Umgang mit Medien

Kommunikation ist für die Stadt Innsbruck Selbstverständlichkeit und Service zugleich. Der Bürgermeister vertritt die Stadt Innsbruck in allen Angelegenheiten nach außen. Damit ist er im Hinblick auf die Kommunikation nach außen jenes Organ, dem die Entscheidungskompetenz und letztendlich die Verantwortung zukommt.

Das Referat Kommunikation und Medien ist im Sinne der Magistratsgeschäftsordnung jene Organisationseinheit der Stadt Innsbruck, welche die Kommunikation über die Leistungen des Stadtmagistrates und seiner Dienststellen nach außen koordiniert und umsetzt.

Die Mitarbeitenden des Referates beachten bei sämtlichen Kommunikationsmaßnahmen auf allen verfügbaren städtischen Kanälen die Grundsätze der sachlichen Richtigkeit, Raschheit, Zweckmäßigkeit, Wirtschaftlichkeit sowie im besonderen jene der Bürgerorientierung.

Zentrale Aufgaben des Referates Kommunikation und Medien:

- Anlaufstelle für Medien im Stadtmagistrat Innsbruck
- Organisation von Medienterminen sowie Koordinierung der Berichterstattung
- Zurverfügungstellung von Texten, Fotos sowie Informationen für Medien
- Informationskonzepte für städtische Projekte
- Beratung der Dienststellen bezüglich notwendiger Kommunikationsschritte
- Wahl der geeigneten Informationskanäle
- Schnittstelle zwischen der Verwaltung und der Bevölkerung (Social Media, Website www.innsbruck.gv.at)
- Monitoring und Pressespiegel

Kommunikation im Krisen- und Katastrophenfall

Krisen im Sinne der Geschäftsordnung für den Krisenstab des Stadtmagistrates Innsbruck sind kurzfristig, unvorhersehbar und ungeplant eintretende Ereignisse großen Umfangs mit Auswirkungen auf den Zuständigkeitsbereich des Stadtmagistrates Innsbruck, welche mit der bestehenden Linienorganisation des Stadtmagistrates nicht bewältigbar sind und keiner gesetzlichen Regelung, wie beispielsweise dem Tiroler Katastrophenmanagementgesetz, unterliegen.

Katastrophen sind unvorhergesehene Ereignisse außergewöhnlichen Schadensausmaßes, welche eine konkrete Gefahr für Menschen, Umwelt oder lebenswichtige Infrastruktur darstellen.

Bei allen Krisen oder Katastrophen ist neben dem Bürgermeister und dem Magistratsdirektor unverzüglich auch das Referat Kommunikation und Medien zu informieren. Alle Medienanfragen sind ausnahmslos an das Referat weiterzuleiten.

Pressetermin/Medienaussendung/Fototermin

Alle Anliegen der Kommunikations- und Informationsvermittlung des Stadtmagistrates Innsbruck werden vom Referat Kommunikation und Medien koordiniert. Dies bedeutet, dass Medientermine für alle Dienststellen des Stadtmagistrates vom Referat Kommunikation und Medien organisiert werden, nachdem eine Anfrage (idealerweise schriftlich) aus den Dienststellen bzw. über die Mitarbeitenden der Ressortverantwortlichen im Referat einlangt.

Sämtliche Kommunikationswünsche müssen mit genügend zeitlichem Vorlauf (idealerweise eine Woche im Voraus) per E-Mail an **post.kommunikation.medien@innsbruck.gv.at** gesendet werden. Sollte dies nicht möglich sein, ist vorab mit dem Referat Kommunikation und Medien telefonisch Kontakt aufzunehmen, um die zeitlichen Ressourcen abzuklären.

In der Folge wird der Umfang des Medientermins (Fototermin, Pressegespräch, Pressekonferenz) vom Referat Kommunikation und Medien festgelegt. Details dazu vgl. Kommunikationsleitfaden vom 1. Juli 2023.

