Kommunikationskonzept der Gemeinde Muntelier

1 Einleitung

Die Kommunikation von Behörden und Verwaltung mit dem Publikum unterliegt einer besonderen Sorgfaltspflicht. Sie muss den verwaltungsrechtlichen Vorgaben und Prinzipien genügen, insbesondere dem Öffentlichkeitsprinzip, dem Vertrauensschutz oder dem Datenschutz.
Sie muss aber auch dem Amtsgeheimnis oder der Schweigepflicht gerecht werden.

Kommunikation beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen inkl. das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Verwaltungsmitarbeitenden sind zentrale Elemente in der Wahrnehmung gegen aussen.

Das zentrale externe Kommunikationsmittel ist die Homepage. Sämtliche relevante Informationen sollen zeitgerecht und aktuell abrufbar sein. Sie wird laufend von der Gemeindeverwaltung nachgeführt und gezielt ausgebaut.

Mit diesem Kommunikationskonzept wird das Ziel verfolgt, für die Gemeindebehörde Grundsätze, Zielgruppen sowie Kommunikationskanäle zu definieren und Zuständigkeiten klar zu regeln.

2 Kommunikationsziele

Die nachfolgend formulierten strategischen Kommunikationsziele orientieren sich am gesetzlichen Auftrag und den Erwartungen der Bevölkerung.

- Die Kommunikation strebt die Themenführerschaft in vom Gemeinderat definierten und für die Gemeinde relevanten Themen oder Aufgabenbereichen an. Sie umfasst Informationen über politische, kulturelle und gemeinschaftliche Aktivitäten/Angebote von regionaler Bedeutung, wie zB.von Vereinen **(Visibilität).**
- Die Kommunikation informiert auch über die Geschichte, die besondere Lage, die vielfältigen Angebote und die Bedeutung der Gemeinde Muntelier insgesamt (**Schaufenster**).
- Die Kommunikation trägt dazu bei, dass die Arbeit der Gemeindeverwaltung und des Gemeinderats bei der Bevölkerung bekannt ist, verstanden wird und über den erforderlichen Rückhalt verfügt **(Akzeptanz)**
- Die Kommunikation unterstützt den Dialog mit und innerhalb der Bevölkerung und anderen externen Zielgruppen (**Stakeholder Engagement und Beziehungspflege)**
- Dank dem Einsatz von zeitgemässen und zielgruppenorientierten Medien sollen heutige und künftige Einwohnerinnen und Einwohner und (freiwillige) Mitarbeitende angesprochen werden (**Attraktivität**)

Das heisst konkret:
- Transparenz und Vertrauen schaffen,
- Zustimmung und Unterstützung für Visionen, Ideen und Projekte gewinnen
- den Dialog fördern und Anliegen aus der Bevölkerung erkennen,
- Meinungsbildung ermöglichen und die Bereitschaft zur konstruktiven Mitarbeit hervorrufen,
- Interesse an öffentlichen Veranstaltungen, Abstimmungen und Wahlen steigern,
- Verständnis und Kenntnisse über die Aufgaben und die Leistungen fördern, um Gerüchte, Unklarheiten und Spekulationen möglichst zu verhindern.

3 Voraussetzungen

Einheitliches Erscheinungsbild
Die diversen Kommunikationsmittel sollen dank eines einheitlichen Erscheinungsbildes (Corporate Design) als Informationen der Gemeinde Muntelier erkennbar sein. Das festgelegte (soweit erforderlich modifizierte bisherige) Erscheinungsbild soll konsequent in allen Bereichen angewendet werden.

Glaubwürdigkeit der Behörden
Die Grundsätze des vorliegenden Konzeptes müssen von allen Mitarbeitenden unterstützt werden und akzeptiert sein. Alle Mitarbeitenden repräsentieren die Verwaltung. Es ist deshalb wichtig, dass sie sich intern wie extern auch dementsprechend verhalten. Dabei haben die Führungskräfte eine wichtige Vorbildfunktion.

