



**Gemeinde Lupfig**

**Informations- und Kommunikationskonzept  
der Gemeinde Lupfig**

für Gemeinderat und Gemeindeverwaltung

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1	Was ist Kommunikation?	3
1.2	Weshalb braucht Lupfig ein Kommunikationskonzept?	3
1.3	Welche Informations- und Kommunikationsziele verfolgen wir?	3
1.4	Nach welchen Grundsätzen kommunizieren wir?	4
<b>2</b>	<b>Bezugsgruppen</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Verantwortlichkeiten und Kompetenzen</b>	<b>6</b>
3.1	Kommunikation ist Chefsache	6
3.2	Auskunftsberechtigung	6
3.3	Kommunikation in Krisen- und Notfällen	6
<b>4</b>	<b>Massnahmenebene interne Kommunikation</b>	<b>7</b>
4.1	Gemeinderat	7
4.2	Mitarbeiter	7
4.2.1	Der Gemeindeschreiber informiert	7
4.2.2	Der Gemeinderat lädt die Gemeindeangestellten	7
4.2.3	Gegenseitiger Meinungs austausch	7
4.2.4	Abteilungsleiter und Mitarbeitende	7
4.2.5	Die Website www.lupfig.ch	8
4.2.6	Für die Mitarbeitenden	8
<b>5</b>	<b>Massnahmenebene externe Kommunikation</b>	<b>9</b>
5.1	„Publishing“ (Publikationen und Website)	9
5.1.1	Amtliche Publikationen	9
5.1.2	Pressemittellungen / Medieninformationen	9
5.1.3	Website	9
5.1.4	Lupfiger Mitteilungsblatt	9
5.1.5	PowerPoint-Präsentation	9
5.1.6	Gemeindebroschüre	10
5.1.7	Neuzuzügermappe	10
5.1.8	Reglemente	10
5.1.9	Dienstleistungsbetrieb Lupfig	10
5.1.10	Rechenschaftsberichte	10
5.1.11	Legislaturziele	10
5.1.12	Aushänge	10
5.2	Veranstaltungen / Anlässe / Persönliche Ebene	11
5.2.1	Gemeindeversammlung	11
5.2.2	Orientierungsanlässe, Podiums anlässe und öffentliche Mitwirkung	11
5.2.3	Runder Tisch-Gespräche	11
5.2.4	Kontakte zu Gewerbe und Industrie	11
5.2.5	Neuzuzügerapéro	11
5.2.6	Jungbürgerfeier	12
5.2.7	Kontakte mit anderen Behörden	12
5.2.8	Bräuche und Anlässe	12
5.2.9	Sprechstunden Gemeindeammann	12
5.3	Kommunikationskanäle / Individuelle Kontakte	12
5.3.1	Gemeindebüro	12
5.3.2	Gespräche, Telefonate, E-Mail, Briefe	12
5.3.3	Gemeinderat / Gemeindeammann	13
5.3.4	Diverse Instrumente	13
<b>6</b>	<b>Jahresplanung</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Überprüfung der Kommunikation / Controlling</b>	<b>14</b>
7.1.1	Dauerthema Kommunikation	14
7.1.2	Einwohner/-innen und Partnerzufriedenheit	14
7.1.3	Corporate Design Kontrolle	14
<b>8</b>	<b>Schlussbestimmungen</b>	<b>15</b>
8.1	Auskünfte und Verweigerungen	15
8.2	Inkraftsetzung / Änderung	15

# 1 Einleitung

## 1.1 Was ist Kommunikation?

Kommunikation ist eine Form der Interaktion von Botschaften (Informationen, Meinungen und Emotionen). Kommunikation bedeutet, mit verschiedenen Menschen und/oder Bezugsgruppen Kontakt aufzunehmen, sich gegenseitig zu verständigen und Zusammenhänge zu klären. **Wer, was, warum, wann** und **wie** wird kommuniziert. Das vorliegende Kommunikationskonzept regelt die Öffentlichkeitsarbeit von Gemeinderat und Gemeindeverwaltung der Gemeinde Lupfig.

## 1.2 Weshalb braucht Lupfig ein Kommunikationskonzept?

Der Gemeinderat bezweckt, mit dem vorliegenden Konzept innerhalb der Gemeinde Lupfig (Gemeinderat, Gemeindeverwaltung) ein einheitliches Verständnis für Kommunikation aufzubauen, die Kommunikationsmittel zu benennen und deren Handhabung zu klären.

