



STADT STECKBORN

Leitfaden zur Kommunikation

vom 14. Juni 2022



Dokumenteninformationen

Leitfaden zur Kommunikation der Stadt Steckborn

Erste Inkraftsetzung

Vom Stadtrat in Kraft gesetzt per 30. September 2008

Total-Revision

Umbenennung von Kommunikationskonzept in Leitfaden zur Kommunikation

Vom Stadtrat genehmigt am 10. Mai 2022

Vom Stadtrat in Kraft gesetzt per 11. Mai 2022

Anpassung

Punkt 2.5.2 vom Stadtrat genehmigt und in Kraft gesetzt per 14. Juni 2022



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
1.1	Was ist Kommunikation?	4
1.2	Grundsätze der Kommunikation	4
1.3	Ziele der Kommunikation	5
1.4	Zuständigkeit	6
1.5	Krisen-/Notfallsituationen	6
2.	Kommunikationsplattformen	6
2.1	Medien	6
2.1.1	Amtliche Publikation.....	6
2.1.2	Pressemitteilungen	6
2.1.3	Persönliche Stellungnahme / Interviews.....	7
2.1.4	Medienkonferenz	7
2.1.5	Kolumne	7
2.2	Gemeindeversammlung / Urnenabstimmung	7
2.2.1	Gemeindeversammlung.....	7
2.2.2	Urnenabstimmung.....	8
2.2.3	Konsultative Befragung.....	8
2.2.4	Vernehmlassungen.....	8
2.3	Direkte Kontakte	8
2.3.1	Informationsveranstaltung.....	8
2.3.2	Besprechung / Beratung	8
2.4	Behördenkontakte	8
2.4.1	Informationen an die Ortsparteien.....	8
2.4.2	Nachbargemeinden.....	8
2.5	Anlässe.....	9
2.5.1	Neuzuzügeranlass	9
2.5.2	Jungbürgerfeier.....	9
2.5.3	Neujahrsapéro	9
2.6	Mediale Angriffe auf Behördenmitglieder oder Verwaltungskader	9
2.6.1	Persönliche Schreiben	9
2.6.2	Unpersönliche Schreiben.....	10
2.7	Allgemeine Informationen	10
2.7.1	Anschlagkästen	10
2.7.2	Internet	10
2.7.3	Social Media	10
2.8	Interne Informationen	10
2.8.1	Externer Mailverkehr.....	11
2.8.2	Interner Mailverkehr	11



2.8.3	WhatsApp-Benutzergruppe Stadtrat	11
3.	Schlussbestimmungen.....	12
3.1	Verweigerung von Auskünften	12
3.2	Inkraftsetzung und Anpassungen	12



Die in diesem Reglement verwendete weibliche Sprachform für Amts- und Funktionsbezeichnungen gilt sinngemäss auch für männliche Personen. Nach Möglichkeit sind neutrale Ämterbezeichnungen verwendet worden wie beispielsweise «Präsidium».

1. Einleitung

1.1 Was ist Kommunikation?

Im Wörterbuch wird Kommunikation mit Verbindung, Zusammenhang, Verstärkung, und Austausch von Informationen umschrieben. Kommunikation = Mitteilung. Es stellt sich die Frage, wer kommuniziert, was, wo, wann und wie kommuniziert wird. Hinter diesen «fünf W's» verbergen sich Fragen wie: Was interessiert die Bevölkerung? Wer ist für die Mitteilung verantwortlich und was soll mit der Information erreicht werden? Kommunikation bedeutet, mit verschiedenen Menschen Kontakt aufnehmen, Informationen austauschen, sich gegenseitig verständigen und Zusammenhänge klären. Unter dem Begriff Kommunikation ist im Weiteren jede Form der Mitteilung untereinander und von Mitgliedern des Stadtrates, der Stadtverwaltung mit der Bevölkerung und externen Anspruchsgruppen gemeint. Es geht um die Frage, wie und welche Informationen aus den verschiedenen Kommunikationskanälen ausgetauscht werden und wie mit Störungen umgegangen wird.

