



**Stadt
Luzern**

Systematische Rechtssammlung

Nr. 0.7.1.1.1

Ausgabe vom 1. April 2008

Verordnung über die Kommunikation in der Stadtverwaltung Luzern

vom 31. Oktober 2007

Der Stadtrat von Luzern,

gestützt auf Art. 38 der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999¹ sowie Art. 35 der Organisationsverordnung vom 28. August 2002²,

beschliesst:

¹ städt. Rechtssammlung 0.1.1.1.1

² städt. Rechtssammlung 0.5.1.1.2

I. Allgemeiner Bestimmungen

Art. 1 *Geltungsbereich*

¹Diese Verordnung regelt die Kommunikation der Stadtverwaltung Luzern.

²Sie gilt nicht für die Kommunikation des Grossen Stadtrates, des Jugend- und des Kinderparlaments, der städtischen Schulpflege sowie der juristischen Personen mit städtischer Mehrheitsbeteiligung. Nach Absprache kann die Stelle für Kommunikation diesen Körperschaften ihre Dienstleistungen zur Verfügung stellen.

Art. 2 *Leitbild Kommunikation*

Die Kommunikation der Stadtverwaltung Luzern richtet sich nach dem städtischen Leitbild für die Kommunikation vom 25. Januar 2006.

Art. 3 *Integrierte Kommunikation*

¹Die Kommunikation ist fester Bestandteil allen Tätigkeiten der Stadtverwaltung Luzern (Integrierte Kommunikation).

²Die Kommunikation in der Stadt Luzern umfasst die Gesamtheit aller Massnahmen, die eingesetzt werden, um die relevanten internen und externen Zielgruppen über die Leistungen und Entwicklungen der Stadtverwaltung Luzern zu informieren und dabei eine Verständigung zu erreichen. Die wesentlichen Zielsetzungen der Gesamtplanung bilden dabei die Leitlinien für die Kommunikationsinhalte der Direktionen. Die Kommunikationsplanung geschieht durch ein direktionsübergreifendes Management, welches auch die Kommunikation mit den wesentlichen externen Zielgruppen berücksichtigt.

Art. 4 *Bedeutung von Kommunikation*

Kommunikation ist ein fester Bestandteil aller Planungen, Projekte und Massnahmen des Stadtrates und der Stadtverwaltung Luzern. Es wird zwischen planbarer vorhersehbarer und nicht planbarer unvorhersehbarer Kommunikation unterschieden.

Art. 5 *Kommunikation und Führung*

Die Wahrnehmung der kommunikativen Verantwortung ist eine Führungsaufgabe. Sie umfasst den sorgfältigen Umgang mit den Zielgruppen und mit dem Inhalt der Botschaften sowie mit dessen korrekten Vermittlung. Führungspersonen werden dazu aus- und weitergebildet.

Art. 6 *Ziele und Voraussetzungen der Kommunikation*

Die Ziele der Kommunikation sind der Dialog mit allen Anspruchsgruppen der Stadt Luzern und die Information der Öffentlichkeit. Voraussetzung für beides ist eine angemessene, prozessorientierte und transparente Kommunikationspolitik. Sie nimmt Bezug auf Themen und Tätigkeiten des Stadtrates und der Verwaltung, und sie schafft die notwendige Transparenz bei politischen Entscheidungsprozessen. Sie vermeidet den Informationsüberfluss und richtet sich nach Schwerpunkten.

Art. 7 *Grenzen der Kommunikation*

Die Grenzen der Kommunikation liegen dort, wo der Information und dem Dialog mit den Anspruchsgruppen schutzwürdige öffentliche und private Interessen sowie gesetzliche Vorbehalte entgegenstehen.

Art. 8 *Kommunikationsgrundsätze*

Die Kommunikation in der Stadt Luzern richtet sich nach den folgenden Grundsätzen:

a. Intern vor extern

Planung und Umsetzung von Kommunikation vollzieht sich wenn immer möglich intern vor extern;

b. Kommunikation planen

Alle Kommunikationsmassnahmen sind auf die Kommunikationsplanung der Stadt Luzern ausgerichtet;

c. Dialog und Information

Die Kommunikation der Stadt Luzern fördert den Dialog (direkte Kommunikation) und gewährleistet die Information (indirekte Kommunikation). Dialog und Information sind auf die jeweiligen Anspruchsgruppen ausgerichtet.