## 1.3 Welche Informations- und Kommunikationsziele verfolgen wir?

Die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Gemeinde Lupfig (Gemeinderat und Gemeindeverwaltung) bezweckt:

- **Service public:** die gewünschten Informationen in der richtigen Form zur richtigen Zeit über die richtigen Kanäle zur Verfügung zu stellen
- **Transparenz:** Planungs-, Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse nach innen und aussen verständlich und nachvollziehbar zu machen, entsprechend dem Wissensstand der jeweiligen Bezugsgruppen
- **Positionierung, Vertrauen:** die Gemeinde Lupfig als kompetenten und verlässlichen Partner für interne und externe Bezugsgruppen zu präsentieren
- **Identität, Identifikation:** der Gemeinde Lupfig nach innen und aussen ein Profil zu geben und dadurch die Möglichkeit zur Identifizierung und Zu(sammen)gehörigkeit zu schaffen
- **Image:** das Ansehen der Gemeinde Lupfig zu fördern, bekannt zu machen, respektive aktiv zu gestalten
- **Wertschätzung:** nach innen und aussen Respekt für das Gegenüber zu signalisieren, indem Informationen geteilt sowie Feedback- und Austauschmöglichkeiten gepflegt werden
- **Mitwirkung:** zur Beteiligung am Gemeindeleben und an der Entwicklung der Gemeinde Lupfig zu motivieren (intern wie extern)

## 1.4 Nach welchen Grundsätzen kommunizieren wir?

Die verantwortlichen Stellen der Gemeinde Lupfig (Gemeinderat, Kader der Gemeindeangestellten) sind sich ihrer Vorbildrolle und der Bedeutung interner sowie externer Kommunikation für die Entwicklung der Gemeinde Lupfig bewusst. Sie anerkennen insbesondere die Informationsbedürfnisse ihrer Bezugsgruppen / Partner und erfüllen diese, sofern nicht übergeordnete Interessen dagegen sprechen.

Der Gemeinderat tritt in seiner Informations- und Kommunikationstätigkeit als Kollegialbehörde auf.

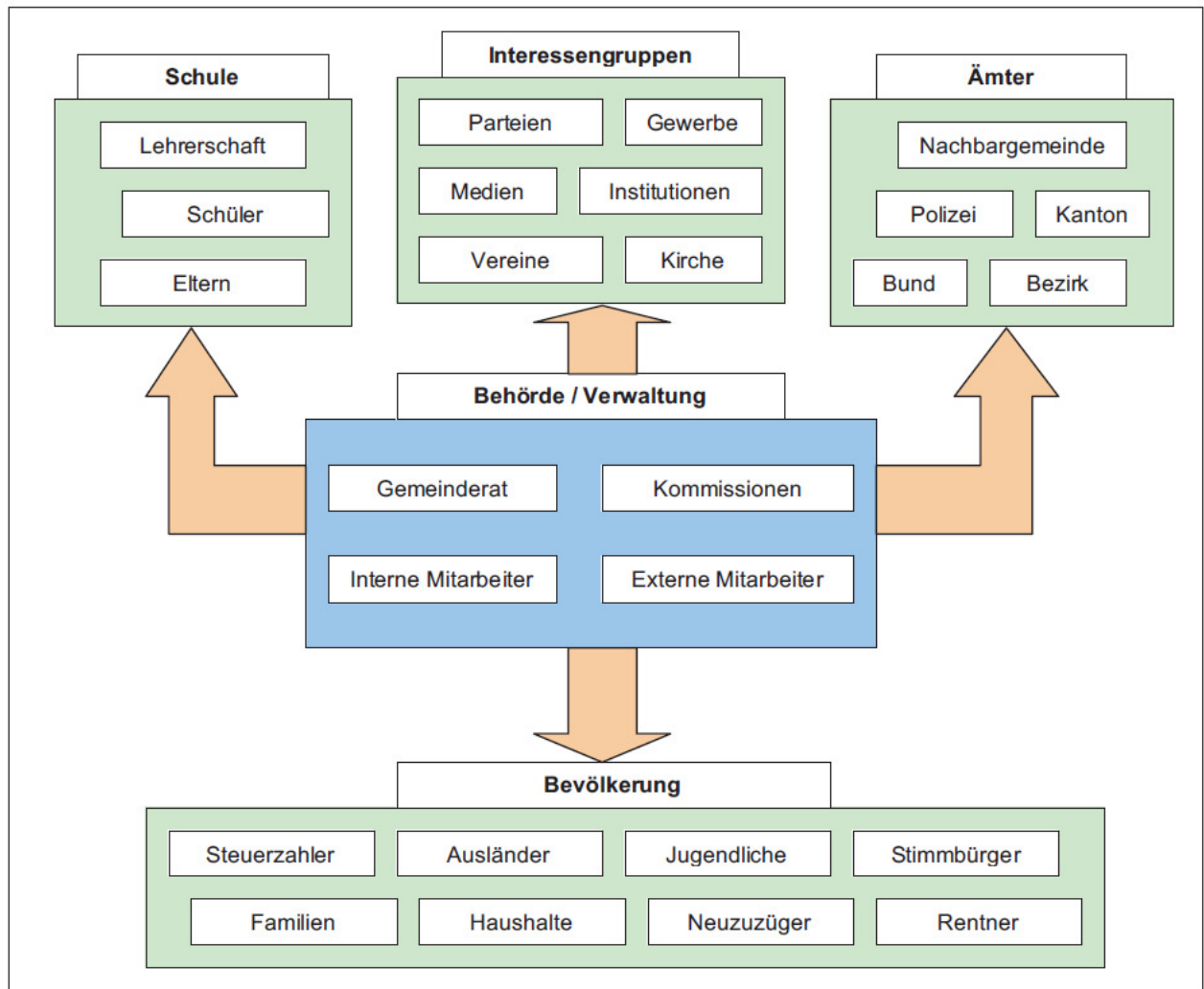
Die Informations- und Kommunikationstätigkeit der Gemeinde Lupfig (Gemeinderat, Gemeindeverwaltung) richtet sich nach folgenden Grundsätzen:

