



Stadtrat
Stadtkanzlei
Bahnhofstrasse 25
9201 Gossau
www.stadtgossau.ch



Kommunikationskonzept – Dachkonzept

vom Stadtrat erlassen am 4. April 2021
vom Stadtrat ergänzt am 9. Dezember 2021

Inhaltsverzeichnis

1 Grundlagen	4
1.1 Kommunikationsumfeld	4
1.2 Gesetzliche Grundlagen	4
1.3 Geltungsbereich	4
2 Strategie	4
2.1 Kommunikationsstrategie	4
2.2 Kommunikationsgrundsätze	5
2.3 Kollegialitätsprinzip	5
2.4 Corporate Design	6
3 Akteure und Kanäle	6
3.1 Wichtigste Akteure (Empfänger) Stadt Gossau	6
3.2 Kommunikationskanäle	7
3.2.1 Wichtigste Kanäle Stadt Gossau	7
3.3 Kommunikationskaskade und Zwiebelschalenmodell	8
3.3.1 Zwiebelschalenmodell Akteure Stadt Gossau	8
3.4 Zusammenspiel Kanäle und Akteure	9
4 Organisation	10
4.1 Kommunikationsmodell	10
4.2 Kommunikationsebenen und Kommunikationsverantwortung	10
4.2.1 Kommunikationsebenen Stadt Gossau	11
4.2.2 Aufgabenteilung Departementsvorstehende und Leitungspersonen	11
4.3 Pflichtenheft Kommunikationsstelle	12
4.4 Websites und Social Media	12
4.4.1 Online-Kommunikation der Stadt Gossau	12
4.4.2 Websites der Stadt Gossau	13
4.4.3 Social-Media-Kanäle der Stadt Gossau	13
4.4.4 Sichtbarkeit Behörden durch Personalisierung	13
4.4.5 Datenschutz	14
5 Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit	14
5.1 Regelkommunikation	14
5.2 Klassifizierung nach Öffentlichkeitsgesetz	14
5.3 Standardprozess Kommunikation Beschluss Stadtrat	15
5.4 Kommunikation zu Abstimmungsvorlagen	15
5.5 Serviceverständnis und Reaktionszeiten	16
5.5.1 Reaktion auf schwere Vorwürfe und Drohungen	16
5.6 Öffentlichkeitsarbeit	16
5.7 Interne Kommunikation	16
6 Medienarbeit	17
6.1 Nachrichtenwerte	17
6.2 Grundsätze der Medienarbeit	17
6.3 Organisation und Prozesse der Medienarbeit	18
6.3.1 Aktive Medienarbeit	18
6.3.2 Reaktive Medienarbeit	18
7 Krisenkommunikation	18
7.1 Geltungsbereich	18
7.2 Krisenverlauf	18
7.3 Organisation der Krisenkommunikation	18
7.3.1 Definition «Rapid Response Team»	19
7.3.2 Zusammensetzung RRT Stadt	19
7.3.3 Zusammensetzung RRT Schule	19
7.3.4 Zusammensetzung RRT Werke	19

7.4	Krisenstufen und Zuständigkeit für Kommunikation.....	20
7.5	Alarmierung der Rapid Response Teams	21
7.6	Kommunikationsgrundsätze in der Krise.....	21
7.7	Externe Bereitschaftsdienste.....	21
8	Finanzen	22
9	Erfolgskontrolle und Weiterbildung	22
9.1	Medienmonitoring	22
9.2	Evaluation Wirkung Kommunikationskonzept	22
9.3	Sensibilisierung und Training	22

1 Grundlagen

1.1 Kommunikationsumfeld

Gossau ist mit rund 18'000 Einwohnerinnen und Einwohnern und annähernd 10'000 Arbeitsstellen eine bedeutende Gemeinde im Kanton St. Gallen. Die parlamentarische Gemeindeorganisation bietet transparente und gleichzeitig komplexe politische Abläufe. Gossau ist eine Einheitsgemeinde; das Schulratspräsidium ist damit ein Mitglied des Stadtrats, wird jedoch von der Bevölkerung für dieses Amt gewählt. Auch die übrigen Mitglieder des Schulrats sind der Volkswahl unterstellt.

1.2 Gesetzliche Grundlagen

Nachfolgende Bestimmungen bilden die gesetzliche Grundlage für das vorliegende Konzept:

- Öffentlichkeitsgesetz des Kantons St. Gallen vom 18. November 2014 (Stand 18.11.2014)
- Datenschutzgesetz des Kantons St. Gallen vom 20. Januar 2009 (Stand 25.6.2019)
- Gemeindeordnung vom 10. Dezember 1998 (Stand 10.06.2018)
- Geschäftsreglement für Stadtrat und Kommissionen vom 7. Dezember 2016 (Stand 07.12.2016)

1.3 Geltungsbereich

Dieses Dachkonzept gilt für die Kommunikationstätigkeit von:

- Stadtrat (Exekutive)
- Verwaltungskommissionen
- sämtlichen Abteilungen der allgemeinen Verwaltung
- Stadtwerke Gossau
- Schule der Stadt Gossau

Sie alle sind eingeschlossen, wenn die Begriffe «Stadt Gossau» oder «Stadt» verwendet werden.

Für die einzelnen Departemente können «Leitlinien Kommunikation» erlassen werden. In diesen können insbesondere die relevanten Akteursgruppen präzisiert, die Abgrenzung der Kommunikationstätigkeit (siehe 4.2.2 Aufgabenteilung Departementvorstehende und Leitungspersonen) oder departementale Grundsätze für einzelne Kanäle oder für die Krisenkommunikation (Kap. 7.4) festgelegt werden.

Diese Leitlinien sind diesem Dachkonzept untergeordnet und dürfen zu diesem nicht im Widerspruch stehen. Die Leitlinien bedürfen einer Freigabe durch den Stadtrat.

Das Stadtparlament untersteht (mit Fraktionen und Mitgliedern) auf Grund der Gewaltentrennung nicht diesem Konzept. Mit seiner öffentlichen Debatte und dem öffentlichen Protokoll erfüllt es die Vorgaben des Öffentlichkeitsgesetzes.

2 Strategie

2.1 Kommunikationsstrategie

Mit einer transparenten und zeitgerechten Kommunikation sorgt die Stadt Gossau dafür, dass die Entscheidungen von Behörden und Verwaltung nachvollziehbar sind. Die Stadt fördert damit die demokratische Mitwirkung und Entscheidungsfindung.

Die Stadt Gossau nutzt für ihre Kommunikation zeitgemässe Kanäle, welche auf die Mediennutzung der anzusprechenden Akteure abgestimmt sind. Die Inhalte sind in ihrer Form sowohl auf die Akteure als auch auf die Kanäle abgestimmt.

Zur Förderung des demokratischen Diskurses und zur Identitätsstiftung im gesellschaftlichen Zusammenleben nutzt die Stadt Gossau ergänzend zu ihren eigenen Kommunikationskanälen verschiedene Medienprodukte von Dritten.

2.2 Kommunikationsgrundsätze

Die Stadt fördert mit einer aktiven und zeitnahen Kommunikation die demokratische Mitwirkung und Entscheidungsfindung. Folglich wird kommuniziert, sobald entscheidungsrelevante Inhalte transportiert werden können – auch wenn diese den Interessen oder Befindlichkeiten des Stadtrats entgegenlaufen. Die Kommunikationsfolge beachtet die Grundsätze «intern vor extern» und «Betroffene vor Beteiligten vor Dritten». Die Stadt hält sich dabei an des Zwiebschalenprinzip (vgl. Kap. 3.3.1).

Die Kommunikation ist umfassend, ohne dass wesentliche Elemente zurückgehalten werden. Sie erfolgt sachgerecht und gemäss den aktuellsten verfügbaren Informationen. Die Stadt nutzt dafür zeitgemässe Kanäle und wählt eine Sprache, welche auf die Kanäle und die Bezugsgruppen ausgerichtet ist.

Die Intensität der Kommunikation richtet sich danach, ob Botschaften und Inhalte vorhanden sind, welche kommuniziert werden können. Damit die Bezugsgruppen Entwicklungen (z. B. eines Projektes) vom ersten Entwurf über erörterte und verworfene Varianten bis zum Endergebnis mitverfolgen können, erfolgt die Kommunikation kontinuierlich.

