

# Kommunikationskonzept Stadt Olten

vom 29. Juli 2002

---

Der Stadtrat, gestützt auf das kantonale Gesetz über das Öffentlichkeitsprinzip und den Datenschutz<sup>1</sup>, die Gemeindeordnung der Einwohnergemeinde der Stadt Olten<sup>2</sup> und die Richtlinie betreffend Öffentlichkeitsprinzip und Datenschutz<sup>3</sup>, beschliesst:

## 1. Zielsetzung

Wie jede andere Organisation und jede Einzelperson stehen die Behörden und ihre Vertreterinnen und Vertreter in ständigem Kontakt mit ihrer spezifischen Umwelt. 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 Organisation prägen. Mit Hilfe eines ständigen, geplanten, geführten, möglichst frühzeitigen und transparenten Dialoges mit den verschiedenen Interessengruppen im Beziehungsfeld und mit gezielten, das Image der Behörden stärkenden und verbessernden 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 städtischen 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.

---

<sup>1</sup> BGS 114.1/114.2

<sup>2</sup> SRO 111

<sup>3</sup> SRO 113

## 2. Definition der Aufgabenbereiche

Die städtische Öffentlichkeitsarbeit umfasst die folgenden beiden Kommunikationsbereiche:

### 2.1 Kommunikation nach aussen

Die Behörden der Stadt Olten informieren mit modernen Kommunikations- und Informationsmitteln wertfrei über ihre Tätigkeit und nehmen Stellung zu grundlegenden Fragen. Zielsetzung der einheitlichen Richtlinien unterliegenden Kommunikation ist dabei, die Öffentlichkeit über die Tätigkeit der Behörden zu informieren, deren Wirken nachvollziehbar zu machen und den Dialog mit den Einwohnerinnen und Einwohnern, den Parteien, der Wirtschaft, den Interessenverbänden, Vereinen und Organisationen zu pflegen.

Teil der Kommunikation nach aussen ist auch das einheitliche Erscheinungsbild: Ein optisch einheitlicher Auftritt aller Bereiche in verschiedensten Medien (Drucksachen, Korrespondenz, Internet etc.) zeugt von Gradlinigkeit, Kompetenz und Koordination.

Zur Kommunikation gehören auch das Handeln und Auftreten aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Dienste der Stadt Olten bei der Ausübung ihres Berufes, welche kundenfreundlich und flexibel erfolgen soll, sowie bei deren Teilnahme an Anlässen in den Bereichen Politik, Wirtschaft, Kultur, Sport und Gesellschaft.

### 2.2 Kommunikation im Innern der Organisation

Ebenso grosses Gewicht wie auf der externen Öffentlichkeitsarbeit liegt auf der verwaltungsinternen Kommunikation als Voraussetzung für eine gemeinsame Unternehmenskultur. Zielsetzungen sind dabei ein möglichst identischer, aktueller Informationsstand über die Gesamtheit der Beschäftigten betreffende Angelegenheiten und die Pflege des verwaltungsinternen Dialogs. Dabei kommt neben dem Informationsstab auch den Verwaltungsleitungen, dem Kaderpersonal, der Direktionskonferenz und den Konferenzen auf Stufe Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter eine wesentliche Rolle zu. Aber auch die Betriebskommission und die Personalverbände tragen neben der Meinungsbildung Verantwortung für eine neutrale Informationsverbreitung.

### 3. Grundsätze

#### 3.1 Amtliche Informationstätigkeit

Die amtliche 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 aktiv, ausgewogen, rechtzeitig und kontinuierlich 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.

Die Informationstätigkeit hat zeitgerecht und stufengerecht zu erfolgen. Betroffene und Beteiligte haben Anrecht darauf, als erste informiert zu werden.

#### 3.2 Zugang zu amtlichen Dokumenten

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 öffentlich 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.

