

Umgang mit Medien

Kommunikation ist für die Stadt Innsbruck Selbstverständlichkeit und Service zugleich. Die Mitarbeiter beachten dabei die Grundsätze der sachlichen Richtigkeit, Raschheit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit sowie der Bürgerorientierung.

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.

Die Geschäftsstelle 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.

Zu ihren zentralen Aufgaben zählen:

- Anlaufstelle für Journalisten im Stadtmagistrat Innsbruck
- Organisation von Medienterminen und entsprechende 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 Verwaltung und Bürgern (Social Media, Website www.innsbruck.gv.at)

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 der Magistratsdirektorin unverzüglich auch die Geschäftsstelle Kommunikation und Medien zu informieren. Alle Medienanfragen sind ausnahmslos an die Geschäftsstelle weiterzuleiten.

Pressetermin/Medienaussendung/Fototermin

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

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

In der Folge wird der Umfang des Medientermins (Fototermin, Pressegespräch, Pressekonferenz) von der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien festgelegt.

Umgang mit Medienvertretern

Mediananfragen (telefonisch oder schriftlich) sind in jedem Fall unverzüglich zu behandeln. Erste Anlaufstelle im Stadtmagistrat Innsbruck für Journalisten ist die Geschäftsstelle Kommunikation und Medien. Diese dokumentiert die Mediananfragen und leitet sie an die Fachdienststellen zur zeitnahen Erledigung weiter.

Die inhaltliche Beantwortung obliegt den Fachdienststellen, in denen das entsprechende Wissen vorhanden ist. 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. Besonders wichtig ist dies bei Mediananfragen zu laufenden Verfahren und juristischen Fragen.

Gerne können die Dienststellen ihre Stellungnahmen auch an die Geschäftsstelle Kommunikation und Medien übermitteln, die dann ihrerseits eine Rückmeldung an die jeweiligen Journalisten übernimmt.

Sollten Mitarbeiter direkt von Medienvertretern kontaktiert werden, ist bezüglich der Beantwortung Rücksprache mit der Amts- bzw. Abteilungsleitung zu halten sowie die Geschäftsstelle Kommunikation und Medien per E-Mail von der Medienanfrage in Kenntnis zu setzen.

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.

Die Geschäftsstelle Kommunikation und Medien informiert den Bürgermeister und die Magistratsdirektorin täglich über die eingegangenen Anfragen.

Social-Media-Kanäle der Stadt Innsbruck

Die von der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien betreuten Social-Media-Kanäle der Stadt Innsbruck auf Twitter, Facebook und Instagram (Stand Juni 2023) sind grundsätzlich politikfrei (keine personenbezogenen Inhalte oder Fotos von Stadtsenatsmitgliedern und keine namentliche Nennung von Politikern). Auf den städtischen Kanälen wird eine einheitliche Kommunikationslinie verfolgt, die sich an den Aufgabenbereichen des Stadtmagistrates Innsbruck orientiert. Im Sinne eines direkten Kontaktes zu Bürgern werden hier vor allem Serviceleistungen des Stadtmagistrates präsentiert.

Das Bespielen der Kanäle obliegt ausschließlich der Geschäftsstelle 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 bei der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien.

Der Redaktionsplan wird von der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien erstellt und orientiert sich an den Themen, die in der Geschäftsstelle bearbeitet werden (Aussendungen, Beiträge in Innsbruck informiert) und Inputs der Dienststellen (Text- und Bildmaterial, Ankündigung städtischer Veranstaltungen), die ihre Themenvorschläge und Kommunikationswünsche der Geschäftsstelle 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 die Geschäftsstelle 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 bei der Geschäftsstelle 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 der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien im Detail abzustimmen.

Von den Mitarbeitern 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 von der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien betreut und laufend aktualisiert wird. Die Inhaltsseiten sind politikfrei.

Die Basis des Webauftrittes bildet der intuitive Zugang für Bürger 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, den Bürgern 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 in der Geschäftsstelle Kommunikation und Medien in Rücksprache mit den städtischen Dienststellen je nach den Erfordernissen optimiert und ausgebaut. Websitespezifische Information und Kontakt: website@innsbruck.gv.at.

Allgemeine Information und Kontakt

Geschäftsstelle 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.