

Systematische Rechtssammlung

Nr. 0.7.1.1.1

Ausgabe vom 1. August 2018

**Verordnung über die Kommunikation in der Stadtverwaltung
Luzern**

vom 12. April 2017

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 sRSL 0.1.1.1.1

² sRSL 0.5.1.1.2

I. Allgemeiner Bestimmungen

Art. 1 *Geltungsbereich*

¹ Diese Verordnung regelt, in Umsetzung des städtischen Leitbilds für die Kommunikation vom 25. Januar 2006, die interne und externe Kommunikation der Stadtverwaltung Luzern.

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

Art. 2 *Integrierte Kommunikation*

¹ Kommunikation ist fester Bestandteil aller Tätigkeiten, Planungen, Projekte und Massnahmen des Stadtrates und der Stadtverwaltung Luzern.

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

³ Für die interne Kommunikation sind die Stelle für Kommunikation und die Dienstabteilung Personal gemeinsam verantwortlich.

Art. 3 *Kommunikation und Führung*

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

Art. 4 *Ziele und Voraussetzungen der Kommunikation*

Die Ziele der Kommunikation sind die Information und der Dialog mit allen Anspruchsgruppen der Stadt Luzern. 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. 5 *Grenzen der Kommunikation*

Zurückhaltung bei der Kommunikation ist in Fällen angezeigt, in denen schutzwürdige öffentliche und private Interessen sowie gesetzliche Vorbehalte bestehen.

Art. 6 *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 und gewährleistet die Information. Dialog und Information sind auf die jeweiligen Anspruchsgruppen ausgerichtet.

Art. 7 *Anspruchsgruppen*

Anspruchsgruppen sind Empfängerinnen und Empfänger von Informationen und Partnerinnen 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, und deren Interessenvertretungen;
- c. Politik
Alle politischen Institutionen, namentlich der Grosse Stadtrat, das Kinder- und das Jugendparlament der Stadt Luzern, Kommissionen und politische Fachgremien, Parteien, Gemeinden, der Kanton Luzern, andere Kantone, der Bund;
- 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 Partnerinnen und Partner, Gäste, Besuchende von Freizeitangeboten, Arbeitende, Tagesaufenthalterinnen und -aufenthalter usw.

II. Organisation und zugewiesene Aufgabenbereiche

1. Planbare, vorhersehbare Kommunikation

Art. 8 *Stadtrat*

Der Stadtrat verantwortet und führt die Kommunikation der Stadt Luzern. Er setzt Schwergewichte in der Kommunikation und verabschiedet die Kommunikationsstrategie im Rahmen der Gemeindestrategie und des Legislaturprogramms.

Art. 9 *Stelle für Kommunikation*

¹ Die Stelle für Kommunikation ist eine Stabsstelle des Stadtrates. Sie ist als Bereich Teil der Stadtkanzlei.

² Sie hat folgende Aufgaben:

- a. Kommunikationsstrategie
Entwicklung der Kommunikationsstrategie aufgrund der Gemeindestrategie und des Legislaturprogramms des Stadtrates;

- b. Kommunikationsplanung
Umsetzung der Kommunikationsstrategie in eine Kommunikationsplanung in Zusammenarbeit mit den Direktionen;
- c. Kommunikationsberatung
Unterstützung des Stadtrates und der Direktionen in der Kommunikation;
- d. Kommunikationscontrolling
Regelmässige Evaluation der Kommunikationsstrategie und der Kommunikationsplanung mit dem Stadtrat;
- e. Kommunikationsentwicklung
Entwicklung und Umsetzung bestehender und neuer Kommunikationsmassnahmen wie Printprodukte, neue Medien, Events;
- f. Corporate-Design-Management
Anwenderbetreuung und Weiterentwicklung des Corporate Designs der Stadt Luzern;
- g. Integrierte Kommunikation
Umsetzung und Realisierung der Integrierten Kommunikation sowie Planung und Durchführung von Aus- und Weiterbildungen in der Kommunikation;
- h. Marketing
Planung und Durchführung von Projekten zur Positionierung der Stadt Luzern auf der Basis der Gemeindestrategie und des Legislaturprogramms des Stadtrates.

Art. 10 *Direktionen*

¹ Die Direktorin oder der Direktor verantwortet und führt die Kommunikation ihrer oder seiner Direktion.

² Die Koordination der Kommunikation auf Stufe Direktion ist Aufgabe der Stabschefin oder des Stabschefs.

³ Die Stabschefin oder der Stabschef erarbeitet zusammen mit den Dienstchefinnen und 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 Klar umschriebene Arbeitsfelder wie Kommunikation bei der Feuerwehr können innerhalb der Direktionen bestimmten Fachpersonen fest zugewiesen werden. Zur Ausgestaltung dieser Arbeitsfelder ist die Mitwirkung der Stelle für Kommunikation notwendig.

Art. 11 *Konferenz der Stabschefinnen und Stabschefs*

¹ Die Kommunikation ist regelmässiges Traktandum an der Konferenz der Stabschefinnen und Stabschefs.

² Die Konferenz der Stabschefinnen und Stabschefs nimmt Stellung zum Entwurf der Kommunikationsstrategie.

Art. 12 *Projektorganisationen*

¹ Die Projektleitung ist verantwortlich für die Projektkommunikation.

² Die Kommunikation wird in Absprache mit der Stelle für Kommunikation organisiert.

2. Nicht planbare, unvorhersehbare Kommunikation

Art. 13 *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 Stabschefin oder der Stabschef der betroffenen Direktion gemäss Art. 10 zu orientieren. Sie oder er nimmt umgehend Kontakt mit der Stelle für Kommunikation auf;

- b. Ausserordentliche Fälle im Aufgabenbereich der Feuerwehr

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

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

In ausserordentlichen Lagen gilt die Kommunikationsorganisation des Gemeindeführungsstabes.

III. Kommunikationsmittel

Art. 14 *Leitfaden für Kommunikation*

Die Kommunikationsverantwortlichen der Verwaltung und der Projekte arbeiten nach dem Leitfaden für Kommunikation der Stadt Luzern. Der Leitfaden richtet sich nach dem Leitbild und nach dieser Verordnung. Er ist im Intranet abrufbar und wird inhaltlich und redaktionell von der Stelle für Kommunikation betreut.

Art. 15 *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 der Leitfaden für Kommunikation in der Stadt Luzern.

² Für die Entwicklung und Einführung neuer Kommunikationsmassnahmen ist die Stelle für Kommunikation beizuziehen.

Art. 16 *Kommunikationsbudget*

¹ Die Direktionen führen ihre Kommunikation mit ihren eigenen Mitteln.

² Im Projektbudget sind die Kosten für die Kommunikation einzustellen und mit der Stelle für Kommunikation abzusprechen.

³ Die Stelle für Kommunikation bestreitet mit ihrem Budget ihre Hauptkanäle der Kommunikation.

Art. 17 *Aus- und Weiterbildung*

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

IV. Schlussbestimmungen

Art. 18 *Aufhebung bisherigen Rechts*

Die Verordnung über die Kommunikation in der Stadtverwaltung Luzern vom 31. Oktober 2007 wird aufgehoben.

Art. 19 *Inkrafttreten*

Diese Verordnung tritt am 1. Januar 2018 in Kraft. Sie ist zu veröffentlichen.³

Luzern, 12. April 2017

Namens des Stadtrates

Beat Züsli
Stadtpräsident

Toni Göpfert
Stadtschreiber

³ Veröffentlicht im Kantonsblatt vom 22. April 2017.