Umgang mit Medienvertretern

Medienanfragen (telefonisch oder schriftlich) sind in jedem Fall unverzüglich zu behandeln. Erste Anlaufstelle im Stadtmagistrat Innsbruck für Medien ist das Referat Kommunikation und Medien. Dieses dokumentiert die Medienanfragen und leitet sie – je nach Thema - an den Bürgermeister, die politisch Ressortzuständigen und/oder die Fachdienststellen zur zeitnahen Erledigung weiter.

Die inhaltliche Beantwortung obliegt den Fachdienststellen. Dort ist das entsprechende Wissen vorhanden. Generell gilt, dass Anfragen zu Sachauskünften aus einzelnen Aufgabengebieten von den Abteilungsleitungen, Amtsleitungen und Referatsleitungen nach interner Rücksprache mit der jeweiligen Führungsebene zu beantworten sind. Zwingend ist dies bei Medienanfragen zu laufenden Verfahren und juristischen Fragen.

Im Regelfall leiten die Dienststellen ihre Stellungnahmen an das Referat Kommunikation und Medien weiter, das die Beantwortung an die jeweiligen Medien übernimmt.

Sollten Mitarbeitende direkt von Medien kontaktiert werden, ist jedenfalls Rücksprache mit der Amts- bzw. Abteilungsleitung und dem Referat Kommunikation und Medien zu halten. Vor dem Hintergrund des täglichen Reportings zum Thema Medienanfragen an das Büro des Bürgermeisters und an die Magistratsdirektion sind sämtliche Medienanfragen sowie Antwortvorschläge per E-Mail an post.kommunikation.medien@innsbruck.gv.at zu senden. Der festgelegte Workflow sieht vor, dass die Stellungnahmen der Dienststellen ausschließlich vom Referat Kommunikation und Medien an die jeweiligen Medien weitergeleitet werden.

Die Beantwortung von Fragen zu Vorhaben und Planungen, über die in den zuständigen Organen der Stadt Innsbruck noch keine einheitliche, mit Stadtsenats- oder Gemeinderatsbeschluss festgelegte Meinung besteht, sind dem Bürgermeister und den Ressortverantwortlichen vorbehalten. Bei Presseanfragen zu Inhalten von Gemeinderatsanträgen, die noch nicht in den Gremien behandelt wurden, sind generell keine Stellungnahmen von der Verwaltung abzugeben. Es ist auf die bevorstehende Behandlung zu verweisen.

Social-Media-Kanäle der Stadt Innsbruck

Die vom Referat Kommunikation und Medien betreuten Social-Media-Kanäle der Stadt Innsbruck auf X (vormals Twitter), Facebook und Instagram sind grundsätzlich politikfrei (keine personenbezogenen Inhalte oder Fotos von Stadtsenatsmitgliedern und keine namentliche Nennung von Personen). Auf den städtischen Kanälen wird eine einheitliche Kommunikationslinie verfolgt, die sich an den Aufgabenbereichen des Stadtmagistrates Innsbruck orientiert. Im Sinne eines direkten Kontaktes zur Bevölkerung werden hier vor allem Serviceleistungen des Stadtmagistrates präsentiert.

Das Bespielen der Kanäle obliegt ausschließlich dem Referat Kommunikation und Medien. Demnach liegt auch die redaktionelle Letztverantwortung für sämtliches Text-, Bild- und Videomaterial, das auf den Social-Media-Kanälen der Stadt Innsbruck veröffentlicht wird, sowie der jeweilige Veröffentlichungszeitpunkt und die Auswahl der geeigneten Kanäle beim Referat Kommunikation und Medien.