In der Medienarbeit wird ein konstanter Output angestrebt. Die Medienarbeit von Behörden und Verwaltung wird koordiniert und auch auf Anlässe der Stadt abgestimmt, um eine Häufung von Botschaften und damit das Risiko der Nichtbeachtung gering zu halten.

2.3 Kollegialitätsprinzip

Die Mitglieder des Stadt- und des Schulrats sind vom Volk gewählt. Grundsätzlich hat jedes Behördenmitglied das Recht, sich in der Öffentlichkeit über die Arbeit der Behörde zu äussern, sofern die Inhalte nicht gesetzlich geschützt sind (vgl. Kap. 5.2). Im Sinne eines reibungslosen Ablaufs des politischen Prozesses und eines einheitlichen Auftretens der Behörden gegen innen und aussen bekennen sich alle Mitglieder des Stadtrats und des Schulrats zum Kollegialitätsprinzip.

Sie halten sich demnach an folgende Sprachregelungen:

- a. Während der Diskussionsphase eines Geschäfts darf und soll innerhalb der Behörde alles gesagt werden – unter Einhaltung des gebührenden, zwischenmenschlichen Respekts. Alles Gesagte bleibt innerhalb der Behörde vertraulich. Bei Anfragen von aussen wird auf die laufende Diskussion verwiesen und ein ungefährer Zeitpunkt für weitere Informationen angekündigt. Persönliche Haltungen sind als solche explizit zu deklarieren.
- b. Fällt die Behörde einen Beschluss, wird in jedem Fall der OeffG-Status (vgl. Kap. 5.2) festgehalten. Bei konfliktiven Geschäften bzw. solchen mit einem möglichen öffentlichen Interesse wird ein gemeinsames Wording festgelegt sowie ein Sprecher oder eine Sprecherin gegenüber Medien und Öffentlichkeit bestimmt.
- c. Bei Anfragen aus den Kommunikationsebenen 2 bis 4 (vgl. Kap. 4.2) kann jedes Behördenmitglied im Rahmen des vereinbarten Wordings selber Auskunft geben. Bei Anfragen von Medien muss auf den bestimmten Sprecher oder die Sprecherin verwiesen werden. Ist kein Sprecher bzw. keine Sprecherin bestimmt, wird auf die Kommunikationsstelle verwiesen.
- d. Soziale Netzwerke sind aufgrund ihrer Reichweite als Massenmedien zu betrachten. Mitglieder der Behörden, mit Ausnahme der Sprecher/innen, äussern sich auf Sozialen Netzwerken deshalb nicht zu Behördenbeschlüssen.

Für die Verwaltungskommissionen und alle Abteilungen der Verwaltung gilt das Amts- bzw. Kommissionsgeheimnis. Sie äussern sich zu Verfahren, Entscheidungsprozessen und Beschlüssen gegenüber sämtlichen externen Akteuren (ab Kommunikationsebene 4) nur in Absprache mit dem Departementsvorsteher bzw. der Departementsvorsteherin und der Kommunikationsstelle (vgl. Prozess «Reaktive Medienarbeit» Kap. 6.3.2).

2.4 Corporate Design

Ein einheitliches und professionelles Erscheinungsbild erhöht die Glaubwürdigkeit der Kommunikation. Die geltenden CI/CD-Richtlinien der Stadt sind deshalb bei allen externen Kommunikationsmassnahmen (ab Kommunikationsebene 4) einzuhalten.

3 Akteure und Kanäle

Für eine wirkungsvolle Aufbereitung der Inhalte, ist es für den Sender oder die Senderin einer Botschaft von zentraler Bedeutung, den Empfängerkreis bzw. die Zielgruppe der Nachricht zu kennen. Weil eine Botschaft bei den Empfänger/innen jedoch meist eine Reaktion oder Aktion auslöst, werden diese im vorliegenden Konzept als «Akteure» bezeichnet. Bevor eine Botschaft ausgesendet wird, lohnt sich ein Perspektivenwechsel - ein Hineinversetzen in die Ansichten und Bedürfnisse des betroffenen Akteurs.

3.1 Wichtigste Akteure (Empfänger) Stadt Gossau

Die nachfolgende Aufzählung der wichtigsten Akteure bildet die Basis jeder Kommunikationsplanung der Stadt. Verfügt ein Departement über untergeordnete «Leitlinien Kommunikation», so ist darin eine differenziertere Aufstellung enthalten.

intern*

Stadtrat
Mitglieder Kadergremium
Kommunikationsstelle
Amtsleitungen
Führungspersonen
Verwaltungskommissionen
alle Mitarbeitenden Verwaltung und Werke

extern

Parlament
Fraktionspräsidien
Parteien
Vereine/Interessengemeinschaften
direkt betroffene Gruppen
Wirtschaftsverbände
Kirchen
Einzelne Stadtteile (Quartiervereine)
Anwohner/innen (städt. Liegenschaften, Projekte)
Nachbargemeinden
Sicherheitsverbund Regio Gossau (SVRG)
Zweckverbände/Vertragspartner
Vereinigung St.Galler Gemeindepräsident/innen (VSGP)
Kanton St. Gallen
Regiobus und SBB
Medien
Öffentlichkeit

* Als «interne Akteure» werden Einzelpersonen oder Gruppen bezeichnet, gegenüber welchen die Stadt das Weisungsrecht besitzt. Neben den genannten Akteuren sind in der Praxis meist zusätzlich direkt betroffene Personen oder Personengruppen auszumachen.

3.2 Kommunikationskanäle

Botschaften können ihre Wirkung nur entfalten, wenn sie zeitgerecht über den richtigen Kanal an die Akteure herangetragen werden. Die nachfolgende Aufstellung enthält eine Übersicht über die wichtigsten Kommunikationskanäle, welche in der Stadt Gossau eingesetzt werden. Verfügt ein Departement über untergeordnete «Leitlinien Kommunikation», so ist darin eine differenziertere Aufstellung enthalten.

3.2.1 Wichtigste Kanäle Stadt Gossau

Kanal	Kanalverantwortung*	primär für Akteure Ebene**
Stadtratssitzung	Stadtpräsidium	1
Kadersitzung	Vorsitz Kaderngremium	2
Informationsveranstaltung alle MA	Personaldienst	2, 3
Intranet (in Arbeit)	Kommunikationsstelle	2, 3
E-Mail-Verteiler Kader/alle MA	Kommunikationsstelle	2, 3
SMS-Gruppe Kader/alle MA (in Arbeit)	Kommunikationsstelle	2, 3
Informationsschreiben Betroffene	Kommunikationsstelle	4
Informationsveranstaltung Betroffene	Kommunikationsstelle	4
Partizipativer Prozess	Prozessverantwortliche/r	4
Website	Kommunikationsstelle	5
Social Media (in Arbeit)	Kommunikationsstelle	5
Medienmitteilung	Kommunikationsstelle	5
Medienkonferenz	Kommunikationsstelle	5
Inserate/Content Marketing	Kommunikationsstelle	5
Aushang/Plakat/Flugblatt	Kommunikationsstelle	5
Hotline (Krise)	Kommunikationsstelle	5

* Kanalverantwortung: Bereitstellung bzw. Unterhalt des Kanals und Durchführung der Massnahmen im Krisenfall

