



Kommunikationskonzept der Stadt Opfikon



Inhaltsverzeichnis numerisch

<u>Sachbegriff</u>	<u>Ziffer</u>
Grundsatz	1
Ziel	2
Informationsverfasser	3
Informationsinhalt	4
Informationszeitpunkt	5
Informationskoordination/Informationsbeauftragter	6
Informationsträger	7
Leitbild	7.1
Regierungsprogramm	7.2
Gesellschaftspolitische Leitlinien	7.3
Geschäftsbericht/Jahresrechnung/ Budget	7.4
Stadtführer	7.5
Neuzuzügermappe	7.6
Presse-Communique	7.7
Verhandlungsberichte	7.8
Amtliche Publikationen	7.9
Plakate	7.10
Neujahrsblätter	7.11
Puzzle	7.12
Informations-Drucksachen und Flugblätter	7.13
Abstimmungsweisungen	7.14
Homepage	7.15
Medienkonferenz	7.16
Teilnahme an Podiumsveranstaltungen	7.17
Vorträge	7.18
Direktkontakte mit Beteiligten bzw. spez. Gruppen	7.19
Kontaktlunch	7.20
Standortförderer glow	7.21
Kaminfeuergespräche	7.22
Sprechstunde des Stadt- und Schulpräsidenten	7.23
Informationsveranstaltung	7.24
Interviews	7.25
Aktions-Wochen, Strassenaktionen	7.26
Jungbürgerfeier	7.27
Neuzuzüger- und Neubürger-Tag	7.28
Sitzungen des Gemeinderates	7.29
Bevölkerungs- und Kundenumfrage	7.30
Stelleninserate	7.31
Glow-Informationsschriften	7.32
Workshop	7.33
Grundsätze der Zusammenarbeit	7.34
Rapport der Abteilungsleiter	7.35
Lupe	7.36
Anschlagbrett für Mitarbeitende	7.37
Personalfest / -ausflug	7.38
Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende	7.39
Zielgruppe der Informationen	8
Qualitätssicherung	9
In Kraft Setzung	10

Inhaltsverzeichnis alphabetisch

<u>Sachbegriff</u>	<u>Ziffer</u>
Abstimmungsweisungen	7.14
Aktions-Wochen, Strassenaktionen	7.26
Amtliche Publikationen	7.9
Anschlagbrett für Mitarbeitende	7.37
Bevölkerungs- und Kundenumfrage	7.30
Direktkontakte mit Beteiligten bzw. spez. Gruppen	7.19
Geschäftsbericht/Jahresrechnung/ Budget	7.4
Gesellschaftspolitische Leitlinien	7.3
Glow-Informationsschriften	7.32
Grundsatz	1
Grundsätze der Zusammenarbeit	7.34
Homepage	7.15
In Kraft Setzung	10
Informationsbeauftragter	6
Informations-Drucksachen / Flugblätter	7.13
Informationsinhalt	4
Informationskoordination	6
Informationsträger	7
Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende	7.39
Informationsveranstaltung	7.24
Informationsverfasser	3
Informationszeitpunkt	5
Interviews	7.25
Jungbürgerfeier	7.27
Kaminfeuergespräche	7.22
Kontaktlunch	7.20
Leitbild	7.1
Lupe	7.36
Medienkonferenz	7.16
Neujahrsblätter	7.11
Neuzuzügermappe	7.6
Neuzuzüger- und Neubürger-Tag	7.28
Personalfest/-ausflug	7.38
Plakate	7.10
Podiumsveranstaltungen (Teilnahme)	7.17
Presse-Communique	7.7
Puzzle	7.12
Qualitätssicherung	9
Rapport der Abteilungsleiter	7.35
Regierungsprogramm	7.2
Sitzungen des Gemeinderates	7.29
Sprechstunde des Stadt- und Schulpräsidenten	7.23
Stadtführer	7.5
Standortförderer glow	7.21
Stelleninserate	7.31
Verhandlungsberichte	7.8
Vorträge	7.18
Workshop	7.33
Ziel	2
Zielgruppe der Informationen	8

Kommunikationskonzept der Stadt Opfikon

1. Grundsatz

Die Kommunikation der Stadt Opfikon ist umfassend, sachlich, verständlich, glaubwürdig und erfolgt zeitgerecht. Sie ist als Daueraufgabe zu betrachten.

Kommunikation auf Gemeindeebene beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Verwaltungsmitarbeitenden sowie das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bilden zentrale Elemente in der Wahrnehmung durch den Kunden.

