



Informations- und Kommunikationskonzept der Stadt Buchs

Veröffentlichung: Januar 2025
Kommunikationsfachstelle Stadt Buchs

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Zweck	4
1.2	Aktuelle Entwicklungen der Gemeinde-/Stadtkommunikation.....	4
1.3	Geltungsbereich und Abgrenzungen	6
2	Grundlagen	7
2.1	Kommunikationsgrundsätze	7
2.2	Rechtsgrundlagen	8
2.3	Verweigerung von Auskünften	8
2.4	Einheitliches Erscheinungsbild (CI/CD)	8
2.5	Zuständigkeiten.....	9
2.5.1	Stadtpräsidium.....	9
2.5.2	Stadtrat	9
2.5.3	Geschäftsleitung	10
2.5.4	Bereichsleitungen	10
2.5.5	Kommunikationsfachstelle	10
2.5.6	Mitarbeitende der Stadtverwaltung.....	11
3	Ziele	12
3.1	Hauptziele der Kommunikation	12
3.1.1	Externe Ziele	12
3.1.2	Interne Ziele.....	12
3.1.3	Botschaften.....	13
3.2	Ziel- und Anspruchsgruppen	13
3.2.1	Externe Zielgruppen.....	14
3.2.2	Externe Anspruchsgruppen	14
3.2.3	Interne Zielgruppen	14
3.2.4	Interne Anspruchsgruppen	14
4	Handlungsfelder der externen Kommunikation	15
4.1	Digitale Kommunikation	15
4.1.1	Webseite.....	15
4.1.2	BuchsNews/Newsletter	16
4.1.3	Social Media.....	16
4.1.4	E-Mitwirkung	20
4.1.5	Digitale Informationsdisplays	20
4.1.6	Imagefilm	21
4.1.7	Monitoring digitaler Kanäle	22
4.2	Publikationen	22
4.2.1	Amtliche Mitteilungen	22
4.2.2	<i>buchsaktuell</i>	22
4.2.3	Jahresrechnung und Budget	23
4.2.4	Broschüre zur Urnenabstimmung	23
4.2.5	Stadtplan Buchs 1:5'000	24
4.2.6	Weitere Broschüren, Plakate, Flyer und Inserate.....	24
4.3	Medienarbeit	24
4.3.1	Grundsätze der Medienarbeit	24
4.3.2	Medienkontakte	25
4.3.3	Medienmitteilungen	25
4.3.4	Mediananfragen	26
4.3.5	Medienkonferenzen	26
4.3.6	Medienbeobachtung	27
4.3.7	Medienportal auf der Webseite	27
4.4	Veranstaltungen.....	28
4.4.1	Bürgerversammlungen	28

4.4.2	Informationsanlässe	28
4.4.3	Tag der offenen Tür	29
4.4.4	Neuzuzüger/-innen-Anlass	29
4.4.5	Repräsentation auf externen Event-Plattformen	29
4.5	Persönliche Kontakte	30
4.5.1	Besprechungen	30
4.5.2	Wirtschaft, Gewerbe und Vereine	30
4.5.3	Politische Parteien	30
4.5.4	Behörden und Verwaltungspersonal	31
4.5.5	Werdenberger Gemeinden und Fürstentum Liechtenstein	31
4.6	Weitere Kommunikationsmittel	31
4.6.1	Briefe, E-Mails, Drucksachen, Inserate und Publikationen.....	31
4.6.2	Öffentliche Aushänge	32
4.6.3	Plakatstellen und -stände	32
4.6.4	Eingangsbereich Rathaus Buchs	32
5	Handlungsfelder der internen Kommunikation	33
5.1	Ziele der internen Kommunikation	33
5.2	Interne Kommunikationsmittel.....	33
5.2.1	Mitarbeitendeninfo	33
5.2.2	Bereichsinfo	34
5.2.3	Persönlicher Austausch	34
5.2.4	Interner E-Mail-Verkehr.....	35
5.2.5	Interner Mitarbeitenden-Newsletter	37
5.2.6	Intranet	37
5.2.7	Mitarbeitende-Anlässe	38
6	Monitoring und Erfolgskontrolle	38
7	Krisenkommunikation.....	39
8	Inkrafttreten.....	39

1 Einleitung

1.1 Zweck

Das vorliegende 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. Ferner ist dieses Konzept die Basis für eine erfolgreiche Medien- und Öffentlichkeitsarbeit und ermöglicht einen effektiven Informationsaustausch zwischen den verschiedenen Anspruchsgruppen und den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Buchs.

Die in der strategischen Richtschnur des Stadtrates «Stadt Buchs im Alpenrheintal – zusammen Zukunftswelt: Vision und Plan 2040» aus dem Jahr 2022 definierten Ziele und kommunikativen Festlegungen sowie die Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung zur Kommunikation der Stadt Buchs (publiziert im Jahr 2023) wurden berücksichtigt und in das Informations- und Kommunikationskonzept integriert.

Konkrete und detaillierte Umsetzungsmassnahmen, Richtlinien und Prozesse zu einzelnen Themenbereichen und Handlungsfeldern werden von der Kommunikationsfachstelle nach Priorisierung fortlaufend und kontinuierlich erarbeitet.

Dieses Kommunikationskonzept soll als lebendes Dokument verstanden werden, welches regelmässig überprüft und an die sich verändernden Bedürfnisse der Stadt, ihrer Bevölkerung sowie an die stetige Entwicklung des Kommunikationsverhaltens sowie des Informationsbedarfs angepasst wird.

1.2 Aktuelle Entwicklungen der Gemeinde-/Stadtkommunikation

Nicht nur die Stadt Buchs wächst und entwickelt sich als regionales Zentrum im Alpenrheintal laufend weiter. Auch das Informations- und Kommunikationsverhalten der Einwohnerinnen und Einwohner sowie der Anspruchsgruppen verändert sich durch die digitale Transformation und andere gesellschaftliche Entwicklungen und Trends.

Die folgenden aktuellen Entwicklungen und gesellschaftlichen Trends beeinflussen sowohl das Informationsverhalten der Bevölkerung wie auch die Dienstleistungen und die Kommunikation der städtischen Verwaltung. Daher sollen diese Trends in der Kommunikation berücksichtigt und die weiteren Entwicklungen laufend im Auge behalten und bei Bedarf aktualisiert werden:

- **Strukturwandel Medienkonsum:**

Der Medienkonsum ist geprägt durch eine zunehmende Aufsplitterung in immer mehr Medienkanäle, insbesondere in der digitalen Kommunikation. Klassische Medien wie Zeitungen, Radio und TV erleben einen Rückgang, während Social Media und Kommunikationsplattformen im Internet erheblichen Zuwachs verzeichnen. Dies führt zu einer vielfältigeren, aber auch fragmentierten Medienlandschaft, in der Nutzerinnen und Nutzer Inhalte aus unterschiedlichen Quellen konsumieren und dabei interagieren. Der Aufwand für Gemeinde- und Stadtverwaltungen, die Bevölkerung auf den verschiedenen Kanälen zu erreichen, nimmt zu.

– **News-Deprivation:**

Der Anteil der News-Deprivierten, d. h. der mit professionellen Nachrichten Unterversorgten, wächst. Die mangelnde Nutzung von Journalismus beeinflusst auch die Qualität unseres demokratischen Systems: News-Deprivierte haben ein geringeres Interesse an Politik und engagieren sich auch weniger am demokratischen Prozess.

– **Digitale Transformation:**

Für die Gemeinde- und Stadtverwaltungen hält die Digitalisierung grosse Chancen, aber auch grosse Herausforderungen bereit. Neben der eigentlichen Digitalisierung von Behördendienstleistungen («E-Government») und verwaltungsinternen Arbeitsprozessen sind Cyberkriminalität und Datenschutz wichtige Themen, welche berücksichtigt werden müssen. Die Kooperation und Koordination mit anderen Behörden ist zielführend. Allerdings sollen Dienstleistungen dort digitalisiert werden, wo es sinnvoll ist. In gewissen Bereichen und Abteilungen, in welchen der Austausch und die Beratung unabdingbar und effektiver sind, zeigt sich die persönliche Beratung vor Ort im Rathaus nach wie vor als die effizientere und bevorzugte Kommunikationsvariante. Weiter sollen auch die Bedürfnisse der Bevölkerungsgruppe, welche keinen Zugang zu digitalen Kommunikationsmitteln und Dienstleistungen hat, berücksichtigt werden.

– **Mitwirkung und Dialog**

Die Bevölkerung möchte sich nebst der Beteiligung an Wahlen und Abstimmungen weiter partizipativ an Entscheidungsprozessen beteiligen. Die Bauverwaltung der Stadt Buchs, wie auch die Schule Buchs, laden die Einwohnerinnen und Einwohner ein, über E-Mitwirkungsplattformen Anregungen und Feedbacks zu bestimmten Projekten einzubringen. Weiter verlangt die Bevölkerung heute vermehrt, dass Entscheide des Stadtrates nicht nur als Ergebnisse kommuniziert werden, sondern auch eine Erklärung abgegeben wird, aus welchen Gründen ein Geschäft angenommen oder abgelehnt wurde. Dies hat sich unlängst durch Kritik an der Informationspolitik sowie durch die Ablehnung von Vorlagen an der Urne in umliegenden Gemeinden gezeigt (Schellenberg Bodentausch, Grabs Schausägerei und Schulerweiterung).

– **Bevölkerung mit Deutsch als Zweitsprache:**

Sich in der offiziellen Landessprache gut ausdrücken zu können, ist die Grundlage, um bestmögliche Chancengleichheit und volle Teilhabe am beruflichen, gesellschaftlichen und kulturellen Leben zu erreichen.

Die Amtssprache ist Deutsch und die Kommunikation der Stadtverwaltung erfolgt ebenfalls in deutscher Sprache.

Um dennoch Interessierte aus anderssprachigen Ländern mit grundlegenden Informationen zu versorgen, sollen auf der Webseite der Stadt Buchs die wichtigsten Informationen, Fakten und Standortvorteile in englischer Sprache aufgeführt werden.

Falls in Ausnahmefällen aus wichtigem Anlass eine bestimmte Bevölkerungs- und Sprachgruppe in Buchs direkt informiert werden muss, kann eine gezielte Kommunikation in der entsprechenden Sprache erwogen werden.

– **Urbanisierung**

Der anhaltende Zuzug von Menschen in städtische Gebiete hat zur Folge, dass die Städte wachsen und dichter besiedelt werden. Für die Stadt- und Schulverwaltung bedeutet dies eine Herausforderung in der Planung und Bereitstellung von Infrastruktur, Wohnraum, Schulräumlichkeiten und Dienstleistungen. Gleichzeitig bietet die Urbanisierung Chancen für wirtschaftliches Wachstum und kulturelle Vielfalt.

– **Konnektivität**

Menschen, Behörden, Infrastrukturen und Geräte werden durch digitale Technologien zunehmend miteinander vernetzt. Für Stadtverwaltungen und ihre Anspruchsgruppen bedeutet dies die Chance, intelligente und effizientere städtische Systeme zu entwickeln, wie z. B. intelligente Verkehrssteuerung und Echtzeit-Dienstleistungen. Für die Bevölkerung verbessert Konnektivität und die Entwicklung hin zu einer «Smart City» den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, fördert die soziale Vernetzung und erhöht die Lebensqualität durch innovative, technologiegestützte Lösungen im Alltag. Bei allen technologischen Fortschritten muss stets abgewogen werden, ob eine Digitalisierung je nach Aufgabe sinnvoll ist, oder ob eine persönliche Interaktion angebracht und zielführender ist.

1.3 Geltungsbereich und Abgrenzungen

Das vorliegende Kommunikationskonzept gilt für die Behörden- und Verwaltungskommunikation der Stadtverwaltung Buchs.

Abgrenzungen

- Nicht inkludiert sind die Schule Buchs, das Elektrizitäts- und Wasserwerk der Stadt Buchs (ewb), das Haus Wieden und andere Organisationseinheiten.

- Die Verantwortung für die Kommunikation der Schule Buchs liegt beim Schulpräsidium, das vom Rektorat der Schule Buchs unterstützt wird. Bei Fragen zur Kommunikation kann die Kommunikationsfachstelle beratend beigezogen werden. Diese begleitet zudem nach Absprache (grössere) Kommunikationsprojekte (z. B. Schulraumplanung mit Bevölkerung, Eröffnung der Schulanlage Aeuli und Krisenkommunikation).
Als Einheitsgemeinde wird eine Übereinstimmung in den Kommunikationsgrundsätzen verfolgt, und die Kommunikationsfachstelle unterstützt die Schule bei strategischen Themen.
Die Kommunikationsrichtlinien der Schule Buchs sind im «Informations- und Kommunikationskonzept der Schule Buchs» sowie im «Leitfaden betreffend Medienberichte» definiert.

- Krisenkommunikation: Bei ausserordentlichen Ereignissen liegt die Kommunikationshoheit in erster Linie bei der Leitung der Einsatzkräfte (Polizeisprecher/in der Kantonspolizei).
Im Falle von internen Krisensituationen, in welchen die Stadt selbst kommunizieren muss, obliegt die politische Kommunikation dem Stadtpräsidium, welches von den definierten Verantwortlichen in der Krisenkommunikation unterstützt wird.

- Der Fokus bei der Kommunikation der Stadtverwaltung liegt auf der Information und Orientierung über die Tätigkeit der Behörden, während sich die Kommission für Standortmarketing auf lokale und überregionale Kommunikations- und Marketingmassnahmen zur Entwicklung, Positionierung und Stärkung von Buchs konzentriert.

