

STAATSKANZLEI

Kommunikationsdienst des Regierungsrats

13. Oktober 2017

KOMMUNIKATIONSLEITFADEN

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
2. Zweck.....	2
3. Geltungsbereich	2
4. Grundsätze.....	2
5. Ziele der Regierungskommunikation	4
6. Zielgruppen	4
6.1 Bevölkerung	4
6.2 Stimmberechtigte	4
6.3 Medien.....	5
6.4 Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung und Staatsangestellte.....	5
6.5 Grosser Rat.....	5
6.6 Politische Partner und Adressaten von Vernehmlassungen.....	5
6.7 Gemeinden.....	5
6.8 Internationale, eidgenössische und interkantonale Ebene	5
7. Akteurinnen und Akteure und Ressourcen	5
8. Kommunikationsmittel und Kommunikationsmassnahmen	6
9. Zuständigkeiten.....	7
9.1 Regierungsrat und Staatskanzlei	7
9.2 Departemente.....	8
Anhang mit Merkblättern und Manuals	8

1. Einleitung

Verfassung und Gesetze des Kantons Aargau verpflichten die Behörden, den Regierungsrat und die Verwaltung laufend über ihre Tätigkeit und Angelegenheiten von allgemeinem Interesse zu informieren. Das in der Kantonsverfassung verankerte Prinzip der Öffentlichkeit gibt jeder Person das Recht auf Zugang zu amtlichen Dokumenten und Informationen. Die Informationen sind insbesondere dann von öffentlichem Interesse, wenn sie für die Meinungsbildung und zur Wahrung der rechtsstaatlichen und demokratischen Rechte der Bürgerinnen und Bürger von Bedeutung sind. Der Regierungsrat informiert aktiv über seine Tätigkeit und berücksichtigt dabei die Bedürfnisse der Medien. Die Aufgabe der Information der Öffentlichkeit hat er der Staatskanzlei in Zusammenarbeit mit den Departementen übertragen.

2. Zweck

Mit dem vorliegenden Kommunikationsleitfaden regelt der Regierungsrat seine Öffentlichkeitsarbeit sowie diejenige der Departemente und Abteilungen. Er legt die Grundsätze und Ziele seiner Informations- und Kommunikationstätigkeit fest, bestimmt Zielgruppen und Akteure, definiert die Kommunikationsmittel und Ressourcen und regelt Zuständigkeiten und Erfolgskontrolle.

Kommunikationskonzepte der Departemente orientieren sich am Kommunikationsleitfaden des Regierungsrats. Die Grundsätze der Kommunikation gelten auch für die Departemente. Die Departemente können in ihren Konzepten weitere Zielgruppen und weitere Kommunikationsmassnahmen und Kommunikationsinstrumente aufzeigen.

Der Grosse Rat und die Gerichte Kanton Aargau regeln ihre Öffentlichkeitsarbeit in eigenen Kommunikationskonzepten.

3. Geltungsbereich

Der vorliegende Leitfaden regelt die Informations- und Kommunikationstätigkeit des Regierungsrats, der Staatskanzlei und der Departemente.

4. Grundsätze

Der Informationstätigkeit des Regierungsrats und der Verwaltung orientieren sich an den folgenden Grundsätzen:

- einheitlich und kollegial
- aktiv und rechtzeitig
- wahr und sachlich
- transparent und umfassend
- dialoggruppengerecht und koordiniert.

Daraus folgen als Grundregeln der Kommunikation des Regierungsrats und der Departementen die Leitlinien:

- Kommunikation ist Teil der Regierungs- und der Verwaltungstätigkeit und umfasst alle Aufgaben des Regierungsrats und der Verwaltung. Die Regierungskommunikation dient der Herstellung, Durchsetzung und Begründung von Politik. Sie umfasst die Kommunikation nach aussen.
- Einheitlich und kollegial. Das Kollegialitätsprinzip verlangt, dass der Regierungsrat gegen aussen mit einer Stimme spricht. Die Information richtet sich – unabhängig von Einzelinteressen von Behördenmitgliedern – nach dem Mehrheitsentscheid der Kollegialbehörde. Die Information der Öff-

fentlichkeit über Regierungsentscheide geschieht unter Wahrung des Sitzungsgeheimnisses. Das heisst auch, dass keine Abstimmungsergebnisse bekannt gegeben werden.

