische Strategien und Schwerpunkte,
    - f. Beschlüsse, die die Organisationsstruktur der Stadtverwaltung massgeblich verändern,
    - g. die Anstellung neuer Kadermitglieder, deren Besetzung für die Öffentlichkeit von besonderem Interesse ist,
    - h. die Bewilligung von gebundenen Ausgaben von über 2 Millionen Franken und von übrigen Ausgaben, die von besonderem öffentlichem Interesse sind,
    - i. der Kauf, Verkauf oder Tausch von städtischen Liegenschaften zum Preis von über 1 Million Franken und Liegenschaftengeschäfte von besonderem öffentlichem Interesse,
    - j. die Verleihung von städtischen Preisen und Auszeichnungen,
    - k. Strassenbenennungen;
  3. Antworten auf Vorstösse des Parlaments oder Petitionen aus der Bevölkerung u. ä., die von besonderem Interesse sind.
- Grundsätzlich kommuniziert der Stadtrat seine Entscheide gebündelt direkt nach seiner wöchentlichen Sitzung. Der Zeitpunkt kann in begründeten Fällen angepasst werden (separate Medienkonferenz, Vorinformation an bestimmte Gruppen usw.).
- Kommunikation bei Abstimmungen**
- Die Stadt Zürich verfasst zu kommunalen Abstimmungsvorlagen kurze, sachlich gefasste und gut verständliche Erläuterungen, die sie in Form einer Abstimmungszeitung (Beleuchtender Bericht) herausgibt. In den Erläuterungen sind sowohl die Argumentation der Befürwortenden als auch die Position relevanter Gegnerschaften der Vorlage enthalten. (vgl. dazu insbesondere § 64 im Gesetz über die politischen Rechte des Kantons Zürich, [LS 161](#))
  - Wird der Meinungsbildungsprozess aufgrund von falschen Informationen beeinflusst, kann der Stadtrat mit ergänzenden Massnahmen intervenieren.
  - Die Stadt führt keine eigenen Kampagnen zu ihren Abstimmungsvorlagen.
  - Bei übergeordneten Vorlagen, die die Stadt in besonderem Mass betreffen, kann sich der Stadtrat (in der Regel bei Einstimmigkeit) in die öffentliche Diskussion einbringen und vertritt die Interessen der Stadt und ihrer Bevölkerung.

## Zentrale Kanäle und fachliche Standards

### Zentrale Kanäle der internen und externen Kommunikation

Die klassischen **Medien** sind wichtige Vermittler für die indirekte Information aller internen und externen Zielgruppen. Es gilt grundsätzlich die Gleichbehandlung der Medien. Recherchierende Medienschaffende werden in ihrer Arbeit unterstützt.

Die Website der Stadt Zürich **www.stadt-zuerich.ch** ist die wichtigste direkte Informationsquelle für alle externen Zielgruppen. Die Stadt sorgt für ein webgerechtes Informationsangebot und baut ihre Online-Services laufend bedürfnisgerecht aus.

Die Stadt nutzt **Social-Media-Kanäle**, wo sie Informationen rasch verbreiten und mit ihren Zielgruppen in Austausch treten kann.

Das städtische **Intranet** ist ein durchgängiges, im Grundsatz offenes Informationssystem. Es fördert die Zusammenarbeit, den Dialog und den Erfahrungsaustausch. Ebenso dient es der Führung wie auch den zentralen Fachorganisationen zur raschen Informationsverbreitung. Auch Mitarbeitende ohne Intranet-Zugang müssen hinreichend und in geeigneter Weise informiert werden.

### Fachliche Standards

Fachliche Richt- oder Leitlinien u. ä. und deren Einhaltung in allen städtischen Organisationseinheiten leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung der städtischen Kommunikation. Die Erarbeitung, Ergänzung und Weiterentwicklung dieser fachlichen Standards obliegt der Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei unter Einbezug der Konferenz der Kommunikationsleitenden (KLK). Sie werden je nach Tragweite vom Stadtrat oder von der KLK beschlossen.

Alle Standards sind in der aktuellen Fassung auf dem Fachintranet Kommunikation einsehbar. Neuerungen werden in den Fachnews kommuniziert.