2 Grundlagen

2.1 Kommunikationsgrundsätze

Die nachfolgenden Grundsätze gelten für die interne und externe Kommunikation sowie für die Vermittlung positiver und negativer Inhalte gleichermaßen. Die transparente Kommunikation der Stadtverwaltung Buchs soll das Vertrauen in die Behörden fördern, die Tätigkeiten der Verwaltung erklären und deren Handeln nachvollziehbar machen sowie die politische Partizipation fördern.

Die Kommunikation der Stadt Buchs orientiert sich an folgenden Kriterien:

- aktive, zeitgerechte und widerspruchsfreie Kommunikation;
- systematische, kontinuierliche und koordinierte Kommunikation;
- umfassende, sachliche, transparente, kompakte und klare Kommunikation;
- interne vor externer Kommunikation (Einbezug von involvierten Personen und Stellen);
- mediengerechte Kommunikation unter Gleichbehandlung der Medien;
- adressaten- und zielgruppengerechte Kommunikation;
- Einbezug moderner, interaktiver Kommunikationstechnologien;
- interne Abstimmung der Kommunikation im Stadtrat und in der Geschäftsleitung;
- Priorisierung von Persönlichkeits- und Datenschutz sowie des Amtsgeheimnisses gegenüber dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden;
- Bekanntgabe von Gründen, falls ein Sachverhalt nicht oder noch nicht kommuniziert werden kann.

Sprache: Die Stadt Buchs verwendet in der Kommunikation eine verständliche und sachliche Sprache. Die Amtssprache ist Deutsch. In Ausnahmefällen können für ausgewählte Zielgruppen bestimmte Inhalte in anderen Sprachen kommuniziert werden (z. B. das Porträt der Stadt Buchs in Englisch).

Rechtschreibung: Es gelten, sofern die Stadt Buchs keine abweichenden Regelungen erlässt, der «[Leitfaden zur deutschen Rechtschreibung](#)» und die ergänzenden «[Schreibweisungen](#)» der Bundeskanzlei. Hinsichtlich gendergerechter Sprache hält sich die Stadt an den «[Leitfaden zum geschlechtergerechten Formulieren](#)» der Bundeskanzlei.

Kritik: Wie auf eingegangene externe Beschwerden zu reagieren ist, entscheiden die zuständigen Bereichsleitenden, falls nötig in Absprache mit der bzw. dem Kommunikationsverantwortlichen.

Auf Vorwürfe, die im Rahmen von Leserbriefen geäußert werden, wird in aller Regel nicht öffentlich eingegangen. Persönliche Briefe hingegen werden von den Adressaten nach Möglichkeit beantwortet. Innerhalb nützlicher Frist ist eine Empfangsbestätigung zu versenden, aus der hervorgeht, bis wann mit der Beantwortung des Schreibens gerechnet werden kann.

Falschmeldungen: Reaktionen auf journalistische Falschmeldungen oder auf unkorrekte Zitate erfolgen ausschliesslich in Absprache mit der bzw. dem Kommunikationsverantwortlichen.

Unterlaufene Fehler: Sind Fehler nach aussen geschehen, ist es wichtig, diese gegenüber den Betroffenen zuzugeben und offen zu kommunizieren. Sind nur einzelne Personengruppen betroffen, so besteht nicht zwingend Bedarf, auch weitere Kreise über das Geschehene in Kenntnis zu setzen. Im Zweifelsfall entscheidet die oder der zuständige Bereichsleitende darüber, wer zu informieren ist. Innerhalb der einzelnen Bereiche sollen Fehler thematisiert werden, sodass alle Lehren daraus ziehen können.

2.2 Rechtsgrundlagen

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

Die weiteren gesetzlichen Grundlagen, welche die Information und Kommunikation der Stadtverwaltung Buchs bestimmen, lauten wie folgt:

- Informationsauftrag (Art. 60 Verfassung des Kantons St. Gallen; sGS 111.1)
- Treu und Glauben (Art. 9 Bundesverfassung; SR 101)
- Recht auf Akteneinsicht (Art. 16 Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege (sGS 951.1), Art. 29 Bundesverfassung)
- Öffentlichkeitsgesetz (sGS 140.2)
- Datenschutzgesetz (sGS 142.1)

2.3 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. Für einen späteren Zeitpunkt in Aussicht gestellte Angaben sind, wenn immer möglich, nachzuliefern.

Auskünfte werden insbesondere in folgenden Fällen verweigert:

- Nichtzuständigkeit (bei Fragen, die nicht den eigenen Zuständigkeitsbereich betreffen),
- Geheimhaltungspflicht,
- allgemeine Schweigepflicht als Auflage der Behörde,
- Persönlichkeits- und Datenschutz,
- hängiges Verfahren bei Strafuntersuchungen,
- andere laufende (Rechtsmittel-)Verfahren,
- eine bereits zum Themenbereich angesagte Medienkonferenz.

2.4 Einheitliches Erscheinungsbild (CI/CD)

Die Identität wird massgebend durch die visuelle Erscheinung geprägt. Die Richtlinien zum Erscheinungsbild sind ein wesentlicher Bestandteil der Kommunikation der Stadt Buchs. Ein einheitliches Design trägt dazu bei, die Leistungen und Aufgaben der Stadt Buchs erkennbar zu machen. Da sich sowohl die Stadt Buchs selbst als auch die Ansprüche an ein zeitgemässes Erscheinungsbild stetig weiterentwickeln, sollte ca. alle zehn bis 15 Jahre geprüft werden, ob ein Refresh oder ein Redesign des CI/CD und des Logos notwendig ist, um einen glaubwürdigen Auftritt der Stadt Buchs zu gewährleisten.

Zentrales Element des städtischen Erscheinungsbildes ist das Logo der Stadt Buchs. Das Erkennungszeichen der Stadtverwaltung darf von Dritten ausserhalb der Stadtverwaltung nur in Absprache mit der Kommunikationsfachstelle der Stadtverwaltung und unter Beachtung der Platzierungsrichtlinien verwendet werden.

Bei der Beschriftung von Objekten und Fahrzeugen, der Erstellung von Informationstafeln für Liegenschaften oder bei Fragen zur Verwendung und Abbildung von Auszeichnungen, wie z. B. «Energistadt» oder «Kinderfreundliche Gemeinde», wenden sich die Mitarbeitenden der

Stadtverwaltung an die Kommunikationsfachstelle, welche die Visualisierung gutheissen oder Anpassungsvorschläge machen kann.

Detailinformationen zur Verwendung und Platzierung des Logos sowie weiteren Vorgaben, wie beispielsweise zu verwendende Schriften und Farben sind im «Corporate Design Manual» der Stadt Buchs festgehalten. Das Manual sollte lediglich die wichtigsten relevanten Merkmale und Parameter des Erscheinungsbildes definieren. Dies lässt Flexibilität und Spielraum in der sich rasch wandelnden digitalen Kommunikationswelt zu, wodurch ständige Anpassungen des Corporate Design Manuals vermieden werden können.

2.5 Zuständigkeiten

2.5.1 Stadtpräsidium

Die Hauptverantwortung der Kommunikation der Stadt Buchs liegt beim Stadtpräsidium. Das Stadtpräsidium trifft Grundsatzentscheide in Bezug auf die Frage, welche Inhalte zu welcher Zeit und auf welche Weise kommuniziert werden sollen, und erteilt Medienschaffenden nach eigenem Ermessen Auskunft über aktuelle politische Geschäfte. Zur Unterstützung kann die Kommunikationsfachstelle hinzugezogen oder die Einschätzung der Stadtschreiberin bzw. des Stadtschreibers eingeholt werden.

Insbesondere obliegt dem Stadtpräsidium auch die Kommunikation in Krisensituationen (soweit die Kommunikationshoheit nicht bei externen Einsatzkräften liegt, siehe Kapitel 1.3) und bei kontrovers diskutierten Themen. Da der Kommunikation in Krisensituationen eine Schlüsselrolle zukommt, wird der Stadtrat in besonders wichtigen Fällen immer informiert. Bei Bedarf können weitere Stellen (z. B. Zivilschutz, Feuerwehr, Leitung Öffentliche Sicherheit, Stadtschreiberin bzw. Stadtschreiber, Kommunikationsfachstelle etc.) beratend beigezogen werden.

2.5.2 Stadtrat

Im Rahmen der üblicherweise zweiwöchentlich stattfindenden Sitzungen entscheiden die Stadtratsmitglieder, welche Beschlüsse und laufenden Geschäfte wann und wie veröffentlicht werden sollen. In den Sitzungen oder Workshops des Stadtrates informiert das Stadtpräsidium, die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber oder die Kommunikationsfachstelle in der Regel über Themen, die für die städtische Kommunikation von Relevanz sind. Die Kommunikationsfachstelle prüft anhand der Traktanden mit, welche Geschäfte und Themen sich allenfalls für eine Medienmitteilung («Mitteilung des Stadtrates Buchs») eignen. Diese sind kurz und kompakt gefasst und können mehrere Beschlüsse in einer Mitteilung enthalten. Grössere Projekte und wegweisende Entscheide werden in einer ausführlicheren separaten Medienmitteilung kommuniziert.

Wenn bestimmte Beschlüsse und Themen mit politischem Gehalt an die Medien kommuniziert werden sollen, wird eine Medienmitteilung zu einem Stadratsgeschäft als ein dem entsprechenden Geschäft beiliegender Entwurf ebenfalls traktandiert. Die «Mitteilungen des Stadtrates Buchs» oder ausführlichere Medienmitteilungen zu einem bestimmten Geschäft werden im Nachgang zur Sitzung aufbereitet, in Zusammenarbeit mit den involvierten Ressort- oder Bereichsleitungen finalisiert, über den Presseverteiler an die Medien gesendet und auf der Webseite der Stadt Buchs unter «BuchsNews» publiziert (mit oder ohne Push-Nachrichten-Funktion).

Persönliche Kommentare gegenüber den Medien sind für Stadtratsmitglieder nur zulässig, sofern das Kollegialitäts- und Vertraulichkeitsprinzip nicht verletzt wird. Wenn ein Stadtrat in einer anderen Rolle (z. B. Mitglied Verein, Verband, Partei etc.) zu einem Thema oder Sachverhalt

kommuniziert, muss diese Funktion als Absender deklariert und kommuniziert werden. Persönliche Meinungsäusserungen müssen klar als solche bezeichnet werden und gelten nicht als offizielle Positionen der Stadt Buchs.

2.5.3 Geschäftsleitung

Das Stadtpräsidium sowie die Mitglieder der Geschäftsleitung der Stadtverwaltung orientieren sich im Rahmen von regelmässig stattfindenden Sitzungen gegenseitig. Die Geschäftsleitung kann bei kommunikativen Fragestellungen beratende und koordinative Aufgaben wahrnehmen. Ferner prüft die Geschäftsleitung in ihren Sitzungen regelmässig, ob und welche Kommunikation der behandelten Geschäfte und Themen angebracht und sinnvoll ist. Bei kommunikationswürdigen Themen beauftragt die zuständige Bereichsleitung oder die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber unter Weitergabe relevanter Informationen die Kommunikationsfachstelle mit der Erstellung einer Medienmitteilung.

2.5.4 Bereichsleitungen

Die inhaltliche und terminliche Verantwortung für die Erarbeitung der für die externe Kommunikation notwendigen Grundlagen (z. B. Medienarbeit bei der Projektkommunikation) liegt bei den einzelnen Bereichsleitenden. Externe Kommunikationsmassnahmen aus einzelnen Bereichen oder Abteilungen werden von den Bereichsleitenden mit der Kommunikationsfachstelle koordiniert. Für die Erstellung einer Medienmitteilung liefern die Bereichsleitenden der Kommunikationsfachstelle umfassende Informationen, Zahlen, Fakten, mögliche Zitate und – sofern möglich und je nach Thema und Projekt sinnvoll – bereits vorhandene Fotos, Karten und Visualisierungen. Die Kommunikationsfachstelle erstellt daraufhin einen Entwurf für die Medienmitteilung und sendet diesen zur Finalisierung an die Bereichsleitenden.

Projekt- oder themenbezogene Printpublikationen der Bereiche und Ressorts erfolgen in der Regel im Einvernehmen mit dem Stadtpräsidium, soweit die Publikationen eine gewisse politische Tragweite haben. Die inhaltliche und terminliche Verantwortung hinsichtlich zu publizierender Texte (z. B. Inseratewesen von Bauverwaltung, Stadtkanzlei, Zivilstandsamt oder weiteren Ämtern) liegt bei den jeweiligen Bereichsleitenden.

Bei grösseren Projekten oder wichtigen Vorlagen liegt die Verantwortung für die Kommunikation und die Medienarbeit bei der Projektleitung. Interne wie auch externe Projektleitende sprechen sich mit der Kommunikationsfachstelle der Stadt Buchs ab.

2.5.5 Kommunikationsfachstelle

Die Kommunikationsfachstelle trägt die Verantwortung für die Ausgestaltung der Gesamtkommunikation der Stadt Buchs. Sie erstellt und überarbeitet bei Bedarf das Informations- und Kommunikationskonzept sowie die Umsetzungsmassnahmen, Richtlinien und Prozesse der Stadt Buchs.

Sie unterstützt und berät in erster Linie das Stadtpräsidium, den Stadtrat sowie die verschiedenen Bereiche in kommunikativen Belangen. Sie ist primäre Ansprechpartnerin für alle Fragen rund um die städtischen Kommunikationsmittel und deren Erarbeitung.

Die bzw. der Kommunikationsverantwortliche koordiniert die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Buchs in Absprache mit Partnern und dient als Anlaufstelle für Medienschaffende.

Die Kommunikationsfachstelle koordiniert und beantwortet Medienanfragen, erstellt Medienmitteilungen und organisiert Medienkonferenzen. Dabei kann sie bei Bedarf auf die Unterstützung durch die Stadtratsmitglieder und die Bereichsleitenden zählen. Der Versand der Medienmitteilungen an Medienschaffende sowie der beantworteten Medienanfragen erfolgt ausschliesslich über die Kommunikationsverantwortliche bzw. den Kommunikationsverantwortlichen.

