

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

13.07.2005

982. Interpellation von Susi Gut und Roger Liebi betreffend Informationspolitik des Stadtrates, Angaben über Mitarbeitende und Leitbild

Am 9. Februar 2004 reichten Gemeinderätin Susi Gut und Gemeinderat Roger Liebi (beide SVP) folgende Interpellation GR Nr. 2005/48 ein:

Das stadträtliche Informationswesen gibt immer wieder Anlass zu Reklamationen. Die Bevölkerung, aber auch der Gemeinderat, wird zu spät, falsch oder überhaupt nicht informiert. Entsprechende Beispiele gibt es genügend. An dieser Stelle seien der Hotelfall oder das Schreiben an Ausländer erwähnt.

In diesem Zusammenhang bitten wir um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie viele Mitarbeiter sind unmittelbar mit dem stadträtlichen Informationswesen betraut? Die Interpellanten bitten um die jeweilige genaue Bezeichnung der Stelle und des Departements?
2. Wie viele Mitarbeiter sind in der gesamten Stadtverwaltung überhaupt im Informationswesen beschäftigt?
3. Hat der Stadtrat die Informationspolitik des Stadtrates und der öffentlichen städtischen Verwaltung in einem Leitbild definiert? Wenn ja: bitte um entsprechende Veröffentlichung in der Antwort auf diese Interpellation. Wenn nein: weshalb nicht?
4. Muss die stadträtliche Informationspolitik in heiklen Einzelfragen, d. h. solchen die bekanntlich Bevölkerung und Gemeinderat in besonderem Masse beschäftigen (wie z. B. Sozialwesen, Ausländer, Polizei), vom Gesamtstadtrat abgesegnet werden? Wenn ja, wann und wie geschieht dies? Wenn nein: weshalb nicht?
5. Wurde der Gesamtstadtrat über das betreffend Erfüllung von Aufnahmekriterien gänzlich undifferenzierte Schreiben des Stadtpräsidenten an ausländische Stadtbewohner vorgängig informiert? Wenn ja: Weshalb hat der Gesamtstadtrat entschieden, dass das Schreiben so versandt werden kann? Wenn nein: Wie beurteilt der Gesamtstadtrat diese Aktion? Welche Konsequenzen werden daraus für ähnliche künftige Aktionen gezogen?
6. Warum kommt es immer wieder zu solchen Informationspannen, wie z. B. im Hotelfall?

Auf den Antrag des Stadtpräsidenten beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

Bei der Beantwortung der Interpellation Schaub/Im Oberdorf (GR Nr. 2003/349) hat der Stadtrat bereits auf die gestiegenen Ansprüche der Medien, der Politik, der Öffentlichkeit wie auch der Mitarbeitenden an Umfang und Qualität der Information hingewiesen. Diesen Ansprüchen wird mit einer umfassenden und raschen Informationstätigkeit Rechnung getragen. So sind im ersten Halbjahr 2005 bereits rund 100 Mitteilungen zu Stadtratsentscheiden an die Medien ergangen. Die Departemente wiederum haben mit rund 170 Medienmitteilungen über verschiedenste Aspekte ihrer Tätigkeit berichtet. Im Weiteren haben in diesem Zeitraum 77 Medienorientierungen stattgefunden. Die laufende Medienbeobachtung zeigt, dass die Beachtung dieser Informationen in den Printmedien wie den elektronischen Medien sehr gross ist. Die Medienmitteilungen sind auch auf der Internetseite der Stadt aufgeschaltet. Eine Suchfunktion ermöglicht eine schnelle Abfrage nach Themen. Nicht zu unterschätzen sind auch alle individuellen Auskünfte der Departementsvorstehenden sowie der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung – telefonisch, elektronisch oder brieflich - auf Anfragen von Medien, Organisationen und der Öffentlichkeit.

Zu Frage 1: Eine exakte Abgrenzung, wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem stadträtlichen Informationswesen betraut sind, ist aus verschiedenen Gründen schwierig. Neben den städtischen Mediendiensten und den Informationsbeauftragten jedes Departements sind je nach Sachgeschäft oder Projekt auch viele Dienstchefs und weitere Mitarbeitende des Kaders mehr oder weniger stark mit der Planung, Vorbereitung und Umsetzung von Informationen an die Medien, die Bevölkerung und an weitere Zielgruppen beschäftigt.

