



Informations- und Kommunikationskonzept der Stadt Buchs

Kurzfassung

Veröffentlichung: Januar 2025

Kommunikationsfachstelle Stadt Buchs

Einleitung

Zweck

Das Informations- und Kommunikationskonzept dient als Leitfaden für die Kommunikation der Stadt Buchs und bildet den Rahmen für alle Kommunikationsmassnahmen. Es definiert die Ziele der städtischen Kommunikation sowie die Ziel- und Anspruchsgruppen, beschreibt die externen und internen kommunikativen Handlungsfelder und klärt die Zuständigkeiten.

Das Konzept ist als dynamisches Instrument zu verstehen, welches nicht nur die bestehende Praxis, sondern auch Neuerungen und die künftigen Stossrichtungen im Bereich Kommunikation abbildet. Aufgrund gewonnener Erkenntnisse und neuer Prioritätensetzung kann das Informations- und Kommunikationskonzept bei Bedarf angepasst werden.

Das Konzept basiert auf der strategischen Richtschnur «Stadt Buchs im Alpenrheintal – zusammen Zukunftswelt: Vision und Plan 2040» aus dem Jahr 2022 und den Ergebnissen der Bevölkerungsbefragung zur Kommunikation der Stadt Buchs (publiziert im Jahr 2023).

Geltungsbereich

Das vorliegende Informations- und Kommunikationskonzept gilt für die Behörden- und Verwaltungskommunikation der Stadtverwaltung Buchs. Die Kommunikationsrichtlinien der Schule Buchs sind im «Informations- und Kommunikationskonzept der Schule Buchs» sowie im «Leitfaden betreffend Medienberichte» definiert.

Ziele

Oberstes Ziel der Informations- und Kommunikationsmassnahmen ist eine möglichst umfassende und kontinuierliche Information der verschiedenen Ziel- und Anspruchsgruppen der Stadt Buchs.

Externe Ziele:

- **Information:** Öffentlichkeit über Behördentätigkeit, Abstimmungen und Aktualitäten aus verschiedenen Bereichen des städtischen Lebens informieren.
- **Meinungsbildung:** ein optimales Umfeld für demokratisches Zusammenspiel schaffen.
- **Teilnahme:** Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen steigern.
- **Verständnis und Vertrauen:** Verständnis für Stadtverwaltung und Stadtratsentscheidungen fördern, Vertrauen in die Behörden stärken.
- **Projektbezogene Kommunikation:** Verständnis und Einbezug relevanter Gruppen bei Projekten fördern.
- **Austausch:** Kommunikation und Interaktion mit verschiedenen Bevölkerungs- und Interessengruppen unterstützen.
- **Klarheit und Transparenz:** Unklarheiten, Gerüchten und Spekulationen vorbeugen.
- **Engagement:** Gesellschaftliches und politisches Engagement sowie zu Teilnahme am öffentlichen Leben motivieren.
- **Employer Branding:** Stadtverwaltung als attraktive Arbeitgeberin positionieren.
- **Standortmarketing:** Stadt Buchs als attraktiven Lebens-, Arbeits- und Wirtschaftsstandort präsentieren.
- **Kooperationen:** Im Bereich Kommunikation Kooperationen mit Partnerorganisationen anstreben.
- **Optimierung:** Externe Kommunikation laufend überprüfen und optimieren.

Interne Ziele:

- **Informationsstand:** Alle Mitarbeitenden möglichst gleichzeitig auf den gleichen Informationsstand bringen.
- **Verständnis:** Verständnis für interne Abläufe und Entscheidungen schaffen.
- **Wissen:** Wissen über Tätigkeiten anderer Bereiche und Abteilungen fördern.
- **Motivation und Identifikation:** Mitarbeitende motivieren und Identifikation mit der Stadt Buchs stärken.
- **Unternehmenskultur:** Partnerschaftliche und wertschätzende Unternehmenskultur fördern.
- **Klarheit und Transparenz:** Unklarheiten, Gerüchten und Spekulationen vorbeugen.
- **Optimierung:** Interne Kommunikation laufend überprüfen und optimieren.