** Das Konzept der «Kommunikationsebene» ist in Kap. 4.2 beschrieben.

3.3 Kommunikationskaskade und Zwiebelschalenmodell

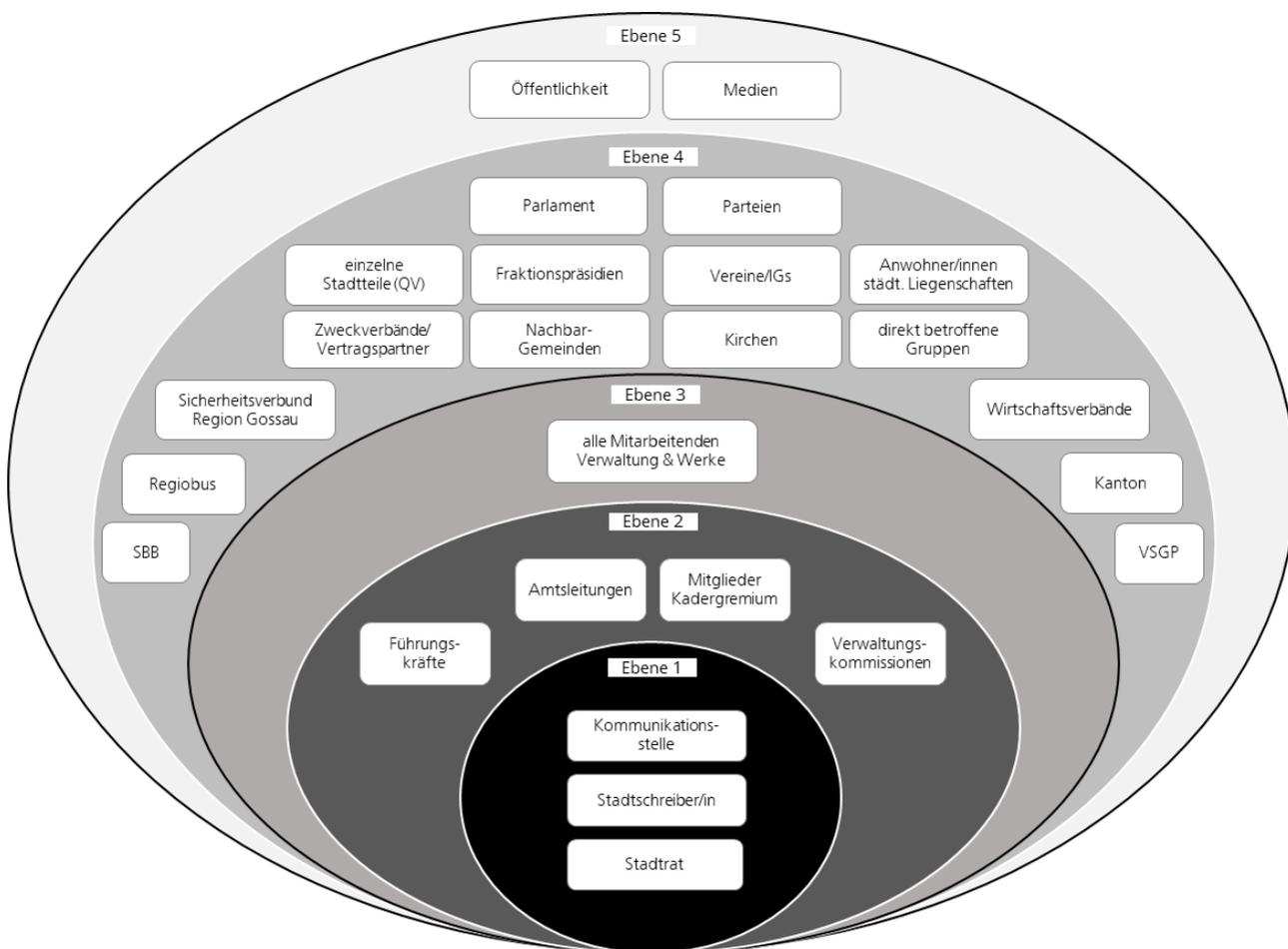
Informationen sind neben dem Geld die wichtigste «Währung» in einer Organisation. Die Reihenfolge, in denen die Akteure über ein Thema informiert werden, hat einen entscheidenden Einfluss auf die Akzeptanz der Inhalte. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von einer «Kommunikationskaskade».

Die Standard-Kommunikationskaskade der Stadt Gossau ist im «Zwiebelschalenmodell» visualisiert. Das Modell ein Gerüst. Erst der konkrete Fall selbst bringt die Komponente der Betroffenheit ein – und die ist in der Regel stärker zu gewichten.

Das Modell ist wie folgt anzuwenden:

- Standardmodell auf konkreten Fall anpassen; Grundsatz: direkt Betroffene zuerst; ggf. Akteure weglassen
- alle Akteure einer Ebene informieren
- erst wenn alle Akteure einer Ebene informiert sind, darf auf die nächsthöhere Ebene gewechselt werden

3.3.1 Zwiebelschalenmodell Akteure Stadt Gossau



Ebenen 1 bis 3: interne Kommunikation
 Ebenen 4 und 5: externe Kommunikation

3.4 Zusammenspiel Kanäle und Akteure

Damit eine Botschaft ihre optimale Wirkung entfalten kann, muss die Wahl der Kommunikationskanäle auf die jeweilige Kommunikationsebene und auf die anzusprechenden Akteure angepasst werden. Das untenstehende Modell soll dabei als Anhaltspunkt für die richtige Kanalwahl dienen. Die Wahl des Kanals muss allerdings in jedem Einzelfall neu beurteilt und auch auf den Inhalt der Botschaft angestimmt werden.

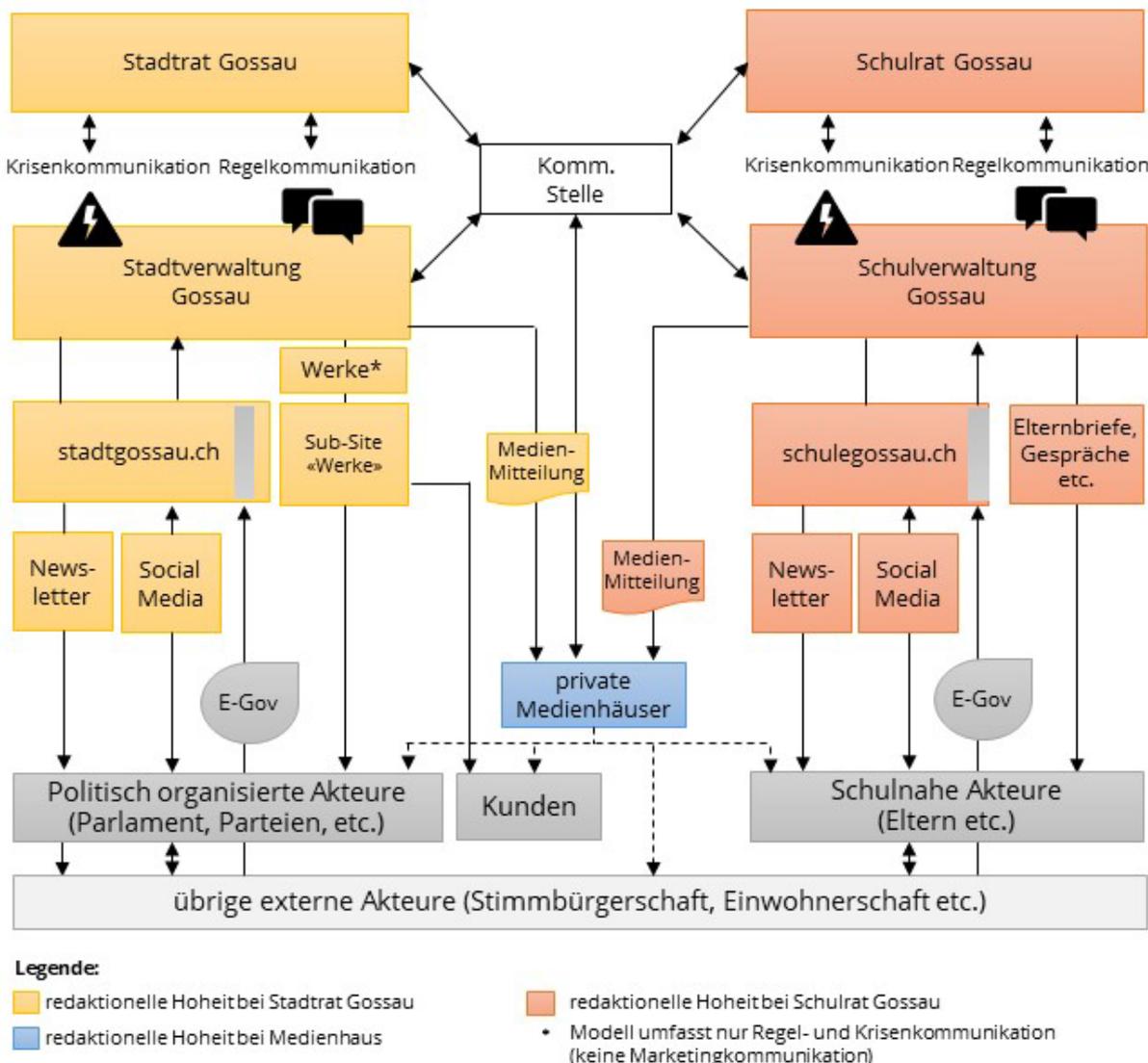
Akteursgruppen	Kommunikationsebene	geeignete Kanäle*
Medien Stimmbürger/innen	Mediale Öffentlichkeit (Ebene 5 Zwiebschalenmodell)	Medienauftritte Medienmitteilungen Gekaufter Raum (Inserate etc.) Online-Kanäle Social-Media
Meinungsführer/innen Parteien, Vereine, Institutionen Vertragspartner	Versammlungs- und Organisations-Öffentlichkeit (Ebene 4 Zwiebschalenmodell)	Newsletter Informationsveranstaltungen Informationsschreiben Partizipative Prozesse
Leitungsgremien Mitarbeitende Persönlicher Kreis	Personale- und Begegnungs- Öffentlichkeit (Ebenen 1 bis 3 Zwiebschalenmodell)	Konferenzen Briefe E-Mail-Rundschreiben persönliche Gespräche