Klar abgrenzbar sind die städtischen Mediendienste (seit Januar 2005 bei der Stadtkanzlei angesiedelt) mit zwei Vollzeit- und einer Teilzeitstelle. Jedes Departement hat eine dem Departementsekretariat angegliederte Infostelle. Die Infostellen der neun Departemente umfassen total rund 600 Stellenprozent, da in einzelnen Departementen diese Aufgabe im Nebenamt ausgeführt wird.

Zu Frage 2: Die Beantwortung der Interpellation Schaub/Im Oberdorf (GR Nr. 2003/349) enthielt bereits eine detaillierte Liste aller Mitarbeitenden der Stadtverwaltung, die sich mit der Information über die städtischen Aktivitäten und mit dem Marketing städtischer Dienstleistungen und Produkte befassen. Auf eine Wiederholung an dieser Stelle wird deshalb verzichtet. Insgesamt wurden 44 Mitarbeitende mit gesamthaft rund 28 Vollzeitstellen für die Informationstätigkeit ausgewiesen. Hinzu kommen rund 17 Vollzeitstellen für Marketingaktivitäten in verschiedenen Dienstabteilungen (siehe Interpellationsantwort Seiten drei und vier). Auf den fließenden Übergang zwischen Information und Marketing hat der Stadtrat damals bereits hingewiesen. Dieser Personalbestand ist seither im Wesentlichen unverändert.

Zu Frage 3: Der Stadtrat hat mit Beschluss vom 29. Oktober 2003 ein Leitbild für die Kommunikation und ein Konzept für die Umsetzung verabschiedet (siehe Anhang). Auch dies wurde in der oben erwähnten Interpellationsantwort bereits dargelegt.

Zu Frage 4: Der Stadtrat diskutiert bei der Behandlung von Sachgeschäften immer wieder auch die Frage der Information der Medien und der Öffentlichkeit. Der Katalog der Stadtratsbeschlüsse, die der Öffentlichkeit mittels Medienkonferenz und/oder Medienmitteilung zu kommunizieren sind, ist in einem Stadtratsbeschluss festgehalten. Diese Kommunikationswege kann der Stadtrat auch für weitere Geschäfte von besonderer Bedeutung anwenden. Zusätzlich kann er auch Erklärungen beispielsweise im Gemeinderat zuhanden der Öffentlichkeit abgeben. Die Vorsteherinnen und Vorsteher der Departemente sind im Rahmen ihrer Kompetenzen und unter Beachtung des Kommunikationsleitbildes im Übrigen frei in der Ausgestaltung ihrer Kommunikationstätigkeit.

Zu Frage 5: Das Präsidialdepartement hat den Stadtrat mit einer Einfrage im Oktober 2004 von der geplanten Aktion detailliert in Kenntnis gesetzt. Alle mit der Aktion verbundenen Bedingungen (z. B. Reduktion der Kanzleigebühr) sind vom Stadtrat gutgeheissen worden. Die redaktionelle Verantwortung des Schreibens an die Ausländerrinnen und Ausländer vom Januar 2005 lag beim Präsidialdepartement. Das ist auch bei den Sachgeschäften anderer Departemente üblich. Es wäre wenig effizient und zeitlich nicht machbar, wenn der Gesamtstadtrat auch noch die redaktionelle Umsetzung seiner Beschlüsse bearbeiten müsste. Ob eine Information der Öffentlichkeit bei der Lancierung zu weniger Aufgeregtheit hätte, ist zumindest fraglich.

Zu Frage 6: Die Interpellanten bemängeln pauschal, dass das stadträtliche Informationswesen immer wieder Anlass zu Reklamationen gäbe. Der Stadtrat teilt diese Einschätzung in keiner Weise. Die Stadt informiert gemäss den im Leitbild festgelegten Grundsätzen: aktiv, wahrheitsgetreu, zielgruppengerecht, koordiniert und offen. Die Grenzen sind im Leitbild ebenfalls festgehalten: Wenn überwiegend schützwürdige öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, ist die Information einzuschränken oder gar zu unterlassen. Zu beachten sind insbesondere das Amtsgeheimnis, die Datenschutzgesetzgebung und der Persönlichkeitsschutz. Im erwähnten „Hotelfall“ hat die Vorsteherin des Sozialdepartements auf die Grenzen der Information bzw. die Wahrung des Persönlichkeitsschutzes exemplarisch hingewiesen.

Auch wenn es im Einzelfall unterschiedliche Einschätzungen über den Zeitpunkt und den Umfang der Information geben mag, ist der Stadtrat klar der Meinung, dass das Kommunikationsleitbild nach wie vor aktuell ist und in der Praxis adäquat umgesetzt wird.