Ziel- und Anspruchsgruppen

Zielgruppen sind Kundinnen und Kunden sowie Klientinnen und Klienten, welche mit der Stadtverwaltung im Rahmen einer Dienstleistung im Austausch stehen. Anspruchsgruppen sind Personen, Behörden, Institutionen oder Vereine, welche direkt oder unmittelbar Einfluss auf die Stadtverwaltung Buchs haben.

Extern:



Intern:










Botschaften

Die in der strategischen Richtschnur des Stadtrats «Stadt Buchs im Alpenrheintal – zusammen Zukunftswelt: Vision und Plan 2040» erarbeiteten Botschaften werden bei den Kommunikationsmassnahmen berücksichtigt und nach Möglichkeit in den Vordergrund gestellt.

Grundlagen

Kommunikationsgrundsätze

-  Kommunikation: aktiv, zeitgerecht, sachlich, transparent und widerspruchsfrei
-  Intern vor extern (involvierte Personen und Stellen)
-  Mediengerechte Kommunikation unter Gleichbehandlung der Medien
-  Sprache: verständlich/sachlich, Amtssprache Deutsch
- ABC** Rechtschreibung: Leitfaden der Bundeskanzlei zur deutschen Rechtschreibung und zum geschlechtergerechten Formulieren
-  Persönlichkeitsschutz vor Informationsbedürfnis
-  Unterlaufene Fehler offen kommunizieren; mithilfe Fehleranalyse Lehren ziehen; auf journalistische Falschmeldungen und unkorrekte Zitate reagieren
-  Corporate Design/Logo: Ein einheitliches Design trägt dazu bei, die Leistungen und Aufgaben der Stadt Buchs erkennbar zu machen.

Rechtsgrundlage

Art. 23 des Geschäftsreglements des Stadtrates legt fest, dass der Stadtrat die städtische Kommunikation in einem Informations- und Kommunikationskonzept regelt.

Verweigerung von Auskünften

Kann eine Auskunft nicht oder erst zu einem späteren Zeitpunkt gegeben werden, so wird dies begründet. Dies gilt gegenüber Medienschaffenden ebenso wie gegenüber der Bevölkerung.

Auskünfte werden insbesondere in folgenden Fällen verweigert:

- Nichtzuständigkeit
- Geheimhaltungspflicht
- Allgemeine Schweigepflicht der Behörde
- Persönlichkeits- und Datenschutz
- Hängige Verfahren bei Strafuntersuchungen
- Laufende (Rechtsmittel-)Verfahren
- Angekündigte Medienkonferenz

Zuständigkeiten

Stadtpräsidium	Die Hauptverantwortung der Kommunikation der Stadt Buchs liegt beim Stadtpräsidium. Insbesondere obliegt dem Stadtpräsidium auch die Kommunikation in Krisensituationen (sofern die Kommunikationshoheit nicht bei externen Einsatzkräften liegt) und bei kontrovers diskutierten Themen.
Stadtrat	Im Rahmen der üblicherweise zweiwöchentlich stattfindenden Sitzungen entscheiden die Stadtratsmitglieder, welche Beschlüsse und laufenden Geschäfte als «Mitteilungen des Stadtrates» oder als separate, ausführlichere Medienmitteilung veröffentlicht werden sollen.
Geschäftsleitung	Die Geschäftsleitung der Stadtverwaltung trifft sich regelmässig, um sich gegenseitig zu informieren und kommunikationsbezogene Aufgaben zu koordinieren. Bei relevanten Themen beauftragt die zuständige Bereichsleitung die Kommunikationsfachstelle mit der Erstellung einer Medienmitteilung.
Bereichsleitungen	Die inhaltliche und terminliche Verantwortung für die Erarbeitung der für die externe Kommunikation notwendigen Grundlagen liegt bei den einzelnen Bereichsleitenden. Externe Kommunikationsmassnahmen aus einzelnen Bereichen oder Abteilungen werden von den Bereichsleitenden mit der Kommunikationsfachstelle koordiniert.
Kommunikationsfachstelle	Die Kommunikationsfachstelle trägt die Verantwortung für die Ausgestaltung der Gesamtkommunikation der Stadt Buchs. Die Kommunikationsfachstelle dient als Anlaufstelle für Medienschaffende.
Mitarbeitende Stadtverwaltung	Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung sind in ihrem Bereich für die fachlichen Informationen zuständig, äussern sich aber nicht politisch. Werden Mitarbeitende von Medien um Auskunft gebeten, so leiten sie die Anfrage an die Kommunikationsfachstelle weiter. Vorbehalten bleiben namentlich sicherheitsrelevante Auskunftserteilungen, die verzögerungsfrei zu erteilen sind.