* Die wichtigsten Kommunikationskanäle der Stadt Gossau sind in Kap. 3.2.1 aufgelistet.

4 Organisation

4.1 Kommunikationsmodell

Basierend auf der Kommunikationsstrategie zeigt das nachstehende Modell die idealtypische Gemeindekommunikation der Stadt Gossau. Es handelt sich dabei um eine Zielvorstellung mit der Perspektive Jahr 2025.



4.2 Kommunikationsebenen und Kommunikationsverantwortung

Die Verantwortung für die Regelkommunikation (kurz: Kommunikationsverantwortung) ist in der Stadt Gossau nach Kommunikationsebenen geregelt. Die Ebenen entsprechen dem Zwiebschalenmodell (vgl. Kap. 3.3.1).

Die Person, welche die Kommunikationsverantwortung trägt,

- stellt sicher, dass alle relevanten Informationen von innen nach aussen gemäss den strategischen Grundsätzen der Stadt zu den genannten Akteuren fließen. Dabei kann sie Kommunikationsaufgaben innerhalb ihrer Führungslinie delegieren.
- stellt sicher, dass die Akteure ihre Ansprechpartner/innen für Informationen von aussen nach innen kennen.
- ist Ansprechpartner/in bei Störfällen in der Kommunikation.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zuordnung der Kommunikationsebenen zu den Träger/innen der Kommunikationsverantwortung und den zugehörigen Akteuren. Verfügt ein Departement über untergeordnete «Leitlinien Kommunikation», so ist darin eine differenziertere Aufstellung enthalten.

4.2.1 Kommunikationsebenen Stadt Gossau

Ebene	Kommunikationsverantwortung	Akteure
1	Stadtpräsidium	Stadtrat Stadtschreiber/in Kommunikationsstelle
2	Departementsvorstehende	Mitglieder Kaderngremium Verwaltungskommissionen Amtsleitungen Führungspersonen
3	Amtsleitungen	Alle Mitarbeitenden von Verwaltung und Werken
4	Kommunikationsstelle	Parlament Fraktionspräsidien Parteien Vereine/IGs Wirtschaftsverbände Kirchen direkt betroffene Gruppen Einzelne Stadtteile (Quartiervereine) Anwohner/innen städtische Liegenschaften Nachbargemeinden Zweckverbände/Vertragspartner Vereinigung St.Galler Gemeindepräsident/innen Kanton St. Gallen Sicherheitsverbund Region Gossau Regiobus/SBB
5	Kommunikationsstelle	Medien Öffentlichkeit

4.2.2 Aufgabenteilung Departementsvorstehende und Leitungspersonen

Die Departementsvorstehenden verantworten die Kommunikation über die Geschäfte aus ihrem Departement. Sie regeln die Kommunikationsverantwortung innerhalb des Departements generell (mittels Kommunikationsrichtlinien Departement) oder individuell (für ein Thema, ein Projekt oder eine konkrete Anfrage).

4.3 Pflichtenheft Kommunikationsstelle

Der Kommunikationsstelle der Stadt Gossau ist die zentrale Schaltstelle der Kommunikation in der Stadt Gossau. Sie ist eine Stabsstelle des Stadtrats und dem Stadtpräsidium unterstellt. Die Kommunikationsstelle ist auf mindestens 2 Personen mit gegenseitiger Stellvertretung aufgeteilt und mit mindestens 1,4 FTE dotiert.

Der Aufgabenbereich der Kommunikationsstelle umfasst folgende Bereiche:

- a. Planung und Weiterentwicklung der internen und externen Kommunikation der Stadt
- b. Definition und Evaluation der Kommunikationsziele (Genehmigung durch Stadtrat)
- c. Koordination der externen Kommunikation zwischen Stadtrat, Schulrat, Stadt- und Schulverwaltung
- d. Vorbereitung Stadtratsgeschäfte aus kommunikativer Sicht (Wording, NQ-Katalog, Planung)
- e. Erstellung, Versand und Monitoring von Medienmitteilungen Stadtrat, Schulrat, Stadt- und Schulverwaltung
- f. Kommunikative Planung und Begleitung von Partizipationsprozessen
- g. Erstellung und Distribution von audiovisuellen Inhalten
- h. Ansprechperson und zentrale Eingangsstelle für Medienanfragen
- i. Aufschaltung von Website-Inhalten mit News-Charakter (Medienmitteilungen etc.)
- j. Aufschaltung von Intranet-Inhalten mit News-Charakter (Medienmitteilungen etc.)
- k. Aufschaltung von multimedialen Social-Media-Posts und Monitoring der Social-Media-Auftritte
- l. Planung und Koordination der Öffentlichkeitsarbeit
- m. Krisenkommunikation als Mitglied des RRT/Krisenstabs
- n. Redigieren von Bericht und Antrag an die Urnenabstimmung
- o. Fachberatung «Kommunikation» bei konzeptionellen Arbeiten bzw. Projekten

Aufgabenbereich ausserhalb des Geltungsbereichs dieses Konzepts (vgl. Kap. 1.3):

- Medienarbeit für das Parlament gemäss Richtlinien des Präsidiums (zu erarbeiten).

Diese Aufgabe wird nach Möglichkeit an eine externe Stelle ausgelagert.

4.4 Websites und Social Media

4.4.1 Online-Kommunikation der Stadt Gossau

Mit der rasant fortschreitenden Digitalisierung sind die elektronischen Kanäle zum Kernelement der Gemeindekommunikation geworden. Die Website der Stadtverwaltung (stadtgossau.ch) ist die offizielle Publikationsplattform der Stadt Gossau. Sie enthält alle amtlichen Mitteilungen von Behörden und Verwaltung, Informationen zu Geschäften des Stadtrats, der Kommissionen und des Parlaments sowie Service-Informationen und E-Government-Funktionen für die Bevölkerung.

Die Departemente können mit Zustimmung des Stadtrats eigene Websites betreiben. Die Departemente sind dafür verantwortlich, dass Inhalte mit offiziellem Charakter auf der Website der Stadtverwaltung mindestens verlinkt werden.

Als «Push»-Kanal für ausgewählte Inhalte der Websites sollen multimediale Teaser (Ankündigungen) auf sozialen Netzwerken publiziert werden. Für die Bewirtschaftung der Website stadtgossau.ch und den Einsatz von Social-Media-Kanälen der Stadtverwaltung besteht ein separates Online-Betriebskonzept. Für alle Behördenmitglieder sowie Mitarbeitenden der Verwaltung und Werke gelten die Leitlinien für den Umgang mit Social Media (vgl. Anhang).

4.4.2 Websites der Stadt Gossau

Die Stadt Gossau betreibt die untenstehenden Websites mit den beschriebenen Zuständigkeiten. Die Aufschaltung weiterer Websites bedarf der Genehmigung durch den Stadtrat.