#### 3.3 Gleichbehandlung

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

#### 3.4 Bekämpfung von Missbrauch

Bei krassem Vertrauensmissbrauch von Informationen (bspw. Verletzung von Sperrfristen) kann der Stadtrat Informationsempfängerinnen und -empfänger verwarnen und – nach Gewährung des rechtlichen Gehörs – vorübergehend integral oder partiell von der Belieferung mit Informationen ausschliessen.

## 4. Zuständigkeiten

### 4.1 Stadtrat

Zuständig für die Information der Bevölkerung ist laut Art. 6 der Gemeindeordnung der Stadtrat, der in der Regel das Stadtpräsidium 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.

### 4.2 Informationsstab

Der Stadtrat setzt gemäss Art. 35 seiner Geschäftsordnung als Vollzugsorgan einen Informationsstab ein, welcher die Kommunikationsbedürfnisse aus den Direktionen bearbeitet oder diese bei der Kommunikation unterstützt. Dieser stellt in der Regel auch die Anlaufstelle für Anfragen Dritter dar, die er soweit möglich unter Kenntnisgabe an die zuständige Direktion auch selber beantworten kann.

Der Informationsstab setzt sich zusammen aus der Stadtschreiberin oder dem Stadtschreiber (Leitung), der Stadtpräsidentin oder dem Stadtpräsidenten und der Rechtskonsulentin oder dem Rechtskonsulenten. Nach Bedarf können Informationsverantwortliche der einzelnen Direktionen oder Abteilungen beigezogen werden, deren Schulung der Informationsstab unterstützt. Der Informationsstab wird administrativ von der Stadtkanzlei unterstützt.

### 4.3 Informationsaktivitäten der Direktionen

Stadtratsmitglieder, Verwaltungsleiterinnen und Verwaltungsleiter sowie Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter informieren den Informationsstab regelmässig aus ihren Bereichen über Geschäfte von allgemeinem und öffentlichem Interesse. Sie leiten ihre Informationen an den Informationsstab zur Publikation weiter. Die entsprechenden internen Zuständigkeiten und Kompetenzen werden von den Direktionen definiert.

Verwaltungsleiter sowie von ihnen beauftragte Sachbearbeiter können gemäss direktionsintern zu regelnden Abläufen zu fachspezifischen Themen Auskunft gegenüber Dritten geben. Sie informieren jeweils – in der Regel vorgängig – das zuständige Stadtratsmitglied und den Informationsstab.

## 5. Kommunikationsmittel

### 5.1 Mittel der externen Kommunikation:

#### 5.1.1 Internetauftritt

Auf der städtischen Homepage werden neben den Dienstleistungen der Stadtverwaltung, davon ein interaktives Angebot im Online-Schalter, unter anderem offizielle Verlautbarungen der Behörden, amtliche Publikationen, Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen sowie Protokolle von Parlament (Wortprotokoll) und Stadtrat (Beschlüsse) veröffentlicht. Die Publikation der Stadtratsbeschlüsse erfolgt in Absprache mit den zuständigen Direktionen. Ebenfalls zum Leistungsumfang der Homepage gehört die Reglementssammlung. Die Möglichkeiten der Kommunikation via Internet sollen laufend ausgebaut werden. Alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung können zudem per Intranet erreicht werden.

#### 5.1.2 Medienarbeit

Der Informationsstab führt eine aktuelle Liste der über die Region berichtenden Medien und Medienschaffenden und verfolgt die Resonanz der städtischen Kommunikationsarbeit in den Medien.

Der Stadtrat veranstaltet alljährlich eine Medienkonferenz zu seinem Tätigkeitsprogramm. Weitere Medienkonferenzen werden nach Bedarf vom Gesamtstadtrat oder von den einzelnen Direktionen in Absprache mit dem Informationsstab terminiert.

Ferner werden regelmässig Medienmitteilungen über wichtige Entscheidungen sowie Stellungnahmen zu die städtischen Behörden betreffenden Verlautbarungen an die Medien verschickt.

