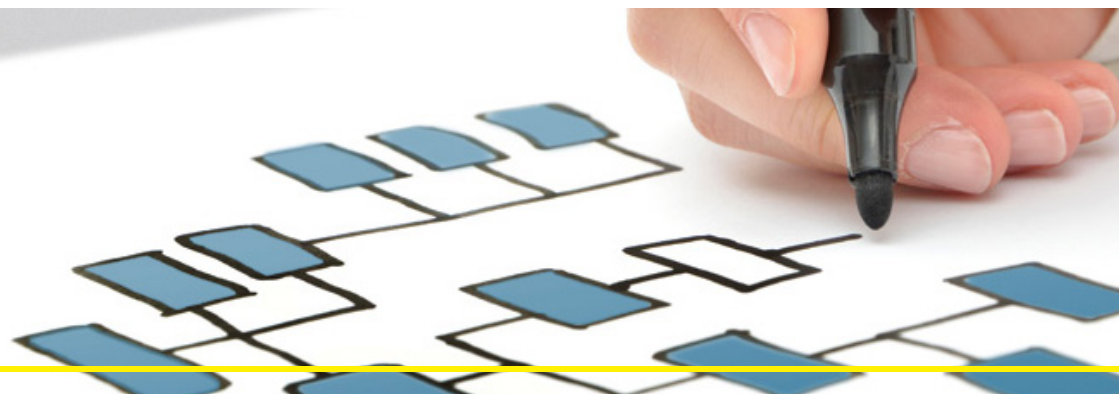




Informationsleitfaden

vom 12. Januar 2017

Informationsleitfaden

Inhaltsverzeichnis

Bedeutung und Ziele der Kommunikation	3
Grundsätze der Kommunikation	4
Verantwortung und Zuständigkeiten	5
Interne Kommunikation	6
Externe Kommunikation	7
Kommunikationsorganigramm	8
Medien/Anhang	12

Bedeutung und Ziele der Kommunikation

Kommunikation bedeutet, mit verschiedenen Menschen Kontakt aufzunehmen, Informationen auszutauschen, zuzuhören, sich gegenseitig zu verständigen und Zusammenhänge zu klären. Zu klären ist, wer, was, wo, warum, wann und wie kommuniziert. Das Kommunikationskonzept dient als Leitfaden für die Öffentlichkeitsarbeit der Einwohnergemeinde Buchrain.

Ziele der Kommunikation

Mit unserer Kommunikation wollen wir bei der Bevölkerung, den Behörden und den Mitarbeitenden

- Transparenz und Vertrauen schaffen
- Verständnis und den Dialog fördern
- Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorrufen
- Meinungsbildung ermöglichen
- Partizipation an öffentlichen Veranstaltung, Abstimmungen und Wahlen steigern
- Identifikation und Arbeitszufriedenheit verstärken
- Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst verhindern
- Entscheidungen und Abstimmungsempfehlungen nachvollziehbar machen und überzeugend darlegen
- Nähe schaffen

Grundsätze der Kommunikation

Der Gemeinderat und die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

- **Wir kommunizieren sachlich** über Ereignisse, Entscheide und Prozesse.
- **Wir kommunizieren aktiv, schnell und aktuell.**
Der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis stehen über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der Mitarbeitenden. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.
- **Wir kommunizieren intern vor extern.**
Wir kommunizieren mit Mitarbeitenden zeitlich vor der Öffentlichkeit oder zumindest zeitgleich.
Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.
- **Wir kommunizieren persönlich.**
Was persönliche Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert. Wir überzeugen durch persönliche Kommunikation. Dabei achten wir auf unser Verhalten und Erscheinungsbild.
- **Corporate Design**
Das Corporate Design soll die Gemeinde nach innen und aussen als Einheit erscheinen lassen.

Verantwortung und Zuständigkeiten

Die politische Verantwortung des Gemeinderates für Inhalt, Form, Adressaten und Timing der Kommunikation ist nicht delegierbar.

- Für Interviews mit politischen Aussagen sind nur das Präsidium oder der entsprechende Ressortvorsteher zuständig.
- Die Abteilungs- und Bereichsleiter sind für die interne Kommunikation in ihren Abteilungen und Bereichen zuständig.

Interne Kommunikation

Wir wollen den Informationsgleichstand für alle am Projekt beteiligten Partner sicherstellen; Mit einer fairen, offenen und konsistenten Kommunikation intern Vertrauen schaffen; Möglichkeiten, Potentiale, Vorteile des Vorhabens aufzeigen.