Handlungsfelder externe Kommunikation

Übersicht über bereits bestehende, sich in Erarbeitung befindende oder für die zukünftige Umsetzung geplante externe Kommunikationsplattformen und -instrumente:

Digitale Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • Webseite: zentrale Informationsplattform für Neuigkeiten, Themen, Dienste und Dienstleistungen der Stadtverwaltung • BuchsNews/Newsletter: Mitteilungen Verwaltung/Stadtrat, Medienmitteilungen • Social Media: Informationsvermittlung und Dialog mit Bevölkerung, Personalgewinnung, Standortmarketing • E-Mitwirkung: Information und Miteinbezug der Bevölkerung in Projekte • Digitale Info-Displays: Informationen der Stadtverwaltung, Veranstaltungen • Imagefilm: Präsentation Lebens-/Wirtschaftsstandort, Identitätsstärkung • Monitoring digitale Kanäle: Auswertung zur Wirksamkeit und Reichweite
Publikationen	<ul style="list-style-type: none"> • Amtliche Mitteilungen: Bekanntmachungen mit Veröffentlichungspflicht • buchsaktuell: offizielles Informationsmagazin der Stadt Buchs • Jahresrechnung/Budget: Überblick über die wichtigsten Zahlen und Fakten • Broschüre Urnenabstimmung: Antrag und Bericht des Stadtrates • Stadtplan 1:5'000: Stadtplan der Bauverwaltung • Weitere Druckerzeugnisse: Broschüren, Plakate, Flyer und Inserate
Medienarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Medienkontakte: Pflege regionaler Medienkontakte und des Medienverteilers • Medienmitteilungen: Orientierung der Bevölkerung über Medienberichte • Medianfragen: Beantwortung unter Einbezug der zuständigen Fachpersonen • Medienkonferenzen: Informationsveranstaltung und Ortstermine für Medien bei komplexen Inhalten oder Themen/Projekten mit grossem Gewicht • Medienbeobachtung: Übersicht über publizierte Print- und Online-Artikel • Medienportal: relevante Informationen, Medienmitteilungen, Bilder für Medienschaffende auf Webseite
Veranstaltungen	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgerversammlungen: Behandlung zur Abstimmung stehender Anträge, der Jahresrechnung (im Frühjahr) sowie des Budgets (im Herbst) oder nach Bedarf • Informationsanlässe: Podien, Workshops, Stadtgespräche, Sprechstunden etc. • Tag der offenen Tür: Blick hinter die Kulissen der städtischen Betriebe • Neuzuzüger/-innen-Anlass: Vorstellung der Stadt Buchs für Neuzugezogene • Repräsentation auf externen Event-Plattformen: ausgewählte regionale und überregionale Auftritte an Messen, Veranstaltungen etc.
Persönliche Kontakte	<ul style="list-style-type: none"> • Besprechungen: Auskünfte und Beratungen mit Stadtverwaltung • Wirtschaft, Gewerbe, Vereine: Kontaktpflege und Austausch durch den Stadtrat • Politische Parteien: Orientierung am Parteienforum durch Stadtpräsidium • Behörden/Verwaltungspersonal: Treffen zwischen gewählten Behörden und Verwaltungskader • Gemeinden Werdenberg, Liechtenstein: Austausch mit den Exekutiven der Gemeinden Grabs und Sevelen sowie der Liechtensteiner Gemeinde Schaan, ERFA-Austausch der Gemeinden Werdenberg-Sarganserland
Weitere Kommunikationsmittel	<ul style="list-style-type: none"> • Briefe, E-Mails, Drucksachen, Inserate und Publikationen: einheitliches Erscheinungsbild und Umsetzung des Corporate Design • Öffentliche Aushänge: Stellen oder digitale Info-Displays für Bekanntmachungen • Plakatstellen und -stände: Wichtige Hinweise für die Bevölkerung • Eingangsbereich Rathaus Buchs: einladend und informativ für Besuchende, repräsentativ für Lebens- und Wirtschaftsstandort Buchs