- **sachlich und offen**  
Die Gemeinde Lupfig setzt das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung konsequent um. Sie informiert und kommuniziert transparent, sachgerecht, überprüfbar und ausgewogen
- **glaubwürdig und ehrlich**  
Nicht alles was wahr ist, muss gesagt werden, aber alles was gesagt wird, muss wahr sein. Glaubwürdig informiert, wer überprüfbar informiert
- **intern vor extern**  
Die Gemeinde Lupfig versteht ihre internen Bezugsgruppen als die glaubwürdigsten BotschafterInnen nach aussen. Entsprechend gilt der Grundsatz, dass intern vor oder mindestens zeitgleich mit den externen Bezugsgruppen zu informieren ist
- **aktiv und aktuell**  
Die Gemeinde Lupfig bereitet Themen und Projekte früh- und rechtzeitig auf und informiert zeitnah über getroffene Beschlüsse. Sie bekennt sich damit zu einer (pro-)aktiven Kommunikation
- **persönlich und zugänglich**  
Der Gemeinderat Lupfig pflegt den Dialog mit allen Bezugsgruppen. Er orientiert sich am öffentlichen Interesse und nimmt Anliegen der Öffentlichkeit und der Verwaltung entgegen
- **positiv und modern**  
Die Gemeinde Lupfig kommuniziert ziel- und lösungsorientiert. Sie pflegt einen direkten, lebendigen und zeitgerechten Kommunikationsstil
- **klar und verständlich**  
Die Gemeinde Lupfig berücksichtigt das unterschiedliche Vorwissen und die unterschiedlichen Kommunikationsbedürfnisse der Bezugsgruppen. Die Informationen werden entsprechend angepasst und vermittelt
- **einheitlich und wieder erkennbar**  
Lupfig pflegt ein einheitliches Erscheinungsbild und legt bei wichtigen oder heiklen Geschäften auch eine einheitliche Sprachregelung fest

**Sämtliche Kommunikationsmassnahmen sind durch das Amtsgeheimnis sowie dem Schutz der Privatsphäre beschränkt. Der Persönlichkeits- und Datenschutz steht deshalb über dem Informationsbedürfnis der Bezugsgruppen.**

## 2 Bezugsgruppen

Die Gemeinde Lupfig (Gemeinderat, Gemeindeverwaltung) steht mit einer Vielzahl von Bezugsgruppen in mehr oder weniger regelmässigem Kontakt. Nicht bei jedem Geschäft ist der Kontakt mit allen Gruppierungen gleichermassen von Bedeutung. Relevant ist hingegen, dass die Verantwortlichen jeweils vorab prüfen, wer von einem Projekt oder Geschäft direkt oder indirekt betroffen sein könnte. Dies ermöglicht die (pro)aktive Kommunikation.



## **3 Verantwortlichkeiten und Kompetenzen**

### **3.1 Kommunikation ist Chefsache**

Verantwortlich für die Kommunikation ist grundsätzlich der Gemeinderat. Grundlage ist das aktuelle Kommunikationskonzept. Bei allen Entscheidungen und Entwicklungen ist der Informationsgehalt zu beachten. Kommunikation wird als eigenständiges Ressort geführt. Der/Die Gemeindegeschreiber/in übt die Funktion des Informationsbeauftragten innerhalb der Gemeinde Lufzig aus.

