



gemeinde mönchaltorf

Gemeinde Mönchaltorf

Informations- und Kommunikationskonzept

vom 1. März 2024

Inhaltsverzeichnis

Seite

1. Grundlagen	
Einleitung	3
Rechtliche Grundlagen	3
Geltungsbereich	3
2. Zuständigkeiten	
Grundsätzliche Auskunftsberechtigung	3
Schriftliche Medienmitteilungen	3
Mediananfragen	4
Auskünfte über hängige Verfahren	4
Auskünfte in Katastrophen und Notlagen	4
Informationen von allgemeinem Interesse	4
Informationszugang auf Gesuch nach IDG/IDV	4/5
Information des Personals	5
3. Ziele	
Zielsetzungen der Information und Kommunikation nach aussen und innen	5
4. Grundsätze	
Allgemeine Grundsätze	5
Corporate Identity	6
Auftritt nach aussen	6
Information und Miteinbezug Direktbetroffene	6
Falschmeldungen	6
Umgang mit positiven und negativen Rückmeldungen (Kritik)	6
5. Zielgruppen	
Externe und interne Zielgruppen	7
6. Informations- und Kommunikationskanäle	
Verschiedene Kommunikationstechniken	7
Übersicht der Informations- und Kommunikationskanäle der Gemeinde Mönchaltorf	8
7. Schlussbestimmungen	
Genehmigung und Inkraftsetzung	8
Übersicht Anhänge	8

1. Grundlagen

Einleitung

Die Kommunikation der Gemeinde und der Schule mit der Bevölkerung unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss den verwaltungsrechtlichen Vorgaben und Prinzipien genügen, beispielsweise dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Vertrauensschutz oder dem Datenschutz und muss aber auch dem Amtsgeheimnis oder der Schweigepflicht gerecht werden.

Kommunikation beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Auch das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Mitarbeitenden sowie das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bilden zentrale Elemente in der Wahrnehmung gegen aussen.

Rechtliche Grundlagen

Nachfolgende Bestimmungen bilden die gesetzliche Grundlage für das vorliegende Konzept:

- Gemeindegesetz des Kantons Zürich (GG)
- Volksschulgesetz des Kantons Zürich (VSG)
- Gesetz über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich (IDG) und die dazugehörige Verordnung (IDV)
- Gemeindeordnung der Gemeinde Mönchaltorf (GO)

Geltungsbereich

Dieses Konzept gilt für die Kommunikationstätigkeit von:

- Gemeinderat Mönchaltorf (Exekutive)
- Schulbehörde Mönchaltorf
- Sozialbehörde Mönchaltorf
- sämtlichen unterstellten und beratenden Kommissionen sowie Ausschüsse
- sämtlichen Geschäftsbereichen der Verwaltung sowie für die Schulleitung

Sie alle sind eingeschlossen, wenn die Begriffe «Gemeinde Mönchaltorf» oder «Gemeinde» verwendet werden.

2. Zuständigkeiten

Grundsätzliche Auskunftsberechtigung

Der Gemeinderat ist oberste Informationsbehörde. Für politische Aussagen sind das Gemeindepräsidium oder die entsprechenden Ressortvorstehenden zuständig. In Angelegenheiten der Schule bzw. der Schulbehörde ist ausschliesslich das Schulpräsidium für politische Aussagen zuständig.

Der Gemeinderat alleine setzt Medienkonferenzen an und bestimmt deren Zeitpunkt, Form, Inhalt sowie Referenten.

Im Grundsatz geben die zuständigen Behördenmitglieder (politische Ebene) gegenüber den Medien Auskunft und nicht die Verwaltung bzw. die operative Ebene. Ausnahmen regelt die Verwaltungsleitung, in Absprache mit dem Gemeindepräsidium oder dem Schulpräsidium.

Schriftliche Medienmitteilungen

Das Gemeindepräsidium und die Verwaltungsleitung sind für die Erstellung und Veröffentlichung der schriftlichen Medienmitteilungen zuständig. Für den Bereich der Schule bzw. der Schulbehörde sind das Schulpräsidium und die Leitung der Schulverwaltung für die Erstellung und Veröffentlichung der schriftlichen Medienmitteilungen verantwortlich.

Mediananfragen

Anfragen der Medien, welche den Inhalt öffentlich allgemein zugänglicher Daten überschreiten, werden von der Verwaltungsleitung bzw. der Schulleitung (für den Schulbereich) entgegengenommen. Die Verwaltungsleitung bzw. die Schulleitung stellt die Verbindung zur zuständigen Person her.