Informationsaustausch innerhalb des Gemeinderates

Die Mitglieder des Gemeinderates informieren sich anlässlich der Gemeinderatssitzung gegenseitig und frühzeitig über die laufenden Geschäfte in ihren Ressorts. Bei aussergewöhnlichen Vorkommnissen informieren die Ressortvorsteher unverzüglich das Präsidium und den Gemeindeschreiber. In Absprache innerhalb des GIZ können bei Bedarf Abteilungs- und/oder Bereichsleiter zu Gemeinderatssitzungen eingeladen werden. Sinngemäss gilt dies auch für Vertretungen aus weiteren Behörden, Kommissionen und Körperschaften oder für Gäste.

Informationsaustausch Gemeinderat/Behörden/Kommissionen

Der Gemeinderat informiert die Kommissionen bzw. andere Behörden mit Protokollauszügen über die für sie relevanten Themen. Die Kommissionen und Behörden informieren den Gemeinderat durch Weiterleitung ihrer Protokolle.

Informationsaustausch innerhalb der Verwaltung

Gemeindeschreiber und Abteilungsleiter informieren sich periodisch gegenseitig und frühzeitig über laufende Geschäfte. Sie koordinieren abteilungsübergreifende Geschäfte. Der Abteilungsleiter und seine Bereichsleiter informieren sich gegenseitig und frühzeitig über laufende Geschäfte und koordinieren das weitere Vorgehen.

Kommunikationsmittel

- Sitzung
- Rapport / Teamsitzung
- Infoblatt für Gemeindemitarbeitende
- Personalinformation (Mail-Mitteilung)
- Protokollauszüge

Externe Kommunikation

Mit einer stufengerechten Kommunikation optimale Voraussetzungen für die Zusammenarbeit und die Umsetzung von Vorhaben schaffen (Informationsgleichstand); Akzeptanz fördern durch Schaffen von Transparenz und Zielgruppengerechtem Wissen; Doppelspurigkeiten und Widersprüche in der Kommunikation vermeiden und deshalb koordiniert und mit einer Stimme gegen aussen auftreten.

Unser Grundsatz

Der Gemeinderat vertritt die Gemeinde nach aussen. Bei Bedarf delegiert der Gemeinderat die externe Kommunikation an die Abteilungsleiter.

Kommunikationsmittel

- Medienmitteilung
- Website (Newsletter)
- Gemeindeanschlagkasten bei Gemeindeverwaltung
- Botschaft zu Abstimmungsvorlage
- Flyer
- Gefäss «Wussten Sie, dass ...»
- Sprechstunde
- Medienkonferenz

Veranstaltungsreihen

- Orientierungsversammlung
- Themenabend
- Neuzuzügeranlass
- Jungbürgerfeier
- Koordinationskonferenz
- Begrüssungsanlass Kommissionen
- Aussprachen mit:
Bildungskommission, Bürgerrechtskommission, Gewerbeverein, Kirchenräte, Korporation & Wasserversorgung, Parteien und Kantonsrat, Polizei, Rechnungskommission

Kommunikation nach innen

→

Stellt sicher, dass die übrigen Ressortvorsteher zu den eigenen Dossier laufend informiert werden.

↓

Stellt den Informationsfluss bezüglich Entscheidungen und Beschlüsse zu seinem Abteilungsleiter sicher.

↓

Kommuniziert grundsätzlich nur zum Abteilungsleiter.

Kann jedoch dossierbedingt direkt in den Bereich kommunizieren (muss jedoch dafür sorgen, dass der Abteilungsleiter immer auf den neusten Stand ist)

→

Kommuniziert und informiert innerhalb seiner Abteilung

↓

Informiert die Bereiche über Beschlüsse seines Ressorts.

↑

Kommuniziert und informiert über sämtliche Themen aus seiner Abteilung

Kommuniziert bei abteilungs-
übergreifenden Themen
direkt mit anderen Abteilungs-
leitern

→

Kommuniziert und informiert innerhalb des Bereiches

↑

Informiert den zuständigen Abteilungsleiter zu wichtigen Meilensteinen/Entscheidungen.

↑

Informiert den Ressortvorsteher nicht direkt.
Kommuniziert immer über den Abteilungsleiter.