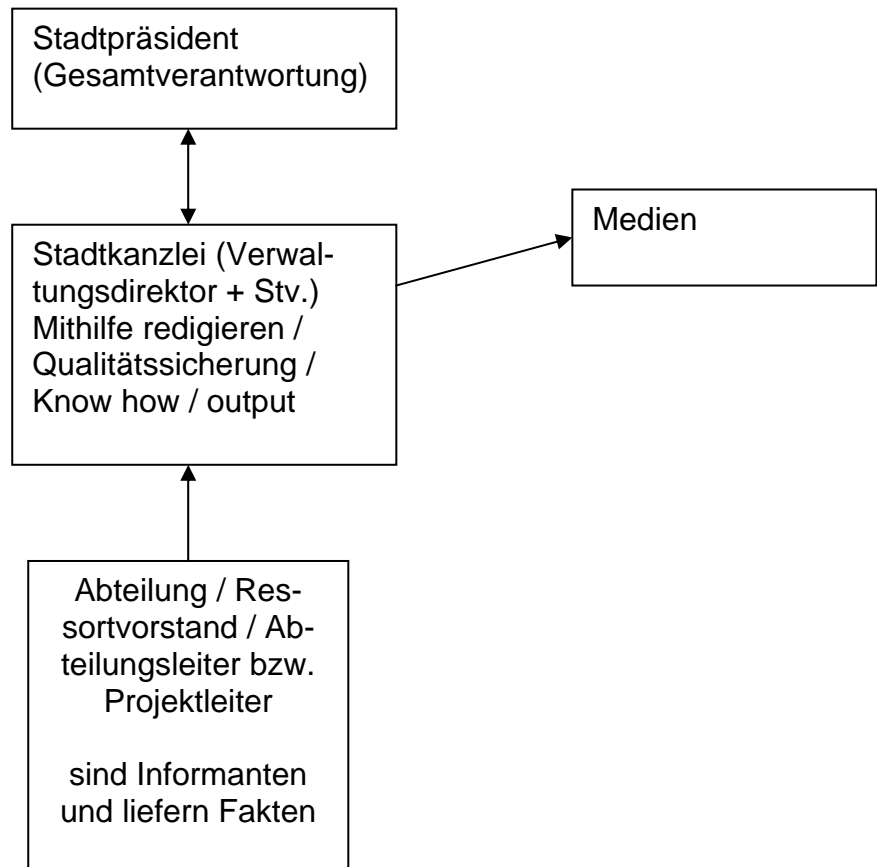
Sie basiert auf folgenden Rechtsquellen: Kantonales Gemeindegesetz §68b, Kantonales Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG), Kantonale Verordnung über die Information und den Datenschutz (IDV), Geschäftsordnung Stadtrat Art. 30, Richtlinie der Stadt Opfikon zum Öffentlichkeitsprinzip. Ergänzend auf dem Kommentar zum Zürcher Gemeindegesetz von H.R. Thalmann, Seiten 214ff, und liegt somit in der abschliessenden Verantwortung des Stadtpräsidenten.

2. Ziel

Informationen frühzeitig bekannt geben
Zustimmung und Unterstützung für Visionen, Ideen, Projekte gewinnen
Hintergründe und Fakten aufzeigen
Grundlagen für eine objektive Meinungsbildung bereitstellen
Problemlösungen aufzeigen
Vertrauen und Verständnis schaffen
Beziehungspflege
Glaubwürdigkeit
Interesse an Gemeindeaufgaben/Politik wecken
Bei Mitarbeitenden die Identifikation mit dem Arbeitgeber fördern und die Arbeitszufriedenheit optimieren
Wir-Gefühl schaffen
Werbung

3. Informationsverfasser

Parlament
Stadtrat
Behörden
Ressortvorstand
Informationsbeauftragter
Verwaltung (inkl. Aussenstellen)



4. Informationsinhalt

Visionen, Absichten, Projekte, Entscheide, Probleme, Hintergründe, Allgemeines, Informationen von öffentlichem Interesse

