

Kommunikationskonzept Stadt Olten

vom 05. Mai 2014

Der Stadtrat, gestützt auf das kantonale Gesetz über das Öffentlichkeitsprinzip und den Datenschutz¹, die Gemeindeordnung der Einwohnergemeinde der Stadt Olten² und die Richtlinie betreffend Öffentlichkeitsprinzip und Datenschutz³, beschliesst das folgende Kommunikationskonzept der Stadt Olten

1. Bedeutung der Behörden- und Verwaltungskommunikation

Behörden und Verwaltung stehen in ständigem Kontakt mit ihrem Umfeld. Dabei werden laufend Informationen und Eindrücke vermittelt, die sich auf der Seite der Empfängerinnen und Empfänger bewusst und/oder unbewusst zu einem Gesamtbild zusammensetzen und damit die Einstellung gegenüber den Behörden und der Verwaltung prägen. Mit Hilfe eines ständigen, geplanten, geführten, zeitgerechten und transparenten Dialogs mit den verschiedenen Interessengruppen im Umfeld und mit gezielten, das Image der Behörden stärkenden Massnahmen soll im Rahmen des vorliegenden Konzeptes ein Klima des Verständnisses und des Vertrauens geschaffen und erhalten werden, welches letztlich auch die Identifikation der Bevölkerung mit ihrer Stadt und die Integration aller Bewohnerinnen und Bewohner fördert.

Mit der gleichen Zielsetzung soll auch der Dialog innerhalb der Verwaltung gepflegt und gefördert werden. Gut informierte Mitarbeitende nehmen als Meinungsmultiplikatoren eine Schlüsselfunktion bei der Verbreitung von Botschaften ihrer Organisation wahr; effiziente Kommunikation nach innen fördert die Identifikation mit der Organisation und trägt zur Leistungsmotivation bei.

¹ BGS 114.1/114.2

² SRO 111

³ SRO 113

2. Zielsetzungen

Kommunikation ist die Voraussetzung, dass das Handeln von Behörden und Verwaltung wahrgenommen, nachvollzogen, verstanden und damit auch legitimiert werden kann.

Behörden und Verwaltung tragen durch Information und Kommunikation zur freien Meinungsbildung bei und befähigen die Bevölkerung mitzureden und an der Entwicklung der Stadt mitzuwirken.

Zur Kommunikation gehört auch Handeln und Auftreten der Verwaltungsmitarbeitenden bei der Aufgabenerfüllung, welche kundenfreundlich und flexibel erfolgen soll.

3. Kommunikationsgrundsätze

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung erfolgt im Rahmen der vorhandenen Ressourcen nach folgenden Grundsätzen:

- *Aktiv*: Behörden und Verwaltung informieren aus eigenem Antrieb über Sachverhalte und Entscheide von allgemeinem Interesse.
- *Zielgruppengerecht*: Die Kommunikation ist bezüglich Inhalt, Mittel und Zeitpunkt auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen ausgerichtet.
- *Transparent und sachlich*: Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung soll Transparenz schaffen betreffend deren Arbeit und Entscheide. Sie erfolgt sachlich und ausgewogen. Informationsanliegen werden soweit möglich beantwortet. Ausnahmen sind zu begründen.
- *Geplant und geführt*: Die Kommunikation wird auf allen Ebenen rechtzeitig eingeplant und nach dem vorliegenden Konzept geführt. Sind mehrere Organisationseinheiten vom gleichen Thema betroffen, erfolgt eine inhaltliche Koordination. Ein einheitliches Design trägt dazu bei, die Leistungen

von Behörden und Verwaltung erkennbar zu machen. Beim Eintreten einer ausserordentlichen Lage wird der geführten Kommunikation von Anfang an grösste Aufmerksamkeit geschenkt.

- *Zeitgerecht und stufengerecht:* Medienanfragen und Informationsanliegen aus der Bevölkerung werden schnellstmöglich beantwortet und behandelt. Betroffene und Beteiligte haben Anrecht darauf, vorrangig informiert zu werden.
- *Ständig und kontinuierlich:* Kommunikation ist als Daueraufgabe zu betrachten. Eine ständige und kontinuierliche Kommunikation schafft Vertrauen.