Der Redaktionsplan wird vom Referat Kommunikation und Medien erstellt und orientiert sich an den Themen, die im Referat bearbeitetet werden (Aussendungen, Beiträge in Innsbruck informiert) und Inputs der Dienststellen (Text- und Bildmaterial, Ankündigung städtischer Veranstaltungen), die ihre Themenvorschläge und Kommunikationswünsche dem Referat Kommunikation und Medien per E-Mail an post.kommunikation.medien@innsbruck.gv.at mitteilen. Alle rechtlichen Vorgaben (insbesondere das Urheberrecht und der Datenschutz) sind hierbei einzuhalten.

Grundsätzlich ist das Referat Kommunikation und Medien so früh als möglich über gewünschte Inhalte zu informieren. Je früher diese Information erfolgt, desto besser können (Personal-)Ressourcen geplant und die gewünschten Themen im Sinne einer qualitativ hochwertigen Umsetzung im Redaktionsplan berücksichtigt werden. Bei komplexeren und kritischen Themen sind oft fachlich fundierte Hintergrundinformationen von Seiten der Dienststellen erforderlich.

Auch das Monitoring der städtischen Social-Media-Kanäle sowohl in den Dienstzeiten als auch in den Randzeiten (Montag bis Freitag bis 20:00 Uhr, Samstag und Sonntag von 14:00 bis 20:00 Uhr) liegt beim Referat Kommunikation und Medien.

In dringenden Fällen (z.B. bei technischen Problemen im Rathaus, Straßensperren, witterungsbedingten Einschränkungen) sind die städtischen Social-Media-Kanäle ein hervorragendes Werkzeug, um schnell und direkt große Personenkreise zu informieren. Die konkrete Vorgangsweise ist im Einzelfall mit dem Referat Kommunikation und Medien im Detail abzustimmen.

Von den Mitarbeitenden ist die Social Media Policy der Stadt Innsbruck vom 21. November 2011 zu beachten.

Website der Stadt Innsbruck

Mit der Website **www.innsbruck.gv.at** steht eine aktuelle, mehrsprachige (derzeit Deutsch, Englisch und Italienisch), barrierefreie und leicht verständliche Onlineservicestelle der Stadt Innsbruck zur Verfügung, die vom Referat Kommunikation und Medien betreut und laufend aktualisiert wird. Die Inhaltsseiten sind politikfrei.

Die Basis des Webauftrittes bildet der intuitive Zugang für die Bevölkerung aus Sicht ihrer Lebensrealität. Maßgebliche Leitlinien sind „Mobile first“, „BürgerInnen first“, „Suchfunktion als zentrales Element“ und „schnelle Ladezeiten“. Das städtische Onlineserviceangebot orientiert sich im Aufbau der Startseite maßgeblich am bürgernahen Such- und Nutzungsverhalten. Bürgerfreundlich aufbereitete Informationen aus dem Stadtmagistrat Innsbruck und seinen Dienststellen bilden den Kern der digitalen Servicestelle. Insgesamt wird versucht, der Bevölkerung komplexe Inhalte leicht verständlich aufzubereiten, sodass diese einen echten Mehrwert bieten.

In Zusammenhang mit der Online-Terminvereinbarung und vielen Formularen, die bereits online zur Verfügung gestellt werden, bietet die Stadt Innsbruck mit ihrer Website ein digitales Eingangstor zum Stadtmagistrat und erleichtert damit auch Amtswege.

Die digitale Servicestelle der Stadt Innsbruck wird von der Zentralredaktion im Referat Kommunikation und Medien in Rücksprache mit den städtischen Dienststellen je nach den Erfordernissen optimiert und ausgebaut. Die Zentralredaktion ist unter website@innsbruck.gv.at erreichbar.

Allgemeine Information und Kontakt

Referat Kommunikation und Medien
Tel.: +43 512 5360 8105
Tel.: +43 664 8118758 (Mag.ª Katharina Rudig)
E-Mail: **post.kommunikation.medien@innsbruck.gv.at**

Sprachliche Gleichbehandlung

Soweit im Leitbild, in der Compliance-Richtlinie und in der Geschäftsordnung auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in einer geschlechtsspezifischen Form angeführt sind, beziehen sie sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnungen auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.