Die Medien werden zudem rechtzeitig mit den Unterlagen für die Parlamentssitzungen beliefert (Berichte und Anträge, Beantwortung von parlamentarischen Vorstössen etc.). Die entsprechenden Unterlagen werden – wie auch die Traktandenliste der Stadtratssitzungen – auch im Internet publiziert.

Bei Bedarf werden in ausgewählten Medien Inserate geschaltet. Die Koordination übernimmt dabei die Stadtkanzlei.

Zur Medienarbeit gehört ferner die Beziehungspflege zu Medienvertreterinnen und Medienvertretern. Dabei steht im Vordergrund, bei den Medienschaffenden Verständnis für die Anliegen der städtischen Behörden zu wecken und ein Vertrauensverhältnis zu schaffen.

### 5.1.3 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
- Oltner Tagblatt
- Aushang Stadthaus und Bifangunterführung

Amtliche Publikationen werden zudem im Internet publiziert.

### 5.1.4 Weitere Publikationen

An regelmässigen Publikationen veröffentlicht der Stadtrat jeweils Anfang Jahr sein Tätigkeitsprogramm und – in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung – zur Jahresmitte den Rechnungsabschluss und den Verwaltungsbericht sowie jeweils zu Beginn der Legislaturperiode das Regierungsprogramm. Hinzu kommen Botschaften zu Vorlagen, welche einer Urnenabstimmung unterzogen werden. Bei Volksinitiativen und fakultativen Referenden wird dabei den Initianten bzw. Referendumsführern in der Abstimmungszeitung Platz für eine Stellungnahme eingeräumt. Bei obligatorischen Referenden werden die Pro- und Contra-Argumente zusammengefasst.

Ergebnisse von Wahlen und Abstimmungen werden unmittelbar nach deren Vorliegen durch Aushang beidseits der Aare und auf der städtischen Homepage publiziert.

### 5.1.5 Protokollierung

Parlament: Über die Verhandlungen des Gemeindeparlaments wird ein Wortprotokoll geführt, welches in der Stadtkanzlei eingesehen werden kann und auch im Internet publiziert wird.

Stadtrat: Über die Beschlüsse des Stadtrates wird ein Beschlussprotokoll verfasst. Wichtige Wortmeldungen werden mitprotokolliert. Verhandlungen über Gegenstände, zu denen keine Beschlüsse gefasst werden, sind nicht öffentlich; dementsprechend ist auch die entsprechende Protokollierung nicht zugänglich.

Kommissionen: Die Protokolle von Beschlüssen mit Aussenwirkung von Kommissionen sowie weiterer Organe bei der Erfüllung von Gemeindeaufträgen können in der Stadtkanzlei eingesehen werden.

## 5.1.6 Informationsveranstaltungen

Bei Bedarf veranstalten der Stadtrat oder einzelne Direktionen Informationsveranstaltungen für die Bevölkerung zu spezifischen Themen und zu grösseren Projekten. Zu diesem Zweck können auch Spezialausstellungen veranstaltet werden.

## 5.1.7 Stadtratssprechstunden

Zweimal jährlich lädt der Stadtrat die Einwohnerinnen und Einwohner zu Sprechstunden ein, an denen die Stadratsmitglieder zu ihre jeweilige Direktion betreffenden Fragen Stellung nehmen.

## 5.1.8 Jung- und Neubürger(innen)feiern und Neuzuzüger(innen)-empfänge

Zur Integration der Jugendlichen bei Beginn ihrer Wahl- und Abstimmungsberechtigung, der Neubürgerinnen und Neubürger sowie der Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger werden regelmässig Spezialveranstaltungen durchgeführt.

## 5.1.9 Veranstaltungen für ältere Einwohnerinnen und Einwohner

Alljährlich werden Ausflüge für die 70-, 75- und 80-Jährigen aus der Olten Wohnbevölkerung durchgeführt; die über 80-Jährigen werden zu einem Altersnachmittag in Olten eingeladen.