Das Präsidium der Schulbehörde, der Sozialbehörde, einer unterstellten und/oder beratenden Kommission orientiert im Rahmen der Zuständigkeit oder leitet bei fehlender Zuständigkeitsregelung die Anfrage an das Gemeindepräsidium weiter. In heiklen Angelegenheiten ist das Gemeindepräsidium zu orientieren.

Die Gemeinde- und Schulmitarbeitenden sind nicht befugt, den Medien gegenüber Auskunft zu erteilen oder eigene Beiträge an die Medien zu übermitteln. Die Verwaltungsleitung bzw. die Schulleitung kann, nach Rücksprache mit dem Gemeinde- oder Schulpräsidium, Ausnahmebewilligungen erteilen und koordiniert in diesem Fall den Ablauf.

Die Mitglieder des Gemeinderates, die Präsidien der kommunalen Behörden, die Verwaltungsleitung, die Schulleitung, die Abteilungs- und Bereichsleitungen (inkl. Leitungen Aussenbetriebe) sowie andere zur Auskunft gegenüber Medien befugte Personen kennen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit Medien (Verweis auf Leitfaden „Umgang mit Medien“ der Gemeinde Mönchaltorf).

Bei Interviews muss klar hervorgehen, ob es sich um eine persönliche Meinung oder diejenige der Gesamtbehörde handelt. Interviews und wörtliche Zitate sind nach Möglichkeit vom Interviewten gegenzulesen, resp. Rohschnitte von TV-Beiträgen und Radiointerviews zu kontrollieren.

Auskünfte über hängige Verfahren

Über hängige Verfahren darf die zuständige Stelle nur informieren, wenn dies zur Berichtigung oder Vermeidung falscher Meldungen notwendig ist oder wenn in einem besonders schweren oder Aufsehen erregenden Fall die unverzügliche Information angezeigt ist. Das Gemeindepräsidium ist in diesen Fällen jedoch zwingend vorher zu informieren.

Auskünfte in Katastrophen und Notlagen

Bei grösseren Schadenereignissen, Katastrophen und Notlagen orientiert der eigens gebildete Gemeindeführungsstab (GFO). Der Ablauf der Information und Kommunikation im Krisenfall richtet sich nach den Bestimmungen der Weisung des Gemeinderates zur Bewältigung der kommunalen Aufgaben in besonderen, ausserordentlichen Lagen.

Informationen von allgemeinem Interesse

Die Verwaltungsleitung, die Abteilungs- und Bereichsleitungen (inkl. Leitungen Aussenbetriebe), die Schulleitung sowie die Klassenlehrpersonen informieren über ihre Tätigkeiten von allgemeinem Interesse von sich aus. Informationen von allgemeinem Interesse dürfen durch die zuständigen Stellen mündlich, schriftlich oder über die Website und/oder den digitalen Dorfplatz Crossiety weitergegeben werden.

Informationszugang auf Gesuch nach IDG/IDV

Die Bearbeitung von Gesuchen um Informationszugang erfolgt nach den geltenden Bestimmungen des Gesetzes über die Information und den Datenschutz des Kantons Zürich sowie die dazugehörige Verordnung (IDV).

In der Regel ist die Leitung desjenigen Bereiches, welcher für die entsprechende Information inhaltlich hauptsächlich zuständig ist, für die Bearbeitung verantwortlich. Informationszugangsgesuche, welche nicht als allgemeine Auskünfte gelten, werden von der Verwaltung grundsätzlich nur in Absprache mit dem entsprechenden Ressortverantwortlichen des Gemeinderates beantwortet. Dasselbe gilt für Informationszugangsgesuche betreffend die Bekanntgabe von Personendaten.

Politisch heikle Anfragen, zuständigkeitsübergreifende Anfragen sowie sehr aufwändige Gesuche (hohe Kosten, hoher Zeitaufwand) werden nach Absprache mit der Verwaltungsleitung bearbeitet.

Information des Personals

Die Information der Mitarbeitenden erfolgt nach Bedarf und in jedem Fall rechtzeitig durch die direkten Vorgesetzten, in der Regel mittels eines mündlichen Austauschs. Insbesondere bei heiklen Themen werden die Mitarbeitenden wenn möglich persönlich informiert. Themen, welche den gesamten Kreis der Mitarbeitenden betreffen, werden durch die Verwaltungs- bzw. die Schulleitung kommuniziert.