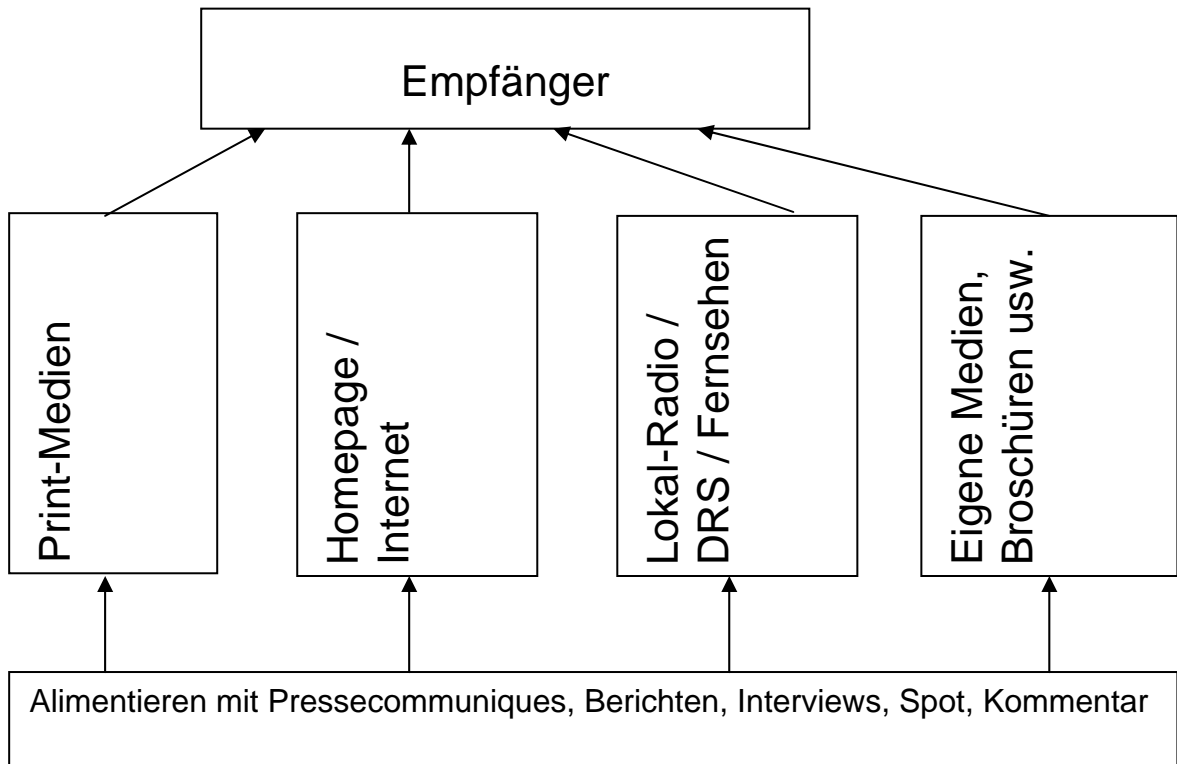
5. Informationszeitpunkt

Periodisch oder aktuell

6. Informationskoordination / Informationsbeauftragter

Der Informationsbeauftragte koordiniert schriftliche und mündliche Informationen an Medien. Er stellt mit Schulung und Kontrollen die Einhaltung der im vorliegenden Konzept definierten Qualitätsstandards sicher. Er berät die Abteilungen beim Redigieren von Informationen. Er steht in engem und regelmäßigem Informationsaustausch mit dem Verwaltungsdirektor.

7. Informationsträger



I Allgemeine Träger

7.1 Leitbild

Strategisches durch den Stadtrat Opfikon definiertes Führungsmittel.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / Alle 10 - 15 Jahre

7.2 Regierungsprogramm

Jeweils zu Beginn der Amtsperiode durch den Stadtrat definierte Ziele für die 4-jährige Legislaturperiode.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / Alle 4 Jahre

7.3 Gesellschaftspolitische Leitlinien

Durch den Stadtrat verabschiedete Grundlagen über eine zielgerichtete Entwicklung der Stadt Opfikon.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / Voraussichtlich einmalig

7.4 Geschäftsbericht/Jahresrechnung/Budget

Rechenschaftsbericht des Stadtrates und der Verwaltung über die Aktivitäten des vergangenen Jahres bzw. des Folgejahres.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat und Stadtverwaltung / jährlich

7.5 Stadtführer

Im 2-Jahresrhythmus durch die Stadtkanzlei aktualisierte umfassende Informationsbrochüre über ein Leitthema und Kontaktmöglichkeiten zu den vielfältigen Angeboten von Behörden, Verwaltung, Kirchen, Vereinen etc.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtkanzlei / zweijährig

7.6 Neuzuzügermappe

Durch die Abteilung Bevölkerungsdienste zusammengestellte Begrüssungsschrift für zugezogene Einwohnerinnen und Einwohner. Weist auf Aktivitäten und Angebote hin und ruft zum Engagement auf.

Verantwortlich/Periodizität: Abteilung Bevölkerungsdienste / jährlich

7.7 Presse-Communique

Regelmässige bzw. situative schriftliche Informationsform an akkreditierte Medien über Schwerpunktthemen, wichtige Vorhaben, spezielle Anlässe. Die Berichte sind möglichst themenbezogen zu illustrieren.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat bzw. zuständige/r Ressortvorsteher/in / nach Bedarf

7.8 Verhandlungsberichte

Schriftliche Information an die akkreditierten Medien über wesentliche Entscheide des Stadtrates. Die Berichte sind möglichst themenbezogen zu illustrieren.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat bzw. Stadtkanzlei / 2-Wochen-Rhythmus

7.9 Amtliche Publikationen

Zwingende Publikationen (Bauausschreibungen, Wahlen etc.) ergänzt mit Informationen über Aktuelles aus dem Bereich Politik, Kultur, Ereignisse etc.

Verantwortlich/Periodizität: Alle Verwaltungsabteilungen
koordiniert durch Stadtkanzlei /
wöchentlich

7.10 Plakate

Regelmässige Information über anstehende Veranstaltungen unter Beachtung des APG-Konzeptes.