- Aktiv: Der Regierungsrat informiert die Öffentlichkeit aktiv. Die Behörden des Kantons Aargau sind per Gesetz zur Information (mit Geheimhaltungsvorbehalt) verpflichtet. Die staatliche Informationstätigkeit wird begrenzt durch überwiegend öffentliche und durch schutzwürdige private Interessen. Diese Interessen sind im einzelnen Fall gegeneinander abzuwägen.
- Frühzeitig/rechtzeitig: Die Behörden sollen frühzeitig beziehungsweise rechtzeitig (entsprechend dem Rhythmus ihrer Geschäftsabwicklung) informieren.
- Sachlich und wahr: Die Informationen sind nach dem Wissensstand des Regierungsrats und der Verwaltung wahr, sachlich und möglichst objektiv. Auf Propaganda, Suggestion, Manipulation, Verfälschung, Vertuschung, Lüge oder Desinformation wird verzichtet.
- Transparent: Für die Meinungs- und Willensbildung in einer direkten Demokratie ist es entscheidend, dass die Bürgerinnen und Bürger erkennen können, aus welcher Quelle eine Information stammt. Information wird deshalb immer unter Angabe der verantwortlichen Stelle publiziert.
- Umfassend: Die Information muss vollständig sein – ohne Wichtiges wegzulassen oder Negatives zu verschweigen. Alle wesentlichen Tatsachen und Zahlen sind der Öffentlichkeit vollständig bekannt zu geben, sofern nicht wichtige öffentliche oder schutzwürdige private Interessen im Weg stehen. Dabei ist irrelevant, ob die Information positiv oder negativ wirkt. Auch unangenehme Sachverhalte – Fehler, Pannen, Misserfolge – sind offen darzulegen. Die Komplexität darf im Interesse der Verständlichkeit reduziert werden. Dies darf aber nicht zu einem unausgewogenen, einseitigen Blickwinkel führen.
- Dialoggruppengerecht: Die Information ist in ihrer Verständlichkeit der Zielgruppe angepasst, jedoch ohne die Vollständigkeit und die Sachlichkeit zu tangieren.
- Koordiniert: Information und Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit setzt die Koordination aller Akteure voraus. Die Koordination erfolgt über eine rechtzeitige und vorausschauende Kommunikationsplanung. Die Menge der Veröffentlichungen ist auch an den Bedürfnissen der Medien und der Medienschaffenden auszurichten. Die Informationen sind in einem vernünftigen Mass der Öffentlichkeit zur Kenntnis zu bringen.

Weitere Grundregeln sind:

- Wir anerkennen die Medien als Partner in der Kommunikation mit der Öffentlichkeit. Wir behandeln die Medien gleich (Art. 16 Abs. 3 BV) und stellen ihnen sämtliche Informationen gleichzeitig und identisch zur Verfügung.
- Die sprachliche Formulierung in schriftlicher wie mündlicher Form entspricht hohen Qualitätsansprüchen und richtet sich nach den Schreibweisungen des Bundes.
- Die Qualität von Kommunikation und Information und die Kommunikationskompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden laufend durch zielgerechte Aus- und Weiterbildung nach dem aktuellen Stand von Lehre und Praxis gefördert.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung sind bei Themen, die sie selbst betreffen, wenn immer möglich vor der Öffentlichkeit orientiert.
- Im Vorfeld von Abstimmungen betreiben der Regierungsrat und die kantonale Verwaltung keine Abstimmungskampagnen und setzen keine Steuergelder für Abstimmungswerbung ein. Der Regierungsrat legt sein kommunikatives Abstimmungsverhalten jeweils vor den Abstimmungsterminen fest. Dieses ist geregelt mit RRB Nr. 2007-000433 vom 4. April 2007.
- Es werden keine Auskünfte zu laufenden Rechtsmittelverfahren erteilt.

- Medienschaffende, die recherchieren, erhalten zum gewünschten Thema die Auskunft exklusiv, unter Berücksichtigung der Regeln im Rahmen des Gesetzes über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG). Ist jedoch bereits eine Einladung zur Medienkonferenz verschickt worden oder eine Medieninformation geplant, erhalten Sie vor der Medienkonferenz beziehungsweise der Publikation der Medienmitteilung keine Auskünfte zum Thema.
- Das Merkblatt zur Zusammenarbeit zwischen Verwaltung und Medien, das an einem jährlich stattfindenden Treffen von Aargauer Medienschaffenden und den Mitgliedern der Kommunikationskonferenz aktualisiert beziehungsweise bestätigt wird, regelt die Zusammenarbeit zwischen Medien und Verwaltung im Detail.