## 5.1.10 Externe Kommunikationsmittel einzelner Direktionen

Die einzelnen Direktionen können – auch in Zusammenarbeit mit Kommissionen – spezifische Kommunikationsmittel für die Veröffentlichung ihrer Aktivitäten einsetzen, wie z.B.

- Schulblatt
  - Sport in Olten
  - Abfallkalender
- etc.

## 5.1.11 Weitere externe Kommunikationsmittel

Bei Bedarf und Gelegenheit können die Gesamtverwaltung, einzelne Direktionen oder auch Abteilungen in Absprache mit dem Informationsstab weitere externe Kommunikationsmittel einsetzen wie z.B. Tage der offenen Tür, Teilnahmen an Messen, Podiumsgespräche oder Jubiläumsfeiern.

## 5.2 Mittel der internen Kommunikation

### 5.2.1 Personalorientierungen

Für die Vermittlung von wichtigen Informationen für das gesamte Personal, welche mündlicher Ausführungen und allenfalls einer anschliessenden Diskussion bedürfen, führt bei Bedarf der Stadtrat – respektive in seinem Auftrag das Stadtpräsidium – in Zusammenarbeit mit der Betriebskommission und/oder den Personalverbänden Personalorientierungen durch.

### 5.2.2 Schriftliche Informationen ans Gesamtpersonal

Für das Gesamtpersonal wichtige aktuelle Informationen sowie Mitteilungen, welche an die Medien gehen, können auch auf schriftlichem Weg verbreitet werden, in der Regel via Intranet und Internet. Nicht gestattet ist die Benutzung des Intranets für die Verbreitung privater Mitteilungen ans Gesamtpersonal.

### 5.2.3 Personalzeitung

Die alljährlich zweimal (im Juni und im Dezember) erscheinende Personalzeitung dient für Informationen mit weniger zeitlich gebundenem Charakter. Sie beinhaltet grundsätzliche Informationen zu personalrelevanten Themen sowie gesellschaftliche News aus der Stadtverwaltung.

### 5.2.4 Stadtratssitzungen und Direktionskonferenz

Die Stadtratssitzungen und die Direktionskonferenz dienen unter anderem auch der Informationskoordination zwischen den Stadratsmitgliedern respektive den Verwaltungsleitern, den Stabsdiensten und damit den Direktionen.

### 5.2.5 Direktionsinterne Orientierungen

Die Direktionen sind verpflichtet, wichtige Informationen regelmässig direktions- oder allenfalls abteilungsintern weiterzugeben und für die dafür notwendigen Strukturen zu sorgen. Sie organisieren zudem auch Feedbackmöglichkeiten für das Personal und bringen deren Ergebnisse in die koordinierenden Organe ein.

### 5.2.6 Mitarbeitergespräche

Die mindestens einmal pro Jahr stattfindenden Mitarbeitergespräche dienen neben der Beurteilung von Zielerreichung und Leistung vorwiegend auch dem Informationsaustausch zwischen den Teilnehmenden bezüglich gegenseitige Erwartungen.

### 5.2.7 Kaderanlässe

Mindestens einmal pro Jahr (in der Regel Anfang Jahr zur Orientierung über das Tätigkeitsprogramm des Stadtrates) finden Kaderanlässe statt, bei denen der Stadtrat das Kader informiert.

### 5.2.8 Weitere interne Kommunikationsmittel

Neben der Mitbenützung der externen Kommunikationskanäle bestehen weitere interne Kommunikationsmittel wie z.B. das Personalfest, alljährliche Treffen mit pensionierten Mitarbeitenden oder die Begleitung neuer Mitarbeitender und der Lehrlinge.

## **6. Inkrafttreten**

Dieses Kommunikationskonzept tritt nach Genehmigung durch den Stadtrat per 1. Juli 2002 in Kraft. Es ersetzt die Richtlinien für die Information der Öffentlichkeit vom 1. Mai 1988 und die Richtlinien für die interne Information in der Stadtverwaltung Olten vom 4. August 1988.