4 Grundsätze der Kommunikation

Der Gemeinderat, die übrigen Behörden und die Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

Wir kommunizieren sachlich und ehrlich
- Wir kommunizieren sachlich und transparent über Ereignisse, Entscheide, Prozesse und relevante Entwicklungen
- Nicht alles, was wahr ist, muss gesagt werden; aber alles, was gesagt wird, muss wahr sein.
- Glaubwürdig informiert, wer auch negative Sachverhalte und unbefriedigende Entwicklungen kommuniziert.

Wir kommunizieren aktiv, zeitgerecht, kontinuierlich und konsistent
- Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir dies bekannt.
- Informationen sind offen, sachlich aufbereitet, nachvollziehbar und beziehen den Kontext, in dem sie stehen, mit ein.
- Die Pflicht zur Information und das Transparenzgebot finden ihre Grenzen beim Amtsgeheimnis, beim Schutz berechtigter privater Interessen (Datenschutz) und bei der Vertraulichkeit von amtlichen Geschäften z.B. im Vorfeld von Entscheiden der Amtsträger (Gemeinderat und Kommissionen).

Wir kommunizieren adressatengerecht
- Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt ausgerichtet auf die anvisierte Zielgruppe in einer auch für Laien leicht verständlichen Sprache (verständlich und gemäss Erwartungen der Adressaten).
- Es werden gezielt unterschiedliche Instrumente und Publikationsformen genutzt.
- Informationen werden nicht selektiv, sondern allen Stakeholdern gleichberechtigt zur Verfügung gestellt. Ausnahmen sind Interviews und Reportagen in den journalistischen Medien, die bestimmte Fragestellungen besonders beleuchten.

Wir kommunizieren persönlich
- Wenn Personen von einem Ereignis oder einem Entscheid besonders und persönlich betroffen sind, informieren wir persönlich.
- Wir achten bei der Kommunikation drauf, dass wir das Ansehen der Gemeinde wahren.

5 Verantwortung und Zuständigkeit

Verantwortlich für die Kommunikation der Gemeinde ist grundsätzlich der Gemeindeamman. Dieser wird unterstützt durch die Mitglieder des Gemeinderates, den Gemeindeverwalter und weitere Mitarbeitende der Gemeinde. Innerhalb des Gemeinderates ist jeweils eine Person für die Sicherstellung der Einhaltung bzw. Umsetzung des Informationskonzeptes zuständig.

Der Gemeindeverwalter übt die Funktion des Kommunikationsbeauftragten des Gemeinderats und der Verwaltung aus. Er ist für die Umsetzung des Kommunikationskonzepts zuständig. Bei Bedarf wird er durch den Gemeindeamman, die Gemeinderät/innen und/oder externe unterstützt.

Äusserungen von Mitarbeitenden der Gemeinde gegenüber Aussenstehenden sind durch die Schweige- und die Treuepflicht eingeschränkt.

Die Kommunikation bei grösseren Ereignissen, Krisen- oder Notfallsituationen ist regional geregelt.

6 Interne Kommunikation

6.1 Gemeinderat

Die Gemeinderäte informieren sich gegenseitig über Ereignisse, Sitzungen, Treffen etc., soweit die betreffende Information nicht ohnehin Eingang in ein Gemeinderatsgeschäft findet.

6.2 Kommissionen

Die Protokolle der Kommissionen gehen zur Kenntnis an den Gemeinderat. Der Gemeinderat ist Mitglied der Kommissionen oder trifft sich regelmässig während der Legislatur mit den Kommissionen.

6.3 Verwaltung

Die Mitarbeitenden werden regelmässig und so rasch als möglich über die Beschlüsse des Gemeinderates informiert. Die Mitarbeitenden informieren sich zudem gegenseitig über relevante Angelegenheiten.