Art. 9 *Anspruchsgruppen*

Anspruchsgruppen sind Empfängerinnen und Empfänger von Informationen und Partner für den Dialog mit der Stadt. Sie werden in folgende Gruppen eingeteilt:

a. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Personen, die in der Stadtverwaltung Luzern arbeiten;

b. Bevölkerung: Personen, die in der Stadt Luzern Wohn- oder Geschäftssitz haben;

c. Politik: alle politischen Institutionen, namentlich der Grosse Stadtrat, das Kinder- und das Jugendparlament der Stadt Luzern, Kommissionen und politische Fachgremien, der Kanton Luzern, andere Gemeinden und Parteien;

d. Medien: Vertreterinnen und Vertreter von Medien, welche bei der Stadtverwaltung akkreditiert sind. Sie werden von der Verwaltung regelmässig informiert. Situationsbezogen werden weitere Medien in die Kommunikation miteinbezogen;

e. Spezifische Gruppen: externe Partner, Gäste, Besuchende von Freizeitangeboten, Arbeitende, Tagesaufenthalterinnen und -aufenthalter usw.

II. Organisation und zugewiesene Aufgabenbereiche

1. Planbare vorhersehbare Kommunikation

Art. 10 *Stadtrat*

Der Stadtrat verantwortet und führt die strategische Kommunikation der Stadt Luzern. Er setzt Schwergewichte in der Kommunikation und verabschiedet die Kommunikationsplanung im Rahmen des Gesamtplanungsprozesses. Er beauftragt die Stelle für Kommunikation mit der Planung und Umsetzung.

Art. 11 *Direktionen*

¹ Jede Direktorin oder jeder Direktor verantwortet und führt in Abstimmung mit der Kommunikationsplanung die strategische Kommunikation ihrer/seiner Direktion.

² Die Koordination der Kommunikation auf Stufe Direktion ist Aufgabe der jeweiligen Stabschefin oder des jeweiligen Stabschefs. Sie oder er ist Kommunikationsbeauftragte/r der Direktion.

³ Die Stabschefin oder der Stabschef erarbeitet zusammen mit den Dienstchefs die organisatorischen Abläufe der direktionalen Kommunikationsbedürfnisse. Diese Organisation beinhaltet die Aufgabenzuweisung innerhalb der Direktion zwischen Stab und Dienstabteilungen. Sie ist mit der Stelle für Kommunikation abzusprechen.

⁴ Innerhalb der Direktion können Kommunikationsaufgaben Dienstabteilungen permanent oder zeitlich begrenzt zugewiesen werden.

⁵ Klar umschriebene Arbeitsfelder wie Kommunikation bei der Stadtpolizei oder Feuerwehr können innerhalb der Direktionen bestimmten Fachpersonen fest zugewiesen werden. Zur Ausgestaltung dieser Arbeitsfelder ist die Mitwirkung der Stelle für Kommunikation notwendig.

Art. 12 *Konferenz der Stabschefs*

¹Die Stelle für Kommunikation erarbeitet den Kommunikationsplan mit der Konferenz der Stabschefs. Dazu legt sie der Konferenz einen Entwurf vor. Die Konferenz verabschiedet den Plan zuhanden des Stadtrates.

²Die Stelle für Kommunikation legt Anliegen der Gesamtkommunikation der Konferenz zur Vernehmlassung vor und führt mit ihr einmal im Jahr auf der Basis des Kommunikationsplans eine Erfolgskontrolle durch.

Art. 13 *Projektorganisationen*

Die Kommunikationsarbeit in Projektorganisationen wird in Absprache mit der Stelle für Kommunikation organisiert. Die Aufgabenzuweisungen sind Bestandteil des Projektbeschriebs.

Art. 14 *Stelle für Kommunikation*

Die Stelle für Kommunikation ist eine Stabsstelle des Stadtrates. Sie ist als Bereich der Stadtkanzlei unterstellt.

Art. 15 *Aufgaben der Stelle für Kommunikation*

Der Stelle für Kommunikation hat folgende Aufgaben:

- a. Kommunikationsplanung
Erarbeitung und laufende Weiterentwicklung einer gesamtstädtischen Kommunikationsplanung auf der Grundlage der Gesamtplanung und der Kommunikationsstrategie des Stadtrates;
- b. Kommunikationsberatung/Coaching
Unterstützung des Stadtrates und der Direktionen in der Kommunikation wichtiger Projekte und Zielsetzungen der Gesamtplanung mit den adäquaten Kommunikationsmassnahmen;
- c. Budgetplanung und -überwachung
Planung des Budgets für den Kommunikationsplan und Finanzverantwortung für kommunikative Massnahmen;

- d. Kommunikationsentwicklung
Entwicklung und Umsetzung bestehender und neuer Kommunikationsmassnahmen wie Printprodukte, neue Medien, Events;
- e. Corporate-Design-Management
Anwenderbetreuung und Entwicklung des Corporate Designs der Stadt Luzern;
- f. Umsetzung, Erfolgskontrolle und Weiterbildung
 - Umsetzung und Realisierung der Integrierten Kommunikation im Alltag der Stadtverwaltung auf Basis der Kommunikationsplanung;
 - Begleitung und Kontrolle der Umsetzung der Kommunikationsplanung;
 - Planung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungen in der Kommunikation;
- g. Marketing
Planung und Durchführung von Projekten zur Positionierung der Stadt Luzern auf der Basis der Gesamtplanung. Der Stadtrat verabschiedet diese Projekte im Rahmen der Kommunikationsstrategie.