Verantwortlich/Periodizität: Alle Verwaltungsabteilungen
koordiniert durch Stadtkanzlei /
in der Regel monatlich

7.11 Neujahrsblätter

Schriftliche Zusammenfassung von historischen Begebenheiten und politischem, kulturellem und alltäglichem Geschehen des Vorjahres mit Bezug zu Opfikon.

Verantwortlich/Periodizität: Arbeitsgruppe des Stadtpräsidenten/
jährlich

7.12 Puzzle

Schriftliche Zusammenfassung von Aktivitäten verschiedener Institutionen (Jugendarbeit, Schule, Kirchen etc.) im Bereich Kinder- und Jugendarbeit.

Verantwortlich/Periodizität: Jugendarbeit Opfikon / quartalsweise

7.13 Informations-Drucksachen und Flugblätter

Situative Information der Bevölkerung über Visionen, Stadtentwicklung, Projekte etc.

Verantwortlich/Periodizität: Inhaltlich bei Verwaltungsabteilungen, koordiniert durch Stadtkanzlei / nach Bedarf

7.14 Abstimmungsweisungen

Umfassende, ausgewogene Information der Stimmbürgerinnen und Stimmbürger über den anstehenden Urnengang. Der Textinhalt wird im Rahmen einer jeweiligen ad-hoc-Gruppe (Abteilungsverantwortlicher, Informationsbeauftragter) bereinigt und dem Stadtrat zur Genehmigung vorgelegt. Bei kommunalen Abstimmungsvorlagen ist zu prüfen, ob die Vorlage an einer öffentlichen Veranstaltung dem Stimmvolk vorgestellt werden soll.

Verantwortlich/Periodizität: Sachverantwortliche Abteilung, koordiniert durch Stadtkanzlei / nach Bedarf

7.15 Homepage

Elektronische Form der Informationsvermittlung. Interessierte werden umfassend, aktuell und übersichtlich über die Dienstleistungen der Stadt Opfikon orientiert. Sämtliche rechtlich zulässigen Sachgeschäfte werden in interaktiver Form angeboten. Aufschaltung von Links zu Vereinen / Parteien / Kirchen.

Verantwortlich/Periodizität: Internet-Arbeitsgruppe / laufend

7.16 Medienkonferenz

Situatives mündliches und schriftliches Instrument, Medien durch den Stadtrat über Aktuelles umfassend und im Dialog zu orientieren. Die schriftliche Einladung umfasst einen Überblick über den Anlass und Inhalt. Dazu gehören Angaben über Datum, Zeit, Ort und Anmelde-Formalitäten. Die Einladung wird in der Regel zwei Wochen vor dem Anlass verschickt. Am Anlass wird eine umfassende schriftliche Dokumentation abgegeben.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat bzw. zuständiger Ressortvorstand / nach Bedarf

II Informationsträger für konkrete Zielgruppen

7.17 Teilnahme an Podiumsveranstaltungen

Die Stadträte stellen sich für Podiumsveranstaltung mit kommunaler Relevanz zur Verfügung.

Verantwortlich/Periodizität: Interessierte Parteien bzw. Interessenverbände / nach Bedarf

7.18 Vorträge

Audiovisuelles Instrument der Wissensvermittlung an Zielgruppen.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / nach Bedarf

7.19 Direktkontakte mit Beteiligten bzw. spezifischen Gruppen

Einzelfall orientierte Form der gegenseitigen Informationsvermittlung.

Verantwortlich/Periodizität: Verwaltungsabteilung / ständig

7.20 Kontaktlunch

Einladung des Stadtrates an Wirtschafts- bzw. Gewerbevertreter mit Sitz in Opfikon-Glattbrugg zu einem gemeinsamen Essen.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / jährlich alternierend

7.21 Standortförderer glow

Institutionelle Förderung von juristischen Firmen mit Standort in den glow-Gemeinden bzw. Zuzugsabsicht.

Verantwortlich/Periodizität: glow-Gemeinden / laufend

7.22 Kaminfeuergespräche

Informeller Kontakt zwischen Stadtrat, Parteipräsidenten, Fraktionsvorsitzenden und Vertretern der Kirche.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtpräsident / jährlich

7.23 Sprechstunde des Stadt- und Schulpräsidenten

Mittels Inserat publik gemachte Möglichkeit, dass Einwohnerinnen und Einwohner bzw. Eltern ihre Anliegen direkt dem Stadt- bzw. Schulpräsidenten vorbringen können.