Handlungsfelder interne Kommunikation

Übersicht über bereits bestehende, sich in Erarbeitung befindende oder für die zukünftige Umsetzung geplante interne Kommunikationsplattformen und -instrumente:

Mitarbeitendeninfo	<ul style="list-style-type: none">• Informationsanlass zu wichtigen Projekten, Themen und Neuerungen sowie zur strategischen Ausrichtung der Stadtverwaltung für alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Buchs
Bereichsinfo	<ul style="list-style-type: none">• Informationsvermittlung durch Bereichsleitungen an Mitarbeitende in regelmässigen Abständen zu wichtigen Beschlüssen des Stadtrates oder der Geschäftsleitung. Gefäss für Mitarbeitende, um selbst Themen und Fragestellungen einzubringen
Persönlicher Austausch	<ul style="list-style-type: none">• Bilateraler Austausch zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten, um Fragestellungen, Anliegen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge anzubringen. Bereichsübergreifende Themen werden bei Bedarf an der Geschäftsleitungssitzung behandelt.
Interner E-Mail-Verkehr	<ul style="list-style-type: none">• Schnelle, effiziente, zielgerichtete und effektive Kommunikation zwischen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung
Mitarbeitenden-Newsletter	<ul style="list-style-type: none">• Nicht dringliche Informationen können gesammelt und in regelmässig publiziertem Mitarbeitenden-Newsletter versendet werden. Regelmässige und kontinuierliche Kommunikation ermöglicht gleichen Informationsstand auf allen Hierarchieebenen.
Intranet	<ul style="list-style-type: none">• Zentrale Informationsdrehscheibe für interne Kommunikation und Hauptkommunikationskanal für die Informationen an die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung
Mitarbeitenden-Anlässe	<ul style="list-style-type: none">• Der persönliche Austausch ausserhalb der Bürotätigkeit wird im Rahmen von Mitarbeitenden-Anlässen gefördert. Weiter organisiert Human Resources (Personaldienst) bei Bedarf Schulungen und Workshops.

Monitoring und Erfolgskontrolle

Um die definierten Kommunikationsziele der Stadt Buchs laufend zu überprüfen und so für die Bevölkerung relevante Themen im öffentlichen Diskurs frühzeitig zu erkennen, soll ein Monitoring eingerichtet werden. Auf diese Weise können die Bedürfnisse der Einwohnerinnen und Einwohner oder der Medienschaffenden eruiert und an die zuständige Stelle bei der Stadtverwaltung weitergeleitet werden. Allfällige Missverständnisse können so geklärt und Reputationsrisiken für die Stadtverwaltung vermieden werden. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse wird auch das Informations- und Kommunikationskonzept der Stadt Buchs periodisch überprüft und bei Bedarf angepasst.