Die Mitglieder des Stadtrates und die Mitarbeitenden der Stadt Buchs sind gehalten, die Kommunikationsverantwortliche bzw. den Kommunikationsverantwortlichen zu informieren, wenn sie von Medien kontaktiert werden. Die Kommunikationsfachstelle koordiniert daraufhin die nächsten Schritte, verlangt die Fragen in schriftlicher Form und spricht die Beantwortung der Medienanfrage mit den intern zuständigen Personen ab.

Der Einbezug weiterer Stellen (z. B. für die Aufbereitung von Antwortvorschlägen bei reaktiven Medienanfragen) ist möglich und die anschliessende Information an alle Involvierten in aller Regel sachgerecht (einheitliche Storyline, Wording und Archivierung).

2.5.6 Mitarbeitende der Stadtverwaltung

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.

Im persönlichen Kontakt mit der Bevölkerung achten alle Mitarbeitenden der Stadt Buchs auf einen respektvollen Umgang mit ihrem Gegenüber. Sie sind sich stets bewusst, dass ihr gesamtes Handeln und Auftreten bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zur Kommunikation als Ganzes gehört.

Die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung sind in ihrem Bereich für die fachlichen Informationen zuständig, äussern sich aber nicht politisch.

Persönliche Meinungsäusserungen und Stellungnahmen einzelner Mitarbeitenden erfolgen nur in besonderen Fällen. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als solche der Stadt Buchs. Insbesondere auf Social-Media-Kanälen, bei kontroversen Themen und im Rahmen von Wahlen oder Abstimmungen ist grosse Zurückhaltung angebracht.

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, aus ihrer Sicht relevante Themen und Fragestellungen aufzunehmen und in der Bereichsinfo oder in einem persönlichen Austausch mit der bzw. dem Vorgesetzten zu diskutieren. Bei Bedarf trägt die Bereichsleitung diese Themen und Fragestellungen zur weiteren Abklärung und Behandlung in die Geschäftsleitungssitzung.

3 Ziele

3.1 Hauptziele der Kommunikation

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

3.1.1 Externe Ziele

Die externe Kommunikation der Stadt Buchs:

- informiert die Öffentlichkeit über die Behördentätigkeit sowie über bevorstehende kommunale Abstimmungen und wissenswerte Aktualitäten aus verschiedenen Bereichen des städtischen Lebens;
- ermöglicht die Meinungsbildung in der Bevölkerung und schafft so ein optimales Umfeld für ein positives demokratisches Zusammenspiel;
- steigert das Interesse an der Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen;
- schafft Verständnis für die Aufgaben und Leistungen der Stadtverwaltung sowie für Entscheidungen des Stadtrates und steigert das Vertrauen in die Behörden;
- soll bei projektbezogenen Vorhaben das Verständnis und den angezeigten Einbezug aller relevanten Gruppen fördern;
- unterstützt den Austausch mit unterschiedlichen Bevölkerungs- und Interessengruppen;
- ist klar und transparent, um dazu beizutragen, Unklarheiten, Gerüchten und Spekulationen vorzubeugen;
- motiviert, sich gesellschaftlich oder politisch zu engagieren und aktiv am öffentlichen Leben teilzunehmen;
- positioniert die Stadtverwaltung Buchs als interessante und vielseitige Arbeitgeberin (Employer Branding);
- präsentiert die Stadt Buchs als attraktiven Lebens-, Arbeits- und Wirtschaftsstandort (Stärkung der Marke «Buchs SG»);
- strebt im Bereich Kommunikation Kooperationen mit weiteren Partnerorganisationen an;
- soll laufend überprüft und bei Bedarf optimiert werden.

3.1.2 Interne Ziele

Die interne Kommunikation der Stadt Buchs:

- bringt alle Mitarbeitenden der Kernverwaltung möglichst gleichzeitig auf den gleichen Informationsstand;
- schafft Verständnis für interne Abläufe und Entscheidungen und erleichtert somit die Erfüllung der Aufgaben;
- fördert das Wissen über die Tätigkeiten der anderen Bereiche und Abteilungen;
- soll einen positiven Beitrag dazu leisten, die Mitarbeitenden zu motivieren und sich mit der Arbeitgeberin bzw. der Stadt Buchs zu identifizieren;
- fördert eine partnerschaftliche und wertschätzende Unternehmenskultur;

- trägt dazu bei, Unklarheiten, Gerüchten und Spekulationen vorzubeugen;
- soll laufend überprüft und bei Bedarf optimiert werden.

3.1.3 Botschaften

Der Stadtrat Buchs hat gemeinsam mit den involvierten Partnern «Ortsgemeinde Buchs», «Marketing Buchs» und «Wirtschaft Buchs» die strategische Richtschnur ««Stadt Buchs im Alpenrheintal – zusammen Zukunftswelt: Vision und Plan 2040» erarbeitet und im Mai 2022 veröffentlicht. Neben einer umfassenden Positionierung, der Bestimmung der Erfolgsfaktoren sowie einem Umsetzungsplan wurden für die Kommunikation relevante Botschaften definiert.

Die folgenden Erfolgsfaktoren und Botschaften werden bei den Kommunikationsmassnahmen berücksichtigt und nach Möglichkeit in den Vordergrund gestellt:

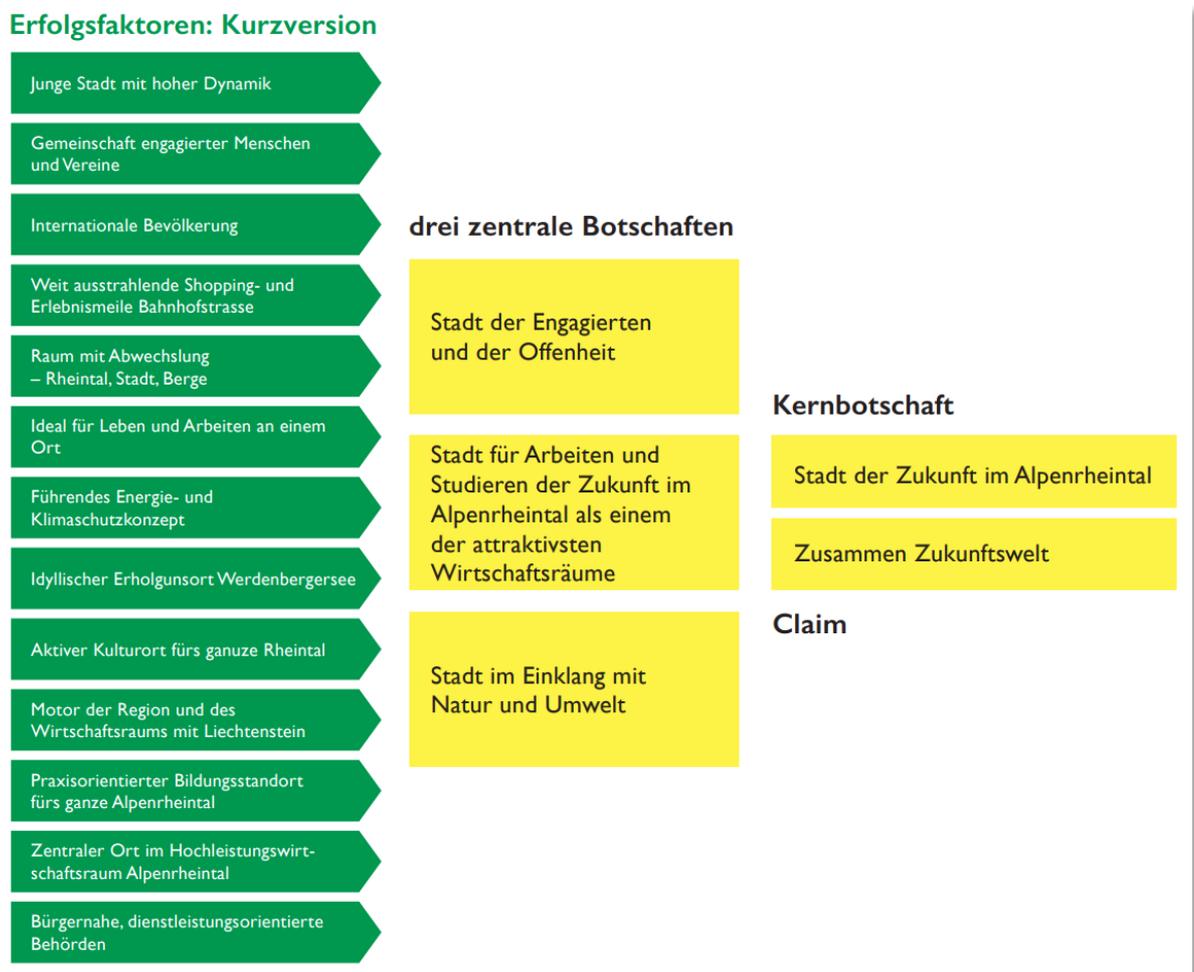


Abbildung 1: In «Vision und Plan 2040» definierte Erfolgsfaktoren und Kernbotschaften der Stadt Buchs

3.2 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.

3.2.1 Externe Zielgruppen

- Einwohnerinnen und Einwohner aller Altersklassen der Stadt Buchs
- Steuerzahlende (natürliche und juristische Personen)
- Personen mit Arbeitsplatz in Buchs
- Potenzielle neue Mitarbeitende/Fachkräfte
- Unternehmen, Detailhandel und Gewerbe (ortsansässige und potenziell Zuziehende)
- Zulieferer und Dienstleister (z. B. ewb)
- Bevölkerung mit Migrationshintergrund/in Buchs wohnhafte Ausländerinnen und Ausländer/Expats
- Touristinnen und Touristen
- Presse und Medien
- Meinungsmacherinnen und -macher (Opinion Leaders)

3.2.2 Externe Anspruchsgruppen

- Politische Ortsparteien
- Ortsgemeinde Buchs
- Verkehrsverein Buchs
- Einwohnerverein Räfis-Burgerau
- Vereine und Verbände
- Marketing Buchs
- Wirtschaft Buchs
- Region Sarganserland-Werdenberg
- Werdenberg Tourismus
- Hightech Campus Buchs (BZBS, Ostschweizer Fachhochschule [OST] und International School Rheintal [ISR])
- Interessengemeinschaften
- Transportunternehmen (SBB, RTB Rheintal Bus, LIEmobil und Südostbahn)
- Werdenberger Gemeinden und Fürstentum Liechtenstein
- Kanton St. Gallen
- Bundesbehörden

3.2.3 Interne Zielgruppen

- Stadtrat
- Stadtpräsidium
- Geschäftsleitung/Bereichsleitende
- Mitarbeitende der Stadtverwaltung
- Schule Buchs
- Kommissionen
- Geschäftsprüfungskommission

3.2.4 Interne Anspruchsgruppen

- Pensionierte Mitarbeitende der Stadtverwaltung
- Angehörige der Mitarbeitenden

4 Handlungsfelder der externen Kommunikation

4.1 Digitale Kommunikation

4.1.1 Webseite

Die Stadt Buchs führt unter www.buchs-sg.ch eine gemeindeeigene Webseite. Diese dient der Bevölkerung und Interessierten als erste Anlaufstelle und zentrale Informationsdrehscheibe für sämtliche Themen, Dienstleistungen und Dienste der Stadtverwaltung. Die Schule Buchs hat unter www.schulebuchs.ch einen eigenen Webauftritt, welcher mit www.buchs-sg.ch inhaltlich, visuell und funktional eng verbunden ist und sich an die Vorgaben des Corporate Designs hält.

Die Webseite der Stadt Buchs enthält sämtliche Neuigkeiten und wichtigen Informationen über die Stadt und ihre Institutionen und soll das Informationsbedürfnis der lokalen Bevölkerung sowie aller Interessierten stillen.

Darüber hinaus bietet der Internetauftritt der Stadt Buchs die Möglichkeit, sich als Wohnort mit hoher Lebensqualität sowie als attraktiver Bildungs- und Wirtschaftsstandort zu präsentieren. Daher soll die Webseite inspirierend, modern und einladend gestaltet sowie mit einer für die Nutzerinnen und Nutzer einfachen, verständlichen, übersichtlichen und intuitiven Benutzerführung ausgestattet sein. Für den neuen Webauftritt sowie für allgemeine Kommunikationsmassnahmen sollen professionelle und aktuelle Bilder zu relevanten Themen sowie von wichtigen Orten und Gebäuden produziert werden, welche die Stadt Buchs uneingeschränkt für ihre Kommunikationszwecke nutzen kann.

Die Stadtverwaltung Buchs kann sich zudem als attraktive Arbeitgeberin präsentieren, indem sie auf die Vielfalt der Berufe, die vorteilhaften Anstellungsbedingungen sowie auf die angebotenen Lehrstellen und die aktuell offenen Stellen hinweist.

Der Webauftritt ist immer aktuell, wird laufend nachgeführt und kontinuierlich weiterentwickelt – mit dem Ziel, der Bevölkerung und den Anspruchsgruppen, sofern möglich und je nach Themenbereich und Abteilung sinnvoll, Dienstleistungen digital anzubieten und sie ausreichend über die Aktivitäten und Projekte der Gemeinde, der Schule und der Betriebe zu orientieren. Für den laufenden Betrieb und die Weiterentwicklung der Webseite sind die Kommunikationsfachstelle und die Stadtkanzlei zuständig. Die Bereichsleitenden lassen der Kommunikationsfachstelle bei Bedarf Optimierungsvorschläge zukommen, welche in Zusammenarbeit mit der Stadtkanzlei geprüft werden.