Verantwortlich/Periodizität: Stadt- und Schulpräsident / monatlich

7.24 Informationsveranstaltung

Situative Veranstaltung des Stadtrates, in dessen Rahmen den Einwohnerinnen und Einwohnern Projekte, Entscheide etc. zum Beispiel bei einem Fondue-Essen vermittelt werden.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / nach Bedarf

7.25 Interviews

Nutzung der Medien, über Aktuelles bzw. Projekte zu informieren. Bei ausserordentlichen Ereignissen siehe Richtlinien 'Kommunikation in Krisen'.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat, Verwaltungsabteilungen / nach Bedarf

7.26 Aktions-Wochen, Strassenaktionen

Möglichkeit, die Einwohnerinnen und Einwohner ausserhalb der üblichen Lokalitäten über Aktuelles zu informieren.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat, Verwaltungsabteilungen / nach Bedarf

7.27 Jungbürgerfeier

Kontaktveranstaltung mit den mündig werdenden Schweizerinnen und Schweizern. Ziel ist die Motivation der Jugendlichen zu gesellschaftlichem und politischem Engagement.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / jährlich

7.28 Neuzuzüger- und Neubürger-Tag

Halbtägige Veranstaltung der Arbeitsgruppe des Stadtpräsidenten, bei der eingebürgerte und zugezogene Einwohnerinnen und Einwohner mit der Infrastruktur und den Dienstleistungen der Stadt Opfikon vertraut gemacht werden.

Verantwortlich/Periodizität: Arbeitsgruppe des Stadtpräsidenten / jährlich

7.29 Sitzungen des Gemeinderates

Im Monatsrhythmus stattfindende Sitzungen des Parlamentes.

Verantwortlich/Periodizität: Büro Gemeinderat / monatlich

7.30 Bevölkerungs- und Kundenumfrage

Periodische Möglichkeit, die Einwohnerinnen und Einwohner in schriftlicher Form über Anliegen zu befragen.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtrat / nach Bedarf

7.31 Stelleninserate

Gelegenheit, neben der eigentlichen Personalsuche mit ergänzenden Angaben den Stellenwert der Stadt Opfikon im Arbeitsmarkt zu festigen.

Verantwortlich/Periodizität: Verwaltungsabteilungen unter Koordination Stadtkanzlei / nach Bedarf

7.32 Glow-Informationsschriften

In Koordination mit dem Glow-Wirtschaftsförderer erarbeitete schriftliche Informationen für Wirtschaftsvertreter.

Verantwortlich/Periodizität: Glow-Gremien / nach Bedarf

III Interne Informationsträger

7.33 Workshop

Internes Führungsinstrument, Mitarbeitenden Wissen/Informationen zu vermitteln.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtkanzlei / nach Bedarf

7.34 Grundsätze der Zusammenarbeit (Führungsgrundsätze)

Durch die Abteilungsleitenden formulierte und verabschiedete Grundsätze der Zusammenarbeit. Diese sind allgemein verbindlich und werden mit Workshops dem Personal periodisch vermittelt bzw. erörtert.

7.35 Rapport der Abteilungsleiter

Informationssitzung, bei der die Abteilungsleitenden über Entscheide des Stadtrates informiert werden. Gleichzeitig werden bei dieser Kadersitzung abteilungsübergreifende Themen erörtert. Der Rapport dient zudem der Sicherstellung einer einheitlichen und umfassenden Informationsweitergabe an die übrigen Mitarbeitenden.

Verantwortlich/Periodizität: Verwaltungsdirektor / 2-Wochen-Rhythmus

7.36 Lupe

Informationsschrift für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung.?

Verantwortlich/Periodizität: Stadtkanzlei / 3 - 4 x jährlich

7.37 Anschlagbrett für Mitarbeitende

Unmittelbar beim Pausen-Aufenthaltsraum angebrachte Pinwand für allgemein interessierende informelle Verlautbarungen.

Verantwortlich/Periodizität: Alle Mitarbeitenden / nach Bedarf

7.38 Personalfest/-ausflug

Im Sommer und Herbst stattfindende Zusammenkunft von Stadtrat, Mitarbeitenden und Pensionierten. Dient der Anerkennung der geleisteten Arbeit.

Verantwortlich/Periodizität: Stadtkanzlei / jährlich

7.39 Informationsveranstaltungen für Mitarbeitende

Situativ erfolgende Information der Mitarbeitenden über allgemein interessierende Projekte oder Entscheide mit direkter Auswirkung auf die Mehrheit der Mitarbeitenden.

Verantwortlich/Periodizität: Verwaltungsdirektor / nach Bedarf

Die vorstehenden Informationsträger können durch weitere Varianten ergänzt bzw. ersetzt werden.

8. Zielgruppe der Informationen

Nach Aussen

Bevölkerung

Behörden

Parteien

Institutionen

Kunden, Lieferanten

Wirtschaft / Investoren

Interessenverbände/-gruppen/-vereine

Medien (Radio, TV, Presse)

Nach Innen
Mitarbeitende
Pensionierte
Behörden

9. Qualitätssicherung

Die für die Informationsverfassung zuständigen Mitarbeitenden der Verwaltungsabteilungen werden jährlich geschult. Dazu kann der Informationsbeauftragte eine externe Fachperson beiziehen.