URL	Redaktionelle Hoheit	Technischer Betrieb	Ansprechstelle
stadtgossau.ch	Stadtrat	IT Dienst	Kommunikationsstelle
schulegossau.ch	Schulratspräsidium	IT Dienst	Leitung Schulamt
stadtwerke-gossau.ch	Departementsvorstand	IT Dienst	Leitung Dienste Stadtwerke
Projektwebsites	Departementsvorstand	IT-Dienst	Projektleitung

Die inhaltliche Bewirtschaftung der Website wird durch den Inhaber bzw. die Inhaberin der redaktionellen Hoheit in eigener Kompetenz sichergestellt. Für den Krisenfall verfügt die Kommunikationsstelle über einen Zugang zu allen Content-Management-Systemen und kann Inhalte auf Anweisung des RRT bzw. des Krisenstabs (vgl. Kap. 7.3) eigenständig publizieren.

4.4.3 Social-Media-Kanäle der Stadt Gossau

Die Stadt Gossau nutzt aktiv zeitgemässe und populäre Social-Media-Kanäle, heute beispielsweise:

URL	Redaktionelle Hoheit	Technischer Betrieb und Monitoring	Ansprechstelle
Facebook Stadtverwaltung	Stadtrat	Kommunikationsstelle	Kommunikationsstelle
Twitter Stadtverwaltung	Stadtrat	Kommunikationsstelle	Kommunikationsstelle
YouTube Stadtverwaltung	Stadtrat	Kommunikationsstelle	Kommunikationsstelle
LinkedIn	Personaldienst	Personaldienst	Personaldienst
Xing (inkl. Kununu)	Personaldienst	Personaldienst	Personaldienst

Die Aufschaltung weiterer Social-Media-Accounts bedarf der Genehmigung durch den Stadtrat.

Die inhaltliche Bewirtschaftung der Social-Media-Kanäle wird durch den Inhaber bzw. die Inhaberin der redaktionellen Hoheit in eigener Kompetenz sichergestellt. Für den Krisenfall verfügt die Kommunikationsstelle über einen Zugang zu allen Accounts bzw. über die nötigen Administratorrechte und kann Inhalte auf Anweisung des RRT bzw. des Krisenstabs (vgl. Kap. 7) eigenständig publizieren.

4.4.4 Sichtbarkeit Behörden durch Personalisierung

Online-Kommunikationskanäle und insbesondere Social Media bieten die Möglichkeit, offizielle (Medien-)Mitteilungen durch den gezielten Einsatz von audiovisuellen Inhalten zu personalisieren und so auch für weitere Nutzerkreise attraktiv aufzubereiten. Die Stadt Gossau möchte diese Möglichkeiten nutzen und den «trockenen» Sachgeschäften ein Gesicht geben. Mitglieder von Behörden und Fachspezialist/innen der Verwaltung sollen in kurzen Video-Botschaften zu ausgewählten Sachgeschäften sprechen.

Damit die Grenze zu persönlichem «Wahlkampf» gewahrt bleibt, müssen solche Beiträge immer

- a. im Zusammenhang mit einem Sachgeschäft der Gesamtbehörde bzw. der Verwaltung stehen
- b. über die offiziellen Websites oder Social-Media-Accounts der Stadt veröffentlicht werden
- c. den Prozess «Aktive Medienarbeit» durchlaufen (vgl. Kap. 6.3.1)

4.4.5 Datenschutz

Beim Einsatz von Online-Kommunikationskanälen und insbesondere von Social Media ist die Verarbeitung von personenbezogenen Daten bei bestimmten Funktionalitäten unerlässlich. Die Stadt Gossau hält sich dabei an die Vorgaben des kantonalen Datenschutzgesetzes. Besonders zu beachten sind dabei die aktive Information und die explizite Zustimmung der Nutzerinnen und Nutzer zur Sammlung und Bearbeitung personenbezogener Daten.

5 Regelkommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

5.1 Regelkommunikation

Als «Regelkommunikation» versteht die Stadt Gossau sämtliche institutionalisierten, regelmässig wiederkehrenden Kommunikationsmassnahmen. Bei Entscheidungsfixpunkten (z.B. Stadtratssitzung) ist eine gut eingespielte Regelkommunikation auf der Basis des Öffentlichkeitsprinzips (vgl. Kap. 5.2) von besonderer Bedeutung für die Akzeptanz der Beschlüsse. Dabei gilt es zu beachten, dass bei gleichartigen Fixpunkten jeweils die gleichen Akteure, in der gleichen Reihenfolge und über die gleichen Kanäle informiert werden sollten. Diese Berechenbarkeit stärkt das Vertrauen der Akteure in die Entscheidungsträger/innen und deren Informationspolitik. In der Praxis bewähren sich Standardprozesse, welche für die wichtigsten institutionalisierten Entscheidungsfixpunkte hinterlegt sind.

In der Stadt Gossau sind die Inhaber/innen der Kommunikationsverantwortung für eine zweckmässige und wirkungsvolle Regelkommunikation auf ihrer Kommunikationsebene verantwortlich (vgl. Kap. 4.2). Aufgrund seiner Tragweite ist der Standardprozess für Beschlüsse des Stadtrats in diesem Konzept dokumentiert. Die Dokumentation der weiteren Prozesse liegt in der Verantwortung der Departemente und hat in den «Leitlinien Kommunikation» zu erfolgen.

Als Basis für Regelkommunikation gilt die nachfolgende Klassifizierung der Beschlüsse, welche auf dem Gesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung (Öffentlichkeitsgesetz OeffG) basiert.

5.2 Klassifizierung nach Öffentlichkeitsgesetz

Gemäss dem Öffentlichkeitsgesetz (OeffG) gilt für Behörden und Verwaltung im Kanton St. Gallen das «Öffentlichkeitsprinzip». Dadurch hat jede Person, ohne dass sie ein besonderes Interesse geltend machen muss, das Recht auf Information über die Tätigkeit der öffentlichen Organe sowie auf Zugang zu amtlichen Dokumenten. Das Gesetz regelt weiter die Einschränkungen und Ausnahmen für diese Regelung.

Sämtlich Beschlüsse des Stadtrates werden gemäss Öffentlichkeitsgesetz klassiert. Dadurch entsteht Klarheit für die Ratsmitglieder, für die Medienarbeit und auch für allfällige Anfragen von Interessierten, die sich auf das Öffentlichkeitsprinzip berufen.

Für die Beschlüsse gelten die folgenden Klassifizierungen:

Klassifizierung	Beschreibung	Vorgehen
öffentlich	Beschluss enthält keine gemäss Art. 2, 6, 7 OeffG geschützten Inhalte	bei Inhalten von hohem öffentlichem Interesse wird aktiv kommuniziert, bei allen übrigen Inhalten wird auf Gesuch gem. Art. 13 OeffG Einsicht gewährt
nicht öffentlich	Beschluss enthält gemäss Art. 2, 6, 7 OeffG geschützte Inhalte bzw. ergibt mit Weglassung dieser geschützten Inhalte keinen Sinn mehr	Die Klassifizierung wird mit Angabe der betroffenen Bestimmung im Protokoll festgehalten; auf Gesuch gem. Art. 13 OeffG wird der Beschluss nicht mitgeteilt und die Ablehnung nachvollziehbar begründet.

Sachverhalt und Erwägungen geben den Sitzungsverlauf wieder und werden grundsätzlich als nichtöffentlich verstanden. Sie können jedoch, insbesondere in der Medienarbeit, zum Verständnis der Beschlüsse selektiv verwendet werden.

5.3 Standardprozess Kommunikation Beschluss Stadtrat

Der Standardprozess "Kommunikation Beschlüsse Stadtrat" (Details gemäss Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**) wird so angelegt, dass folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

Die Geschäftsverantwortlichen legen im Vorprotokoll fest: die Klassierung nach Öffentlichkeitsgesetz, den Entscheid betreffend Medienmitteilung sowie (fakultativ) die Kernaussagen für diese.

Die Kommunikationsstelle gibt vor Beschlussfassung durch den Stadtrat ihre Inputs zu den vorgeschlagenen Kommunikationsmassnahmen.

Die Klassierung und die Kommunikationsmassnahmen werden protokolliert.

