

## Leitlinien für die Kommunikation der Stadt Wil

vom 6. April 2016

Der Stadtrat erlässt gestützt auf Art. 23 lit. d des Geschäftsreglements des Stadtrats Folgendes:

### Bedeutung der Behörden- und Verwaltungskommunikation

Der Kommunikation und Information kommt – nicht zuletzt mit Blick auf Mitbestimmung und Demokratie – in unserer modernen, vernetzten und interaktiven Gesellschaft wachsende Bedeutung zu.

Grundsätzlich erwartet und fordert die Öffentlichkeit frühzeitig, offen und umfassend über beabsichtigte, anstehende und laufende Projekte und Geschäfte informiert zu werden. Diese Information der Öffentlichkeit über die Tätigkeit von Stadtrat und Verwaltung ist wichtig und trägt zur gegenseitigen Vertrauensbildung bei. Diesem Informationsbedürfnis will der Stadtrat Rechnung tragen mit dem Ziel, nicht nur Ergebnisse zu präsentieren oder Anordnungen zu erlassen, sondern der Bevölkerung respektive allen Dialog- und Zielgruppen sein politisches Handeln und seine Entscheide sowie die zu Grunde liegenden Prozesse und Rahmenbedingungen transparent, verständlich und nachvollziehbar zu vermitteln.

Während Information primär einseitig von einer oder einem Sendenden zu einem oder mehreren Empfangenden verläuft, hat Kommunikation eine bidirektionale Ausprägung im Sinne eines Austausches von Inhalten: Alle beteiligten Parteien sind gleichberechtigt sowohl Sendende als auch Empfangende. Diese wechselseitige, dialogische Ausrichtung erlaubt es der informierten Öffentlichkeit, sich ebenfalls aktiv einzubringen und ihrerseits auf Entscheidungsprozesse von Behörde und Verwaltung Einfluss zu nehmen.

### Leitlinien und Ausführungsbestimmungen

Mit der vorliegenden Leitlinien, basierend auf dem städtischen Kommunikations- und Informationskonzept, regelt der Stadtrat die Kommunikations- und Informationsstätigkeit der Behörden und der Verwaltung der Stadt Wil. Darin werden Ziele gesetzt, Strukturen, Zuständigkeiten und Kompetenzen geregelt und geeignete Abläufe definiert sowie griffige Instrumente geschaffen, um Kommunikation aktiv zu planen und umzusetzen. Konkrete Umsetzungsmassnahmen und -regeln im Sinne von Ausführungsbestimmungen zu einzelnen Aufgaben oder Themenbereichen können ergänzend erlassen werden.

### Ziele und Kommuni-

Die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Stadt Wil verfolgt mehrere sich

## kommunikationsgrundsätze

ergänzende und überlappende Zielsetzungen: Sie strebt einerseits die Vermittlung von Fakten und Wissen an und zielt andererseits auf die Sensibilisierung und die politische Meinungs- und Willensbildung ab. Zudem dient sie der Schaffung und Festigung einer vertrauensvollen und tragfähigen Beziehung – sowohl gegen aussen, mit den unterschiedlichen Ziel- und Dialoggruppen der Stadt Wil, als auch in der Kommunikation gegen innen, mit den Mitarbeitenden der Stadt Wil. Sodann will das Konzept dazu beitragen, dass Kommunikation als wesentlicher Aspekt der Führung auf allen Ebenen bewusst gestaltet und frühzeitig in Prozesse und Projekte einbezogen wird.

## Ziel- und Dialoggruppen

Kommunikation ist Information, die bei der Empfängerin oder beim Empfänger etwas auslöst und etwas bewirkt – allerdings greift die Vorstellung einer oder eines einfachen Empfangenden oder eines einheitlichen Publikums zu kurz: Kommunikationsbotschaften richten sich in der Regel nicht an ein anonymes Publikum, sondern an viele verschiedene Gruppen. Es gilt also, mit den jeweiligen Botschaften diese ganz unterschiedlichen Gruppen unterschiedlich anzusprechen. Diese sogenannten Ziel- oder Dialoggruppen der Stadt Wil sind dabei in vielerlei Hinsicht unterschiedlich – beispielsweise betreffend ihrer Nähe zur kommunizierenden Akteurin oder zum kommunizierenden Akteur, betreffend ihrer (kommunikativen) Bedürfnisse, betreffend ihres Vor- und Hintergrundwissens, betreffend des Interesses für die verbreiteten Inhalte oder auch bezüglich ihrer Haltung und persönlichen Einstellung in Bezug auf einen Sachverhalt.

Soll die Botschaft wirklich ankommen, muss die Stadt Wil ihre Botschaften den Ziel- und Dialoggruppen entsprechend anpassen, sodass sie auch verstanden werden und die gewünschte kommunikative Wirkung entfalten können.

## Formales

Um die gesetzten Ziele zu erreichen, informieren und kommunizieren Stadtrat und Verwaltung unter Berücksichtigung einer angemessenen Kommunikationskaskade offen, aktiv und offensiv; umfassend, transparent und nachvollziehbar; zeitgerecht; systematisch und koordiniert; regelmässig und kontinuierlich; stufen- und adressatengerecht sowie neutral, objektiv (den Inhalt betreffend) und sachlich (die Formulierung betreffend). Dabei werden auch kritische oder unangenehme Sachverhalte offengelegt.

Grundsätzlich richtet sich die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Stadt Wil nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und übergeordneten Richtlinien, namentlich die Verfassung des Kantons St.Gallen und die Gemeinde- und Schulordnung der Stadt Wil sowie das St.Galler Gemeindegesetz, das Öffentlichkeitsgesetz des Kantons St.Gallen sowie auf die Geschäftsreglemente des Stadtparlaments Wil und des Stadtrats Wil.