10. In Kraft Setzung

Das vorliegende Kommunikationskonzept, inklusive separate Richtlinien, ersetzt die Informationsrichtlinien vom 13. September 1983. Es wurde am 12. Juli 2005 durch den Stadtrat Opfikon genehmigt und mit Wirkung ab 1. Januar 2006 in Kraft gesetzt.

Opfikon, 12. Juli 2005/20. April 2010

Inhaltsverzeichnis

Richtlinien zum Kommunikationskonzept

Sachbegriff	Ziffer
Verantwortung und Kompetenzen für die Kommunikationstätigkeit	1
Qualität der schriftlichen Kommunikation	2
Qualität der mündlichen Kommunikation	3
Umgang mit Beanstandungen	4
Kleidung / Erscheinen	5

Man kann nicht nicht kommunizieren.

.....



Für die Umsetzung des Kommunikationskonzeptes gelten die nachstehenden Richtlinien:

1. Verantwortung und Kompetenzen für die Kommunikationstätigkeit

- 1.1 Der Abteilungsleiter ist zusammen mit dem Ressortvorstand für die Aufbereitung der Informationen aus seinem Aufgabengebiet verantwortlich. Der Inhalt von Medienmitteilungen ist vorgängig mit dem Informationsbeauftragten abzusprechen und ihm zur Durchsicht einzureichen. Mediencommuniqués werden ausschliesslich über die Stadtkanzlei versandt. Sie gliedern sich in folgende Bereiche: Titel, Lead, eigentlicher Text, Schlussfolgerung bzw. Zusammenfassung. Das Communiqué gibt Antwort auf die Fragen: Wer? Was? Wo? Wann? Wie? Warum?
- 1.2 Es ist darauf zu achten, dass bei jeder externen Information eine namentlich definierte Person als Auskunftsperson bestimmt und bekannt gegeben wird. Für Themenbereiche mit strategischem Inhalt ist der jeweilige Ressortvorstand als Auskunftsperson zu nennen. Technische bzw. fachliche Auskünfte sind durch den zuständigen Sachbearbeiter abzugeben. Über das Communiqué hinausgehende Informationen sind ausschliesslich durch diese Person zu erbringen bzw. Anfragende (Medien etc.) an diese Person zu verweisen. Sie hat sich vorgängig auf mögliche Anfragen vorzubereiten bzw. entsprechendes Informationsmaterial bereitzuhalten

- 1.3 Bei eskalierenden Sachverhalten von allgemeinem öffentlichen Interesse ist das weitere Vorgehen unter Beizug des Informationsbeauftragten zu erörtern und verbindlich festzulegen. Nach Absprache kann ein externer Berater beigezogen werden.
- 1.4 In Koordination mit dem Informationsbeauftragten informieren die einzelnen Abteilungen regelmässig schriftlich über Aktuelles. Der Informationsbeauftragte stellt die koordinierte Veröffentlichung in geeigneter Weise sicher.
- 1.5 Neben den obigen Informationen von Amtes wegen sind auch Auskünfte auf Anfrage bzw. Gesuch zu erteilen. Diese sind gemäss der Richtlinie zum Öffentlichkeitsprinzip der Stadt Opfikon zu behandeln. Die Abteilungsleitenden sind für die Umsetzung innerhalb der Abteilung verantwortlich. So ist bei Unsicherheiten, ob eine mündliche oder schriftliche Anfrage und Beantwortung dem Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) entspricht, der zuständige Abteilungsleitende zur Abklärung beizuziehen. Die Präsidialabteilung ist zentrale Koordinations- und Beratungsstelle.

2. Qualität der schriftlichen Kommunikation

- 2.1 Die Gestaltung von Briefen, Beschlüssen, Formularen etc. orientiert sich ausnahmslos am definierten Schriftgut der Stadtverwaltung Opfikon.
- 2.2 Der Inhalt ist fehlerfrei, stilistisch ansprechend, datiert und mit Initialen und/oder Namen des Absenders versehen.
- 2.3 Die individuelle Korrespondenz ist frei von Verunreinigungen und Beschädigungen. Für externe Korrespondenz wird ausnahmslos Original-Papier verwendet.
- 2.4 Schriftliche Kundenanfragen werden innert 4 Arbeitstagen beantwortet bzw. deren Eingang bestätigt. Bei Abwesenheiten von mehr als 2 Tagen ist im persönlichen E-Mail die Abwesenheitsmeldung zu aktivieren.
- 2.5 Mit Ausnahme der Unterschrift erfolgen schriftliche Mitteilungen an Externe ausschliesslich per Computer bzw. Schreibmaschine. Nur bei Formularen, bei denen ausdrücklich eine handschriftliche Antwort-Notiz vorgesehen ist, kann diese von Hand erfolgen.
- 2.6 Die Adressangabe auf Couverts erfolgt ausnahmslos mittels Fenster-couverts, Schreibmaschine bzw. Computer-Etikettendruck.