5.4 Kommunikation zu Abstimmungsvorlagen

Bezüglich Inhalt und Intensität der Behördenkommunikation zu Abstimmungsvorlagen sind vier Phasen zu unterscheiden:

- a. Bis zur Antragsstellung des Stadtrates an das Parlament kann der Stadtrat uneingeschränkt kommunizieren.
- b. Während der parlamentarischen Beratung liegt der Kommunikations-Lead beim Parlament. Eine aktive Kommunikation des Stadtrates ist zulässig, wenn sich der Inhalt auf neue, nicht vorhersehbare Tatsachen oder die Richtigstellung objektiv falscher Darstellungen beschränkt.
- c. Zwischen Parlamentsentscheid und Versand Stimmmaterial kann der Stadtrat mit aktiver Kommunikation zur Sicherstellung der offenen und rationalen Meinungsbildung beitragen.
- d. Zwischen Zustellung des Stimmmaterial bis zum Abstimmungssonntag ("Phase der offenen Urne") kommunizieren die Behörden primär mit der Abstimmungsvorlage. Gemäss Bundesgerichtsentscheid (1C_412/2007 BGE 119 Ia 271, 18.07.2008) ist auch in dieser Phase eine kommunikative Behördeninterventionen zulässig.

In Gossau verfasst das Parlamentspräsidium die Abstimmungsvorlagen und stellt Antrag an die Stimmbürgerschaft. Der Stadtrat muss sicherstellen, dass der Stimmbürgerschaft seine Haltung zu einem Geschäft bekannt ist, auch wenn diese nicht deckungsgleich ist mit der Haltung der Parlamentsmehrheit. Daraus abgeleitet ergeben sich folgende Kommunikationsaktivitäten des Stadtrates zu Geschäften, welche vom Stadtparlament oder von der Stimmbürgerschaft beschlossen werden:

- a. Nach Verabschiedung der Parlamentsvorlage und vor Versand der Unterlagen an das Parlament: Darstellung des Sachverhaltes und der Haltung des Stadtrates.

- b. Zwischen Verabschiedung der Abstimmungsvorlage durch das Parlamentspräsidium und Ablauf der Zustellfrist für die Abstimmungsunterlagen (21 Tage vor Abstimmungstermin): Darstellung des Sachverhaltes und der Haltung des Stadtrates.

In beiden Fällen geschieht dies mittels aktiver Medienarbeit, bei besonders bedeutenden Geschäften zusätzlich mittels Informationsanlass.

- c. Bei Referenden und Initiativen durch Darstellung von fehlenden oder untergewichteten Sachverhalten und der Haltung des Stadtrates in der Abstimmungsvorlage (analog der Rechte eines Referendums-/Initiativkomitees).

5.5 Serviceverständnis und Reaktionszeiten

Die Vereinheitlichung und konsequente Einhaltung von Reaktionszeiten in Bezug auf eingehende E-Mails oder Briefe hat nicht nur Servicecharakter, sondern ist generell wichtiger Bestandteil einer als zeitgerecht und transparent empfundenen Kommunikation. Als verbindliche Vorgaben für die Beantwortung von Kundenanliegen gelten für sie folgende Reaktionszeiten, innert welcher zumindest eine vorläufige Antwort zurückzusenden ist:

Briefpost:	max. 5 Arbeitstage
E-Mail, Telefon:	max. 2 Arbeitstage (Ausnahme: Medien vgl. Kap. 0)

Anfragen werden grundsätzlich in der gleichen Form (E-Mail, Telefon, Brief) beantwortet, wie sie eingegangen sind. Gleichzeitig mit einer vorläufigen Antwort (Eingangsbestätigung) ist dem Kunden eine Frist für die definitive Antwort bekanntzugeben. Kann diese nicht eingehalten werden, so ist eine erneute Information zuzustellen. Diese Vorgaben gelten nicht für formelle Gesuche in Bewilligungsverfahren, für welche gesetzliche Fristen vorgegeben sind.

Der Eingang von E-Mails mit informativem Charakter (ausgenommen sind verwaltungsinterne Mails, Werbung, Spams und wiederholte Mailkorrespondenz) wird kurz bestätigt, z.B. mit einem kurzen «Danke für die Mitteilung» - soweit nicht ohnehin eine Anfrage beantwortet werden muss.

Bei Abwesenheiten von mehr als einem Arbeitstag ist der Abwesenheitsassistent zu aktivieren. In dieser automatischen Antwort ist anzugeben, ab welchem Datum die angeschriebene Person wieder erreichbar ist. Die Reaktionszeit läuft ab dem genannten Datum. Für dringende Anliegen ist eine Stellvertretung zu benennen.

5.5.1 Reaktion auf schwere Vorwürfe und Drohungen

Anfragen/Mitteilungen, die schwere Vorwürfe oder Drohungen gegen Personen bzw. den Gang zu den Medien enthalten, müssen umgehend der Kommunikationsstelle weitergeleitet werden. Ausserhalb der Bürozeiten ist das Rapid Response Team (vgl. Kap. 7.3) telefonisch auf der festgelegten Nummer zu informieren.

5.6 Öffentlichkeitsarbeit

Zusätzlich zu den Massnahmen der Regelkommunikation sollen die betroffenen Akteure regelmässig über aktuelle politische Schwerpunkte, den Fortschritt strategischer Projekte sowie über die Arbeit von Behörden und Verwaltung der Stadt Gossau informiert werden. Diese aktive Öffentlichkeitsarbeit soll das Vertrauen in die Kompetenz von Behörden und Verwaltung stärken und die politische Partizipation sowie das Interesse für die Milizarbeit fördern. Für die Koordination und Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit ist die Kommunikationsstelle zuständig.

Der Zeitpunkt der Medienversände wird abgestimmt auf die jeweiligen externen Leitmedien (siehe Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

5.7 Interne Kommunikation

Das Vertrauen der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung in ihre Arbeitgeberin und die Identifikation mit ihr sollen durch eine aktive und dialogorientierte interne Kommunikation gestärkt werden. Diese soll über zeitgemässe digitale Kanäle erfolgen, welche die direkte Erreichbarkeit aller Mitarbeitenden ermöglichen. Im Vordergrund steht ein einfach zugängliches mobiletaugliches Intranet mit Push-Funktion.

6 Medienarbeit

6.1 Nachrichtenwerte

Medien orientieren sich bei der Themenwahl aus ökonomischen Gründen meist am Nachrichtenwert. Nachrichtenwerte sind Kriterien, die einen Hinweis darauf geben, ob ein Thema eine Nachricht wert ist, also von den Konsument/innen gut beachtet sein wird. Je mehr Nachrichtenwerte ein Ereignis oder ein Thema beinhaltet, desto höher ist voraussichtlich die Beachtung – und desto grösser das Interesse der Medien, darüber zu berichten. Bei der Themenwahl hat für die Medienmacher/innen die Frage nach den Nachrichtenwerten oberste Priorität. Das macht sie berechenbar. Medieninteresse lässt sich auf diese Weise gut vorhersehen.

Folgende Nachrichtenwerte haben sich in zahlreichen Studien belegen lassen:

- a. Neuigkeit
- b. Nähe
- c. Tragweite
- d. Konflikt
- e. Dramatik
- f. Emotionen
- g. Prominenz
- h. Kuriosität
- i. Fortschritt (Superlative)
- j. Erotik

Die Stadt Gossau unterscheidet zwischen *aktiver* Medienarbeit, in der die Stadt ein Thema aus eigenem Antrieb an die Medien heranträgt und der *reaktiven* Medienarbeit, bei der die Stadt auf Anfragen der Medien antwortet. Beim Ressourceneinsatz orientiert sich die Kommunikationsstelle in beiden Fällen an den obengenannten Nachrichtenwerten.