1.2 Grundsätze der Kommunikation

Der Stadtrat ist sich bewusst, dass regelmässige und umfassende Informationen sowohl gegenüber den Mitarbeitenden wie auch der Bevölkerung wichtig sind. Er pflegt grundsätzlich eine offene, der gesetzlichen Informationspflicht entsprechende Informationspolitik, soweit dadurch nicht das Amtsgeheimnis verletzt wird oder Personen in ihrer Privatsphäre betroffen werden. Der Persönlichkeits- und Datenschutz steht deshalb über dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung. Es gilt aber auch das Öffentlichkeitsgesetz. Gemäss aktueller Rechtsprechung ist Transparenz jedoch nicht höher zu gewichten als Vertraulichkeit. Konkret bedeutet dies, dass Akten geheim bleiben, wenn wichtige öffentliche oder private Interessen überwiegen. Oder anders ausgedrückt: Die Akten sind öffentlich, ausser öffentliche oder private Interessen sprechen dagegen.

Wenn die Stadt Steckborn in der Öffentlichkeit als offen kommunizierend wahrgenommen werden will, ist dazu auch ein klares Erscheinungsbild nötig. Dazu gehören die visuellen Elemente der Behörden und Verwaltung. Ein solch einheitliches Erscheinungsbild signalisiert Kompetenz, Sachlichkeit und Dynamik. Im Sinne einer umfassenden Kommunikationspolitik spielen auch das persönliche Verhalten der Behördenmitglieder und der Verwaltungsangestellten, die Information und Öffentlichkeitsarbeit sowie das persönliche Erscheinungsbild eine wichtige Rolle. Alles zusammen prägt im Wesentlichen das Image der «Dienstleistungsunternehmung



Stadt Steckborn». Die Verwaltungsabteilungen benutzen ein einheitliches Erscheinungsbild (Corporate Identity) im Schriftverkehr.

Der Stadtrat hält sich bei seinen Informationen an folgende Grundsätze:

- Der Stadtrat informiert regelmässig die Öffentlichkeit offen, sach- und zeitgerecht über wichtige Geschäfte im Stadtrat oder der Verwaltung.
- Es gilt das Kollegialitätsprinzip, d.h. vom Stadtrat verabschiedete Geschäfte sind von den einzelnen Behördenmitgliedern mitzutragen und zu vertreten. Bei nicht einstimmigen Beschlüssen kann das Stimmenverhältnis den Stimmbürgerinnen bekannt gegeben werden.
- Informiert werden soll grundsätzlich über alle, die Bevölkerung interessierende Themen. Namentlich sollen jene Informationen vermittelt werden, die der Bevölkerung zur Erfüllung ihrer politischen Aufgabe und zur Teilnahme am politischen Geschehen nützen.
- Von einer Information persönlich betroffene Personen oder Körperschaften haben das Recht darauf, schnell, umfassend und offen informiert zu werden. Sie sind deshalb bevorzugt zu behandeln und in jedem Fall vor den Medien zu informieren.
- Tue Gutes und kommuniziere darüber in ansprechender Weise. Aber auch Unangenehmes muss auf geeignete Weise kommuniziert werden.
- Persönliche Meinungen zu relevanten Themen mit Bezug zu Behörde oder Verwaltung müssen als solche erkennbar sein und sich von offiziellen Mitteilungen abheben. Dies kann sprachlich (z. B. "Ich persönlich bin der Meinung ...") oder in Form eines speziellen Kanals (z. B. Kolumne, Presseinterview) erfolgen. Die persönliche Meinungsäußerung darf dem Kollegialitätsprinzip aber nicht entgegenlaufen.

1.3 Ziele der Kommunikation

Der Leitfaden Kommunikation beschreibt auch die Öffentlichkeitsarbeit der Stadt Steckborn.

Informationen schaffen Transparenz und Vertrauen und wecken das Interesse. Wenn Zusammenhänge besser verstanden werden und der Wissensstand grösser ist, kann von einer grösseren Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit und der persönlichen Teilnahme bei den die Stadt Steckborn betreffenden Abstimmungen und Wahlen ausgegangen werden.