-
- 2.7 Formulare sind auf ihre Kopien-Qualität laufend zu überprüfen und bei Mängeln neu zu gestalten.
 - 2.8 Die Grussworte am Schluss eines Briefes beinhalten Abteilung, Funktion, Vorname und Nachname des Verfassers. Zudem beinhaltet der standardisierte Briefkopf bei jedem Schriftstück die direkte Telefonnummer des/r Sachbearbeiters/in.
 - 2.9 Bei schriftlichen Anfragen sind die Vorgaben des Gesetzes über die Information und den Datenschutz (IDG) zu berücksichtigen.

ABTEILUNGSNAME

Oberhauserstrasse 25
Postfach
8152 Glattbrugg
Telefon 044 829 8. ...
Telefax 044 829 8. ...
E-Mail Vorname.Familiename@opfikon.ch
www.opfikon.ch

- 2.9 Schriftliche Korrespondenz mit sensiblen Daten von bzw. an Kunden sind nach Arbeitsschluss vom Arbeitspult wegzuräumen.
- 2.10 Akten mit persönlichen Daten dürfen nicht übers Altpapier entsorgt werden. Insbesondere bei grösseren Papiermengen mit sensiblen Daten ist deren Vernichtung (Aktenvernichter, Kehrlichtverbrennung) sicherzustellen.

3. Qualität der mündlichen Kommunikation

- 3.1 Dem Kunden ist bei jedem Kontakt (persönlich, telefonisch, schriftlich) freundlich und hilfsbereit zu begegnen.
- 3.2 Bei Bürokontakten wird dem Kunden die Möglichkeit angeboten, sich während des Gespräches zu setzen.
- 3.3 Jede Abteilung stellt sicher, dass Telefonanrufe spätestens nach viermaligem klingeln abgenommen bzw. vom Telefonbeantworter entgegengenommen werden. Bei Abwesenheiten von mehr als zwei Tagen ist das Abhören von Mitteilungen auf dem Telefonbeantworter durch Mitarbeitende sicherzustellen.
- 3.4 Telefonanrufe werden unter Nennung der Abteilung und des Namens mit freundlicher Stimme entgegengenommen. Das gleiche gilt für die Ansage auf dem Telefonbeantworter.

- 3.5 Bei Abwesenheit eines Mitarbeitenden wird dem Anrufer ausnahmslos angeboten, dass der Gesuchte zurücktelefoniert bzw. ihm eine Mitteilung hinterlassen werden kann. Ein Rückruf gleichentags ist anzustreben, spätestens jedoch am folgenden Arbeitstag.
- 3.6 Dem Kunden ist die Gewissheit zu vermitteln, dass sein Anliegen ernst genommen wird. Zugesagte Termine sind einzuhalten bzw. frühzeitig die Gründe mitzuteilen, falls dies nicht möglich sein sollte.
- 3.7 Bei sämtlichen Kontakten wird der Kunde während und am Schluss des Gespräches mit seinem Namen angesprochen.
- 3.8 Bei mündlichen Anfragen sind die Vorgaben des Gesetzes über die Information und den Datenschutz (IDG) zu berücksichtigen.

4. Umgang mit Beanstandungen

- 4.1 Kunden mit Beanstandungen ist die Gewissheit zu vermitteln, dass ihr Anliegen ernst genommen wird. Sofern sich der beanstandete Sachverhalt nicht im gegenseitigen Einvernehmen lösen lässt, ist das weitere Vorgehen zwingend mit dem fachlich Vorgesetzten zu erörtern.
- 4.2 Analog dem Briefverkehr ist dem Kunden innert 4 Tagen der Eingang der Beanstandung zu bestätigen bzw. diese zu beantworten.

5. Kleidung / Erscheinen

- 5.1 Die Mitarbeitenden der Stadt Opfikon sind gehalten, in sauberer und dezenter Kleidung (kein Freizeitlook) zur Arbeit zu erscheinen. Kleidungsstücke mit anstössigen Aufdrucken bzw. mit überdurchschnittlichem Hauteinblick (zBsp. bauchfreie Oberkleider) sowie kurze Hosen bei Männern sind unerwünscht. Auch wird das Tragen von geschlossenen oder offenen Schuhen erwartet.
- 5.2 Piercings haben in der Kultur des Menschen eine lange Tradition. Insbesondere ist das Tragen von Ohrringen und anderen Piercings weit verbreitet. Trotzdem stossen einige Varianten bei manchen Kunden auf Ablehnung. Die Mitarbeitenden werden daher gebeten, bei sichtbaren Piercings zurückhaltend zu sein.