3. Ziele

Zielsetzungen der Information und Kommunikation nach aussen und innen

Der Gemeinderat und die Schulbehörde verstehen die Kommunikation als zentralen Bestandteil ihrer Führungsaufgaben. Es sollen bei der Bevölkerung, den Mönchaltorfer Eltern, den Behörden und den Mitarbeitenden

- a) Verständnis und der Dialog gefördert
- b) Transparenz, Glaubwürdigkeit und Vertrauen geschaffen
- c) Meinungsbildung ermöglicht
- d) Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorgerufen
- e) Interesse an öffentlichen Veranstaltungen Abstimmungen und Wahlen gesteigert
- f) Zustimmung und Unterstützung für Visionen, Ideen und Projekte gewonnen
- g) Verständnis und Kenntnisse über die Aufgaben und die Leistungen sowie den Zusammenhalt gefördert
- h) Identifikation und Arbeitszufriedenheit verstärkt
- i) Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst verhindert

werden.

4. Grundsätze

Allgemeine Grundsätze

Bei der Weitergabe von Informationen werden Grundsätze verfolgt. Wir kommunizieren:

- a) offen, transparent, sachlich und ehrlich über Ereignisse, Entscheide und Prozesse
- b) umfassend, koordiniert, proaktiv und rechtzeitig (aktuell)
- c) stufen- und zielgerecht, in verständlicher Sprache
- d) bevölkerungs- und personalnah sowie mediengerecht
- e) im Dialog mit interessierten bzw. betroffenen Personen
- f) intern vor extern
- g) diskriminierungsfrei
- h) auf Anfrage

Hierzu wird auch auf die festgelegten Regelungen in den «Internen Richtlinien zur Kommunikation der Gemeindeverwaltung und ihren Aussenbetrieben» verwiesen.

Corporate Identity

Teil der externen und internen Kommunikation ist das einheitliche Erscheinungsbild. Ein optisch einheitlicher Auftritt zeugt von Professionalität und fördert den Wiedererkennungswert. Logo, Farben, Schrift, Gestaltungs- und Stilvorgaben bilden grundsätzlich eine Einheit und dürfen nicht beliebig verändert werden.

Für sämtliche Informationen und kommunikativen Massnahmen ist das Corporate Identity der Gemeinde Mönchaltorf verbindlich. Zur Sicherstellung des Corporate Identity werden sämtliche Dokumente mit den Vorlagen aus der Vorlagenverwaltung erstellt. Für die Gestaltung der Flyer in alle Haushaltungen bestehen klare und verbindliche Vorlagen.

Auftritt nach aussen

Im persönlichen Umgang treten die Gemeindevertreter/innen korrekt auf. Im schriftlichen Kontakt achten sie auf den richtigen Ton, die sprachliche Ausgewogenheit, die Grammatik und Rechtschreibung.

Persönliche Meinungen und Stellungnahmen einzelner Behördenmitglieder erfolgen nur in besonderen Fällen und nach Rücksprache mit dem Gemeindepräsidium. Sie müssen klar als persönliche Meinung bezeichnet sein und gelten nicht als diejenige der Gesamtheit. Das Kollegialitätsprinzip ist zu beachten.

Information und Miteinbezug Direktbetroffene

Direktbetroffene werden vorab informiert und wenn möglich in die Kommunikation mit einbezogen. Die Mitarbeitenden und Behörden erhalten Informationen zeitlich vor oder zumindest gleichzeitig mit der Öffentlichkeit.

Falschmeldungen

Auf Indiskretionen, Gerüchte, Spekulationen, offene Briefe und Leserbriefe wird in der Regel seitens der Behörden nicht reagiert. Die Berichtigung von Falschmeldungen wird im Einzelfall geprüft.

Umgang mit positiven und negativen Rückmeldungen (Kritik)

Die Behördenmitglieder und Mitarbeitenden der Gemeinde gehen offen, transparent und ehrlich mit positiven und negativen Rückmeldungen um.

Positive Rückmeldungen dienen zur Bestätigung der erbrachten Dienstleistung in qualitativer und/oder quantitativer Art und Weise. Sie sollen die zuständigen Stellen motivieren.

Negative Rückmeldungen werden von der zuständigen Stelle sachlich entgegengenommen. Sie dienen den zuständigen Stellen zur Verbesserung ihrer Dienstleistung und/oder ihrer fachlichen Arbeit. Gewonnene Erkenntnisse aus kritischen Rückmeldungen bzw. gut funktionierende Verbesserungsmassnahmen sollen nach Möglichkeit der gesamten Organisation zur Verfügung gestellt werden.