EXTERNE

RESSORT

ABTEILUNG

BEREICH

Bildung
Bildungsvorsteher/in

↔

Bau
Bauvorsteher/in

↔

Präsidium
Gemeindepräsident/in

↔

Finanzen
Finanzvorsteher/in

↔

Soziales
Sozialvorsteher/in

Bildung
Abteilungsleiter/in

↔

Bau
Abteilungsleiter/in

↔

Kanzlei
Abteilungsleiter/in

↔

Finanzen
Abteilungsleiter/in

↔

Soziales
Abteilungsleiter/in

- Gemeindeschule *
- Musikschule
- Schulgänzende Tagesstrukturen
- Schul- und Gemeindebibliothek

↔

- Bauwesen
- Private Bauten
- Öffentliche Bauten
- Umwelt
- Sicherheit
- Instandhaltung
- Unterhalt Liegenschaften
- Anlagen
- Werkdienst

↔

- Sekretariat Gemeinderat
- Sekretariat Verwaltungsleitung
- Einwohnerkontrolle
- AHV-Zweigstelle
- Arbeitsamt
- Wahlen und Abstimmungen
- Liegenschafts-/Katasterwesen
- Sondersteuern
- Bestattungswesen
- Teilungsamt
- Materialverwaltung
- Kompetenzzentrum GEVER
- Bürgerrechtswesen

↔

- Finanzwesen
- Buchhaltung
- Lohnadministration
- Versicherungswesen
- Steuern
- Bewirtschaftung öffentlicher Grund
- Verwaltung
- Vermietung
- Bewilligungen
- Vereinswesen
- EDV
- Betreibungsamt

↔

- Sozialhilfe
- persönliche Sozialhilfe
- wirtschaftliche Sozialhilfe
- Alimentenhilfe
- Bevorschussung
- Inkasso
- Alterszentrum *
- Gesellschaft – Jugend und Alter
- Tageseltern-Vermittlungsstelle
- Pflegekinderaufsicht

* Die Bereiche Gemeindeschule und Alterszentrum verfügen über eigene Richtlinien für die Kommunikation nach innen und aussen.

Kommunikation nach aussen

Gewisse Themen sind heikler politischer oder strategischer Natur. Aus diesem Grund ist der Ressortvorsteher Verantwortlich für die themenspezifische Kommunikation nach aussen.

Informiert den Abteilungsleiter zu wichtigen kommunikativen Massnahmen nach aussen.

Kommuniziert zu projektbezogenen Themen mit externen involvierten Parteien

Kommuniziert mit externen nicht involvierten Parteien (z.B. Medien) nur nach vorgängiger Absprache mit dem Ressortvorsteher.

Kommuniziert innerhalb von Teil-Projekten mit externen Stellen

Informiert den Abteilungsleiter über die wichtigsten Fortschritte

Anhang – Kommunikationsmittel / Medien

Kommunikationsmittel	Anzahl
Medienmitteilung	nach Bedarf
Website (Newsletter)	laufend
Gemeindeanschlagkasten bei Gemeindeverwaltung	laufend
Botschaft zu Abstimmungsvorlage	nach Bedarf
Flyer	min. 5 x jährlich
Gefäss «Wussten Sie, dass ...»	monatlich
Sprechstunde	nach Anmeldung
Medienkonferenz	nach Bedarf

Veranstaltungsreihen	Anzahl
Orientierungsversammlung	mind. 2 x jährlich
Themenabend	mind. 1 x jährlich
Neuzuzügeranlass	jährlich
Jungbürgerfeier	alle 2 Jahre
Koordinationskonferenzen	jährlich
Begrüssungsanlass Kommissionen	Nach Legislaturstart
Aussprachen mit:	
Bildungskommission	jährlich
Bürgerrechtskommission	alle 2 Jahre
Gewerbeverein	jährlich
Kirchenräte	jährlich
Korporation & Wasserversorgung	jährlich
Parteien und Kantonsrat	mind. 2 x jährlich
Polizei	jährlich
Rechnungskommission	mind. 2 x jährlich

Zeitung	Radio
20 Minuten Telefon 041 227 86 27 redaktion.luzern@20minuten.ch	Radio SRF Telefon 041 227 24 24 zentralschweiz@srf.ch
Anzeiger Luzern Telefon 041 429 52 52 redaktion@anzeiger-luzern.ch	Radio Pilatus Telefon 041 418 77 00 redaktion@radio-pilatus.ch
Luzerner Zeitung Telefon 041 429 52 52 redaktion@luzernerzeitung.ch	Radio Sunshine Telefon 041 798 88 88 newsredaktion@sunshine.ch
Rigi Anzeiger Telefon 041 228 90 00 redaktion@rigianzeiger.ch	
Rontaler Telefon 041 440 50 26 redaktion@rontaler.ch	
Schweizerische Depeschenagentur Telefon 041 226 12 70 luzern@sda-ats.ch	

Fernsehen		
Schweizer Fernsehen Telefon 044 305 66 11 srf@srf.ch	Zentralschweizer Fernsehen Telefon 041 429 58 00 redaktion@tele1.ch	Tele 1 Telefon 041 429 58 00 redaktion@tele1.ch