Mitteilung je unter Beilage an den Stadtpräsidenten, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, die Mediendienste, die Kommunikationsbeauftragten der Departemente und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber



Kommunikation: Leitbild und Konzept für die Stadtverwaltung Zürich

(STR-Beschluss 1607 vom 29. Oktober 2003)

1. Leitbild

1.1 Aufgabe und Philosophie

- Die Kommunikation ist ein wesentliches Führungsinstrument auf allen Ebenen der Stadtverwaltung. Sie richtet sich nach dem Leitbild der Stadtverwaltung Zürich.
- Die Kommunikation ist integrierter Bestandteil aller wichtigen Projekte und Handlungen, die sowohl intern als auch extern einen grösseren Personenkreis betreffen. Sie ist stets auf die anvisierte Zielgruppe ausgerichtet. Verschiedene Informationsmittel werden in gegenseitiger Ergänzung eingesetzt.
- Die Führungsverantwortlichen erkennen intern bzw. extern relevante Ereignisse und Themen frühzeitig. Sie greifen als Meinungsführende Themen auf und entwickeln Lösungsansätze.
- Beim Eintreten einer ausserordentlichen Lage wird der Kommunikation von Anfang an grösste Aufmerksamkeit geschenkt.

1.2 Ziele

- Die Stadtverwaltung informiert
 - *aktiv*: Was breite Kreise interessiert, wird aktiv kommuniziert, bevor es die Medien aufgreifen;
 - *wahrheitsgetreu*: Was kommuniziert wird, entspricht der Wahrheit;
 - *zielgruppengerecht*: Es werden nach Möglichkeit die unterschiedlichen Bedürfnisse der Zielgruppen berücksichtigt;
 - *koordiniert*: Wenn mehrere Dienststellen zum gleichen Thema Stellung nehmen, ist eine vorgängige Koordination notwendig;
 - *offen*: Alle Fragen werden so weit wie möglich beantwortet. Müssen nachgefragte Informationen zurückgehalten werden, so ist diese Zurückhaltung zu begründen.
- Die Informationen zeigen Zusammenhänge auf, schaffen Transparenz und stellen Vertrauen her.
- Die Stadtverwaltung orientiert auch über aufgetretene Mängel in der städtischen Leistungserbringung.
- Kommunikation bedeutet häufig Austausch mit Dialoggruppen. Die wichtigsten sind:
 - Medien
 - Stadtbevölkerung
 - Quartierbevölkerung / Quartiervereine
 - Mitarbeitende der Stadtverwaltung
 - Mitglieder des Gemeinderates / Kommissionen
 - politische Parteien
 - Unternehmungen
 - Agglomeration / PendlerInnen
 - Gemeinden
 - Kanton
 - Bundesbehörden
 - Schweizer Bevölkerung



- Die Öffentlichkeitsarbeit ist darauf ausgerichtet, die Identität der Stadtverwaltung Zürich gezielt nach innen und nach aussen zu vermitteln. Dabei sind das Erscheinungsbild wie auch das verwaltungsspezifische Verhalten wichtige Identifikationsmerkmale und werden in allen Bereichen der Öffentlichkeitsarbeit konsequent angewendet.
- Das städtische Erscheinungsbild schafft Identität zur Stadt Zürich und trägt zum Aufbau eines positiven Images der Stadtverwaltung bei.

1.3 Grenzen

- Die Information ist einzuschränken oder zu unterlassen, sofern und soweit ihr überwiegend schutzwürdige öffentliche oder private Interessen entgegenstehen. Insbesondere sind das Amtsgeheimnis, die Datenschutzgesetzgebung und der Persönlichkeitsschutz zu beachten.

1.4 Formales

- Es gilt grundsätzlich die Gleichbehandlung der akkreditierten Medien. Recherchierende Medienschaffende sind in ihrer Arbeit zu unterstützen. Ebenso werden Anfragen von Dritten kundenbezogen, offen und speditiv bearbeitet.
- Die Stadtverwaltung ist auch sprachlich dem Grundsatz der Gleichstellung von Frau und Mann verpflichtet.
- Es gelten die Regeln der neuen deutschen Rechtschreibung.