Anfragen und oder Mitteilungen, die schwere Vorwürfe enthalten oder den Gang zu den Medien ankündigen, müssen umgehend der Verwaltungsleitung bzw. der Schulleitung (für den Schulbereich) weitergeleitet werden. Die Verwaltungsleitung bzw. die Schulleitung informiert sofort die zuständigen Stellen auf politischer und operativer Ebene und definiert mit ihnen gemeinsam das weitere Vorgehen.

Die genauen Abläufe im Umgang mit positiven und negativen Rückmeldungen (Kritik) sind in den «Internen Richtlinien zur Kommunikation der Gemeindeverwaltung und ihren Aussenbetrieben» festgehalten.

5. Zielgruppen

Die für die Kommunikation grundlegenden Zielgruppen der Gemeinde Mönchaltorf sind:

Extern

- (potenzielle) Einwohnerinnen und Einwohner
- Politische Parteien
- Kanton, Bezirk und andere Gemeinden
- Medien
- (potenzielle) ortsansässige Unternehmen und Gewerbebetriebe
- Vereine, Interessensgruppen und Kirchen
- Partner mit Leistungsaufträgen
- übergeordnete Stellen (z.B. Aufsicht)
- Eltern und Erziehungsberechtigte schulpflichtiger Kinder

Intern

- Gemeinderat und Schulbehörde
- übrige Behörden und Kommissionen
- Mitarbeitende der Gemeindeverwaltung und ihren Betrieben sowie der Schule
- potenzielle Mitarbeitende der Gemeindeverwaltung und ihren Betrieben sowie der Schule

6. Informations- und Kommunikationskanäle

Verschiedene Kommunikationstechniken

Heute werden viele verschiedene mündliche, schriftliche wie auch elektronische Kommunikationstechniken verwendet. Für die Gemeinde Mönchaltorf gelten dabei folgende Regelungen:

Mündliche Kommunikation

Bei der mündlichen Kommunikation werden die allgemeinen Kommunikationsgrundsätze eingehalten (Zuhören, Ausreden lassen, Ich-Botschaften, Beleidigungen und Unterstellungen vermeiden, Respektieren anderer Meinungen, eigene Meinung begründen, so kurz wie möglich aber so ausführlich wie nötig).

Schriftliche Kommunikation auf dem Papierweg

Alle wesentlichen Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten. Dabei gilt, dass der festgehaltene Beschluss vollständig und auch für Aussenstehende verständlich und nachvollziehbar sein muss. Beinhaltet ein Dokument sensible Informationen, so ist es zu klassifizieren (geheim, teilweise geheim). Nicht klassifizierte Dokumente gelten als öffentlich.

Elektronische Kommunikation per E-Mail

Das E-Mail wird als schnelles und unkompliziertes Kommunikationsmedium geschätzt. Die Gemeinde Mönchaltorf ist sich jedoch auch dessen Gefahren bewusst und achtet besonders darauf,

- die richtigen Adressaten zu verwenden,
- die Anzahl der cc Adressaten auf das Notwendige zu beschränken,
- die Höflichkeit trotz kurzen Kommunikationswegen hoch zu halten,
- personenbezogene und/oder heikle Inhalte nur in einer verschlüsselten E-Mail Nachricht (Button «vertraulich versenden») zu verschicken.

Übersicht der Informations- und Kommunikationskanäle der Gemeinde Mönchaltorf

Die einzelnen Kanäle der Information und Kommunikation der Gemeinde Mönchaltorf werden in einer separaten Übersicht dargestellt (siehe Anhang). Zu jedem Informations- und Kommunikationskanal werden die möglichen Inhalte, die zu erreichenden Zielgruppen, die Regelmässigkeit der Information und Kommunikation sowie die Stärken und Schwächen des entsprechenden Kommunikationsmittels festgehalten bzw. aufgeführt.

7. Schlussbestimmungen

Genehmigung und Inkraftsetzung

Das vorliegende Informations- und Kommunikationskonzept ist vom Gemeinderat Mönchaltorf am 6. Februar 2024 genehmigt und per 1. März 2024 in Kraft gesetzt worden.

Übersicht Anhänge

- Übersicht der Informations- und Kommunikationskanäle der Gemeinde Mönchaltorf
- Leitfaden «Umgang mit Medien»