6.2 Grundsätze der Medienarbeit

Für die Medienarbeit der Stadt Gossau gelten folgende Grundsätze:

- a. «Agieren statt reagieren»: Die Stadt informiert die Medien aktiv, auch bei heiklen oder konfliktbehafteten Themen aktiv. So behält sie die Kommunikationshoheit.
- b. Medienstatements zu einer Thematik werden bei einem Mediensprecher bzw. einer Mediensprecherin gebündelt («Single-Voice-Prinzip»). Bei der Bestimmung dieser Person gilt der Grundsatz: Je gewichtiger das Ereignis, desto höher in der Hierarchie muss das «Gesicht gegen aussen» stehen. Wer nicht als Mediensprecher/in bestimmt ist, gibt gegenüber den Medien keine Auskunft.
- c. In der Regelkommunikation sind Mediensprecher/innen zu bezeichnen, die am nächsten mit der Thematik vertraut und damit gegen aussen glaubwürdig sind. Die Kommunikationsstelle bereitet ungeübte Sprecher/innen auf den Medienauftritt vor und unterstützt bei der Autorisierung des Beitrags.
- d. Nur Fakten und gesichertes Wissen werden kommuniziert; das Wesentliche wird in kurzen und verständlichen Aussagen (Kernbotschaften) gesagt - keine Mutmassungen, Verdächtigungen oder Anschuldigungen.
- e. Die interne Vor-Information ist sicherzustellen; interne Akteure sollten Informationen niemals aus den Medien erfahren.
- f. Medienmitteilungen sind als Publikationsrohstoff für Medien und für die Publikation auf den eigenen Kanälen (bspw. Website) gedacht. Sie müssen deshalb ohne journalistische Bearbeitung allgemein verständlich und flüssig zu lesen sein. Themenwahl, Textaufbau, Sprache und Titulatur orientieren sich deshalb an journalistischen Kriterien.
- g. Ist aufgrund des Nachrichtenwerts von einem grossen Medieninteresse mit zahlreichen Rückfragen auszugehen, wird eine Medienkonferenz organisiert.

6.3 Organisation und Prozesse der Medienarbeit

Durch den Multiplikatoren-Effekt sowie potente elektronische Plattformen erreichen Medienschaffende mit ihren Inhalten innert kurzer Zeit eine hohe Reichweite, mit der sie das Image der Stadt und ihren Institutionen nachhaltig beeinflussen können. Die Medienarbeit ist in der Stadt Gossau deshalb klar strukturiert und standardisiert. Die aktive Medienarbeit zu Geschäften des Stadtrats erfolgt gemäss Kap. 5.3 dieses Konzepts. Für die übrige Medienarbeit gelten die nachfolgenden Standardprozesse.

6.3.1 Aktive Medienarbeit

Die aktive Medienarbeit erfolgt auf Initiative der Departemente und Amtsstellen. Ebenfalls kann die Kommunikationsstelle eine aktive Medienarbeit initiieren. Die Verantwortung für die aktive Medienarbeit trägt die zuständige Departementvorstehende; der Stadtpräsident hat ein Veto-Recht (Details gemäss Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

6.3.2 Reaktive Medienarbeit

Die Zahl der Akteure der reaktiven Medienarbeit wird beschränkt auf wenige Personen. Wichtig ist die frühzeitige Querinformation der relevanten Akteure. Eine Auskunfterteilung durch Mitarbeitende der Verwaltung ist möglich, sofern dies mit der Kommunikationsstelle und der zuständigen Amtsleitung abgesprochen ist. Die Medienschaffenden erhalten rasch eine Statusmeldung, bis wann, von wem und in welcher Form die Beantwortung erfolgt. Die Autorisierung von Zitaten ist mit dem Medium frühzeitig geklärt. Auf Leserbriefe, offene Briefe oder Leserkommentare (Social Media) wird nicht über öffentliche Kanäle reagiert – es sei denn, es liegt eine entsprechende Medienanfrage vor. Alle Korrekturen von fehlerhaften Medienberichten sind mit der Kommunikationsstelle abzusprechen (Details gemäss Anhang **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**).

7 Krisenkommunikation

7.1 Geltungsbereich

In Krisensituationen kommt der Kommunikation eine Schlüsselrolle zu. Die Kommunikation ist jedoch nur ein Element eines zeitgemässen 4-C-Krisenmanagements, zu dem auch noch die Bereiche «Command» (Führung), «Care» (Betreuung der Betroffenen) und «Compliance» (Krisenvorsorge) gehören. Dieses Kommunikationskonzept beschränkt sich auf den Bereich «Communication sowie auf die wichtigsten Elemente des Bereichs «Command».

7.2 Krisenverlauf

Jede Krise verläuft grundsätzlich anders. Nebst den «überraschenden Krisen» gibt es Ereignisse, die sich mit einer latenten Krisenphase ankündigen. Die Stadt Gossau will solche latenten Krisen frühzeitig erkennen, sodass der Ausbruch einer akuten Krise mit hohen Kosten möglichst verhindert werden (vgl. Abbildung).



7.3 Organisation der Krisenkommunikation

Die Krisenkommunikation wird in der Stadt Gossau je nach Krisenstufe (vgl. Kap 7.4) durch verschiedene Organe sichergestellt. Auf der tiefsten Stufe ist eine adäquate Intervention der Führungspersonen, Sicherheitsbeauftrag-

ten (SiBe und BeSiBe) und ggf. der Amtsleitung ausreichend. Auf den mittleren Stufen steht eine «schnelle Eingreiftruppe» in der Form von Rapid Response Teams zur Verfügung und auf der höchsten Stufe übernehmen die regionalen bzw. kantonalen Führungsorgane die Aufgabe der Krisenkommunikation.

7.3.1 Definition «Rapid Response Team»

Das «Rapid Response Team» (kurz: RRT) ist ein organisationsinterner, kleiner Führungsstab. Es ist in der Lage, krisenhafte Situationen mittleren Ausmasses zeitnah und über alle Kommunikationsebenen hinweg kommunikativ zu begleiten. Es verfügt über die nötigen Fach- und Entscheidungskompetenzen und hat die Kontrolle über sämtliche relevanten Kommunikationskanäle. Die Stadt verfügt über ein "RRT Stadt", ein "RRT Schule" und ein "RRT Werke".

7.3.2 Zusammensetzung RRT Stadt

Mitglieder des RRT Stadt sind:

- a. Stadtpräsidium (Ltg.) oder Vizepräsidium (Ltg. Stv.)
- b. Stadtschreiber/in
- c. Kommunikationsstelle Stadt

ggf. unter Beizug von Departementsvorstand, SiBe, BeSiBe, Amtsleitung, externer Expert/innen

7.3.3 Zusammensetzung RRT Schule

Mitglieder des RRT Schule sind:

- a. Schulratspräsidium (Ltg.) oder Vizepräsidium (Ltg. Stv.)
- b. Leitung Schulamt
- c. zuständige Leitung Schuleinheit
- d. Kommunikationsstelle Stadt

ggf. unter Beizug von Stadtpräsidium, SiBe, BeSiBe Schule, externer Expert/innen

7.3.4 Zusammensetzung RRT Werke:

Mitglieder des RRT Werke sind:

- a. Departementsvorstand Versorgung Sicherheit
- b. b) Geschäftsführung Stadtwerke
- c. c) Leitung Netze
- d. d) Kommunikationsstelle Stadt

ggf. unter Beizug von Stadtpräsidium, SiBe, BeSiBe Stadtwerke, Bereichsleitung, externer Expert/innen

7.4 Krisenstufen und Zuständigkeit für Kommunikation

Stufe	Krisenformen	Zuständigkeit
4	Katastrophen, längere Ausfälle Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> – Austritt von Radioaktivität oder Giftstoffen – Unwetter mit grossflächiger Zerstörung der Infrastruktur – Epidemie oder Pandemie – längerer Ausfall der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung bzw. des Datenverkehrs – Schadensereignis aus Stufe 3 mit grossem Ausmass oder langer Dauer 	SVRG / kantonaler Führungstab
3	Grössere Schadensereignisse, Drohung, Ausfälle Infrastruktur <ul style="list-style-type: none"> – schwere Unfälle oder Brände, insbesondere solche mit Todesfolge – kurzzeitiger Ausfall der Strom-, Wasser- oder Gasversorgung bzw. des Datenverkehrs – Amok, Terror – strafrechtliche Untersuchung wegen sexuellem Missbrauch 	RRT
2	Negative Vorkommnisse <u>mit</u> Einbezug Öffentlichkeit oder Medien <ul style="list-style-type: none"> – Konflikt, Vorwurf oder Fehlverhalten, das an die Öffentlichkeit getragen wird bzw. von potenziell <u>hohem</u> öffentlichem Interesse sein könnte. Dies gilt insbesondere bei Verdacht auf Amtsmissbrauch sowie strafrechtlich relevante Tatbestände – Medienanfragen oder Berichterstattung zu Konflikt, Vorwurf oder Fehlverhalten – Vorwürfe, Drohung, «Shitstorms» auf Social Media 	RRT
1	Negative Vorkommnisse <u>ohne</u> Einbezug Öffentlichkeit oder Medien <ul style="list-style-type: none"> – Konflikt, Vorwurf oder Fehlverhalten von potenziell öffentlichem Interesse – ungehaltene Reklamation unzufriedener Bürger/innen, Kunden/innen, Anwohner/innen etc. – Drohung von «Gang an die Öffentlichkeit» 	Führungskräfte/ Amtsleitung mit Querinfo an RRT <u>vor</u> externer Kommunikation

Die Aufzählung ist nicht abschliessend. Verfügt ein Departement über untergeordnete «Leitlinien Kommunikation», so ist darin eine differenziertere Aufstellung enthalten.