2. Konzept

2.1. Leistungsauftrag der Mediendienste der Stadt Zürich

Die Aufgaben der Mediendienste der Stadt Zürich sind dreigeteilt:

- **externe Kommunikation**

Die Mediendienste der Stadt Zürich

- stellen die empfängergerechte Orientierung von Print-, elektronischen und neuen Medien sowie von anderen Informationsträgern über Geschäfte des Stadtrates sicher;
- koordinieren die Öffentlichkeitsarbeit des Stadtrates und informieren über die aktuellen Geschäfte der Stadtratssitzungen;
- koordinieren die Informationstätigkeit der Stadtverwaltung gegenüber der Öffentlichkeit. Insbesondere koordinieren sie die Termine für Medienorientierungen und Kampagnen und sind für eine sinnvolle Verteilung der Termine besorgt;
- behandeln Medienanfragen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, und stellen wo nötig für die Medien Kontakte zu den Departementen und Dienstabteilungen her;
- pflegen Kontakte zu den Medien;
- sorgen in Zusammenarbeit mit den Kommunikationsbeauftragten der Departemente für effiziente Abläufe der städtischen Öffentlichkeitsarbeit.



- **Dienstleistungen**

Die Mediendienste der Stadt Zürich

- erkennen frühzeitig öffentlichkeitsrelevante Themen und Ereignisse und weisen die zuständigen Stellen darauf hin;
- pflegen Kontakte mit den Medien;
- führen eine aktuelle Liste der Medienschaaffenden, die mit Informationen aus der Stadtverwaltung bedient werden;
- führen eine Agenda über sämtliche Medienanlässe und Öffentlichkeitsaktionen der Stadtverwaltung;
- stellen den Versand von städtischen Medienmitteilungen und Einladungen sicher;
- beraten und unterstützen die Departemente und Dienstabteilungen auf deren Wunsch hin im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit;
- erarbeiten Checklisten und Anwendungsrichtlinien für die wesentlichen Instrumente der städtischen Öffentlichkeitsarbeit;
- bieten in Zusammenarbeit mit dem Personalamt und den Kommunikationsbeauftragten der Departemente den städtischen Kaderleuten Schulungsmöglichkeiten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit an.

- **Interne Kommunikation**

Die Mediendienste der Stadt Zürich

- orientieren den Stadtrat und weitere interessierte Stellen über wichtige externe und interne Ereignisse;
- laden die Kommunikationsbeauftragten der Departemente regelmässig zu gemeinsamen Sitzungen ein, um die verwaltungsinterne Zusammenarbeit und die gegenseitige Orientierung zu sichern und zu optimieren;
- setzen sich gegenüber dem Stadtrat für die Anliegen der Kommunikation ein;
- bewirtschaften in Zusammenarbeit mit den Internetdiensten der Stadt Zürich das Intranetportal und entscheiden über den Versand von Mass-mails.

2.2 Organisation in den Departementen

Die Vorstehenden der Departemente

- regeln innerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs die Öffentlichkeitsarbeit ihres Departementes und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten selbst. Dabei legen sie auch fest, wie Anfragen von Medienschaaffenden beantwortet werden;
- bezeichnen eine Person, welche innerhalb ihres Departements für Öffentlichkeitsfragen zuständig ist, die Verbindung zu den Mediendiensten der Stadt Zürich sicherstellt und zu allen informationsrelevanten Vorgängen Zugang hat;
- sorgen dafür, dass die Öffentlichkeitsarbeit in departementsübergreifenden Geschäften koordiniert verläuft.



2.3 Beziehungen zu den Mediendiensten der Stadt Zürich

Die Beziehungen zwischen den Departementen und den Mediendiensten der Stadt Zürich werden durch die Kommunikationsbeauftragten der Departemente sichergestellt.

Die Kommunikationsverantwortlichen der Departemente

- sind verantwortlich für die Koordination der Informationsabläufe ihres Departementes mit den Mediendiensten der Stadt Zürich;
- benachrichtigen die Mediendienste der Stadt Zürich über informationsrelevante Ereignisse von besonderer Tragweite;
- koordinieren mit den Mediendiensten der Stadt Zürich frühzeitig die Termine geplanter Medienkonferenzen und Öffentlichkeitskampagnen;
- sind bei Vorlagen zu Beschlüssen des Stadtrates, die der Öffentlichkeit zu kommunizieren sind, für die entsprechenden Medienunterlagen besorgt (vgl. StRB 508/2003);
- stellen den Mediendiensten der Stadt Zürich Kopien ihrer Medienmitteilungen und -einladungen zu;
- beteiligen sich entsprechend ihren Möglichkeiten an gesamtstädtischen Kommunikationsprojekten.