4. Formales

4.1 Öffentlichkeitsprinzip

Die Informationstätigkeit der Stadt Olten untersteht dem Öffentlichkeitsprinzip, gemäss dem grundsätzlich nicht von aussen ein Informationsinteresse gerechtfertigt werden muss, sondern die Behörden ein Geheimhaltungsinteresse begründen müssen. Die Behörden informieren die Öffentlichkeit in diesem Sinne über ihre Tätigkeit und über für das öffentliche Leben wichtige Sachverhalte und Entscheide von allgemeinem Interesse, sofern dem nicht schutzwürdige öffentliche oder private Interessen sowie die Pflicht zur Wahrung des Amtsgeheimnisses entgegen stehen.

Was den Zugang zu amtlichen Dokumenten betrifft, so erstreckt sich das Öffentlichkeitsprinzip gemäss § 31 des Gemeindegesetzes auf die Verhandlungen des Gemeindeparlamentes und des Stadtrates. Bei Kommissionen, Aufsichts- und Führungsorganen von Zweckverbänden, Vereinen, Stiftungen sowie natürlichen und juristischen Personen, die öffentliche Aufgaben erfüllen, beschränkt sich die Offenlegung der Aktivitäten auf Beschlüsse mit Aussenwirkung. Der Zugang zu amtlichen Dokumenten kann eingeschränkt, aufgeschoben oder verweigert werden, wenn ein Gesetz oder schützenswerte private oder wichtige öffentliche Interessen entgegen stehen. Kein Recht auf Zugang besteht ferner zu

amtlichen Dokumenten aus nicht öffentlichen Verhandlungen sowie über Positionen in Vertragsverhandlungen.

4.2 Gleichbehandlung

Alle Mitglieder einer Zielgruppe (Medien, Organisationen, Behördenvertreter, Privatpersonen, Mitarbeitende etc.), die ein gleiches Recht auf Information haben, sind gleich zu behandeln.

4.3 Gleichberechtigung

Die Kommunikation erfolgt diskriminierungsfrei. In behördlichen Texten sind Frauen und Männer sprachlich gleichberechtigt zu behandeln.

4.4 Verständlichkeit

Die Informationen von Behörden und Verwaltung sind verständlich, klar und eindeutig.

5 Zuständigkeiten

5.1 Stadtrat

Zuständig für die Information der Bevölkerung ist laut Art. 6 der Gemeindeordnung der Stadtrat, der in der Regel das Stadtpräsidium (Stadtpräsident/in und Informationsstelle) mit dem Vollzug beauftragt. Bei direktionsbezogenen Sachgeschäften erfolgt die Information durch das zuständige Stadtratsmitglied. Bei direktionsübergreifenden Geschäften informieren die betroffenen Stadtratsmitglieder gemeinsam, bei alle Direktionen betreffenden Geschäften das Stadtpräsidium. Der Stadtrat tritt gegenüber der Öffentlichkeit als Kollegialbehörde auf.

5.2 Informationsstelle

Der Stadtrat setzt gemäss Art. 35 seiner Geschäftsordnung als Vollzugsorgan eine Informationsstelle ein, welche die Kommunikationsbedürfnisse von Behörden und Verwaltung als Leitinstanz

koordiniert sowie als Fachinstanz bearbeitet und/oder diese bei der Kommunikation unterstützt. Diese stellt in der Regel auch die Anlaufstelle für Anfragen Dritter dar, die sie soweit möglich unter Kenntnisgabe an die zuständige Direktion auch selber beantworten kann.

Die Aufgabe der Informationsstelle obliegt der Stadtschreiberin oder dem Stadtschreiber. Nach Bedarf können Informationsverantwortliche der einzelnen Direktionen oder Abteilungen beigezogen werden.