Informationen beugen Gerüchten vor und verhindern Unklarheiten und Spekulationen. Sie fördern auch die Bereitschaft zur Mitarbeit am politischen Geschehen. Informationen und Kommunikation sollen somit ein optimales Umfeld für das demokratische Zusammenspiel schaffen. Verwaltung und Behörden benötigen aber auch einen gewissen Freiraum, um die ihnen zugeordnete Aufgabe erfüllen zu können. Die Steuerung der Information erfordert daher die Beachtung gewisser Richtlinien.



1.4 Zuständigkeit

Die Stadtschreiberin übt die Funktion der Informationsbeauftragten des Stadtrates aus. Sie fasst die wichtigsten Beschlüsse zu Medienmitteilungen zusammen. Es gilt das Vier-Augen-Prinzip.

Für Interviews mit politischen Aussagen ist in erster Linie das Stadtpräsidium oder bei rein ressortbezogenen Fragen die entsprechende Stadträtin zuständig. In Abwesenheit deren Stellvertreterin.

1.5 Krisen-/Notfallsituationen

Die Kommunikation bei Bewältigung von ausserordentlichen Lagen stützt sich auf das kantonale Gesetz über die Bewältigung von ausserordentlichen Lagen. Zu berücksichtigen sind insbesondere § 4 Aufgaben der Gemeinden, § 9 Führungsstruktur und § 10 Führungsstruktur der Gemeinden.

2. Kommunikationsplattformen

In diesem Kapitel werden verschiedene Kommunikationsplattformen beschrieben. Einige davon sind speziell auf bestimmte Kommunikationsgruppen ausgerichtet (z.B. Botschaft für Stimmberechtigte). Sowohl die Kommunikationsplattformen wie auch Regeln, Verhaltensweisen und Vorgehen (z. B. Checklisten) für bestimmte Kommunikationsplattformen werden bei Bedarf weiterentwickelt und angepasst.

2.1 Medien

2.1.1 Amtliche Publikation

Beschlüsse, Verfügungen, Anordnungen, Mitteilungen etc. von Behörden- und Verwaltungsstellen werden gemäss der Medienliste mindestens einmal im Monat veröffentlicht. Vorrang hat "Der Bote vom Untersee und Rhein". Die Mitteilung trägt die Bezeichnung "Mitteilungen aus dem Stadtrat Steckborn".

2.1.2 Pressemitteilungen

Wichtige Mitteilungen zu Schwerpunktthemen, speziellen Vorhaben oder Anlässen, Erläuterungen zu Abstimmungsvorlagen, Vorinformationen über wichtige Projekte im Sinne der Transparenz und Aktivierung zur Mitarbeit der Bevölkerung werden mit separaten Pressemitteilungen veröffentlicht.



2.1.3 Persönliche Stellungnahme / Interviews

Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder zu aktuellen Themen müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtbehörde. Bei Interviews muss ebenfalls klar hervorgehen, ob es sich um eine persönliche Meinung oder um diejenige der Gesamtbehörde handelt. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit gegenzulesen. Grundsätzlich gilt das Recht auf das eigene Wort. Der Zeitdruck der Medien darf nicht unser Problem sein.

2.1.4 Medienkonferenz

Eine Medienkonferenz ist bei Informationen mit Erklärungsbedarf und zu erwartenden Fragen zu wählen. Nach Möglichkeit sind den Medien schriftliche Unterlagen abzugeben. Medienkonferenzen sind in der Regel vom Vorsitzenden der entsprechenden Behörde zu leiten.

2.1.5 Kolumne

Das Stadtpräsidium oder an dessen Stelle ein Mitglied des Stadtrates kann auf der Homepage und in anderen Pressekanälen eine monatliche Kolumne aufschalten. Diese gilt definitionsgemäss als persönliche Meinungsäusserung und repräsentiert nicht die Meinung des Gesamtstadtrates. Allerdings muss erkennbar sein, dass es sich hier um die persönliche Sichtweise des Schreibenden handelt. Die Beiträge werden vom Stadtrat nicht zensuriert oder vorgeschrieben.