5. Ziele der Regierungskommunikation

Die Informations- und Kommunikationstätigkeit des Regierungsrats richtet sich an folgenden Zielen aus:

- Die Entscheide des Regierungsrats sind bekannt, nachvollziehbar und verständlich.
- Die Vermittlung von Informationen über Ziele und den Stand von geplanten oder sich in Realisation befindenden Vorhaben des Regierungsrats und der Verwaltung gestalten sich nach den Grundsätzen unter Punkt 4. Der Regierungsrat und die Verwaltung wecken damit Interesse und Aufmerksamkeit für ihre Vorhaben und generieren Vertrauen in die Arbeit des Regierungsrats und der Verwaltung.
- Der Regierungsrat und die Mitglieder der Verwaltung werden als glaubwürdige und kompetente Behörde wahrgenommen.
- Die Zielgruppen sind in der Lage, sich über die Entscheide des Regierungsrats und die Tätigkeiten der Verwaltung eine eigene Meinung zu bilden und bei demokratischen Entscheiden aktiv und selbstbestimmt mitzuwirken.
- Genutzt werden alle zweckmässigen Informations- und Kommunikationskanäle, so dass die Zielgruppen sich entsprechend ihrem persönlichen Informationsverhalten über alle Kanäle informieren können und Zugang zu Entscheiden des Regierungsrats und Inhalten aus der Verwaltung haben.
- Der Regierungsrat informiert die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung zeitgerecht und umfassend über alle wichtigen Projekte und Ereignisse und insbesondere über alle personalrelevanten Geschäfte. Er erreicht damit eine Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Arbeitgeber Kanton. Die Verwaltung des Kantons Aargau wird als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen.

6. Zielgruppen

6.1 Bevölkerung

Die Bevölkerung ist die primäre Dialoggruppe der Kommunikation des Regierungsrats und der Verwaltung. Der Regierungsrat und die kantonale Verwaltung informieren die Bevölkerung regelmässig und aktiv über ihre Beschlussfassungen, Strategien und allgemeine Tätigkeiten.

6.2 Stimmberechtigte

Stimmberechtigte sind in der Lage bei demokratischen Entscheiden aktiv und selbstbestimmt mitzuwirken. Ziel der Abstimmungserläuterungen des Regierungsrats ist es Grundlagen für die informierte politische Diskussion zu liefern und die freie Willensbildung der Stimmberechtigten zu ermöglichen.

6.3 Medien

Die Medien haben bei der Information der Bevölkerung eine Multiplikatorenfunktion. Sie vermitteln und kommentieren die Entscheide des Regierungsrats und die Arbeit der kantonalen Verwaltung und tragen damit zur politischen Auseinandersetzung und Beteiligung der Bevölkerung bei. Der Regierungsrat und die Verwaltung halten sich deshalb an die Pflicht der Gleichbehandlung der Medien.

6.4 Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung und Staatsangestellte

Die Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung und Staatsangestellten wirken gegen aussen als Botschafterinnen und Botschafter und vermitteln die Identität der Verwaltung. Die Mitarbeitenden werden in der Regel vor der Öffentlichkeit informiert, wenn die Thematik sie selbst betrifft.

6.5 Grosser Rat

Die Information und Kommunikation mit dem Grossen Rat richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben. Die Information des Grossen Rats geschieht über den Weg der Botschaft und die Beantwortung von Vorstössen. Der Regierungsrat informiert die Mitglieder des Grossen Rats beim Start einer Anhörung und bei der Zuweisung einer Botschaft an den Grossen Rat gleichzeitig wie die Öffentlichkeit.

6.6 Politische Partner und Adressaten von Vernehmlassungen

Die Kommunikation des Regierungsrats und der Verwaltung findet im Rahmen von Vernehmlassungen auch mit politischen Parteien, Gemeinden, Wirtschaftsvertretungen, Interessenvertretungen, Verbände und Sozialpartnern statt.