Folgende fachliche Standards sind zu beachten:

- Richtlinien zur Rechtschreibung
- Reglement für die sprachliche Gleichstellung
- Gestaltungsrichtlinien
- Guidelines für den Webauftritt
- Publikationsleitlinien
- Leitlinien Medienmitteilungen
- Social-Media-Toolbox

## Organisation und Rollen in der städtischen Kommunikation

### Informationsbeauftragte/ des Stadtrats

Die/der Informationsbeauftragte des Stadtrats

- berät und unterstützt den Stadtrat bei seiner Regierungskommunikation und wirkt bei Bedarf als Sprecher/in.
- wird von der/dem Stadtschreiber/in über die wesentlichen politischen Geschäfte des Stadtrats informiert;
- sorgt für eine formal und zeitlich korrekte Information über die Beschlüsse des Stadtrats;
- weist den Stadtrat unter Mitwirkung der Kommunikationsleitenden der Departemente auf kommunikativen Handlungsbedarf hin;
- bearbeitet kommunikations- und medienpolitische Geschäfte im Auftrag des Stadtrats;
- leitet die KLK;
- initiiert die Entwicklung der gesamtstädtischen Instrumente und fachlichen Standards und wirkt auf strategischer Ebene in den entsprechenden Gremien mit; und
- leitet die Abteilung Kommunikation in der Stadtkanzlei mit den Medien- und den Internetdiensten.

Die/der Leiter/in Mediendienste nimmt die Stellvertretung der/des Informationsbeauftragten wahr.

### Organisation in den Departementen

Die Vorsteherinnen und Vorsteher der Departemente:

- regeln die Öffentlichkeitsarbeit ihrer Departemente und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten selbst; und
- bezeichnen eine Person, die innerhalb des Departements die Kommunikation leitet, und regeln deren Stellvertretung.

### Kommunikationsleitende der Departemente

Die Kommunikationsleitenden der Departemente:

- stellen bei Beschlüssen des Stadtrats, die der Öffentlichkeit zu kommunizieren sind, die entsprechenden Medienunterlagen bereit und koordinieren die Abwicklung mit der/dem Informationsbeauftragten des Stadtrats und den involvierten Stellen;
- benachrichtigen die/den Informationsbeauftragte/n des Stadtrats über informationsrelevante Ereignisse von besonderer Tragweite, beobachten die Berichterstattung und die öffentliche Meinung im Allgemeinen und melden gesamtstädtisch relevante Entwicklungen der/dem Informationsbeauftragten des Stadtrats und den Kommunikationsleitenden der mitbetroffenen Departemente;
- koordinieren die departementsübergreifende interne und externe Kommunikation inhaltlich und speisen ihre Kommunikationsvorhaben (Medienkonferenzen, Kampagnen usw.) in die gesamtstädtische Planung ein;
- engagieren sich für gesamtstädtische Kommunikationsanliegen mit Ideen, Vorschlägen und Mitarbeit in konkreten Projekten; und

- sorgen für die Einhaltung der Kommunikationsleitlinien und aller weiteren fachlichen Standards innerhalb ihrer Departemente.

**Konferenz der Kommunikationsleitenden (KLK)**

Die Kommunikationsleitenden der Departemente sind Mitglieder der KLK. Diese findet in der Regel monatlich statt.

Die KLK:

- verabschiedet neue fachliche Standards oder deren Anpassungen in eigener Kompetenz oder zuhanden des Stadtrats (vgl. Abschnitt Delegation von Kompetenzen);
- bildet Arbeitsgruppen zur Bearbeitung überdepartementaler Vorhaben im Kommunikationsbereich oder delegiert geeignete Personen;
- entscheidet über die Verteilung von Ressourcen im Kommunikationsbereich, die der gesamten Stadt zur Verfügung stehen (z. B. Gratisplakatierung), und formuliert dazu notwendige Kriterien; und
- pflegt den fachlichen Wissens- und Erfahrungsaustausch.

**Delegation von Kompetenzen**

Der Stadtrat kann Kompetenzen zur Bewilligung für bestimmte Aktivitäten oder Vorhaben sowie den Erlass und die Weiterentwicklung von städtischen Standards im Kommunikationsbereich und deren Ausnahmen an die KLK, die/den Informationsbeauftragte/n oder an die Departemente delegieren.

**Erscheinungsbild (CD):**

- Ausnahmen vom städtischen CD: Stadtrat (Stadtratsbeschluss)
- Weiterentwicklung CD: KLK
- neue Wort-Bild-Marken: Informationsbeauftragte/r
- Kampagnen mit erweitertem CD-Spielraum: Informationsbeauftragte/r

**Internet:**

- eigenständiger Webauftritt: Stadtrat (Einfrage einschliesslich einer Empfehlung der KLK)
- von [www.stadt-zuerich.ch/xyz](http://www.stadt-zuerich.ch/xyz) abweichende Webadressen: Informationsbeauftragte/r

**Social Media:**

- neuer gesamtstädtischer Kanal: KLK
- dezentrale Social-Media-Aktivitäten: Informationsbeauftragte/r

Die Entscheide werden in jedem Fall schriftlich festgehalten. Ist das betroffene Departement mit dem Entscheid nicht einverstanden, kann es eine erneute Beurteilung auf der nächsthöheren Ebene (KLK bzw. Stadtrat) verlangen.