### **3.2 Auskunftsberechtigung**

Zur Stellungnahme nach aussen sind grundsätzlich folgende Personen befugt:

- Gemeindeammann: unbeschränkt
- Mitglieder Gemeinderat: beschränkt unter Berücksichtigung der Ressortzuständigkeit und dem Stand eines Geschäfts im politischen Entscheidungsprozess
- GemeindegeschreiberIn: beschränkt auf die Verwaltungstätigkeit, Sachgeschäfte und Projekte
- Kadermitarbeiter: beschränkt auf den eigenen Verantwortungsbereich

Für die Kommunikation nach innen ist grundsätzlich der GemeindegeschreiberIn im Rahmen des Kommunikationskonzepts verantwortlich.

Die Schulpflege sowie andere Kommissionen kommunizieren im Rahmen ihres Auftrages selber. Die Abstimmung mit dem Ressortverantwortlichen Kommunikation des Gemeinderates sowie dem GemeindegeschreiberIn soll eingehalten werden.

### **3.3 Kommunikation in Krisen- und Notfällen**

Die Kommunikation in Krisen- und Notfällen erfolgt durch den Gemeinderat. Falls nötig unter Einbezug der Sicherheits- und Rettungsdienste.

## 4 Massnahmenebene interne Kommunikation

### 4.1 Gemeinderat

- 4.1.1 Die Mitglieder des Gemeinderates informieren sich gegenseitig, offen und frühzeitig über ihre Ressortgeschäfte und andere gemeinderelevante Themen.
- 4.1.2 Die Vorbereitung und Durchführung der ordentlichen Sitzungen ist im Reglement „Geschäftsordnung“ geregelt.
- 4.1.3 Das Ressort Kommunikation fasst am Ende jeder Gemeinderatssitzung und in Absprache mit den anwesenden Gemeinderatsmitgliedern, die zu veröffentlichenden Themen zusammen.

### 4.2 Mitarbeiter

- 4.2.1 Der Gemeindeschreiber informiert die Verwaltungsangestellten und Abteilungsleiter regelmässig (nach den ordentlichen Gemeinderatssitzungen) über Neuigkeiten und Beschlüsse des Gemeinderates  
**Verantwortung:** *Gemeindeschreiber/In*  
**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*  
**Frequenz:** *nach offiziellen GR-Sitzungen*
  
- 4.2.2 Der Gemeinderat lädt die Gemeindeangestellten regelmässig zu einem Infoanlass ein, um über die aktuelle Entwicklung der Gemeinde zu informieren und die Kontakte zwischen Gemeinderat und Mitarbeitenden zu fördern und sicherzustellen. Diese Anlässe können mit anderen Veranstaltungen kombiniert werden. Bei Bedarf werden zusätzliche Infoanlässe durchgeführt (Grossprojekte, Krisen, etc.)  
**Verantwortung:** *Gemeinderat*  
**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*  
**Frequenz:** *mindestens 1 x jährlich*
  
- 4.2.3 Gegenseitiger Meinungs-austausch soll möglichst oft bei Pausen oder anderen Gelegenheiten stattfinden. Die Mitarbeitenden informieren Ihre Vorgesetzten umgehend über gemeinderelevante Vorkommnisse. Die Abteilungsleiter informieren den Gemeindeschreiber/In und/oder den Gemeinderat über aktuelle Themen.  
**Verantwortung:** *Gemeinderat*  
**Ausführung:** *alle Mitarbeitenden*  
**Frequenz:** *laufend, nach Aktualität*
  
- 4.2.4 Abteilungsleiter und Mitarbeitende sind angehalten, nach Möglichkeit bei Gemeindeanlässen teilzunehmen. Dies gilt für interne wie auch öffentliche Anlässe.  
**Verantwortung:** *Gemeinderat*  
**Ausführung:** *alle Mitarbeitenden*  
**Frequenz:** *Gemeindeanlässe, Gemeindeversammlungen*

- 4.2.5 Die Website [www.lupfig.ch](http://www.lupfig.ch) ist die zentrale Informationsplattform der Gemeinde Lupfig. Durch ihre regelmässige Aktualisierung hat sie auch für die interne Kommunikation eine hohe Relevanz. Bei wichtigen Neuerungen oder Veränderungen werden die Mitarbeitenden schriftlich informiert.
- Verantwortung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Ausführung:** *Webmaster*  
**Frequenz:** *wöchentliche Aktualisierung*
- 4.2.6 Für die Mitarbeitenden werden gesellige Anlässe ausserhalb der Arbeitszeit organisiert (Weihnachtsessen, Personalausflug, etc.). Der Gemeinderat nimmt möglichst vollzählig teil. Andere gesellige Anlässe finden in der Erweiterung einer normalen Kaffeepause oder ausserhalb der Arbeitszeit statt (Weihnachtsapéro, Grillfest, etc.). Zudem werden weitere gemeinsam Anlässe in der Freizeit begrüsst und auf Antrag allenfalls finanziell unterstützt.
- Verantwortung:** *Gemeinderat*  
**Ausführung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Frequenz:** *2 mal jährlich*

Weitere Massnahmen wie Mitarbeitergespräche, Weiter- und Fortbildungen, etc. sind im Reglement Personalwesen geregelt.