Inhaltsverzeichnis

Kommunikation in Krisen

Sachbegriff	Ziffer
Grundsatz	1
Umschreibung	2
Katastrophen	2.1
Krisen	2.2
Vorgehen in der Informationsvermittlung	3
Bei Katastrophen	3.1
Bei Krisen	3.2

1. Grundsatz

Der Schlüssel zu einem guten Kommunikationsmanagement in Krisen ist die Früherkennung von Themen mit informationspolitischer Brisanz. Zur Risikobewältigung gibt es drei Strategien:

- vermeiden
- transferieren
- bewältigen

Um den Mitteleinsatz zu optimieren, müssen diese drei Strategien richtig kombiniert werden. Sie unterliegen einem Zeit-, Handlungs- und Entscheidungsdruck. Mit diesem Leitfaden soll diesem Druck begegnet werden.

2. Umschreibung

2.1 Katastrophen

Ausserordentliche Lagen können im Zusammenhang mit einem Grossunfall, einem Attentat, einer Entführung oder Geiselnahme oder einer Naturkatastrophe entstehen. Für diese ausserordentlichen Lagen bestehen auf Bundes- und Kantonebene spezialisierte und institutionalisierte Sonderstäbe.

2.2 Krisen

Brisante Lagen können auf Grund von politischen oder gesellschaftlichen Ereignissen entstehen, die unter Umständen erst nach und nach eine Eigendynamik erhalten und damit zu einer krisenähnlichen Situation werden (Korruption, ein Zwischenfall in der Badanlage oder Alterszentrum etc.).

3. Vorgehen in der Informationsvermittlung

3.1 Bei Katastrophen

Informationen an Medienvertreter erfolgen ausschliesslich in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Informationsorganen der Kantonspolizei bzw. den Sonderstäben. Seitens der Stadt ist für die Informationsvermittlung ausschliesslich der Stadtpräsident oder der betroffene Ressortvorstand zuständig (unter Beizug des Informationsbeauftragten). Die Mitarbeitenden sind anzuhalten, Medienvertreter an die Pressestelle der Kantonspolizei bzw. des Sonderstabes zu verweisen.

3.2 Bei Krisen

Wann eine Entwicklung oder eine Lage als politisch brisant und somit krisenhaft bezeichnet werden muss, entscheidet der betreffende Ressortvorstand auf Grund einer Lagebeurteilung zusammen mit dem Abteilungsleiter.

Ist von einer politisch brisanten Lage auszugehen, tritt der Krisenstab auf Initiative des Stadtpräsidenten und des Informationsbeauftragten unverzüglich zusammen. Der Stab besteht aus maximal 5 Personen. In der Regel sind dies der Stadtpräsident, der Ressortvorstand, der Abteilungsleiter und der Informationsbeauftragte. Bei Verhinderung sind deren Stellvertreter umgehend aufzubieten. Der Krisenstab hat nach folgenden Prioritäten zu handeln:

1. Wahres Problem erkennen
(Basisinformationen beschaffen / Analyse)
Die betroffene Abteilung hat umgehend alle ihr zum fraglichen Ereignis vorliegenden Informationen (Rapporte, Protokolle, Hintergrundinformationen) dem Krisenstab vorzulegen.
2. Ziel setzen
(Was soll das Ziel unseres Handelns sein? Wann und wo soll was informiert werden?)
3. Informationen steuern
Die Kommunikation in Krisen soll durch eine Stimme (Stadtpräsident oder Ressortvorstand) erfolgen, damit sie auch unter erschwerten Bedingungen klar und unmissverständlich bleibt. Sie erfolgt erst nach der ersten Zusammenkunft/Beratung des Krisenstabes. Vorgängige Medienanfragen sind abzuweisen.

Es soll möglichst rasch informiert werden. Inhaltlich soll baldmöglichst dargestellt werden:

- wie die Lage-Erkundung ausgefallen ist,
- wie die Situation sich mutmasslich weiterentwickeln wird und
- welche Ziele erreicht werden sollen.

Grundsätzlich sollen den Medien die verfügbaren, gesicherten Fakten mitgeteilt werden (sofern der Persönlichkeitsschutz dies zulässt). Zudem sollen in kurzen Abständen weitere Medien-Updates angesetzt werden, um dem zu erwartenden Druck zu begegnen.

Die übrigen Mitglieder des Stadtrates sind möglichst rasch über das Ereignis und die getroffenen Massnahmen zu orientieren.

Neben der externen Kommunikation ist das eigene Personal über den Fortgang der politisch brisanten Lage und deren Bewältigung zu informieren. Ist das Personal in besonderem Masse selbst davon betroffen, soll eine Betreuung durch psychologisch geschulte Fachleute angeboten werden (Care Link).

4. Worst case - Szenario
(Sich überlegen, welche 'bad or worst cases' eintreffen könnten und dieses Szenario üben bzw. Massnahmen erörtern.)
5. Weiteres Vorgehen / Deeskalation

Impressum:

Stadtkanzlei Opfikon
Oberhauserstrasse 25
8152 Glattbrugg
Tel. 044 829 82 23

Januar 2006 / April 2010