## Aufgaben der Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei

**Die Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei nimmt als zentrale Drehscheibe eine fachliche Führungsfunktion in Kommunikationsbelangen innerhalb der Verwaltung wahr.**

Die Kommunikationsabteilung der Stadtkanzlei:

- initiiert zentrale und gemeinsam genutzte Instrumente und entwickelt diese weiter;
- erarbeitet die fachlichen Standards und Richtlinien unter Einbezug der KLK;
- stellt den in der städtischen Kommunikation tätigen Mitarbeitenden auf dem Fachintranet Kommunikation Fachinformationen und Hilfsmittel bereit und schult sie bei Bedarf.

Darüber hinaus trägt die Abteilung zu einer nachvollziehbaren, aktiven und kollegialen Regierungskommunikation bei. Ebenfalls ist sie zuständig für die Kommunikationsbelange der Stadtkanzlei. Bei Abstimmungen und Wahlen betreibt sie das Medienzentrum.

In dieser Abteilung sind die Mediendienste, die Internetdienste und die Social-Media-Drehscheibe angesiedelt, die Dienstleistungen für die gesamte Stadtverwaltung erbringen.

### Mediendienste

Die Mediendienste unterstützen die städtischen Kommunikationsaktivitäten mit zentralen Dienstleistungen für die ganze Stadtverwaltung. Sie nehmen in erster Linie koordinative und redaktionellen Aufgaben wahr.

Die Mediendienste:

- veröffentlichen sämtliche Medienmitteilungen der Stadt Zürich (Ausnahmen: Blaulichtorganisationen, ewz und VBZ) und prüfen vor dem Versand die Einhaltung der fachlichen Standards;
- führen eine aktuelle Datenbank der für die Stadt relevanten Medienschaffenden;
- führen eine gesamtstädtische Übersicht über sämtliche Medienanlässe, um Überschneidungen möglichst zu vermeiden;
- veröffentlichen das Wochenprogramm zuhanden der Medien und geben die Liste der städtischen Ansprechpersonen heraus;
- triagieren die zentral eingehenden Medienanfragen und Bürgeranliegen;
- betreuen den stadtweiten Medienspiegel; und
- betreuen den Konferenzraum im Stadthaus.

Die Mediendienste garantieren Servicezeiten zwischen 8.30 und 12 Uhr sowie 13.30 bis 17 Uhr an normalen Arbeitstagen der städtischen Verwaltung. Bei Bedarf können ausserhalb dieser Zeiten zeitkritische Dienstleistungen vereinbart werden.

Das Team koordiniert, betreut redaktionell und veröffentlicht die Inhalte auf:

- der Startseite der städtischen Website;
- den gesamtstädtischen Social-Media-Kanälen; und
- den gesamtstädtischen Newskanälen und im städtischen Überbau des Intranets.

## **Internetdienste**

Die Internetdienste nehmen die zentralen Aufgaben wahr, die für den Betrieb und die Pflege der städtischen Internetpräsenz notwendig sind. Ihnen obliegt die Weiterentwicklung der gesamtstädtischen Webinfrastruktur und sie stellen zusammen mit der OIZ den Betrieb sicher.

Die Internetdienste:

- entwickeln zusammen mit dem OIZ-CMS-Team die Webinfrastruktur weiter, indem sie sich primär an den generellen Entwicklungen des Internets und an den gemeinsamen Bedürfnissen der Departemente und Dienstabteilungen (via Webkonferenz) orientieren;
- stehen in engem Kontakt mit den Webverantwortlichen der Departemente und unterstützen diese in der Anwendung der Publikationsmittel;
- beraten die Departemente und Dienstabteilungen bei grundlegenden Anpassungen ihrer Webbereiche;
- stellen ergänzende Tools (z. B. für statistische Analyse) bereit; und
- erstellen die Guidelines für die Editierenden und schulen diese im Hinblick auf eine korrekte Umsetzung.

## **Social-Media-Drehscheibe**

Die Drehscheibe unter der Leitung der/des Informationsbeauftragte/n des Stadtrats ist zuständig für die Qualitätssicherung und Koordination der städtischen Social-Media-Aktivitäten.

Die Social-Media-Drehscheibe:

- erstellt Grundlagen für den Einsatz von Social Media in der Stadtverwaltung;
- erstellt im Hinblick auf dezentrale Vorhaben kurze Stellungnahmen zuhanden der Departemente bzw. Dienstabteilungen;
- sorgt für die Bereitstellung von sinnvollen Social-Media-Funktionalitäten auf der städtischen Website;
- beobachtet laufend Trends im Bereich Social Media; und
- kennt sämtliche städtische Aktivitäten auf Social Media, vernetzt das externe und interne Know-how und stellt den fachlichen Austausch innerhalb der Stadtverwaltung sicher.