## 5 Massnahmenebene externe Kommunikation

### 5.1 „Publishing“ (Publikationen und Website)

#### 5.1.1 Amtliche Publikationen

Das amtliche Publikationsorgan der Gemeinde Lupfig ist das Amtsblatt und der „Brugger Generalanzeiger“. Zeitgleich werden die amtlichen Publikationen (Baugesuche, Abstimmungsergebnisse, Wahlergebnisse, etc.) auf der gemeindeeigenen Homepage aufgeschaltet.

**Verantwortung:** *Gemeindeschreiber/In*

**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*

**Frequenz:** *nach Bedarf*

#### 5.1.2 Pressemitteilungen / Medieninformationen

Zur Imagestärkung und Standortförderung werden regelmässig Presseinformationen über Projekte und Tätigkeiten innerhalb der Gemeinde Lupfig verfasst. Dies mit dem Ziel, Lupfig regional und überregional hervorzuheben. Die schriftliche Medienarbeit erfolgt in der Regel elektronisch via E-Mail mit Text- und Bildanhängen und unter Angabe einer Kontaktperson für Rückfragen.

**Zweck:** *Standortförderung / Imagepflege*

**Verantwortung:** *Gemeinderat Ressort Kommunikation*

**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*

**Frequenz:** *nach Bedarf*

#### 5.1.3 Website

Lupfig führt unter [www.lupfig.ch](http://www.lupfig.ch) einen gemeindeeigenen Internetauftritt. Die Gemeinde ist über diese Plattform zu jeder Zeit von jedem Ort erreichbar. Sie vereint das grösstmögliche Informationsangebot in kompakter Form. Integraler Bestandteil ist der Onlineschalter. Da über dieses Instrument viele Erstkontakte und Recherchearbeiten zur Gemeinde Lupfig laufen, hat sie eine stark imagefördernde Wirkung.

**Verantwortung:** *Gemeinderat Ressort Kommunikation*

**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*

**Frequenz:** *laufend aktualisiert*

#### 5.1.4 Lupfiger Mitteilungsblatt

Das Mitteilungsblatt wird an alle Haushaltungen verschickt und kann als Datei von der Website geladen werden. Das Mitteilungsblatt enthält aktuelle Informationen, Berichte, Termine, etc. der Gemeinde Lupfig sowie von Vereinen, Parteien und Institutionen.

**Verantwortung:** *Gemeindeschreiber/In*

**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*

**Frequenz:** *nach Bedarf, mindestens 1 x monatlich*

#### 5.1.5 PowerPoint-Präsentation

Die Gemeinde Lupfig verfügt über eine PowerPoint-Präsentation, die ihre Kernwerte sowie die wichtigsten Facts and Figures aus verschiedenen Bereichen prägnant und lebendig aufzeigt. Die Präsentation steht allen zur Verfügung, welche die Gemeinde Lupfig nach aussen präsentieren und kann je nach Einsatzzweck und Bedürfnis angepasst werden.