Die Kolumne soll dem Bedürfnis der Bevölkerung nach vertiefenden oder erklärenden Informationen entgegenkommen; sie kann zum Nachdenken anregen, eine Diskussion initiieren oder auf zukünftige Themen oder mögliche Probleme hinweisen. Vor allem soll sie das Präsidium oder die Mitglieder des Stadtrates für die Bevölkerung spürbarer machen. Die Kolumne hebt sich stilistisch von den Sachmitteilungen ab und darf nicht die amtlichen Mitteilungen aus dem Stadtrat konkurrieren. Wird über soeben getroffene Stadtratsentscheidungen berichtet, muss darüber bereits im öffentlichen Publikationsorgan informiert worden sein.

2.2 Gemeindeversammlung / Urnenabstimmung

2.2.1 Gemeindeversammlung

Vor einer Gemeindeversammlung verfasst der Stadtrat einen schriftlichen Bericht (Botschaft) zu Sach- und Kreditvorlagen an die Stimmberechtigten sowie zur Information für die Medien. An der Gemeindeversammlung erfolgt die Präsentation der Vorlagen mit geeigneten Visualisierungshilfsmitteln.

Das Stadtpräsidium bestimmt in Absprache mit den Ressortvorstehenden vorgängig, wer zu welchem Traktandum informiert. Das Ziel ist, die Bevölkerung kompetent zu informieren und von den Anträgen des Stadtrates zu überzeugen. Die Anwesenheit von den Abteilungsleitenden ist erwünscht, um fachliche Fragen korrekt beantworten zu können. Referate durch Abteilungsleitende sind möglich.



2.2.2 Urnenabstimmung

Bei kommunalen Urnenabstimmungen ist das Gesetz über das Stimm- und Wahlrecht des Kantons Thurgau (StWG) anzuwenden. Dies besagt unter anderem, dass der Stadtrat eine Botschaft, welche eine sachliche Erläuterung der Vorlage enthalten muss, den Stimmberechtigten fristgerecht zukommen lässt (§ 27 ff. StWG).

2.2.3 Konsultative Befragung

Der Stadtrat kann zu wichtigen Vorlagen eine konsultative Befragung der Stimmberechtigten durchführen.

2.2.4 Vernehmlassungen

Der Stadtrat kann wichtige Vorlagen bei interessierten Kreisen, wie z.B. Parteien, in die Vernehmlassung geben.

2.3 Direkte Kontakte

2.3.1 Informationsveranstaltung

Der Stadtrat kann zu einzelnen Themen, grösseren Vorhaben oder wichtigen Geschäften von allgemeinem Interesse eine Informationsveranstaltung durchführen. Dazu kann sie weitere Personen oder Interessensgruppen als Referenten einladen.

2.3.2 Besprechung / Beratung

Zur Beratung von Einwohnerinnen, Erteilen von Auskünften, Entgegennahme von Anregungen und Reklamationen etc. können jederzeit Besprechungen mit dem Präsidium oder den zuständigen Ressortvorstehenden oder Mitarbeitenden der Stadtverwaltung vereinbart werden.

2.4 Behördenkontakte

2.4.1 Informationen an die Ortsparteien

Einmal pro Jahr lädt der Stadtrat die Ortsparteien zu einem Austausch ein. Es kann dabei über pendente Geschäfte, finanzielle bzw. politische Anliegen seitens der Parteien oder über aktuelle Probleme und Zukunftsabsichten gesprochen.

2.4.2 Nachbargemeinden

Während der laufenden Amtsperiode kann der Stadtrat mit Nachbargemeinden Kontakt aufnehmen und zu sporadischen Treffen einladen. Ziel der Kontakte ist das Besprechen von gemeinsamen Problemen und die Förderung des gegenseitigen Informationsaustausches.



2.5 Anlässe

2.5.1 Neuzuzügeranlass

Für zugezogene Personen wird alle zwei Jahre ein Anlass organisiert. An diesem Anlass soll den Eingeladenen die Stadt näher vorgestellt werden. Zum Anlass können Behörden- und Vertreter von Vereinen eingeladen werden. Am Neuzuzügeranlass sind möglichst alle Mitglieder des Stadtrates anwesend.