Abteilungsrelevante Anpassungen können von den Superusern der jeweiligen Abteilungen selbst vorgenommen werden. Für das Einpflegen zentraler Inhalte aus Verwaltung und Politik sowie für die inhaltliche Koordination und die Schulung weiterer Autorinnen und Autoren ist die Kommunikationsfachstelle zuständig.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle (Lead), Projektgruppe «Relaunch Webseite» (inkl. Schule) und «Sounding Board»
Periodizität	Projektstart 2. Halbjahr 2024, Umsetzung und Budgetierung 2025

4.1.2 BuchsNews/Newsletter

Mitteilungen aus der Verwaltung und dem Stadtrat sowie Medienmitteilungen werden unter «BuchsNews» auf der Webseite veröffentlicht.

Ausgewählte Informationen, welche über BuchsNews kommuniziert wurden, können über denselben Kanal als tägliche, wöchentliche oder monatliche Push-Nachrichten an die Abonentinnen und Abonnenten gesendet werden. Ein monatlicher Newsletter könnte mit einem eigens aufbereiteten zusätzlichen Beitrag (Fokusthema) ergänzt werden, um zusätzliche Aufmerksamkeit zu generieren und den Lesenden einen Mehrwert zu bieten, sofern die personellen Ressourcen dies zulassen.

Im Gegensatz zu anderen Kommunikationsinstrumenten hat die Gemeinde die Hoheit über die Zustellung und den Inhalt. Man kann einen Newsletter auch nahtlos mit anderen Kommunikationskanälen wie Social Media verknüpfen. Durch proaktive Werbung in den Gemeindeversammlungen, im Amtsblatt und auf Social-Media-Kanälen kann der Abonentenkreis erweitert werden.

Entscheid	Bereichsleitende, zuständige Bereichsmitarbeitende, Stadtkanzlei, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle, Stadtkanzlei und zuständige Bereichsmitarbeitende (insbesondere Bau und Infrastruktur sowie Human Resources [Personaldienst])
Periodizität	je nach Bedarf (täglich oder wöchentlich)

4.1.3 Social Media

Ausgangslage

Die Aufgabe der Stadtverwaltung Buchs ist es, die Einwohnerinnen und Einwohner von Buchs mit ihrer Kommunikation auf denjenigen Medienkanälen zu erreichen, auf welchen diese präsent sind, um eine effektive Kommunikation zu etablieren und die Informationsverbreitung bestmöglich sicherzustellen.

Die sozialen Netzwerke haben im Alltag der Bevölkerung auf Kosten der traditionellen Medien, wie z. B. Print-Zeitungen, einen prominenten Platz eingenommen. 72 % der Schweizer Bevölkerung ab 15 Jahren nutzen gelegentlich eine Social-Media-Plattform und 47 % sind täglich auf Social-Media-Kanälen präsent (Quelle: Interessengemeinschaft Elektronische Medien Schweiz, 2023). Sie sind deshalb eine wichtige Ergänzung zu den klassischen Kanälen der Stadt Buchs, wie beispielsweise der eigenen Webseite und der Medienarbeit. In Krisensituationen oder ausserordentlichen Lagen bieten soziale Netzwerke zudem die Möglichkeit, den Zielgruppen verlässliche Informationen aus erster Hand zu übermitteln.

«Marketing Buchs» führte für die Stadt Buchs in der Vergangenheit sowohl einen Facebook- als auch einen Instagram-Account, die jeweils im Juli 2024 an den Kommunikationsverantwortlichen der Stadt Buchs übergeben wurden. Darüber hinaus existiert bereits ein LinkedIn-Kanal der Stadt Buchs, welcher für Kommunikationsmassnahmen in den Bereichen Standortmarketing und Positionierung als attraktiver Arbeitgeber bereitsteht.

Ziele der Nutzung von Social-Media-Kanälen

- Schnelle und direkte Kommunikation
- Erhöhung der Reichweite der städtischen Kommunikation
- Erreichen verschiedener Alters- und Zielgruppen

- Erreichen von News-Deprivierten
- Dialog mit Teilen der Bevölkerung
- Steigerung der Aussenwirkung
- Schaffung eines zusätzlichen Informationskanals für Krisensituationen oder ausserordentliche Lagen
- Verlinkung und Verweis auf Stadt-Webseite als zentrale Informationsdrehscheibe
- Früherkennung relevanter Themen und Stimmungen durch Monitoring

Inhalte

Die Inhalte werden kanalspezifisch und adressatengerecht aufbereitet. Die Beiträge sind aktuell, einfach und verständlich formuliert und mit aussagekräftigen Bildern illustriert. Auf jedem genutzten Kanal sollte pro Woche mindestens ein Beitrag erscheinen.

Tonalität und Sprache sind sachlich, informativ und vom Stil her eher locker gehalten und dürfen an die Gegebenheiten der einzelnen Social-Media-Plattformen angepasst werden.

Die Inhalte umfassen folgende Elemente: Neuigkeiten aus der Stadtverwaltung und den angeschlossenen Betrieben, Medienmitteilungen, Vorankündigungen und Resultate von Abstimmungen und Wahlen, Veranstaltungen der Stadtverwaltung, gemeinderelevante Themen, Historisches, für die Bevölkerung relevante aktuelle Ereignisse (z. B. die Eröffnung des Skilifts) und einen Ausblick auf kulturelle Anlässe und Freizeitangebote.

Social-Media-Plattformen

Bei der Wahl der zu betreibenden Social-Media-Plattformen soll mit einer kleinen und beschränkten Anzahl von Kanälen eine möglichst grosse Reichweite erzielt werden. Nach der Lancierung des ersten Social-Media-Kanals LinkedIn werden Erfahrungen in Bezug auf Ressourcenaufwand, Nutzen und Resonanz in der Community gesammelt. Um die verschiedenen Ziel- und Altersgruppen zu erreichen, ist mittelfristig ein Mix aus verschiedenen Social-Media-Kanälen (Facebook und/oder Instagram) zielführend, sofern der Aufwand für die Kommunikationsfachstelle nicht zu gross ist.

Soziale Netzwerke entwickeln sich ständig weiter und sind sehr schnelllebig. Daher wird beobachtet, ob sich in der Bevölkerung oder in einer Zielgruppe eine neue Plattform etabliert. Eine Präsenz auf YouTube ist in Zukunft denkbar, wenn produziertes Videomaterial über die Stadt Buchs (z. B. Imagefilm) zur Verfügung steht. Der YouTube-Account der «Gemeinde Buchs» existiert zwar noch, aber es kann nicht mehr darauf zugegriffen werden. Da der Kanal zudem nicht gelöscht werden kann, kann bei Bedarf zu gegebener Zeit ein neuer Kanal mit dem Titel «Stadt Buchs» mit aktuellen Inhalten lanciert werden.

Ferner kann mittelfristig im Rahmen einer Pilotphase eine Präsenz auf TikTok getestet werden. Für dieses Projekt könnten Lernende der Stadtverwaltung Buchs beigezogen werden, welche ein Interesse an Social Media und eine entsprechende Affinität haben.

Als offizielles Hashtag mit eindeutiger Zuweisung zur Stadt Buchs soll «#BuchsSG» verwendet werden. Damit kann eine Verwechslung mit den anderen gleichnamigen Gemeinden in Luzern, in Zürich und im Aargau vermieden werden.

Folgender Kanal soll von der Stadtverwaltung Buchs prioritär aktiv betrieben werden:

(Quelle: IGEM-Digimonitor, 2023)

– **LinkedIn**

Anzahl Nutzende CH: 2 Mio.

Durchschnittsalter: 45 Jahre

Eigenschaften: LinkedIn ist ein professionelles Netzwerk für berufliche Kontakte, Recruiting und Employer Branding durch Human Resources (Personaldienst), Standortmarketing, Wissensaustausch und Networking.

Wenn Ressourcen und Bedarf vorhanden sind, können folgende weitere Kanäle mittelfristig als Kommunikationsplattformen genutzt werden:

– **Facebook**

Anzahl Nutzende CH: 2,8 Mio.

Durchschnittsalter: 45 Jahre

Eigenschaften: vielseitige und etablierte Plattform, die Botschaften in Text und Bild gut transportiert und ein grosses Publikum hat.

– **Instagram**

Anzahl Nutzende CH: 2,9 Mio.

Durchschnittsalter: 35 Jahre

Eigenschaften: Instagram eignet sich gut für visuelle Inhalte wie Bilder und Videos sowie für grafisch prägnante Botschaften.

→ *Verwaltung, Planung und Monitoring für Facebook und Instagram über «Meta Business Suite». Veröffentlichung von Inhalten auf zwei Plattformen.*

Richtlinien, Netiquette und Umgang mit Kritik

Für die Kommunikation auf den Social-Media-Kanälen wird eine entsprechende Richtlinie erarbeitet, welche u. a. die Betreuung der Social-Media-Plattformen, die Interaktion mit der Community sowie die internen Rollen und Zuständigkeiten detailliert festhält. Die Stadt Buchs ist eine politisch neutrale Instanz und führt auf Social-Media-Kanälen keine politischen Diskussionen. Auch Meinungsverschiedenheiten werden nicht in den sozialen Medien ausgetragen, sondern, sofern möglich und zielführend, über die persönliche Kommunikation per E-Mail geklärt.

Weiter soll eine Netiquette erstellt und den Usern in den entsprechenden Kanälen kommuniziert werden. Diese hält die Spielregeln für das Verhalten und die Kommunikation auf den Social-Media-Kanälen der Stadt Buchs fest.

Der Austausch mit der Social-Media-Community ist grundsätzlich positiv, konstruktiv, respektvoll und fair. Sollte es jedoch zu persönlichen Angriffen, Diffamierungen, Hasskommentaren, Beleidigungen und gezielten Provokationen kommen, so wird der Beitrag in Absprache mit der Stadtschreiberin bzw. dem Stadtschreiber gelöscht. Dieses Vorgehen gilt auch für die Platzierung kommerzieller Werbung sowie rassistischer, gewaltverherrlichender oder pornografischer Inhalte.

Qualifizierte Kritik und Anregungen sollen berücksichtigt und beantwortet werden. Falsche Behauptungen oder falsche Zahlen und Fakten können sachlich richtiggestellt und durch korrekte Angaben widerlegt werden. Auf Polemiken sollte nicht eingegangen werden.

Zuständigkeiten

Die redaktionelle Hoheit über die zentralen Social-Media-Kanäle liegt bei der Kommunikationsfachstelle. Der Redaktionsplan ist zentral abgelegt und kann von anderen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung eingesehen werden.

Vorschläge für Beiträge können von den Bereichen und Abteilungen in Form von Textvorschlägen, Fakten oder Rohinformationen mit einem Bild in guter Qualität an die Kommunikationsfachstelle gesendet werden.

Ferner moderiert und kommentiert die Kommunikationsfachstelle die Beiträge und kann diese nach Absprache mit der Stadtschreiberin bzw. dem Stadtschreiber in erforderlichen Fällen löschen oder einzelne Personen blockieren.

Ressourcen

Das aktive Betreiben, Planen, Kommentieren und Moderieren von Social-Media-Kanälen sowie die Erstellung von Inhalten (wie Fotos, Reels und Videobeiträgen) wird insbesondere in der Kommunikationsfachstelle personelle Ressourcen beanspruchen. Daher ist es denkbar, dass diese mittelfristige Unterstützung von Auszubildenden im Bereich Content-Planung und -Erstellung erhält. Auf LinkedIn soll Human Resources (Personaldienst) ebenfalls aktiv in die Kommunikationsmassnahmen eingebunden werden (durch die Veröffentlichung von Stelleninseraten, Benefits, Auszeichnungen etc.).

Da Social Media nicht nur Information, sondern vor allem Kommunikation und Dialog bedeuten, werden über die Social-Media-Kanäle auch Rückmeldungen, Anfragen und Kritik bei der Kommunikationsfachstelle eingehen, die mit den zuständigen Bereichsleitenden und Abteilungen besprochen oder an diese weitergeleitet werden. Daher ist es wichtig, in den Richtlinien darauf hinzuweisen, dass für Anliegen die offiziellen auf der Webseite kommunizierten zuständigen Stellen kontaktiert werden sollen.

Aufgrund einer aktiveren Kommunikation der Stadt Buchs in den digitalen Medien wird voraussichtlich ein höherer Aufwand für die Bereichsleitenden und Fachpersonen erforderlich sein, um Informationen bereitzustellen, welche die Kommunikationsfachstelle zur Beantwortung von Anfragen benötigt.

Datenschutz

Die Schweizer Gesetze und kantonalen Bestimmungen gelten auch im Internet und in den sozialen Medien. Die Rechte an Bildern und Videos müssen vor der Veröffentlichung abgeklärt werden. Bei Bedarf und sofern die Urheberin bzw. der Urheber einwilligt, können Bilder und Videos von Dritten auch mit den entsprechenden Copyright-Angaben veröffentlicht werden (© Organisation/Vorname Nachname der Fotografin bzw. des Fotografen). Sind Personen auf Fotos nicht in eine grössere Gruppe eingebettet, sondern prominent und gut erkennbar positioniert, so muss von diesen Personen eine zu unterschreibende Einverständniserklärung eingeholt werden.

Entscheid	Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Stadtkanzlei, Stadtschreiber/-in, Mitarbeitende und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle und Human Resources (Personaldienst)
Periodizität	ein- bis fünfmal wöchentlich (je nach Kanal)

4.1.4 E-Mitwirkung

Die E-Mitwirkung der Stadt Buchs SG ist eine digitale Plattform, die den Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht, sich aktiv an der Gestaltung ihrer Stadt zu beteiligen. Dieses innovative Tool fördert den Dialog zwischen der Stadtverwaltung und der lokalen Bevölkerung, indem es den Zugang zu Informationen erleichtert und die Möglichkeit bietet, eigene Ideen und Meinungen zu laufenden Projekten einzubringen. Ziel ist es, Transparenz zu schaffen und gemeinsam Lösungen für städtische Themen zu entwickeln.