**Organisation  
Akteurinnen oder  
Akteure**

Gegenüber der Öffentlichkeit tritt in der Regel der Stadtrat als Kommunikator respektive als Absender von Inhalten auf; dabei informiert und kommuniziert der Stadtrat als Kollegialbehörde.

Die inhaltliche kommunikative Federführung obliegt in der Regel demjenigen Departement, welches in der Sache federführend ist. Operativ zuständig ist die Fachstelle Kommunikation in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Departementen, Abteilungen und Dienststellen. Für eine erfolgreiche Kommunikation und Information leisten alle Mitarbeitenden der Stadt Wil einen Beitrag und tragen im Rahmen ihrer Kompetenzen und Zuständigkeiten eine Mitverantwortung.

**Bereiche und Mittel**

Für ihre Informations- und Kommunikationstätigkeit bezieht die Stadt Wil alle Arbeitsbereiche der Kommunikation in einem adäquaten Rahmen mit ein – die interne Kommunikation, die Öffentlichkeitsarbeit, die Medienarbeit, das Standort- und Stadtmarketing, das Dienstleistungsmarketing, die Wahl- und Abstimmungskommunikation, die elektronische Kommunikation sowie die Kommunikation in ausserordentlichen Lagen. Mit Blick auf den gesamten kommunikativen Auftritt der Stadt Wil sorgen die einzelnen Akteurinnen oder Akteure für eine entsprechende Koordination.

Die Wahl der im konkreten Fall eingesetzten Mittel und Instrumente sowohl für die interne als auch für die externe Kommunikation richtet sich nach den gesetzten Kommunikationszielen, den Bedürfnissen der Ziel- und Dialoggruppen sowie nach dem Zeitplan und den vorhandenen Ressourcen.

**Schlussbestimmung**

Das bisherige «Kommunikations- und Informationskonzept der Stadt Wil» vom 20. Juni 2001 wird aufgehoben. Die vorliegenden Leitlinien für die Kommunikation der Stadt Wil treten am 1. Mai 2016 in Kraft.

Stadt Wil



Susanne Hartmann  
Stadtpräsidentin



Christoph Sigrist  
Stadtschreiber

Interne Zielsetzungen	
<b>Informationsziele</b>	<p>Wir leiten Sachinformationen empfänger- und sachgerecht weiter.</p> <p>Wir informieren in einer auch für Aussenstehende und Laien verständlichen Sprache.</p> <p>Wir schaffen die Rahmenbedingungen und Instrumente dafür, dass alle auf dem neuesten Stand sind respektive sich auf den neusten Stand bringen können (Bring- und Holschuld).</p> <p>Wir befolgen die Kommunikationskaskaden «Direktbetroffene/Involvierte zuerst» sowie «intern vor extern».</p>
<b>Verhaltensziele</b>	<p>Wir fördern und fordern eine kontinuierliche und koordinierte Entwicklung aller in der Stadt tätigen Personen und Gruppen, da dies eine wichtige Voraussetzung für die Entwicklung der Stadt Wil und ihrer Organe ist. Aktive und umfassende Kommunikation nach innen kann hierbei unterstützend wirken.</p> <p>Wir sprechen Fragen oder Probleme offen an und suchen gemeinsam nach Lösungen. Dabei suchen wir den Dialog in einem angemessenen Kreis.</p> <p>Wir beachten im Umgang miteinander sowohl die Sach- als auch die Beziehungsebene; dafür gestalten wir unsere Kommunikation wertschätzend und begegnen uns auf Augenhöhe.</p>
<b>Wahrnehmungsziele</b>	<p>Wir ermöglichen durch unsere Kommunikation nach innen die Identifikation mit der Stadt Wil und fördern innerhalb der Verwaltung und der städtischen Betriebe das Gemeinschaftsgefühl für ein lebendiges Miteinander.</p> <p>Wir tragen mit unserer Kommunikation nach innen dazu bei, dass die Stadt Wil als verantwortungsvolle, zuverlässige und attraktive Arbeitgeberin erlebbar wird – und dies auch ist.</p>

Externe Zielsetzungen	
<b>Informationsziele</b>	<p>Wir befriedigen Informationsbedürfnisse klar, empfänger- und sachgerecht.</p> <p>Wir beantworten Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Organisationen und Medienschaffenden innert nützlicher Frist sowie in der gebührenden Breite und Tiefe.</p> <p>Wir tragen Sorge, dass der Auftritt nach aussen nach Gestaltung und Wording einheitlich erfolgt – Broschüren, Briefe, Inserate, Reglemente, Flyer, Plakate oder der Internetauftritt etc. sind gemäss Corporate Design Manual und angemessen professionell gestaltet. Dabei achten wir darauf, alle Inhalte grammatikalisch korrekt sowie sachlich, höflich und (wo möglich) geschlechtsneutral zu formulieren.</p>
<b>Verhaltensziele</b>	<p>Wir laden alle Ziel- und Dialoggruppen zu einem echten, aktiven Dialog ein; niederschwellige Kommunikationsmittel und -kanäle erleichtern den Kontakt.</p> <p>Wir gewinnen die Unterstützung unserer Ziel- und Dialoggruppen für die Anliegen der Stadt Wil, indem wir sie partnerschaftlich einbeziehen.</p>
<b>Wahrnehmungsziele</b>	<p>Wir tragen mit unserer Kommunikation dazu bei, dass die Stadt Wil im öffentlichen Bewusstsein positiv verankert ist und als zuverlässige, kompetente Partnerin wahrgenommen wird.</p> <p>Wir kommunizieren mit dem Ziel, dass die Stadt Wil als attraktiver, vielfältiger und lebendiger Wohn-, Lebens- und Arbeitsort wahrgenommen wird.</p>