6.4 Zusammenarbeit mit anderen Behörden

Mitglieder des Gemeinderates und der Gemeindeverwaltung vertreten die Gemeinde in den regionalen Verbänden und Zusammenarbeitsforen (z.B. Vorstand/DV Feuerwehr, Gesundheitsnetz, Schulen,….), informieren im Rahmen der Gemeinderatssitzungen und stimmen relevante Entscheidtraktanden vorgängig ab.

7 Externe Kommunikation

7.1 Themen

Die Themen werden basierend auf den rechtlichen Vorgaben (Gesetz über die Gemeinden), aus Sicht der Gemeinde und soweit möglich aus Sicht der Zielgruppen festgelegt. Das heisst, dass Informationen, die für die definierten Zielgruppen relevant sind, **auf der Webseite** auffindbar sind, entweder als Information, als Kurzbeschrieb oder als Link.

Entsprechend sollte die Gemeinde-Website folgende Informationen enthalten:

Rubrik	**Mehr oder weniger fix**	**Veränderlich**
Gemeinde	- Lage, Grösse, Struktur - Zahlen/Fakten - Geschichte - Ortsplan - Partnergemeinde -	- Personen Gemeinderat und Verwaltung - Stellenausschreibungen - Wichtige, kurzfristige Infos zB. Baustellen/Sperrungen, Einladungen, punktuelle Anlässen wie SlowUp oder Erstellung des Pumptrack
Politik	- Leitbild / Strategie -	- Gemeindeversammlung: Termin (nach Bekanntgabe an der GV), Einladung, Unterlagen, Präsentationen, Protokoll (14 Tage nach GV) - Abstimmungen - Finanzplan mit Erläuterungen, Projekte aus Finanzplan - Relevante Themen aus dem GR
Termine	-	- Wichtige Termine wie Gemeindeversammlungen, Anlässe, Seniorenreise usw.
Dienstleistungen	- Öffnungszeiten - Reglemente - Abfall und Recycling - Online Schalter[1]	- Hinweis: Online-Schalter für DL die auch beim normalen Schalter erledigt werden können (z.B. Bestellung /Fragen zu aktuellen Themen, Formularen, Bezug Gebührenmarken, evtl. Reservation von Räumlichkeiten wie Pavillon?*)*
Amtliche Publikationen	-	- Baugesuche, welche öffentlich aufliegen

[1] Im Kanton FR ist der virtuelle Schalter Digi FR verfügbar. Dadurch können mittels Verlinkung, diverse Dienstleistungen online abgewickelt werden. Der Online-Schalter kann in jedes moderne CMS eingebunden werden.

News/ Aktuelle Themen	- Bauprojekte / Infrastrukturprojekte - Langfristentwicklung Arbeitszone Löwenberg	Laufende, hängige, geplante Projekte und Verfahren, zB - interessante aktuelle Themen für die Bevölkerung oder Anfragen aus der Bevölkerung von allgemeinem Interesse - Stand Anträge aus der Gemeindeversammlung - aktuelle Vernehmlassungsverfahren (z.B. zum Fahrplan) - Seezugänge - Verkehrsberuhigung Hauptstrasse - Biodiversitätsprojekt - Umsetzung Mähkonzept
Dorfleben	Links oder Kurzvorstellung zu - Vereine - Veranstaltungen - Beratung und Betreuung: Spielgruppe / Frühe Förderung / Heime / Wohnen im Alter / Tagesfamilien / Jugendarbeit / Beratungsstellen / Senior plus / Unterstützung im Alter / Kindertagesstätte / Kesb Region / Gesundheit&Spitex	-
Wirtschaft	Links oder Kurzvorstellung zu - Unternehmen - Übernachtung: Hotels, Camping - Restaurants	-
Muntelier A-Z	- Alle Themen aus dem Alltag, die für Muntelier/innen wichtig sind, in Form eines Indexes: Stichwort verlinkt mit der Seite, auf der die Information (intern oder extern) zu finden ist. - zB Reglemente, Gebührenordnung, Baufragen, Baubewilligung, Ärzte, Notfallnummern, Sonderabfälle, Stromausfall, Sportvereine, Musikvereine,	-