Die Bauverwaltung der Stadt Buchs sowie die Schule Buchs setzen dieses Instrument bereits erfolgreich ein. Die Bauverwaltung nutzt die E-Mitwirkungsplattform regelmässig, um Bürgerinnen und Bürger bei Bauvorhaben und städtebaulichen Projekten aktiv zu konsultieren, sodass Anregungen und Bedenken der Bevölkerung in die Planung einfliessen können. Die Schule Buchs wiederum setzt die E-Mitwirkung beispielsweise ein, um Eltern und Schüler in die Diskussion um neue Bildungsprojekte und Schulentwicklung (z. B. Schulraumplanung) einzubeziehen. So trägt die E-Mitwirkung entscheidend dazu bei, die Bedürfnisse der Bürger besser zu berücksichtigen und gemeinsame Entscheidungen zu treffen.

Entscheid	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Stadtrat (Ressortleitung)
Ausführung	Schule Buchs, Bauverwaltung und andere Bereiche
Periodizität	Unregelmässig (bei Bedarf)

4.1.5 Digitale Informationsdisplays

Die bisher analogen Informationstafeln und Anschlagbretter können, wo sinnvoll, durch digitale Informationstafeln ersetzt werden. Diese eignen sich vor allem dort, wo es viele potenzielle Leserinnen und Leser, eine hohe Frequenz der Zielgruppe oder lange Wartezeiten gibt. Informationen können von der Stadtverwaltung zentral verwaltet und ohne grossen Ressourcenaufwand sowie ohne Zeitverzögerung auf die digitalen Informationstafeln übertragen werden.

In Krisensituationen oder ausserordentlichen Lagen können auf den Informationstafeln unmittelbar relevante Informationen zum Schutz der Bevölkerung veröffentlicht werden.

Die Informationstafeln können genutzt werden, um Informationen der Stadtverwaltung sowie Veranstaltungen ortsansässiger Vereine, Interessengemeinschaften, Institutionen, Korporationen und Behörden einer breiten Einwohnerschaft zu kommunizieren.

Es besteht kein grundsätzlicher Anspruch auf die Veröffentlichung von Informationen Dritter. Mitteilungen der Politischen Gemeinde Buchs haben Vorrang vor denen Dritter. Eine entsprechende Nutzungsrichtlinie wird erarbeitet und anschliessend veröffentlicht.

Die Stadtverwaltung Buchs strebt folgende Umsetzungen der Informationsdisplays an (in absteigender Priorität):

- **Informationsdisplays an Ortseingängen:**

An den drei Ortseingängen Werdenbergersee, Rheinstrasse und Räfis werden die Gitterstelen für Plakate durch horizontale Informationsdisplays ersetzt. Diese stehen den Vereinen und der Stadtverwaltung weiterhin für die Kommunikation und Bewerbung von Veranstaltungen zur Verfügung.

– **Digitales Anschlagbrett im Rathaus:**

Anschlagbretter auf dem Gemeindegebiet erfüllen eine wichtige Aufgabe: Sie dienen der allgemeinen Information und sind für alle zugänglich. Beim digitalen Anschlagbrett entfällt das Auswechseln von Flyern, und die digitalen Informationen können von der Stadtkanzlei zentral hochgeladen, kategorisiert und terminiert werden. Darüber hinaus soll der Monitor im Eingangsbereich mit den Standorten der einzelnen Abteilungen über dieselbe Software bespielt werden können.

– **Digitale Gästeinformation:**

An von der Einwohnerschaft, Reisenden und Besucherinnen und Besuchern stark frequentierten Orten werden Interessierte an neuralgischen Punkten «abgeholt» und mit für Besuchende relevanten Informationen versorgt (Shopping, Freizeit, Kultur, Sehenswürdigkeiten, öffentliche Einrichtungen, Transport etc.). Als Standorte bieten sich der Bahnhof Buchs sowie der Marktplatz an. Die Informationsvermittlung erfolgt entweder über Slideshows oder interaktiv über einen Touchscreen.

Die Realisierung einer digitalen Gästeinformation sollte in Zusammenarbeit und Absprache mit der «Kommission für Standortmarketing» erfolgen.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Kommission für Standortmarketing und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Bau und Infrastruktur (Lead), Kommunikationsfachstelle und Kommission für Standortmarketing
Periodizität	nach Bedarf und Ressourcen (Budget)

4.1.6 Imagefilm

Ein Imagefilm ermöglicht es, die Stadt Buchs einem interessierten internen und externen Publikum vorzustellen und die in der strategischen Richtschnur «Stadt Buchs im Alpenrheintal – zusammen Zukunftswelt: Vision und Plan 2040» definierten Erfolgsfaktoren und Botschaften attraktiv aufzubereiten und visuell zu vermitteln. Er dient hauptsächlich der Standortförderung und der Stärkung der Identität und zeigt die Stadt Buchs im besten Licht.

Der Imagefilm ist prominent auf der Webseite der Stadtverwaltung eingebunden und wird sowohl über die digitalen Kanäle als auch über Social Media ausgespielt. Darüber hinaus wird er auch bei Veranstaltungen, wie zum Beispiel dem Anlass für Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger, Präsentationen der Stadt Buchs, Gewerbe-Apéros etc., gezeigt. Weiter kann der Imagefilm von unseren Stakeholderinnen und Stakeholdern sowie von den Buchser Gewerbebetrieben verwendet werden, um beispielsweise für ihr Recruiting auf den attraktiven Arbeitsstandort Buchs hinzuweisen.

Der Imagefilm sollte erst nach Vollendung der Grossbauprojekte in Buchs realisiert werden (voraussichtlich 2026), da diese neuen markanten Gebäude das Erscheinungsbild der Stadt Buchs stark verändern und urbaner erscheinen lassen werden.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommission für Standortmarketing
Periodizität	nach Beendigung der Grossbauprojekte Buchs (ab 2026)

4.1.7 Monitoring digitaler Kanäle

Die meisten Plattformen und Distributionskanäle der digitalen Kommunikation ermöglichen die Auswertung der kommunizierten Inhalte und liefern Informationen über die Reichweite, die Interaktion mit der Community und die Wirksamkeit der Kommunikation.

Eine entsprechende Auswertung zeigt, welche Inhalte positiv aufgenommen wurden und auf Interesse stossen. Zudem lässt sich durch ein Monitoring eine negative oder kritische Stimmung in der Bevölkerung frühzeitig erkennen, sodass die Stadtverwaltung oder der Stadtrat frühzeitig reagieren und bei Bedarf geeignete Massnahmen ergreifen und kommunizieren kann.

Die Erkenntnisse des Monitorings der digitalen Kommunikationskanäle können nach ihrer Implementierung in die Medienbeobachtung für den Stadtrat und die Geschäftsleitung einfließen.

Entscheid	Stadtpräsidium, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle
Periodizität	wöchentlich oder monatlich

4.2 Publikationen

4.2.1 Amtliche Mitteilungen

Bei amtlichen Mitteilungen handelt es sich um Bekanntmachungen, die entweder der Bevölkerung zugänglich gemacht werden müssen (Veröffentlichungspflicht) oder im Sinne einer Dienstleistung kommuniziert werden. Sie werden entweder kostenlos als redaktionelle Inhalte veröffentlicht oder als kostenpflichtige Inserate geschaltet. Für die Veröffentlichung amtlicher Mitteilungen nutzt die Stadt Buchs als Printmedium die Lokalzeitung «Werdenberger & Obertoggenburger», die kantonale Publikationsplattform «www.publikationen.sg.ch» als auch die Webseite der Stadt Buchs.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Stadtschreiber/-in
Ausführung	Stadtkanzlei und zuständige Bereichsmitarbeitende
Periodizität	nach Bedarf

4.2.2 buchsaktuell

«buchsaktuell» ist das offizielle gemeindeinterne Informationsorgan der Politischen Gemeinde Buchs. Es erscheint aktuell zweimal jährlich und wird sämtlichen Haushalten in einer Auflage von 7'000 Exemplaren zugestellt. Es informiert die Einwohnerinnen und Einwohner von Buchs hintergründig, ausführlich und faktenkundig.

Die Detailplanung sowie die Inhalte für die Ausgaben von *buchsaktuell* – das sogenannte Redaktionsstatut – werden von der Informations- und Kommunikationskommission (bis Ende 2024 Informationskommission) festgelegt. Der Stadtrat kann in seinen Sitzungen nach Bedarf entscheiden, welche Inhalte in der kommenden Ausgabe von *buchsaktuell* veröffentlicht werden sollen.

Das Erscheinungsbild der Publikation und die Anzahl der Ausgaben pro Jahr sollen auf die Informationsbedürfnisse der Bevölkerung und den Kommunikationsbedarf (Aktualität) der Stadtverwaltung Buchs angepasst werden.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Informations- und Kommunikationskommission sowie Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Informations- und Kommunikationskommission, Redaktor <i>buchsaktuell</i> und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	zweimal jährlich

4.2.3 Jahresrechnung und Budget

Die Jahresrechnung der Stadt Buchs vermittelt einen Überblick über die wichtigsten Zahlen und Fakten des Vorjahres und wird Frühjahr Ende März/Anfang April publiziert. Die Inhalte werden von der Finanzverwaltung sowie den einzelnen Ressorts und Abteilungen zur Verfügung gestellt. Die Kommunikationsfachstelle verantwortet die Bereiche Redaktion und Produktion in Absprache mit der Stadtkanzlei.

Das Budget wird von der Finanzverwaltung erstellt und mit einem Vorwort des Stadtpräsidiums ergänzt. Publiziert und kommuniziert wird das Budget im November.

Die Jahresrechnung und das Budget werden der Buchser Bevölkerung vor dem Urnengang zugestellt (ein Exemplar pro Haushalt).

Auf der Webseite der Stadt Buchs wird auch eine elektronische Version des Jahresberichts und des Budgets zum Download zur Verfügung gestellt.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Bereichsleitende
Ausführung	Kommunikationsfachstelle, Stadtkanzlei und Bereichsleitende
Periodizität	jeweils einmal jährlich (März/April und November)

4.2.4 Broschüre zur Urnenabstimmung

Im Hinblick auf stadteneigene Urnenabstimmungen beschliesst der Stadtrat über einen Bericht (Abstimmungsbroschüre) z. H. der Stimmberechtigten, der den Antrag und den Bericht des Stadtrates enthält. Einleitend wird das Wichtigste kurz, sachlich und in leicht verständlicher Sprache zusammengefasst. Der Stadtrat hat den Abstimmungstext aufgrund des VII. Nachtrags zum Gesetz über Referendum und Initiative (sGS 125.1) in «leichter Sprache» (was in der Praxis die Zusammenfassung ersetzt) zu übersetzen, kann aber in begründeten Fällen auch darauf verzichten. Die Abstimmungsbroschüre wird allen Stimmberechtigten zusammen mit den übrigen Abstimmungsunterlagen fristgerecht vor dem Urnengang zugestellt. Die Stadt kann bei Bedarf ergänzende Unterlagen digital auf der Webseite platzieren.

Das Protokoll mit dem Resultat der gemeindeeigenen Urnenabstimmung wird am Abstimmungssonntag sowohl auf der Gemeinde-Webseite publiziert als auch im Aussenbereich des Rathauses ausgehängt.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Bereichsleitende
Ausführung	Stadtkanzlei, Bereichsleitende und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

4.2.5 Stadtplan Buchs 1:5'000

Die Bauverwaltung der Stadt Buchs publiziert einen Stadtplan im Massstab 1:5'000, welcher die Strassen, Gebäude mit Hausnummern, öffentlichen Bauten und Anlagen, sakralen Objekte und Kultur- und Freizeiteinrichtungen sowie Zahlen und Fakten zur Stadt Buchs darstellt.

Es wird geprüft, ob das Erscheinungsbild des Stadtplans überarbeitet werden soll, um insbesondere die zusätzlichen Informationen grafisch optimiert auf der Karte abzubilden. Weiter soll geprüft werden, ob die bisher leere Rückseite mit nützlichen Informationen zur Stadt Buchs (zu Freizeit, Kultur, Stadtverwaltung etc.) angereichert werden könnte.

Entscheid	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Bereich Bau- und Infrastruktur
Ausführung	Bereich Bau und Infrastruktur und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	unregelmässig (Prüfung der Inhalte und Überarbeitung bei Nachdrucken)

4.2.6 Weitere Broschüren, Plakate, Flyer und Inserate

Bei Bedarf erstellt die Stadtverwaltung für spezifische Themen oder Veranstaltungen Broschüren, Flyer und Plakate oder schaltet Inserate in Zeitungen. Für Aushänge und Bekanntmachungen werden auch die eigenen Schaukästen und Plakatstellen genutzt.

Die Erarbeitung neuer bzw. die Überarbeitung bestehender Printmittel erfolgt grundsätzlich in Absprache und Koordination mit der Kommunikationsfachstelle und, falls das Thema es erfordert, zusätzlich mit der Stadtkanzlei.