5.3 Informationsaktivitäten der Direktionen

Stadtratsmitglieder, Direktionsleiterinnen und Direktionsleiter sowie Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter informieren die Informationsstelle regelmässig und aus eigenem Antrieb über Geschäfte von allgemeinem und öffentlichem Interesse aus ihren jeweiligen Bereichen. Sie leiten ihre Medieninformationen an die Informationsstelle zur Publikation weiter und unterbreiten dieser rechtzeitig öffentliche Informationen (z.B. Anwohnerinformationen, Elternbriefe etc.) zur Stellungnahme. Die entsprechenden internen Zuständigkeiten und Kompetenzen werden von den Direktionen definiert.

Direktionsleiterinnen und Direktionsleiter sowie von ihnen beauftragte Sachbearbeitende können gemäss direktionsintern zu regelnden Abläufen zu fachspezifischen Themen Auskunft gegenüber Dritten geben. Sie informieren jeweils – in der Regel vorgängig – das zuständige Stadtratsmitglied und die Informationsstelle.

6 Kommunikationsmittel

6.1 Externe Kommunikation

6.1.1 Internet und Social Media

Die Website www.oltten.ch ist die wichtigste direkte Informationsquelle für alle externen Zielgruppen. Das Angebot wird laufend bedürfnisgerecht ausgebaut. Neue Aktivitäten von Behörden und Verwaltung im Internet sowie in den Social Media sind von der

Informationsstelle zu bewilligen.

6.1.2 Medienarbeit

Die Medien sind die wichtigsten Vermittler für die indirekte Information aller internen und externen Zielgruppen. Behörden und Verwaltung berücksichtigen deren Bedürfnisse bei ihrer Informationsstätigkeit.

Die Informationsstelle führt eine aktuelle Liste der über die Region berichtenden Medien und Medienschaftenden und verfolgt die Resonanz der städtischen Kommunikationsarbeit in den Medien. Zur Medienarbeit gehört ferner die Beziehungspflege zu Medienvertreterinnen und Medienvertretern.

6.1.3 Amtliche Publikationen

Amtlich publiziert werden folgende Mitteilungen:

- Traktandenliste der Parlamentssitzungen
- dem fakultativen Referendum unterliegende Parlamentsbeschlüsse mit den entsprechenden Fristen
- Wahlergebnisse
- Bauausschreibungen
- Polizeiliche Ausschreibungen

Amtliche Publikationsorgane sind:

- Stadtanzeiger Olten
- Website www.oltten.ch
- Aushang Stadthaus

6.1.4 Abstimmungsunterlagen

Die Kommunikation im Zusammenhang mit Abstimmungen hat zum Ziel, dass die Stimmberechtigten informiert sind und sich zu einer Vorlage eine Meinung bilden können. Sie vermittelt Fakten und stellt den Standpunkt der Behörden nach den Grundsätzen Sachlichkeit, Transparenz und Verhältnismässigkeit dar. Bei Volksinitiativen und fakultativen Referenden wird den Initiantinnen und Initianten bzw. den Referendumsführerinnen und -führern in der Abstimmungszeitung Platz für eine Stellungnahme eingeräumt.

6.1.5 Jahresbericht

Der Stadtrat veröffentlicht jährlich mit dem Rechnungsabschluss einen Bericht über die Tätigkeit von Behörden und Verwaltung

6.2 Interne Kommunikation

Die Kommunikation ist ein wesentliches Führungsinstrument auf allen Ebenen der Stadtverwaltung Olten.

Die Mitarbeitenden werden über wichtige Themen in der Regel vor, mindestens aber gleichzeitig mit der Öffentlichkeit informiert.

Zentrale interne Informationsmittel sind Info-Mails und Newsletter der Informationsstelle.

Die Direktionen sind verpflichtet, wichtige Informationen regelmässig direktions- oder allenfalls abteilungsintern weiterzugeben und für die dafür notwendigen Strukturen zu sorgen.

7 Inkrafttreten

Dieses Kommunikationskonzept tritt nach Genehmigung durch den Stadtrat per 1. Mai 2014 in Kraft. Es ersetzt das Kommunikationskonzept der Stadt Olten vom 29. Juli 2002.