2. Nicht planbare unvorhersehbare Kommunikation

Art. 16 *Kommunikationsabläufe*

In unvorhersehbaren, ausserordentlichen Fällen und Krisen gelten folgende besondere Kommunikationsabläufe:

a. *Ausserordentliche Fälle im Aufgabenbereich von Direktionen und Projektorganisationen*

Nach Bekanntwerden eines Falles ist umgehend die oder der Kommunikationsbeauftragte der betroffenen Direktion gemäss Art. 11 zu orientieren. Sie/er oder die verantwortliche Person gemäss Projektbeschreibung nimmt umgehend Kontakt mit der Stelle für Kommunikation auf. Gemeinsam wird eine adäquate Organisation festgelegt;

b. *Ausserordentliche Fälle im Aufgabenbereich der Stadtpolizei und der Feuerwehr*

Bei der Bewältigung der Kommunikation im Rahmen ihres Auftrages stützen sich Polizei und Feuerwehr auf ihre Organisation. Bei grösseren Ereignissen und Fällen, die einen politischen Bezug aufweisen, ist umgehend die Stelle für Kommunikation sowie die oder der Kommunikationsbeauftragte der Sicherheitsdirektion zu informieren. Gemeinsam wird eine adäquate Organisation festgelegt;

c. *Ausserordentliche Lagen (Katastrophen, Notstand, Notlage)*

In ausserordentlichen Lagen gilt die Kommunikationsorganisation des Führungsstabes.

III. Kommunikationsmittel

Art. 17 Handbuch

Die Kommunikationsverantwortlichen der Verwaltung und der Projekte arbeiten nach dem Handbuch für Kommunikation der Stadt Luzern. Dieses Hilfsmittel wird inhaltlich und redaktionell von der Stelle für Kommunikation betreut. Es richtet sich nach dem Leitbild und dieser Verordnung sowie nach der Kommunikationsstrategie des Stadtrates.

Art. 18 Kommunikationsplan

¹Der Kommunikationsplan der Stadt Luzern vernetzt Kommunikationsmassnahmen wichtiger Themen zu einem Gesamtkonzept. Er entsteht parallel zum jährlichen Gesamtplanungsprozess und basiert auf der Kommunikationsstrategie des Stadtrates.

²Im Rahmen der Kommunikationsplanung legt die Stelle für Kommunikation Kriterien zur Erfolgskontrolle bei Kommunikationsmassnahmen fest. Die Ergebnisse fliessen in die Planung sowie die Aus- und Weiterbildung ein.

Art. 19 *Kommunikationsmassnahmen*

¹ Die Stadt Luzern verfügt über indirekte und direkte Kommunikationsmassnahmen, die auf die Anspruchsgruppen der Kommunikation ausgerichtet sind. Einsatz und Umgang mit diesen Massnahmen regelt das Handbuch für Kommunikation in der Stadt Luzern.

² In Ausnahmefällen können Kommunikationsmassnahmen und finanzielle Mittel permanent oder zeitlich begrenzt einer Organisationseinheit oder einem Projekt zugewiesen werden.

Art. 20 *Kommunikationsbudget*

¹ Die Direktionen führen ihre Kommunikation mit ihren eigenen Mitteln auf Basis der Kommunikationsplanung.

² Jede Projektplanung umfasst ein Budget für die geplanten Kommunikationsmassnahmen. Dieses ist mit der Stelle für Kommunikation abzusprechen.

³ In der Kommunikationsstrategie setzt der Stadtrat Schwergewichte für den Mitteleinsatz. Diese Mittel werden im städtischen Budget eingestellt oder können vom Stadtrat zusätzlich beschlossen werden. Die Verantwortung für Kommunikationsbudgets von Schwergewichten liegt bei der Stelle für Kommunikation.

Art. 21 *Aus- und Weiterbildung*

Mitarbeitende mit Aufgaben im Bereich der Kommunikation werden ihrer Tätigkeit entsprechend aus- und weitergebildet.

IV. Schlussbestimmungen

Art. 22 *Aufhebung bisherigen Rechts*

Die Richtlinien zur Information der Öffentlichkeit vom 27. Februar 1991 werden aufgehoben.

Art. 23 *Inkrafttreten*

Diese Verordnung tritt am 1. November 2007 in Kraft. Sie sind zu veröffentlichen.³

Luzern, 31. Oktober 2007

Namens des Stadtrates

Urs W. Studer
Stadtpräsident

Toni Göpfert
Stadtschreiber

³ Veröffentlicht im Kantonsblatt vom 10. November 2007.