Insbesondere die Stadtkanzlei, Human Resources (Personaldienst) und die Bauverwaltung schalten öfter Inserate in den Medien, um über Dienstleistungen und Öffnungszeiten sowie über offene Stellen in der Stadtverwaltung zu kommunizieren. Diese standardisierten Inserate können von diesen Abteilungen selbständig publiziert werden, vorausgesetzt sie halten sich an das CI/CD sowie an die definierten Kommunikationsgrundsätze.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende und Stadtkanzlei
Ausführung	Bereichsleitende, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

4.3 Medienarbeit

4.3.1 Grundsätze der Medienarbeit

Die Medienarbeit der Stadtverwaltung ist klar strukturiert und standardisiert. Alle Medienanfragen und -antworten an die Verwaltung müssen an die Kommunikationsfachstelle geleitet werden, welche die Beantwortung der Anfrage mit der Stadtschreiberin bzw. dem Stadtschreiber und der thematisch zuständigen Bereichsleitung abspricht. Bei Anfragen von hoher Relevanz wird zusätzlich das Stadtpräsidium, respektive der Stadtrat, involviert.

Mitglieder der Geschäftsleitung, Bereichsleitungen und Mitarbeitende gehen nie von sich aus auf Medien zu. Dieses Vorgehen erfolgt nur, wenn dies zuvor mit dem Stadtpräsidium und mit der Kommunikationsfachstelle abgesprochen wurde.

Es gilt der Grundsatz «agieren statt reagieren». Die Stadt Buchs informiert die Medien auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen proaktiv und zeitnah. Interne Beteiligte müssen im Voraus informiert werden. Äusserungen von Kommissionsmitgliedern und Stadträtinnen und Stadträten im Rahmen ihrer Funktion sollten bestmöglich mit dem Stadtpräsidium und der Kommunikationsfachstelle kommuniziert werden.

4.3.2 Medienkontakte

Die bzw. der Kommunikationsverantwortliche pflegt die Kontakte zu den regionalen Medien und informiert diese laufend über Aktuelles aus der Stadt Buchs. Zudem führt die Kommunikationsfachstelle einen Verteiler mit für die Stadt Buchs relevanten Medien und Journalistinnen und Journalisten, welcher als Basis für den Versand von Medienmitteilungen bzw. Einladungen zu Medienkonferenzen oder anderen Veranstaltungen dient.

Zur Pflege der Beziehungen zu relevanten Medienschaaffenden können nach Bedarf informelle Treffen, wie etwa Mediengespräche, durchgeführt werden. Ziel ist dabei nicht die unmittelbare Berichterstattung, sondern vielmehr die Förderung von gegenseitigem Verständnis. Seitens der Stadt Buchs können nebst der bzw. dem Kommunikationsverantwortlichen auch die Stadtpräsidentin bzw. der Stadtpräsident, die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber sowie einzelne Stadtratsmitglieder und Bereichs- oder Projektleitende teilnehmen. Letztere sind vor allem dann beizuziehen, wenn ein komplexes Projekt samt Hintergründen erläutert werden soll.

Entscheid	Stadtpräsidium, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle
Periodizität	kontinuierlich

4.3.3 Medienmitteilungen

Mit einer Medienmitteilung können verschiedene Medien gleichzeitig via Presseverteiler bedient und über ein Thema oder Projekt der Stadtverwaltung Buchs informiert werden. Die Stadt verfügt über eine Vorbereitungszeit und kann aktiv informieren und Themen setzen. Eine gute Medienmitteilung geht auf die spezifischen Bedürfnisse der unterschiedlichen Medientypen ein (Bild, Bewegtbild, Ton und O-Ton). Medienmitteilungen sind die Basis für die Eigenberichterstattung der Medien. Jedoch werden Medienmitteilungen in der Praxis aus Ressourcengründen und wegen der Zeitersparnis häufig 1:1 abgedruckt. Idealerweise werden Medienmitteilungen zwischen Montag und Donnerstag jeweils bis 9.30 Uhr zugestellt, sodass die Redaktionen genügend Zeit für die Bearbeitung sowie für eine Vertiefung und für allfällige Rückfragen haben.

Das Erstellen und Versenden von Medienmitteilungen fällt in aller Regel in den Zuständigkeitsbereich der Kommunikationsfachstelle. Bei Medienmitteilungen zum operativen Betrieb der Stadtverwaltung liefert der fachlich zuständige Bereich grundlegende Informationen, Zahlen, Fakten und Positionen als Vorschlag. Dazu gehört auch der Name der für fachliche Rückfragen zuständigen Kontaktperson. Auf der Grundlage dieser Informationen verfasst die Kommunikationsstelle eine Medienmitteilung, welche sie den beteiligten Stellen zur Finalisierung zustellt. Bei sehr wichtigen und für die Stadtverwaltung Buchs politisch-strategischen Themen wird die Medienmitteilung zusätzlich dem Stadtpräsidium, dem ressortverantwortlichen Stadtratsmitglied und bei Bedarf dem gesamten Stadtrat zur Freigabe vorgelegt (nach Möglichkeit in Verbindung mit einer Stadtratssitzung).

Bei strategischen, wichtigen und übergeordneten Geschäften und Themen wird das Stadtpräsidium in der Medienmitteilung in den Fokus gerückt und als Zitatgeber genannt. Waren bestimmte Stadtratsmitglieder massgeblich verantwortlich für die Realisierung eines Geschäfts oder Projekts, so werden sie in der Kommunikation berücksichtigt und zitiert. Bei operativen Geschäften und Projekten werden die zuständigen Bereichsleitenden oder Abteilungsleitenden in der Medienmitteilung namentlich aufgeführt.

Stadtratsbeschlüsse («Mitteilungen des Stadtrates Buchs») werden bis auf Weiteres von der Stadtschreiberin bzw. dem Stadtschreiber verfasst und kommuniziert.

Medienmitteilungen der Stadt Buchs werden auf der stadteigenen Webseite (je nach Bedarf mit oder ohne Push-Nachrichten-Funktion) publiziert und archiviert.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle (Lead), Stadtrat, Stadtpräsidium, Bereichsleitende, Stadtschreiber/-in und Stadtkanzlei
Periodizität	nach Bedarf

4.3.4 Medienanfragen

Mediananfragen gehen zentral bei der Kommunikationsfachstelle ein oder werden an diese weitergeleitet. Vorbehalten bleiben namentlich sicherheitsrelevante Auskunftserteilungen, die verzögerungsfrei zu erteilen sind. Die oder der Kommunikationsverantwortliche koordiniert mit dem Medium, bis wann die Antworten geliefert werden können.

Das weitere Vorgehen und der Ablauf bei der Beantwortung einer Medienanfrage entsprechen dem Vorgehen bei der Erstellung einer Medienmitteilung (Kapitel 4.3.3). Die Aufgabe der Kommunikationsfachstelle ist es, die Antworten auf die Medienanfragen mit der zuständigen Kontaktperson zu besprechen, die Zahlen und Fakten zusammenzutragen und einen Entwurf der Antworten zu verfassen. Dieser Entwurf wird den zuständigen Personen zur Prüfung und Finalisierung unterbreitet.

Vor dem Abdruck wird vom jeweiligen Medium ein «Gut zum Druck» der zitierten Stellen verlangt, um durch diese Zitatfreigabe eine korrekte Wiedergabe der Aussagen zu garantieren.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende und Stadtkanzlei
Ausführung	Kommunikationsfachstelle (Lead), Stadtrat, Stadtpräsidium, Bereichsleitende und Stadtschreiber/-in
Periodizität	nach Bedarf

4.3.5 Medienkonferenzen

Medienkonferenzen werden dann durchgeführt, wenn komplexe Inhalte erklärt werden müssen, wenn mit zahlreichen Fragen rund um ein bestimmtes Thema zu rechnen ist oder wenn das jeweilige Thema oder Projekt so grosses Gewicht hat, dass eine persönliche Präsentation sowie Auskünfte gegenüber den Medien angebracht sind. Ist Letzteres nicht der Fall, sollte eine Kommunikation via Medienmitteilung vorgezogen werden.

Der Stadtrat, das Stadtpräsidium oder die Geschäftsleitung entscheiden, wann für ein bestimmtes Thema oder Projekt eine Medienkonferenz notwendig ist.

Medienkonferenzen und Ortstermine werden vom Stadtpräsidium, dem zuständigen Stadtratsmitglied oder der Bereichsleitung in Zusammenarbeit mit der Kommunikationsfachstelle vorbereitet und durchgeführt. Die Kommunikationsfachstelle versendet, wenn möglich rund zwei Wochen vorab, entsprechende Einladungen mit der Bitte um Anmeldung. Medienkonferenzen können auch in Form von Lokalterminen ausserhalb des Rathauses vor Ort durchgeführt werden. Bei der Wahl des Termins sollte darauf geachtet werden, dass dieser medienfreundlich ist: Wegen der Redaktionsabläufe ist es sinnvoll, Medienkonferenzen von Montag bis Donnerstag zwischen 9.00 und 11.00 Uhr vormittags zu veranstalten.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Stadtschreiber/-in
Ausführung	Kommunikationsfachstelle (Lead), Stadtrat, Stadtpräsidium, Bereichs- und Projektleitende
Periodizität	nach Bedarf

4.3.6 Medienbeobachtung

Für den Stadtrat und die Geschäftsleitung kann bei Bedarf zur Vorbereitung der Sitzungen wöchentlich oder alle zwei Wochen ein Pressespiegel erstellt werden, der die für die Stadt Buchs relevanten Print- und Online-Artikel der letzten Tage aus den verschiedenen Medien enthält. Für die Stadt und die Stadtverwaltung Buchs besonders relevante Ereignisse und Themen mit Tragweite oder welche im Interesse einer breiteren Einwohnerschaft stehen, werden vom Stadtrat im Sinne einer Früherkennung proaktiv aufgenommen und diskutiert.

Zu einem späteren Zeitpunkt kann der Pressespiegel durch ein kompaktes Monitoring der Social-Media-Kanäle ergänzt werden.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle
Periodizität	wöchentlich oder alle zwei Wochen

4.3.7 Medienportal auf der Webseite

Auf dem Medienportal finden die Medienschaffenden alle relevanten Informationen, welche sie für die Erstellung eines Beitrags über die Stadt Buchs benötigen. Der Media Corner muss für Journalistinnen und Journalisten schnell auffindbar sein und sollte im Header der Webseite verlinkt sein.

Das Medienportal sollte folgende Informationen und Inhalte umfassen:

- Medienmitteilungen
- Facts & Figures über Buchs
- Storytelling (Porträt Buchs, Arbeits- und Wirtschaftsstandort etc.)
- Anmeldung für Newsletter (Push)
- Bild- und Videomaterial (frei verwendbar für Medienschaffende)
- Medienkontakt Kommunikationsverantwortliche bzw. Kommunikationsverantwortlicher
- Reglemente

Entscheid	Stadtpräsidium, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle
Periodizität	Relaunch der Webseite: Mitte 2025

4.4 Veranstaltungen

4.4.1 Bürgerversammlungen

Die Bürgerversammlung findet i. d. R. zweimal jährlich statt. Im Frühjahr Ende April/Anfang Mai wird den Wahlberechtigten neben den zur Abstimmung stehenden Anträgen auch die Jahresrechnung des Vorjahres zur Abstimmung unterbreitet. Bei der Bürgerversammlung in der zweiten Jahreshälfte im November steht neben den Anträgen auch das Budget für das kommende Jahr zur Abstimmung.

Die Abstimmungsbroschüre sowie die Jahresrechnung und das Budget erhalten die Bürgerinnen und Bürger zusammen mit den Abstimmungsunterlagen vorgängig zugestellt.

Die Bürgerversammlung steht unter der Leitung des Stadtpräsidiums. Für Themen der Schule Buchs präsentiert das Schulpräsidium die Projekte und die zur Abstimmung stehenden Anträge.

Entscheid	Stadtrat und Stadtpräsidium
Ausführung	Stadtrat, Stadtpräsidium, Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	zweimal jährlich (Frühjahr Ende April/Anfang Mai und November)

4.4.2 Informationsanlässe

Bei Bedarf organisiert der Stadtrat politische Themenabende und -tagungen. Bei diesen Anlässen werden aktuelle oder künftige Vorhaben vorgestellt und mit der Bevölkerung sowie mit den Parteien diskutiert, die ihre Anliegen einbringen können. Bei grösseren Projekten sowie bei Vorlagen von allgemeinem Interesse wird die Bevölkerung von der entsprechenden Behörde zu einer Informations- und Diskussionsveranstaltung eingeladen.

Veranstaltungen mit politischem Charakter (Workshops, Podien, Stadtgespräche etc.) werden in der Regel von dem thematisch zuständigen Bereich organisiert, sofern die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen. Je nach Anlass und Bedarf kann der Stadtrat beschliessen, weitere Veranstaltungen durchzuführen, wobei die Verfügbarkeiten innerhalb der Verwaltung berücksichtigt werden.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Bereichsleitende und Stadtschreiber/-in
Ausführung	Stadtpräsidium, Ressort, Bereich und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

4.4.3 Tag der offenen Tür

Einwohnerinnen und Einwohner erhalten die Möglichkeit, einen Blick hinter die Kulissen der Stadtverwaltung oder angeschlossener Institutionen zu werfen und Fragen zu stellen, um mehr über die verschiedenen Aufgaben, Projekte und Tätigkeiten der verschiedenen Abteilungen und Organisationen zu erfahren.

Ein «Tag der offenen Tür» soll dann durchgeführt werden, wenn vonseiten der Bevölkerung ein grosses Interesse an einem Thema oder einer Organisation besteht. Ein weiterer Aufhänger kann ein Jubiläum, eine Neueröffnung oder eine Modernisierung einer Institution sein.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Bereichsleitende
Ausführung	Stadtpräsidium, Ressort, Bereich und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

4.4.4 Neuzuzüger/-innen-Anlass

Für die Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger wird jährlich ein Anlass organisiert, zu welchem alle eingeladen werden, die in der entsprechenden Zeitperiode zugezogen sind. Im Rahmen dieses Anlasses wird den Neuzugezogenen die Stadt Buchs als Wohn-, Bildungs- und Arbeitsort zusammen mit den Freizeit- und Kulturangeboten, den Vereinen und der Stadtverwaltung Buchs näher vorgestellt.