2.5.2 Jungbürgerfeier

Für die Jugendlichen wird alle zwei Jahre eine Jungbürgerfeier organisiert. Der Schwerpunkt des Anlasses liegt darin, den Jugendlichen in einer ungezwungenen Atmosphäre das Funktionieren der Stadtgemeinde Steckborn näherzubringen. Der Anlass wird von der Stadtkanzlei organisiert. An der Jungbürgerfeier sind möglichst alle Mitglieder des Stadtrates anwesend. Die Anzahl der teilnehmenden Stadträte soll im Verhältnis zu den teilnehmenden Jugendlichen stehen.

2.5.3 Neujahrsapéro

Jedes Jahr findet am ersten Sonntag des neuen Jahres - mit Ausnahme, wenn der Sonntag auf einen 1. Januar fällt - der Neujahrsapéro für die Einwohnerinnen der Stadt Steckborn statt. Für die Neujahrsrede ist die Stadtpräsidentin oder deren Vizepräsidentin verantwortlich. Am Neujahrsapéro sind möglichst alle Mitglieder des Stadtrates anwesend.

2.6 Mediale Angriffe auf Behördenmitglieder oder Verwaltungskader

2.6.1 Persönliche Schreiben

Erhält ein Behördenmitglied oder ein Mitglied des Verwaltungskaders ein persönliches an ihn adressiertes Schreiben mit persönlichkeitsverletzendem Inhalt, die den Empfänger zum Handeln bewegen, so ist vorgängig das Stadtpräsidium zu informieren. Ist kein offizielles Handeln erwünscht, so wird empfohlen, das Schreiben privat aufzubewahren. Im anderen Falle berät das Präsidium mit der Betroffenen und handelt auf deren Wunsch.

Um die strafrechtliche Relevanz zu klären, kann auch juristische Unterstützung beigezogen werden. Die rechtliche Unterstützung geht zu Lasten der Stadt Steckborn. Bei persönlichen medialen Angriffen (redaktionelle Beiträge, Leserbriefe) entscheidet die Betroffene, ob eine offizielle Antwort erfolgen soll. Sollte dies gewünscht werden, so bespricht sie dies zuerst mit dem Stadtpräsidium. Dieses berät und handelt auf dessen Wunsch.



2.6.2 Unpersönliche Schreiben

Auf unpersönliche und anonyme Schreiben (z. B. an den Stadtrat oder das Stadtpräsidium) gibt es keine Reaktionen. Allerdings müssen die Schreiben archiviert werden. Auf unpersönliche mediale Angriffe (redaktionelle Beiträge, Leserbriefe) entscheidet der Gesamtstadtrat, ob und in welcher Form geantwortet wird. Die Antwort soll sachlich und erklärend sein und Deeskalation zum Ziel haben. Bei Bedarf kann das Stadtpräsidium auch eine Kommunikationsfachperson beiziehen.

2.7 Allgemeine Informationen

2.7.1 Anschlagkästen

Informationen für die Bevölkerung wie Veranstaltungen, Ausstellungen, Anordnungen der Behörden, Urnengänge, Abstimmungsergebnisse, militärische Aufgebote, Zivilschutzaufgebote, etc. werden in den Anschlagkästen auf dem Stadtgebiet sowie auf der Webseite der Stadt Steckborn publiziert.

2.7.2 Internet

Die Stadt Steckborn führt unter www.steckborn.ch einen stadt-eigenen Internetauftritt. Die Webseite wird von der Stadtverwaltung unterhalten und enthält alle wichtigen Informationen über die Stadt Steckborn. Interessierte Personen steht der «elektronische Newsletter» zur Verfügung.

2.7.3 Social Media

Die Stadt Steckborn verzichtet auf einen eigenen Auftritt in den sozialen Medien. Verwaltungsangestellte und Mitglieder des Stadtrates werden bei ihren privaten Accounts gebeten, sich vor allem bei politisch heiklen Themen zurückhaltend und vorsichtig auszudrücken.

2.8 Interne Informationen

Der Stadtrat bezieht die Verwaltung angemessen in den Meinungsbildungsprozess mit ein. Das Stadtpräsidium stellt den regelmässigen Austausch mit den Abteilungsleitenden sicher.