8 Zielgruppen

Zielgruppe	Umschreibung	Wichtige Themen
8.1 Bevölkerung		
Senioren	Personen >65	- AHV, EL - Gesundheitsunterstützung - Möglichkeiten, Leute kennenzulernen oder Hilfe zu erhalten - Inhalte des Konzeptes Senior plus
Jugend	Personen <20	- Link auf portail jeunes - Feste, Konzerte, Parties - Berufsberatung - Unterstützung für die Schule / Lehre - Musikunterricht

		- Tanzkurse
Familien	Mit Kinder	- Kinderbetreuung - Ärztliche Unterstützung - Spielgruppen - Schulen
Hausbesitzer	Hausbesitzer	- Gesetzliche Vorgaben - Bewilligungen - Beratungsangebote, zB. Energie - Förderungsmöglichkeiten bei Renovation, Neubau, …
Neuzuzüger/innen	Im letzten Jahr zugezogen	- Infos aus der Neuzuzügermappe
Fremdsprachige	Personen, die kaum deutsch oder französisch sprechen	- Hinweise auf Informationen in ihren Landessprachen oder auf digitale Möglichkeiten zur Übersetzung - Sprachkurse
8.2 Spezifische «Gruppen»		-
Vereine oder andere spezifische «Gruppen» wie zB Touristen	in Muntelier und Murten	- Möglichkeit bieten sich zu präsentieren - Über ihre Anlässe informieren - Link auf Homepage Murten Tourismus

9 Kanäle / Instrumente

9.1 Webseite

Die Gemeinde Muntelier führt unter dem Domainnamen www.muntelier.ch eine Homepage als zentrales Kommunikations- und Informationsmittel. Als Visitenkarte und "Tor zur Welt" enthält sie Neuigkeiten, Publikationen und wichtige Informationen über die Gemeinde. (siehe Kapitel 8.)
Die Homepage wird regelmässig weiterentwickelt, mit dem Ziel, der Bevölkerung möglichst viele Dienstleistungen auch elektronisch zur Verfügung zu stellen.
Die Webseite soll interessierte aktiv über Neuerungen informieren.

Entwicklungsmöglichkeiten der Webseite zB. für SMS-Nachrichtendienste, abonnierte Aktualisierungen/ News. Dies kann über die Webseite erfolgen oder über eine Gemeindeapp (siehe 9.4).
Die Webseite muss auch auf Handy und Tablet gut benutzbar sein. Bei der Weiterentwicklung wird die E-Government Strategie des Kantons berücksichtigt und aktiv unterstützt.

9.2 Print

9.2.1 Verteilung von Unterlagen an alle Haushalte

Mitteilungsblatt: 2x jährlich an alle Haushaltungen verteilt
Flyer: Wichtige, kurzfristige Infos, welche zwischen den Mitteilungsblättern bekannt gemacht werden müssen. Wie zum Beispiel Baustellen/Sperrungen usw. oder Einladungen wie z.B. Reise nach CF, Murten Classic, Auffahrtsgottesdienst. Allenfalls auch Infos zu punktuellen Anlässen wie SlowUp oder Erstellung des Pumptracks.

9.2.2 Neuzuzügermappe

Diese regelmässig aktualisierte Begrüssungsschrift für zugezogene Einwohner (Neuzuzügermappe) ist, mit der Homepage, die Visitenkarte der Gemeinde. Die Mappe enthält Informationen über die Gemeinde und weist möglichst umfassend auf Aktivitäten und Angebote hin.