Nach der erfolgten Erteilung der Aufenthaltsbewilligung erhalten ausländische Neuzugezogene aus dem Ausland von den Einwohnerdiensten ein Begrüssungsschreiben per Post zugestellt. Alle weiteren Zugezogenen - Schweizer Zugezogene aus dem Ausland oder Zugezogene aus einer anderen Schweizer Gemeinde - erhalten diese Schreiben nach erfolgter Anmeldung. Dieses enthält ein Begrüssungsschreiben des Stadtpräsidiums sowie weitere hilfreiche und nützliche Informationen über die Stadt Buchs. Auf der Webseite der Stadt Buchs sollen den Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger ebenfalls relevante Informationen in digitaler Version zur Verfügung gestellt werden.

Entscheid	Stadtpräsidium und Stadtkanzlei
Ausführung	Verkehrsverein Buchs
Periodizität	einmal jährlich

4.4.5 Repräsentation auf externen Event-Plattformen

Auftritte auf regionalen und überregionalen Event-Plattformen in der Ostschweiz (z. B. auf der OLMA-Messe oder auf den Gewerbemessen WIGA und LIGA) werden vom Stadtpräsidium und dem Stadtrat sorgfältig auf Aufwand, Nutzen und Ertrag geprüft. Aus Ressourcengründen sollte eine Präsenz der Stadtverwaltung Buchs nur zurückhaltend erfolgen. Zusätzlich dazu sind Synergien mit den Institutionen «Marketing Buchs», «Wirtschaft Buchs» und «Region Sarganserland-Werdenberg» oder weiteren Interessengruppen anzustreben.

Fällt ein positiver Entscheid für eine Event-Plattform, so präsentiert sich die Stadt Buchs mit einem innovativen, modernen, offenen und sympathischen Auftritt.

Wenn ein Bedarf entsteht, können Objekte (Banner, Sitzwürfel und interaktive Elemente) für den Auftritt am Messestand beschafft und zur Verfügung gestellt werden.

Entscheid	Stadtpräsidium, Stadtrat und externe Anspruchsgruppen
Ausführung	Stadtpräsidium, Stadtrat, Kommunikationsfachstelle, Kommission für Standortmarketing, Marketing Buchs, Wirtschaft Buchs und externe Anspruchsgruppen
Periodizität	nach Bedarf

4.5 Persönliche Kontakte

4.5.1 Besprechungen

Zur Beratung von Einwohnerinnen und Einwohnern, zur Entgegennahme von Anregungen und Reklamationen, zum Erteilen von Auskünften etc. können Besprechungen mit den zuständigen Bereichs-/Abteilungsleiterinnen und -leitern oder den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung vereinbart werden.

Die Öffnungszeiten sowie die Kontaktpersonen werden auf der Webseite kommuniziert und laufend aktualisiert.

Entscheid	Bereichs- und Abteilungsleitende sowie Mitarbeitende
Ausführung	Bereichs- und Abteilungsleitende, Mitarbeitende sowie Einwohnerinnen und Einwohner von Buchs
Periodizität	nach Bedarf

4.5.2 Wirtschaft, Gewerbe und Vereine

Der Stadtrat pflegt den Kontakt mit der ortsansässigen Wirtschaft, dem Gewerbe und den Vereinen und tauscht mit diesen, soweit angezeigt, Informationen anlässlich der Sitzungen des Stadtrates aus.

Darüber hinaus sind bestimmte Organisationen und Vereine in die Standortkommission eingebunden und befinden sich dadurch im direkten Austausch mit dem Stadtpräsidium und der bzw. dem Kommunikationsverantwortlichen.

Entscheid	Stadtpräsidium und Stadtrat
Ausführung	Stadtpräsidium, Stadtrat und externe Anspruchsgruppen (Vereine, Verbände, Interessengruppen etc.)
Periodizität	nach Bedarf

4.5.3 Politische Parteien

Das Stadtpräsidium informiert die Ortsparteien regelmässig – mindestens zweimal jährlich – am Parteienforum über die Grundsätze und Ziele seiner Politik sowie über die Geschäfte der Bürgerversammlung, die Urnenabstimmung und weitere Geschäfte von allgemeinem Interesse.

Entscheid	Stadtpräsidium und Stadtrat
Ausführung	Stadtpräsidium, Stadtrat und Ortsparteien
Periodizität	Mindestens zweimal jährlich

4.5.4 Behörden und Verwaltungspersonal

Während einer Amtsdauer findet idealerweise ein Treffen mit allen neu gewählten Behörden (Stadtpräsidium, Stadtrat, Schulpräsidium) und dem Verwaltungskader (Bereichsleitende) statt. Dieses Treffen dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der behördenübergreifenden Kontaktpflege. Der Austausch kann auch im Rahmen eines Workshops oder eines informellen Treffens erfolgen.

Entscheid	Stadtpräsidium und Stadtrat
Ausführung	Stadtpräsidium, Stadtrat, Schulpräsidium und Verwaltungskader (Bereichsleitende)
Periodizität	nach grösseren Rochaden im Stadtrat und im Schulpräsidium (mind. alle vier Jahre)

4.5.5 Werdenberger Gemeinden und Fürstentum Liechtenstein

Während der laufenden Amtsperiode pflegt der Stadtrat den Austausch mit den Exekutiven der Werdenberger Gemeinden Grabs und Sevelen sowie der Liechtensteiner Gemeinde Schaan. Ziel der Kontakte ist die Besprechung gemeinsamer Themen sowie die Förderung des Gedanken- und Informationsaustausches.

Im Rahmen eines ERFA-Austausches zwischen den Gemeinden in der Region Werdenberg-Sarganserland findet jährlich ein Treffen der Gemeinde- und Stadtpräsidentinnen und -präsidenten sowie je nach Themenschwerpunkt ausgewählter Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter statt.

Entscheid	Stadtpräsidium und Stadtrat
Ausführung	Stadtpräsidium, Stadtrat und externe Anspruchsgruppen (Nachbargemeinden Grabs, Sevelen, Schaan sowie Gemeinden Werdenberg-Sarganserland)
Periodizität	nach Bedarf

4.6 Weitere Kommunikationsmittel

4.6.1 Briefe, E-Mails, Drucksachen, Inserate und Publikationen

Ein einheitliches Erscheinungsbild ist Teil der externen Kommunikation. Ein optisch einheitlicher Auftritt von Briefen, E-Mails oder Drucksachen zeugt von Geradlinigkeit, Kompetenz und Koordination. Logo, Hausfarbe, Schrift sowie Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht beliebig verändert werden.

Diese Vorgaben sind im «Corporate Design Manual» der Stadt Buchs festgehalten und in den Microsoft-Office-Produkten (Word, PowerPoint und Excel) als Vorlagen hinterlegt.

Entscheid	Stadtpräsidium, Stadtrat, Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Kommunikationsfachstelle und Stadtkanzlei
Periodizität	nach Bedarf

4.6.2 Öffentliche Aushänge

Die Stadt betreibt Stellen für öffentliche Aushänge. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, militärische Publikationen, öffentliche Anlässe der Stadt und weitere Meldungen werden hier veröffentlicht. Mittelfristig wird eine digitale Variante mit Monitoren angestrebt, auf welcher die Inhalte zentral vom Rathaus aus platziert und moderiert werden können.

Entscheid	Stadtkanzlei, Stadtschreiber/-in, Bereichsleitende und Leiter Öffentliche Sicherheit
Ausführung	Stadtkanzlei, zuständige Bereichsmitarbeitende, Leiter Öffentliche Sicherheit und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	kontinuierlich

4.6.3 Plakatstellen und -stände

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung, wie über Veranstaltungen, Urnengänge und den Schulbeginn oder Sicherheits- und Schutzhinweise (z. B. Informationen während der Covid-19-Pandemie), werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen und -ständen platziert.

Entscheid	Stadtkanzlei, Stadtschreiber/-in, Bereichsleitende und Leiter Öffentliche Sicherheit
Ausführung	Stadtkanzlei, zuständige Bereichsmitarbeitende, Leiter Öffentliche Sicherheit und Werkhof
Periodizität	nach Bedarf

4.6.4 Eingangsbereich Rathaus Buchs

Die Gestaltung des Eingangsbereichs eines Rathauses als repräsentative Räumlichkeit hat eine grosse Wirkung auf die Einwohnerinnen und Einwohner, die Anspruchsgruppen sowie auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Eingangsbereich sendet den Eintretenden eine Botschaft und bietet der Stadt die Chance, sich durch Information oder Visualisierung zu positionieren, die Besuchenden willkommen zu heissen und auf einem Info-Display über die Dienstleistungen der Stadtverwaltung zu informieren. Weiter werden für die Gäste relevante und hilfreiche Broschüren und Printpublikationen der Stadtverwaltung oder ausgewählter Anspruchsgruppen (z. B. Werdenberg Tourismus) ausgelegt.

Der Eingangsbereich gibt den Besuchenden einen ersten Eindruck, und beim Empfang von Gästen oder Anspruchsgruppen kann durch eine Informationstafel oder eine Visualisierung auf attraktive Weise ein Einblick in die Geschichte der Stadt Buchs oder in die Vorteile der Stadt als Lebens- und Wirtschaftsstandort vermittelt werden.

Entscheid	Stadtrat, Stadtpräsidium, Leiter Liegenschaften, Stadtschreiber/-in und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Liegenschaftsverwaltung, Stadtschreiber/-in, Kommunikationsfachstelle und Leiter Öffentliche Sicherheit
Periodizität	nach Bedarf

5 Handlungsfelder der internen Kommunikation

5.1 Ziele der internen Kommunikation

Die Instrumente der internen Kommunikation sollen den Informationsfluss zwischen Stadtrat, Geschäftsleitung und Mitarbeitenden der Stadtverwaltung sicherstellen und so zu einem besseren gegenseitigen Verständnis über laufende und geplante Projekte sowie aktuelle Themenstellungen führen.

Das Stadtpräsidium informiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung zeitgerecht und umfassend über relevante übergeordnete und strategische Themen, Projekte und Ereignisse, insbesondere über wichtige Personalentscheide. Bei Informationen zum operativen Betrieb des Personalwesens kommuniziert Human Resources (Personaldienst) direkt mit den Mitarbeitenden.

Entscheide und Informationen, welche bestimmte Personen, Abteilungen oder Bereiche besonders tangieren, werden nach dem Grundsatz «intern vor extern» vorab mitgeteilt.

Die interne Kommunikation der Stadt Buchs verfolgt folgende Ziele:

- Gewährleistung des Informationsaustausches: umfassende Information des Stadtrates, der Verwaltung und der Mitarbeitenden;
- Förderung der Motivation für das übergeordnete Ziel «Dienste und Dienstleistungen für die Menschen in Buchs» und Stärkung der Identifikation mit dem «Team Buchs»;
- Steigerung von gegenseitigem Wissen und Verständnis über Aufgaben und Projekte der verschiedenen Abteilungen;
- Information der Mitarbeitenden über Grundlagen, aktuelle Ereignisse und Projekte, um das Gefühl der Wertschätzung zu stärken;
- Förderung von ICT-Lösungen, welche die Kollaboration und abteilungsübergreifende Arbeit an Projekten ermöglichen (z. B. Axioma, Sharepoint, Teams und Planner);
- Unterstützung der Entscheidungsfindung durch klare und konsistente Informationen;
- Pflege einer professionellen und wertschätzenden Unternehmenskultur;
- Wahrnehmung der Stadt Buchs als vielseitiger und attraktiver Arbeitgeber;
- Einbezug der Mitarbeitenden in den Meinungsbildungsprozess;
- Schaffung einer konstruktiven und lösungsorientierten Fehler- und Mutkultur: offener Umgang mit Fehlern, um aus ihnen zu lernen und die Qualität der Dienstleistungen zu steigern.

Die Zuständigkeiten der einzelnen Akteurinnen und Akteure der internen Kommunikation sind in Kapitel 2.5 festgehalten.

5.2 Interne Kommunikationsmittel

5.2.1 Mitarbeitendeninfo

Ein- bis zweimal jährlich werden alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Buchs zu einem Informationsanlass eingeladen.

Dieser Anlass wird vom Stadtpräsidium, der Geschäftsleitung oder Human Resources (Personaldienst) organisiert, wenn für Mitarbeitende wichtige Projekte und Themen präsentiert werden sollen, welche zum besseren Verständnis der strategischen Ausrichtung der Stadtverwaltung

beitragen oder über wichtige Neuerungen in den jeweiligen Bereichen informieren. Mit dieser Massnahme sollen das gegenseitige Verständnis und das bereichsübergreifende Wissen über die verschiedenen Projekte der Stadt Buchs gefördert werden. Neben dem Stadtpräsidium können auch die Bereichsleitungen Projekte und Themen aus ihrem Tätigkeitsgebiet präsentieren.

Es ist weiter denkbar, dass die Mitarbeitenden im Voraus Themenvorschläge oder Projekte ein-senden können, zu denen sie im Rahmen Mitarbeitendeninfo vertiefte Informationen erhalten möchten (sofern diese Informationen zu Geschäften bereits kommunizierbar sind).

Entscheid	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Human Resources (Personaldienst), Stadtschreiber/-in und Stadtkanzlei
Ausführung	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Human Resources (Personaldienst), Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	ein- bis zweimal jährlich

5.2.2 Bereichsinfo

Die Bereichsleitungen informieren ihre Mitarbeitenden in regelmässigen Abständen oder bei Bedarf über wichtige Projekte und Entscheide. Die Stadtschreiberin bzw. der Stadtschreiber übermittelt den Geschäftsleitungsmitgliedern die wichtigsten Beschlüsse des Stadtrates und der Geschäftsleitung. Die Bereichsleitungen stellen sicher, dass die Mitarbeitenden diese Informationen im Rahmen physischer Sitzungen erhalten. Bei Nichtanwesenheit werden diese Informationen per E-Mail zugestellt oder in geeigneter Weise zugänglich gemacht. An den Bereichsinfos, welche dem Bereich als gemeinsame Austausch-Plattformen dienen, werden auch Projekte, Themen und Herausforderungen des eigenen Bereichs besprochen.