Die Mitglieder des Stadtrates informieren sich gegenseitig offen und in stufengerechter Weise über die laufenden Geschäfte.

Die Kommissionen informieren den Stadtrat regelmässig über die Geschäfte ihres Aufgabebereichs, die auch für die Tätigkeiten des Stadtrates von Belang sein könnten. Das gleiche gilt für den Stadtrat gegenüber den Kommissionen.



2.8.1 Externer Mailverkehr

Schriftliche Anfragen per Mail sollten möglichst zeitnah beantwortet werden. Wenn dies nicht möglich ist, sollte eine kurze Antwortmail geschrieben werden, worin man den Erhalt der Anfrage und die Bitte um eine Wartefrist mitteilt. Sollten sich Differenzen ergeben, ist das persönliche Gespräch zu suchen. Bei einer Eskalation mit externen Stellen ist zwingend das Stadtpräsidium zu informieren resp. innerhalb der Verwaltung vorgängig zuerst die direkte Vorgesetzte.

2.8.2 Interner Mailverkehr

Der Stil im internen Mailverkehr darf persönlicher sein, muss aber immer noch professionell und sachlich bleiben. Persönliche Angriffe und verletzende Zuschreibungen sind zu unterlassen. Kritische Punkte oder andere Differenzen müssen emotionsfrei und sachlich geschrieben werden und sind in der Regel ausschliesslich an die Betroffene zu richten. Im Konfliktfall muss mindestens die Möglichkeit für ein Antwortschreiben oder das Anbieten eines persönlichen Gesprächs gegeben werden.

Bei eskalierenden Konflikten unter Stadträten ist das Stadtpräsidium einzubeziehen. Bei einem eskalierenden Konflikt zwischen einem oder mehreren Mitgliedern des Stadtrates und dem Stadtpräsidium kann zunächst die Stadtschreiberin oder eine andere von beiden Parteien akzeptierte Person und im weiter eskalierenden Fall das Präsidium der Geschäftsprüfungskommission (GPK) miteinbezogen werden. Das GPK-Präsidium handelt vertraulich und gibt die Informationen nicht an die Mitglieder der GPK weiter. Sollte der Konflikt auch unter Mediation des GPK-Präsidiums nicht gelöst werden können, wird die gesamte GPK durch das GPK-Präsidium informiert.

Es soll grundsätzlich darauf geachtet werden, dass Mails nur dann an ganze Benutzergruppen (z. B. Stadtrat) gesendet werden, wenn diese die Information auch wirklich benötigen. Die Antwort innerhalb einer Benutzergruppe soll in der Regel nur an die Fragende erfolgen. Blindkopien versenden ist unfair und verboten.

2.8.3 WhatsApp-Benutzergruppe Stadtrat

Für den Stadtrat besteht eine WhatsApp-Nutzergruppe. Das Stadtpräsidium ist der Administrator der Benutzergruppe. Innerhalb dieser Gruppe darf der Schreibstil etwas emotionaler (z. B. mit Emojis) als bei Mails sein. Der Chat dient vor allem der Information kurzfristiger und wichtiger Angelegenheiten oder Notfällen. Er ist vor allem eine Informations- und keine Diskussionsplattform. Konflikte dürfen nicht per WhatsApp ausgetragen werden.



3. Schlussbestimmungen

3.1 Verweigerung von Auskünften

Auskünfte oder Informationen können in folgenden Fällen verweigert werden:

- Nichtzuständigkeit
- Bei überwiegendem öffentlichen oder privatem Interesse (Datenschutz/Öffentlichkeitsprinzip)
- Allgemeine Schweigepflicht als Auflage der Behörde
- Hängiges Verfahren bei Strafuntersuchungen

Es wird begründet, warum keine Auskunft möglich ist.

3.2 Inkraftsetzung und Anpassungen

Der Leitfaden Kommunikation wird durch den Stadtrat genehmigt und tritt auf ein durch den Stadtrat festzulegendes Datum in Kraft. Es ersetzt alle früheren Kommunikationskonzepte.

Anpassungen am Leitfaden sind über einen Stadtratsbeschluss jederzeit möglich.