**Verantwortung:** *Gemeinderat Ressort Kommunikation*

**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*

**Frequenz:** *laufend aktualisiert*

- 5.1.6 Gemeindebroschüre**  
 Die Gemeinde Lupfig publiziert ein Gemeindeportrait, welches allen interessierten Bezugsgruppen zur Verfügung steht. In Papierform als Broschüre und als PDF-Datei auf der Website zum Download. Alle Neuzuzüger inkl. Gewerbe und Industriebetriebe erhalten automatisch ein Exemplar. Dieses Instrument hat eine imagefördernde Wirkung.  
**Verantwortung:** *Gemeinderat Ressort Kommunikation*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *ca. alle 4 Jahre, je nach Aktualisierungsbedarf*
- 5.1.7 Neuzuzügermappe**  
 Sämtliche Neuzuzüger erhalten bei der Anmeldung eine Informationsmappe, welche alle aktuellen Broschüren und Informationen der Gemeinde Lupfig enthält. Zusätzlich ein persönlicher Brief der Gemeindeverwaltung „Herzlich willkommen in Lupfig“ und ein kleines Präsent.  
**Verantwortung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *nach Bedarf*
- 5.1.8 Reglemente**  
 Sämtliche Reglemente können als PDF-Datei von der Website geladen werden. Der Entsorgungskalender wird jährlich an alle Haushaltungen verschickt.  
**Verantwortung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *nach Bedarf, jährlich*
- 5.1.9 Dienstleistungsbetrieb Lupfig**  
 Das „Dienstleistungszentrum“ von Lupfig wird als Broschüre allen Bewohnern sowie Industrie und Gewerbe zur Verfügung gestellt. In Papierform oder als PDF-Datei von der Homepage. Das Portrait enthält sämtliche Dienstleistungen sowie Ansprechpersonen und ein persönliches Portrait sämtlicher Mitarbeiter mit Foto.  
**Verantwortung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *nach Bedarf*
- 5.1.10 Rechenschaftsberichte**  
 Der Rechenschaftsbericht (Jahresbericht) ist jeweils nach der Sommergemeinde als PDF-Datei ab Homepage oder im Gemeindebüro erhältlich.  
**Verantwortung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *1 x jährlich / nach Sommergemeindeversammlung*
- 5.1.11 Legislaturziele**  
 Der Gemeinderat Lupfig hält seine Legislaturziele schriftlich fest und publiziert diese in geeigneter Form. Sie kann als PDF-Datei von der Website geladen werden oder beim Gemeindebüro als gedruckte Version angefordert werden.  
**Verantwortung:** *Gemeinderat Ressort Kommunikation*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *mindestens alle 4 Jahre oder nach Bedarf*
- 5.1.12 Aushänge**  
 Die gemeindeeigenen „Anschlagbretter“ werden mit aktuellen Informationen beschriftet. Sie stehen auch anderen Bezugsgruppen wie z.B. Vereinen zur Verfügung. Alle Wahl- und Abstimmungsergebnisse werden dort zwingend publiziert.  
**Verantwortung:** *GemeindeschreiberIn*  
**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*  
**Frequenz:** *laufend*

## 5.2 Veranstaltungen / Anlässe / Persönliche Ebene

### 5.2.1 Gemeindeversammlung

Die stimmberechtigten Einwohnerinnen und Einwohner von Lupfig werden zu den Gemeindeversammlungen schriftlich mit Stimmrechtsausweis und Traktandenliste eingeladen. Die einzelnen Geschäfte sind mit Bericht und Antrag enthalten. Jährlich werden die wichtigsten finanziellen Kennzahlen einmal in den Unterlagen publiziert. Der Rechenschaftsbericht und die detaillierte Rechnung werden gemäss 5.1.12 zur Verfügung gestellt. An die Gemeindeversammlung werden auch alle nicht Stimmberechtigten über 18 Jahren zur Versammlung eingeladen. Dies als Bestandteil zur Förderung der Integration und Interesse am demokratischen Prozess. Im Anschluss an die Gemeindeversammlung soll die Beziehungspflege gelebt werden.

**Verantwortung:** *Gemeinderat*

**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*

**Frequenz:** *2 x jährlich*

### 5.2.2 Orientierungsanlässe, Podiumsveranstaltungen und öffentliche Mitwirkung

Bei Sachgeschäften mit einem hohen Komplexitätsgrad und/oder mit hoher Relevanz für die Gemeinde kann der Gemeinderat weitere Formen von Veranstaltungen und Mitwirkungsprozessen initiieren. Bei Orientierungs- oder Podiumsveranstaltungen achtet er auf eine ausgewogene Vertretung der Meinungen. Bei der öffentlichen Mitwirkung gilt es einerseits, die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten und andererseits, umfassend zu informieren und Meinungen und Erwartungen in Erfahrung zu bringen.

**Verantwortung:** *Gemeinderat*

**Ausführung:** *wechselnde Projektverantwortung*

**Frequenz:** *nach Bedarf*

### 5.2.3 Runder Tisch-Gespräche

Der Gemeinderat lädt themenbezogene Betroffene (z.B. Vereine, Institutionen, Grundeigentümer, Parteien, etc.) zu einem offenen und unverbindlichen Gespräch ein, um Meinungen, Ideen und Sorgen auszutauschen.