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, aus ihrer Sicht relevante Themen und Fragestellungen aufzunehmen und zu diskutieren. Bei Bedarf trägt die Bereichsleitung diese zur weiteren Abklärung und Behandlung in die Geschäftsleitungssitzung.

Entscheid	Geschäftsleitung, Bereichsleitende und Stadtschreiber/-in
Ausführung	Geschäftsleitung, Bereichsleitende und Stadtschreiber/-in
Periodizität	Regelmässigkeit je nach Bedarf der Bereiche

5.2.3 Persönlicher Austausch

Mitarbeitende sollen jederzeit die Möglichkeit haben, mit ihren Vorgesetzten einen persönlichen Austausch zu vereinbaren, damit sie Fragestellungen, Anliegen sowie Anregungen und Verbesserungsvorschläge in einem bilateralen Gespräch anbringen können. Bei bereichsübergreifenden Themen trägt die Bereichsleitung diese bei Bedarf zur weiteren Abklärung und Behandlung in die Geschäftsleitungssitzung.

Bei bestimmten Tätigkeiten und Aufgaben ist es sinnvoll, einen regelmässigen Austausch mit den Mitarbeitenden abzuhalten. Dies ermöglicht es, die Mitarbeitenden zu unterstützen und die Wertschätzung zu fördern. Darüber hinaus kann die bzw. der Vorgesetzte den Mitarbeitenden auf diese Weise «den Puls» fühlen und früh erkennen, wenn Missverständnisse oder Unklarheiten bestehen.

Entscheid	Bereichsleitende und Mitarbeitende
Ausführung	Bereichs-, Abteilungs- und Teamleitende, Mitarbeitende
Periodizität	nach Bedarf

5.2.4 Interner E-Mail-Verkehr

E-Mails sind nach wie vor einer der wichtigsten Kanäle in der internen Kommunikation. Sie ermöglichen eine schnelle und zielgerichtete Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden sowie zwischen den verschiedenen Bereichen und Hierarchiestufen.

Die Kommunikation per E-Mail der internen Akteurinnen und Akteure ist wie folgt festgehalten:

Stadtpräsidium: Bei wichtigen strategischen und übergeordneten Themen, grundlegenden Änderungen im Personalwesen oder Rochaden in der Geschäftsleitung orientiert das Stadtpräsidium die Mitarbeitenden direkt.

Human Resources (Personaldienst): Allgemeine, das Personalwesen betreffende Informationen (Weiterbildungsangebote, Pensionskassen, Anpassungen Reglemente, Ferien/Feiertage, Ein-/Austritte, Lernende etc.) werden durch Human Resources (Personaldienst) an die Mitarbeitenden kommuniziert.

ICT/Sicherheit: Hinweise und Informationen zur Anwendung der Informations- und Kommunikationstechnologien (Computer, Telefonie, Drucker etc.) werden durch die ICT-Fachstelle an die Mitarbeitenden kommuniziert. Die Mitarbeitenden werden durch den zuständigen Leiter Öffentliche Sicherheit und die datenschutzbeauftragte Person über Anliegen und Themen zur Sicherheit und zum Datenschutz informiert.

Liegenschaften/Hausdienst: Informationen zu Gebäuden und Räumlichkeiten der Stadtverwaltung werden durch die Leitung Liegenschaften und die Leitung Hausdienst kommuniziert.

Bereichs-, Abteilungs- und Teamleitung: Informationen aus den einzelnen Abteilungen, Bereichen und Teams, welche für die anderen Mitarbeitenden relevant sind, werden von den Bereichs-, Abteilungs- und Teamleitungen nach eigenem Ermessen an einen ausgewählten Empfängerkreis oder, falls von allgemeinem Interesse, an alle Mitarbeitenden versendet. Alternativ können diese Informationen an der Geschäftsleitungssitzung mit den anderen Bereichsleitenden geteilt und anschliessend im Rahmen der Bereichsinfos den Mitarbeitenden vermittelt werden.

Die folgenden allgemeinen Regeln zum internen E-Mail-Verkehr sollen eine effektive und effiziente Kommunikation gewährleisten. Detaillierte Richtlinien zum Umgang mit Informatik- und Kommunikationsmitteln sind in der «Informatikweisung für die Stadt Buchs» festgehalten.

- **Thema:** Pro E-Mail sollte nur ein Thema behandelt werden.
Ausnahmen sind allgemeine Übersichten und Zusammenfassungen, wie z. B. Bereichsinfos und Newsletter mit mehreren Themen.
- **Betreffzeile:** Die E-Mail sollte einen aussagekräftigen Betreff enthalten, damit die Empfängerin bzw. der Empfänger noch vor dem Öffnen erkennen kann, um welches Thema es geht.

- **KISS-Regel («Keep it short and simple»):** Wesentliche Punkte sollten kurz und kompakt zusammengefasst werden. Bei längeren Texten sollten für die bessere Übersicht Bullet-Points verwendet werden.

- **Verwendung von CC (Kopie):** Personen, von welchen eine Reaktion erwartet wird oder welche ein To-do erhalten, werden in der E-Mail direkt im Adressfeld aufgeführt. Personen, welche kein To-do erhalten, jedoch den Inhalt lesen und zur Kenntnis nehmen sollen, können im CC-Feld aufgeführt werden.
Das CC-Feld sowie die Funktion «Allen Antworten» sollten mit Bedacht und nur dann eingesetzt werden, wenn es sinnvoll ist, um den Lese- und Zeitaufwand für Personen zu minimieren, welche nicht oder nur am Rande involviert sind.

- **Verwendung von BCC (Blindkopie):** Bei der internen Kommunikation sollte nach Möglichkeit auf die Verwendung der Blindkopie verzichtet werden. Andere Empfängerinnen und Empfänger wissen nicht, wer diese E-Mail erhalten hat.
Das BCC-Feld kommt zum Einsatz, wenn eine E-Mail an mehrere externe Personen ausserhalb der Stadtverwaltung versendet wird und dafür keine spezifische Newsletter-Software eingesetzt werden kann. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Kontaktinformationen der angeschriebenen Personen für die anderen Empfängerinnen und Empfänger nicht sichtbar sind.

- **Signatur:** Die E-Mail-Signatur ist Teil des Auftritts der Stadt Buchs und ermöglicht es den Empfängerinnen und Empfängern, die Absenderin bzw. den Absender zu identifizieren, wodurch die Kontaktaufnahme erleichtert wird. Die Signatur ist im «Corporate Design Manual» definiert.

- **Reaktionszeit:** Die Kommunikationspartner sollten nicht lange auf eine Antwort warten müssen. Daher hat die Bearbeitung der persönlichen Mailbox während der Arbeitszeit regelmässig zu erfolgen. Bei längerer Abwesenheit ist die Bearbeitung sicherzustellen oder die Abwesenheitsnotiz zu aktivieren.

- **Abwesenheitsnotiz:** Bei längeren Abwesenheiten, bei welchen kein Zugriff auf den E-Mail-Posteingang besteht (Ferien, Feiertage, Weiterbildung, Workshops, Teilzeitpensum etc.) wird für den Zeitraum der Abwesenheit im Outlook-Posteingang eine automatische Abwesenheitsnotiz aktiviert. Die Textvorlage ist im «Corporate Design Manual» definiert.

- **Datenschutz:** Bei der Weiterleitung von Personendaten Dritter sollten nur unbedingt erforderliche Daten übermittelt werden. Detaillierte Informationen sind im Merkblatt «Umgang mit E-Mails mit Personendaten» der Fachstelle für Datenschutz des Kantons St. Gallen festgehalten.

Entscheid	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Stadtpräsidium, Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

5.2.5 Interner Mitarbeitenden-Newsletter

Informationen, die als nicht dringlich eingestuft werden, können gesammelt und in einem regelmässig publizierten Mitarbeitenden-Newsletter versendet werden. Die regelmässige und kontinuierliche Kommunikation ermöglicht es, dass alle Mitarbeitenden – von der Bereichsleitung bis zu den Lernenden – gleichermaßen informiert und auf dem aktuellen Stand sind.

Da die meisten Inhalte von der Abteilung Human Resources (Personaldienst) stammen und diese dafür zuständig ist, die Angestellten über wichtige Themen auf dem Laufenden zu halten, wird der interne Newsletter durch diesen erstellt und versendet. Insbesondere bei Fragen zu Formulierungen und zur Kommunikation kann die Kommunikationsfachstelle zur Unterstützung beigezogen werden.

Die Leitung Zentrale Dienste, welche auch die Leitung der Abteilung Human Resources (Personaldienst) verantwortet, nimmt als Geschäftsleitungsmitglied an den GL-Sitzungen teil. Sie holt an der GL-Sitzung vor dem Newsletter-Versand weitere für die Mitarbeitenden relevante Themen und Informationen von den Bereichsleitenden ein.

Die Erstellung eines internen Mitarbeitenden-Newsletters kann im Rahmen einer allfälligen Einführung einer Intranetseite als Zusatzfunktion realisiert werden.

Entscheid	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Human Resources (Personaldienst), Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Human Resources (Personaldienst) (Lead) und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

5.2.6 Intranet

Ein Intranet dient als zentrale Informationsdrehscheibe für die interne Kommunikation und ist Hauptkommunikationskanal für die Informationen an die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung.

Die Intranetseite enthält unter anderem die folgenden wichtigsten Funktionen und Inhalte:

- News und Ankündigungen des Stadtpräsidiums oder der Abteilung Human Resources (Personaldienst)
- Veranstaltungen, Workshops und Schulungen für Mitarbeitende
- Mitarbeiterverzeichnis
- Vorstellung von Neueintreten
- Notfallpläne und Notrufnummern
- Dokumente Human Resources (Personaldienst): Reglemente, FAQs, Feiertagsinformationen und Formulare
- Offene Stellen
- Jubiläen sowie Erfolge von Mitarbeitenden und Lernenden (abgeschlossene Ausbildung, Weiterbildung etc.)
- Schwarzes Brett: Anschlag für Angebote der Stadt und der Mitarbeitenden
- Ideen-Briefkasten für Inputs und Vorschläge der Mitarbeitenden
- Suchfunktion

Auf die noch zu realisierende Intranetseite soll auch desktopunabhängig über eine App oder Web-App zugegriffen werden können, da einige Mitarbeitende über keinen bzw. keinen regelmässigen Computer-Zugang verfügen (Mitarbeitende Werkhof und Reinigung).

Entscheid	Stadtpräsidium, Stadtrat, Geschäftsleitung, Bereichsleitende, Human Resources (Personaldienst), Stadtschreiber/-in, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Ausführung	Human Resources (Personaldienst), Stadtpräsidium, Bereichsleitende, Stadtkanzlei und Kommunikationsfachstelle
Periodizität	nach Bedarf

5.2.7 Mitarbeitende-Anlässe

Der persönliche und gesellige Austausch ausserhalb der Bürotätigkeit wird im Rahmen von Mitarbeitenden-Anlässen gefördert.

Folgende Anlässe werden derzeit von Human Resources (Personaldienst) organisiert:

- Sommer-Grillabend (August)
- Anlass für aktuelle und pensionierte Mitarbeitende
- Weihnachtsfeier

Daneben organisiert Human Resources (Personaldienst) bei Bedarf Schulungen und Workshops, welche ebenfalls den Teamgedanken unter den Mitarbeitenden fördern. Einzelne Bereiche können auch bereichsspezifische Events, Ausflüge und Veranstaltungen organisieren, welche den Teamgeist fördern. Diese sind ausserhalb der Arbeitszeiten abzuhalten und werden durch die Mitarbeitenden selbst finanziert.

Entscheid	Stadtpräsidium, Geschäftsleitung und Human Resources (Personaldienst)
Ausführung	Human Resources (Personaldienst) und Bereichsleitung
Periodizität	nach Bedarf

6 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.

Zu den Instrumenten für ein systematisches Monitoring zählen u. a. die Medienbeobachtung (siehe Kapitel 4.3.6) sowie das Monitoring digitaler Kommunikationskanäle, darunter Social Media, Newsletter und die Webseite (siehe Kapitel 4.1.7). Zuständig für das Monitoring ist die Kommunikationsfachstelle unter der Leitung der Stadtschreiberin bzw. des Stadtschreibers.

Die Massnahmen werden unter Berücksichtigung der begrenzten personellen und finanziellen Ressourcen umgesetzt. Bei Bedarf wird auch auf externe Anwendungen zurückgegriffen, um ein möglichst effektives Monitoring sicherzustellen.

7 Krisenkommunikation

Hinweis: Aus sicherheitsrelevanten Gründen wird die Krisenkommunikation nur verwaltungsin-tern verwendet.

8 Inkrafttreten

Das vorliegende Informations- und Kommunikationskonzept ersetzt sowohl das «Kommunikationsreglement für den Gemeinderat und die Verwaltung» vom 24.11.2008 als auch das Reglement «Gemeindeforum der Politischen Gemeinde Buchs» und tritt per 01.01.2025 in Kraft.

Dieses Informations- und Kommunikationskonzept kann jederzeit durch den Stadtrat geändert oder ergänzt werden. Optimierungs- und Anpassungsvorschläge können auch durch die Informations- und Kommunikationskommission eingebracht werden.

Genehmigt durch den Stadtrat Buchs am 04.11.2024¹.

¹ SRB 2024/145