6.7 Gemeinden

Der Informationsaustausch mit den Gemeinden ist mit dem Koordinationsgremium Kanton–Gemeinden gut verankert und institutionalisiert. Daneben finden täglich Kontakte zwischen den Staatsebenen im Rahmen der Abwicklung von Alltagsgeschäften statt.

6.8 Internationale, eidgenössische und interkantonale Ebene

Der Kanton Aargau ist Mitglied in den unterschiedlichsten Gremien auf nationaler, interkantonalen und internationaler Ebene. Im Rahmen dieser Mitgliedschaften beziehungsweise Zugehörigkeit wird der Regierungsrat zu Vernehmlassungen oder zur Teilnahme an Konferenzen eingeladen. Die dort dokumentierte Haltung des Aargauer Regierungsrats stärkt die strategische Zielerreichung aus dem Entwicklungsleitbild und trägt zur Standortförderung des Kantons Aargau bei.

7. Akteurinnen und Akteure und Ressourcen

Die direkt handelnden in der Regierungs- und Verwaltungskommunikation sind:

- die Mitglieder des Regierungsrats
- der Staatsschreiber
- die Regierungssprecherin oder der Regierungssprecher
- die Generalsekretäre
- die Kommunikationsverantwortliche der Departemente
- Abteilungsleitende und weitere Verwaltungsmitarbeitende mit ihrem Fachwissen.

Der Regierungsrat verfügt über eine Regierungssprecherin oder einen Regierungssprecher. Die Staatskanzlei führt den Kommunikationsdienst des Regierungsrats, als zentrale Kommunikationsabteilung des Regierungsrats, geleitet von der Regierungssprecherin / dem Regierungssprecher. Die

Abteilung koordiniert die Informations- und Kommunikationstätigkeit des Regierungsrats und der Departemente und arbeitet mit den Kommunikationsverantwortlichen der Departemente eng zusammen.

Die interdepartementale Kommunikationskonferenz wird koordiniert von der Regierungssprecherin / dem Regierungssprecher.

Die Departemente verfügen über eigene Kommunikationsverantwortliche in ihren Generalsekretariaten. Ausgewählte Verwaltungseinheiten wie beispielsweise die Kantonspolizei oder die Staatsanwaltschaft verfügen bei Bedarf ebenfalls über eigene Kommunikationsverantwortliche.

Die Akteure der Kommunikation in einer politisch brisanten Situation sind im Kommunikationsleitfaden zur Vermeidung von und zum Umgang mit politisch brisanten Situationen festgelegt.

8. Kommunikationsmittel und Kommunikationsmassnahmen

Die Kommunikation von Regierungsrat und Departementen umfasst folgende Kommunikationsmittel und Kommunikationsmassnahmen:

Zielgruppe	Kommunikationsmittel
Stimmberechtigte	Abstimmungserläuterungen Webangebot
Medien	Medienkonferenzen Medienmitteilungen Bulletin Direktkontakt Webangebot (inklusive Social Media)
Bevölkerung	Entwicklungsleitbild Berichterstattung in den Medien (Medienmitteilungen) Webangebot (inklusive Social Media) Veranstaltungen Direktkontakte Newsletter Broschüren
Mitarbeitende der Verwaltung und Staatsangestellte	Intranet und Webangebot Direktkontakte Veranstaltungen Briefe Broschüren
Grosser Rat	Aufgaben- und Finanzplan Jahresbericht und Jahresrechnung Botschaften Antwort auf Vorstösse Kommissionssitzungen Direktkontakt Medienmitteilungen Webangebot
Politische Partner und Adressaten von Anhörungen	Anhörungen Webauftritt Medienmitteilungen Direktkontakte Broschüren
Gemeinden	Vernehmlassungen

9. Zuständigkeiten

9.1 Regierungsrat und Staatskanzlei

Der Regierungsrat informiert die Medien über seine politischen Schwerpunkte und Beschlüsse. Die Regierungssprecherin oder der Regierungssprecher berät den Regierungsrat im Rahmen der wöchentlichen Regierungsratssitzung und unterstützt ihn bei der kommunikativen Umsetzung seiner Entscheide.