**Verantwortung:** *Gemeinderat*

**Ausführung:** *wechselnde Projektverantwortung*

**Frequenz:** *nach Bedarf*

### 5.2.4 Kontakte zu Gewerbe und Industrie

Der Gemeinderat lädt mindestens 1 x pro Jahr die ansässigen Firmen von Gewerbe und Industrie zu einer Informationsveranstaltung ein. An diesen werden in Form von Kurzpräsentationen über die Zukunftsabsichten und/oder Aktuelles des Gemeinderats berichtet. Im gegenseitigen Informationsaustausch soll auch auf die Anliegen von Industrie und Gewerbe eingegangen werden. Zudem besucht der Gemeinderat jährlich mindestens 2 Firmen in Lupfig. Zweck dieser Besuche ist, das Verständnis zwischen Behörde und Industrie/Gewerbe zu fördern.

**Verantwortung:** *Gemeinderat*

**Ausführung:** *Gemeinderat*

**Frequenz:** *1 x jährlich Veranstaltung, 2 x jährlich Besuche*

### 5.2.5 Neuzuzügerapéro

Der Neuzuzügerapéro bietet neuen Einwohnerinnen und Einwohnern von Lupfig die Gelegenheit, sich über die Gemeinde zu informieren und Kontakte zu Gemeinderat, Verwaltung und verschiedenen Institutionen in Lupfig herzustellen.

**Verantwortung:** *Gemeinderat*

**Ausführung:** *Gemeindeverwaltung*

**Frequenz:** *alle 2 Jahre*

### 5.2.6 Jungbürgerfeier

Zur Integration der Jugendlichen bei ihrer Wahl- und Abstimmungsberechtigung wird jährlich eine Jungbürgerfeier organisiert. Dabei soll der Schwerpunkt darauf gelegt werden, dass in einer ungezwungenen Atmosphäre das Funktionieren der Gemeinde Lupfig näher gebracht wird.

**Verantwortung:** Gemeinderat

**Ausführung:** Gemeindeverwaltung

**Frequenz:** 1 x jährlich

### 5.2.7 Kontakte mit anderen Behörden

Der Gemeinderat pflegt den aktiven Kontakt mit Behörden und Kommissionen innerhalb der Gemeinde sowie den Behörden der Nachbargemeinden. Zu Beginn jeder Amtsperiode wird ein Treffen des Gemeinderats mit allen Behörden und Kommissionen von Lupfig organisiert. An diesem Anlass informiert der Gemeinderat über aktuelle und zukünftige Projekte. Der Anlass dient zudem der übergreifenden Kontaktpflege.

**Verantwortung:** Gemeinderat

**Ausführung:** Gemeindeverwaltung

**Frequenz:** 1 x pro Amtsperiode, jeweils bis spätestens Februar

### 5.2.8 Bräuche und Anlässe

Die Gemeinde Lupfig lädt die Bevölkerung an ausgewählten Daten zu einem öffentlichen Anlass ein (z.B. 1. August, Brötliexamen, etc.)

**Verantwortung:** Gemeinderat

**Ausführung:** je nach Anlass

**Frequenz:** jährlich

### 5.2.9 Sprechstunden Gemeindeammann

Der Gemeindeammann bietet auf Vereinbarung Sprechstunden an

**Verantwortung:** Gemeindeammann

**Ausführung:** Gemeindeammann

**Frequenz:** auf Nachfrage

## 5.3 Kommunikationskanäle / Individuelle Kontakte

### 5.3.1 Gemeindebüro

Das Gemeindebüro ist die prioritäre Anlaufstelle und Dienstleistungszentrum für die Bevölkerung. Der Kontakt findet persönlich oder telefonisch statt. Entsprechend wichtig ist es, Anrufende oder Besucher/innen wertschätzend willkommen zu heissen und professionell zu betreuen. Dabei sind insbesondere den Grundsätzen der Kommunikation (Kapitel 1.4) starke Beachtung zu schenken.

**Zweck:** Verwaltungsgeschäfte, Informationsfluss, Beziehungspflege

**Verantwortung:** Gemeindeschreiber/in

**Ausführung:** Mitarbeiter/innen Gemeindeverwaltung

**Frequenz:** laufend

### 5.3.2 Gespräche, Telefonate, E-Mail, Briefe

Alle Mitarbeiter/innen der Gemeinde Lupfig stehen in irgendeiner Form in Kontakt mit der Bevölkerung und/oder anderen Bezugsgruppen um eine Vielzahl von Anfragen, Geschäfte, Pendenzen, Arbeiten, etc. abzuwickeln. Dabei sind insbesondere den Grundsätzen der Kommunikation (Kapitel 1.4) starke Beachtung zu schenken.

**Verantwortung:** Gemeindeschreiber/in

**Ausführung:** Alle Mitarbeiter/innen

**Frequenz:** laufend

### **5.3.3 Gemeinderat / Gemeindeammann**

Die Mitglieder des Gemeinderats sind für alle Einwohner/innen von Lupfig via Post, E-Mail und telefonisch erreichbar. Die Kontaktmöglichkeiten finden sich auf der Homepage, Gemeindebroschüre oder auf Anfrage im Gemeindebüro. Der Gemeindeammann bietet auf Anfrage eine Sprechstunde für persönliche Gespräche an.