Grundsätzlich gilt:

Es ist besser, einen Fall zunächst ernster zu nehmen als er tatsächlich ist, als einen Fall zu verharmlosen, der später eskaliert. Bei Unklarheiten über die Krisenstufe ist in jedem Fall das RRT zu informieren.

7.5 Alarmierung der Rapid Response Teams

Im Zeitalter elektronischer Massenmedien und Social Media werden die Fristen immer kürzer, in denen Behörden, Verwaltungen und Institutionen auf krisenhafte Ereignisse oder Entwicklungen reagieren müssen. Krisen kennen zudem keinen Feierabend und keine Feiertage.

Alle Behördenmitglieder, Führungskräfte der Verwaltung und exponierte Mitarbeitende der städtischen Institutionen (bspw. Lehrpersonen), welche über krisenhafte oder potenziell krisenhafte Vorkommnisse ab der Stufe 2 (vgl. Kap. 7.4) Kenntnis erhalten, müssen umgehend ein Mitglied des zuständigen RRT informieren. Dieses Mitglied entscheidet über das weitere Vorgehen.

Für die Alarmierung der RRTs steht dem obengenannten Personenkreis eine interne Krisen-Notfallnummer zur Verfügung. Diese Nummer ist an 365 Tagen pro Jahr während 24 Stunden besetzt. Die Erreichbarkeit und die Triage zwischen «RRT Stadt» und «RRT Schule» wird über ein professionelles Call-Center sichergestellt. Die Nummer darf nur innerhalb der Stadt genutzt und nicht veröffentlicht werden.

Ist eine sofortige Alarmierung des RRT nicht nötig (Krisenstufe 1), kann eine Querinformation per E-Mail an die Adresse rrtstadt@stadtgossau.ch bzw. rrtschule@schulegossau.ch erfolgen.

7.6 Kommunikationsgrundsätze in der Krise

Die Kommunikation in Krisensituationen richtet sich in der Stadt Gossau nach folgenden Grundsätzen:

- a. In Krisensituationen ab Stufe 2 erfolgt die Kommunikation zu externen Akteuren respektive zur Öffentlichkeit ausschliesslich durch ein Mitglied des RRT.
- b. Die Reihenfolge der Information richtet sich nach dem Zwiebelschalenmodell. Dem Grundsatz «direkt Betroffene zuerst» ist dabei besonders Rechnung zu tragen.
- c. Direkt Betroffene sind frühzeitig von den Medien abzuschirmen und müssen ggf. psychologisch betreut werden.
- d. Medienanfragen und Medienstatements werden bei einem Medienverantwortlichen bzw. einer Medienverantwortlichen gebündelt. Das RRT bestimmt diese Funktion aus seinen Reihen. Dabei gilt der Grundsatz: Je gewichtiger/schlimmer das Ereignis, desto höher in der Hierarchie muss das «Gesicht gegen aussen» stehen.
- e. Wenn eine Blaulicht-Organisation im Einsatz ist, liegt Informationshoheit bei dieser Organisation. Dies gilt insbesondere für Angaben zum Unfall-/Tathergang, zum Gesundheitszustand und zur Identität der Opfer.
- f. Die sachliche Information durch die Blaulichtorganisation bzw. Untersuchungsbehörden entbindet die Stadt Gossau nicht von der Notwendigkeit einer zeitnahen Stellungnahme und Betroffenheitserklärung gegenüber den Direktbetroffenen und der Öffentlichkeit. Diese muss mit den Blaulichtorganisationen bzw. Untersuchungsbehörden koordiniert werden.

7.7 Externe Bereitschaftsdienste

Zur Unterstützung bei der externen und internen Krisenkommunikation wird ein Vertrag mit einem externen Bereitschaftsdienst mit hoher Erreichbarkeit (Ziel ist 7 x 24 Stunden) abgeschlossen. Dessen Angebot soll in Krisensituationen die Unterstützung bei Konzeption und Vorbereitung von Kommunikationsmassnahmen (Medienmitteilungen und Medienkonferenzen) und Coaching vor Medienauftritten umfassen.

Idealerweise kann die Kommunikationsstelle diesen Dienstleister auch ausserhalb von Krisensituationen als Sparringpartner bei anspruchsvollen Kommunikationsmassnahmen nutzen.

8 Finanzen

Die Aufwendungen für die Kommunikation (Sach- und Personalaufwand) werden so weit wie möglich den Koststellen oder Projekten belastet, welche diese ausgelöst haben.

Für Aufwendungen bei welchen dies nicht sachgerecht möglich ist, wird das Konto der Kommunikationsstelle (neu zu schaffen) belastet. Diesem Konto werden ebenfalls belastet Anschaffung und Unterhalt (insbesondere von Geräten und Applikationen zur Erstellung audiovisueller Inhalte), sowie die Werbekosten für Social-Media-Posts.

Bei sämtlichen Projekten der Investitionsrechnung sind für die Projektkommunikation folgende Beträge fix in die Kostenvoranschläge einzurechnen:

Sanierungen	Abschluss ohne Festivitäten	0.2 Prozent der Bausumme
Neubauvorhaben	Abschluss ohne Festivitäten	0.4 Prozent der Bausumme
Sanierungen	Abschluss mit Festivitäten	0.6 Prozent der Bausumme
Neubauvorhaben	Abschluss mit Festivitäten	1 Prozent der Bausumme

9 Erfolgskontrolle und Weiterbildung

9.1 Medienmonitoring

Zur Erfolgskontrolle der Medienarbeit sowie als Frühwarnsystem für potenziell krisenhafte Ereignisse verfügt die Stadt Gossau über ein Monitoring der relevanten Massenmedien und sozialen Netzwerken. Für das Monitoring verantwortlich ist die Kommunikationsstelle.

Die Verantwortung für das Monitoring der Social-Media-Kanäle ist festgelegt in Kap. 4.4.3.

9.2 Evaluation Wirkung Kommunikationskonzept

Die Wirkung dieses Kommunikationskonzepts wird über Kommunikationsziele evaluiert. Die Zielformulierung erfolgt durch den Stadtrat im Rahmen der Legislatur-Zielsetzung. Die Evaluation erfolgt durch die Kommunikationsstelle.

9.3 Sensibilisierung und Training

Ein Kommunikationskonzept ist nur wirksam, wenn es durch Behörden und Verwaltung gelebt und in den Alltag integriert wird. Zur Sensibilisierung und Ausbildung der wichtigsten Akteure führt die Stadt Gossau folgende Massnahmen durch:

Massnahme	Zeitbedarf	Periodizität	Zuständig
Themen «Regelkommunikation» und «Krisenkommunikation» in Informationsveranstaltung für neue Führungsmitarbeitende integrieren	1 Stunde	jährlich (nur für neue MA)	Kommunikationsstelle
Informationseinheit zum Thema «Behördenkommunikation» (Vorstellung Konzept) für Stadtrat, Schulrat und Verwaltungskommissionen mit konkreten Fällen, inkl. Abgabe von Merkblättern	2 Stunden	zu Beginn jeder Legislaturperiode	Kommunikationsstelle
Krisen- und Medientraining für Stadtrat und RRTs inkl. Abgabe Kurzdokumentation und Merkblätter	1 Tag	bei Mutation	Kommunikationsstelle