Der Kommunikationsdienst des Regierungsrats informiert im Rahmen der Regierungskommunikation die Medien über die Entscheide des Regierungsrats. Politisch gewichtige Entscheide werden vom fachlich zuständigen Mitglied des Regierungsrats an der Medienkonferenz des Regierungsrats (in der Regel am Freitag) erläutert. Zu den kommunikationsrelevanten Geschäften beziehungsweise Entscheiden des Regierungsrats werden Medienmitteilungen versandt und im Web der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Die Regierungssprecherin oder der Regierungssprecher koordiniert die Planung und Umsetzung der Kommunikation von Entscheiden des Regierungsrats in Zusammenarbeit mit den Kommunikationsverantwortlichen der Departemente. Sie/Er koordiniert die Termine der Medienorientierungen und Medieninformationen der Departemente und der Staatskanzlei. Zu wichtigen strategischen Entscheiden des Regierungsrats führt der Kommunikationsdienst des Regierungsrats in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Departementen Medienkonferenzen durch. Über den Kommunikationsdienst des Regierungsrats erfolgt auch der Versand der Medienmitteilungen.

Die untenstehende Grafik zeigt den Ablaufprozess der Regierungskommunikation:



Die Kommunikationskonferenz setzt sich aus den Kommunikationsverantwortlichen der Departemente und der Regierungssprecherin / dem Regierungssprecher sowie der stv. Leiterin / dem stv. Leiter des Kommunikationsdiensts des Regierungsrats zusammen. Ist ein Mitglied der Konferenz an der Teilnahme verhindert, kann sie oder er eine Stellvertretung mit Entscheidungskompetenz benennen.

Die Kommunikationskonferenz berät über Themen aus dem Kommunikationsbereich (Medienarbeit, Internet, Intranet, Corporate Design et cetera) und koordiniert und plant die kommunikative Begleitung und Umsetzung aktueller oder anstehender Geschäfte. Für materielle Geschäfte kann sie Antrag an die Generalsekretärenkonferenz stellen.

Bei Themen von hoher politischer Relevanz ist entsprechend dem Kommunikationsleitfaden zur Vermeidung von und zum Umgang mit politisch brisanten Situationen die Staatskanzlei (Regierungssprecherin) zu informieren.

9.2 Departemente

Die Kommunikationsverantwortlichen der Departemente planen und koordinieren die Kommunikationsmassnahmen auf departementaler Ebene und setzen diese um.

Mediananfragen auf Abteilungs- und Sektionsebene werden den Kommunikationsverantwortlichen der Departemente und der Staatskanzlei gemeldet. Die Kommunikationsverantwortlichen koordinieren die Medienanfragen und unterstützen die Fachspezialistinnen und Fachspezialisten mit Sprachregelungen für das Gespräch mit den Medienschaffenden.

Die interne Kommunikation (Intranet) wird vom Kommunikationsdienst des Regierungsrats und den Kommunikationsverantwortlichen der Departemente in Zusammenarbeit mit dem Departement Finanzen und Ressourcen (Abteilung Personal und Organisation) geplant und umgesetzt. Für die interne Kommunikation in den Departementen sind die Departemente selbst verantwortlich.

Anhang mit Merkblättern und Manuals

Diese Manuals sind für die Verwaltung im Bereich Kommunikation verbindlich:

Bereich	Titel und Datum der Inkraftsetzung
Corporate Design: Gestaltungsrichtlinien	Manual, Gestaltungsrichtlinien für die Departemente des Kantons Aargau, Fassung Dezember 2014
Corporate Design: Geschäftsdrucksachen	Gestaltungsrichtlinien/Mustersammlung für Geschäftspapiere, Fassung Dezember 2014
Krisenkommunikation	Kommunikationsleitfaden zur Vermeidung von und zum Umgang mit politisch brisanten Situationen, 4. April 2007, RRB Nr. 2007-000430 (separates Manual)
Kommunikation vor Abstimmungen	Abstimmungsverhalten des Regierungsrats; Kommunikation; Grundsätze und Massnahmen; Mitwirkung in Abstimmungskomitees; Empfehlung; Gutheissung, 23. April 2007, RRB Nr. 2007-000540
Spielregeln Medien – Verwaltung	Merkblatt Zusammenarbeit Verwaltung und Medien, Fassung Oktober 2017
Schreibweisungen	Übernahme der Weisungen der Bundeskanzlei zur Schreibung und zu Formulierungen in den deutschsprachigen amtlichen Texten des Bundes in die Verwaltung des Kantons Aargau, Generalsekretärenkonferenz (GSK) vom 17. November 2008/18. Mai 2009