**Verantwortung:** *Gemeindeschreiber/in*

**Ausführung:** *Alle Mitarbeiter/innen*

**Frequenz:** *laufend*

### **5.3.4 Diverse Instrumente**

Je nach Bedarf initiiert der Gemeinderat weitere kommunikative Massnahmen und Mittel um die Bedürfnisse aller Bezugsgruppen zu befriedigen. Dies jedoch immer nur unter Einbezug und Berücksichtigung der Ziele sowie Grundsätze (Kapitel 1.3 und 1.4) dieses Konzepts.

## 6 Jahresplanung

Das vorliegende Dokument enthält die wiederkehrenden und automatisierten Instrumente der internen und externen Kommunikation. Auf dieser Basis und entsprechend den Rahmenbedingungen des Gemeinderats und der Gemeindeverwaltung (Legislaturziele, Projektplanung, Budget, etc.) erstellt der Ressortchef Kommunikation einen jährlichen Massnahmenkatalog mit zugehörndem Terminplan. Dieser enthält sowohl die wiederkehrenden und zeitlich planbaren Massnahmen als auch die planbaren ausserordentlichen, einmaligen, neuen oder neu konzipierten Kommunikationsmassnahmen. Er ist zeitlich auf den Planungsprozess der Gemeindeverwaltung (Budgetphase) und inhaltlich mit dem Gemeinderat und der Gemeindeverwaltung abgestimmt.

## 7 Überprüfung der Kommunikation / Controlling

### 7.1.1 Dauerthema Kommunikation

Der Gemeinderat setzt sich aus seiner Gesamtverantwortung heraus permanent mit dem Thema Kommunikation auseinander. Jeder Beschluss an den Gemeinderatssitzungen wird hinsichtlich seiner kommunikativen Relevanz geprüft. Zudem wird die Kommunikation als eigenständiges Ressort geführt und entsprechend traktandiert sowie mit einer eigenen Jahresplanung ausgestattet.

**Verantwortung:** *Ressortchef Kommunikation*

**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*

**Frequenz:** *1 x jährliche Kontrolle und Jahresplanung*

### 7.1.2 Einwohner/-innen und Partnerzufriedenheit

Der Gemeinderat kann bei Bedarf Bevölkerungsumfragen und Mitwirkungsprozesse initiieren. Der Verantwortliche Öffentlichkeitsarbeit arbeitet darauf hin, dass alle relevanten Indikatoren systematisch erfasst werden. Zudem besteht die Möglichkeit, zur Erfassung der gewünschten Daten standardisierte Methoden einzusetzen. Ziel ist die Erfassung des Handlungsbedarfs abzuleiten und entsprechend umzusetzen.

**Verantwortung:** *Ressortchef Kommunikation*

**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*

**Frequenz:** *nach Bedarf, resp. laufend*

### 7.1.3 Corporate Design Kontrolle

Der Ressortchef Kommunikation ist für die Einhaltung der Corporate Design Richtlinien zuständig. Er/sie sorgt für die Wahrung des Erscheinungsbildes, gibt Gestaltungen anderer Stellen im Gemeinderat und Gemeindeverwaltung frei respektive veranlasst Korrekturen und kontrolliert die publizierten Ergebnisse. Bei Abweichungen wird die verantwortliche Stelle informiert und Massnahmen zur Verbesserung und zukünftiger Vermeidung umgesetzt.

**Verantwortung:** *Ressortchef Kommunikation*

**Ausführung:** *Gemeindeschreiber/in*

**Frequenz:** *nach Bedarf, resp. laufend*

## **8 Schlussbestimmungen**

### **8.1 Auskünfte und Verweigerungen**

Auskünfte oder Informationen können in folgenden Fällen verweigert werden:

- Nichtzuständigkeit
- Geheimhaltungspflicht
- Allgemeine Schweigepflicht als Auflage der Behörde
- Persönlichkeits- und Datenschutz
- Laufende Untersuchungen
- Eine bereits angesagte Medienkonferenz

Es wird begründet, warum keine Auskunft möglich ist.

### **8.2 Inkraftsetzung / Änderung**

Das vorliegende Kommunikationskonzept tritt per 1. Oktober 2012 in Kraft. Es kann durch den Gemeinderat jederzeit ergänzt und nach einer Amtsperiode angepasst werden.

## **GEMEINDERAT LUPFIG**

Gemeindeammann:

Gemeindeschreiber: