

# Umgang mit Medien

Kommunikation mit der Öffentlichkeit ist für die Stadt Innsbruck Selbstverständlichkeit und Service zugleich. Im Rahmen der Kommunikation nach außen sind dabei stets die Grundsätze der sachlichen Richtigkeit, Raschheit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit sowie der Bürgerorientierung zu beachten. Dabei müssen wir trotz transparenter Verwaltung die Amtsverschwiegenheit zu jedem Zeitpunkt wahren.

Der Bürgermeister vertritt die Stadt Innsbruck in allen Angelegenheiten nach außen. Damit ist er auch im Hinblick auf die Kommunikation nach außen jenes Organ, dem die Entscheidungskompetenz und letztendlich die Verantwortung zukommt. Die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung ist im Sinne der Magistratsgeschäftsordnung jene Organisationseinheit, die die Kommunikation nach außen gestaltet.

Die Geschäftsstelle erfüllt im Bereich der Kommunikation nachstehende Aufgaben:

- Anlaufstelle des Stadtmagistrates Innsbruck für Journalisten
- Organisation von Medienterminen und entsprechende Berichterstattung
- Zurverfügungstellung von Texten, Fotos sowie Informationen für nicht städtische Medien
- Informationskonzepte und Public-Relation-Betreuung für städtische Projekte, insbesondere im Rahmen von Bürger-Beteiligungsverfahren.

**Was ist zu tun, wenn die Öffentlichkeit informiert werden soll (Presseaussendungen, Pressekonferenzen, Innsbruck informiert)?**

Alle Anliegen der Fachdienststellen werden von der Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung koordiniert. Die Geschäftsstelle ist im Anlassfall so früh wie möglich telefonisch (oder per E-Mail) zu verständigen. Die Geschäftsstelle entscheidet in Abstimmung mit den Ressortverantwortlichen über alle Informationsweitergaben, sei es mündlich oder über Pressekonferenzen, in Form von Aussendungen, in „Innsbruck informiert“ (Print und Online) oder über die sozialen Netzwerke.

Die jeweiligen Informationen sind zusammengefasst und zeitgerecht von den zuständigen Fachdienststellen zur Verfügung zu stellen. Für Pressekonferenzen sind alle Unterlagen spätestens eine Woche vor dem Termin der Geschäftsstelle zu übermitteln. Presseaussendungen oder Informationen an die Öffentlichkeit werden durch die Geschäftsstelle ausgesandt.

### **Was muss ich beachten, wenn Journalisten direkt bei mir anrufen?**

Erste Anlaufstelle beim Stadtmagistrat Innsbruck für Journalisten ist die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung. Medienvertreter wenden sich in der Praxis aber auch direkt an Mitarbeiter diverser Dienststellen. Anfragen zu Sachauskünften beantworten in diesen Fällen die Abteilungsleiter. Diese können Medienvertreter an fachlich versierte Mitarbeiter verweisen. Die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung ist von derartigen Interviews und Auskunftserteilungen von den Auskunft gebenden Dienststellen unverzüglich per E-Mail in Kenntnis zu setzen.

Sachauskünfte über Vorhaben und Planungen, über die in den zuständigen Organen der Stadt Innsbruck noch keine einheitliche, mit Beschluss festgelegte Meinung besteht, sind dem Bürgermeister und den ressortverantwortlichen Mandatären vorbehalten.

Mediananfragen sind in jedem Fall unverzüglich zu behandeln bzw. an die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung weiterzuleiten. Der Bürgermeister und der Magistratsdirektor sind über solche Anfragen ausnahmslos zu informieren.

### **Was muss ich beachten, wenn Public-Relations-Anzeigen in Medien gebucht werden?**

Bei Buchungen von Anzeigen in privaten Medien ist jedenfalls im Vorfeld die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung zu verständigen. Damit kann diese Dienststelle inhaltlich die Pressearbeit abstimmen.

**Wie habe ich mich im Krisenfall oder bei einer Katastrophe gegenüber Medien zu verhalten?**

Krisen im Sinne der Geschäftsordnung für den Krisenstab des Magistrates 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 auch unverzüglich die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung zu informieren. Alle Medienanfragen sind ausnahmslos an diese weiterzuleiten.

**Was muss ich beachten, wenn Interviewfragen juristische Aspekte beinhalten bzw. laufende Verfahren betreffen?**

In derartigen Fällen ist die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung bei Anfragen von Medienvertretern im Vorfeld der Auskunftserteilung einzubinden.

**Wie verhalte ich mich in den sozialen Netzwerken?**

Die Kommunikation in den sozialen Netzwerken koordiniert die Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung. Im Sinne eines direkten Bürgerkontaktes werden hier Serviceleistungen präsentiert und Ideen aufgenommen. Wie bei allen Kommunikationsmaßnahmen steht die Geschäftsstelle als Anlaufstelle für alle Abteilungen des Stadtmagistrates Innsbruck zur Verfügung. Die Kommunikation in den sozialen Netzwerken ist gleich abzuwickeln wie Medienanfragen (siehe oben). Die Social Media Policy der Stadt Innsbruck vom 21.11.2011 ist in jedem Fall zu beachten.

**Wie trete ich mit der Geschäftsstelle Kommunikation und Bürgerbeteiligung in Kontakt?**

- Telefon: +43 512 5360 4325
- Im Krisen- oder Katastrophenfall unverzüglich: +43 664 8118758
- E-Mail: [post.kommunikation.medien@innsbruck.gv.at](mailto:post.kommunikation.medien@innsbruck.gv.at)

**Sprachliche Gleichbehandlung**

Soweit in diesem Modul auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in einer geschlechtsspezifischen Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnungen auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

**Schematische Darstellung der Vorgangsweise bei Medienanfragen**