9.2.3 Öffentliche Aushänge / Aushang am öffentlichen Pfeiler

Die Gemeinde betreibt Stellen für öffentliche Aushänge. Resultate von Wahlen und Abstimmungen, militärische Publikationen, öffentliche Anlässe der Gemeinde und weitere Meldungen werden hier veröffentlicht. Baugesuche welche öffentlich Aufliegen, Einladungen zur Gemeindeversammlung, diverse Schreiben/Infos vom Kanton. Kulturelle Anlässe

9.2.4 Amtliche Publikationen

Beschlüsse, Verfügungen, Anordnungen, Mitteilungen usw. von Behörden- und Verwaltungsstellen werden im amtlichen Publikationsorgan (=Amtsblatt?) veröffentlicht.

9.2.5 Plakatstellen / Plakatständer

Wichtige Hinweise für die Bevölkerung, wie über Veranstaltungen, Urnengänge, usw. werden an den gemeindeeigenen Plakatstellen und Ständern ausgehängt.

9.3 Zusammenkünfte

9.3.1 Gemeindeversammlungen

Im Hinblick auf die 2x jährlich stattfindenden Gemeindeversammlungen verfasst der Gemeinderat zu allen Vorlagen einen kurzen, sachlichen und gut verständlichen schriftlichen Bericht (Einladung zur Gemeindeversammlung). Dieser wird den Stimmberechtigten und den Medien mit der Einladung zugestellt. In der Regel erfolgt die Präsentation der Vorlagen an die Stimmberechtigten an der Gemeindeversammlung über Referate/Präsentationen durch den zuständigen Ressortvorsteher. Diese Präsentationen sollen adressatengerecht und gut verständlich aufgebaut sein.

9.3.2 Besprechungen

Zur Beratung von Einwohnern, Entgegennahme von Anregungen, zum Erteilen von Auskünften etc. können Besprechungen mit den zuständigen Ressortvorstehern oder Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung vereinbart werden.

9.3.3 Anlässe der Gemeinde

Der Gemeinderat trägt mit Anlässen aller Art zu einem aktiven und attraktiven Dorfleben bei. Er führt für einzelne Personengruppen besondere Anlässe durch z. B. Neuzuzügeranlass, Partnergemeinde-Apéro, usw..

9.4 Weitere Entwicklungsmöglichkeiten

9.4.1 Gemeindeapp

Eine digitale Plattform ermöglicht eine effiziente Information der Bevölkerung in Echtzeit und ermöglicht bei Bedarf einen gezielten Dialog.

9.4.2 Politische Themenabende und -tagungen

Über grössere Projekte und Vorlagen von allgemeinem Interesse wird die Bevölkerung von der entsprechenden Behörde zu einer Informations- und Diskussionsveranstaltung eingeladen. ZB. wird bei Bedarf im Vorlauf der Gemeindeversammlung für Interessierte eine Informations- und Frageveranstaltung organisiert, um Detailfragen im Voraus zu besprechen.

9.4.3 Anlässe Dritter

Die Gemeinde unterstützt Anlässe und Veranstaltungen Dritter, welche die Kommunikation unter der Bevölkerung und/oder mit den Behördenmitgliedern fördern. Er kann diese nach Bedarf ideell und/oder materiell unterstützen.

9.4.4 Social Media

Social Media-Kanäle wie facebook, instagram, Tiktok, … zusätzlich zur Webseite werden vorerst nicht genutzt. Die allfällige Nutzung solcher Kanäle ist regelmässig zu überprüfen.

10 Krisenkommunikation

Die Kommunikation im Krisenfall ist regional geregelt.

11 Inkraftreten

Das Kommunikationskonzept tritt nach der Verabschiedung durch den Gemeinderat in Kraft.

Genehmigt an der Gemeinderatssitzung vom 18. August 2025.

12 Anhang

12.1 Gesetzliche Vorgaben bzgl. Kommunikation

Gemäss Ausführungsreglement zum Gesetz über die Gemeinden verfügen die Gemeinden über eine Website, auf der sie mindestens nachstehenden Informationen und Dokumente veröffentlichen und aktualisieren.

Die Websites der Gemeinden enthalten insbesondere:
- eine allgemeine Information über die wichtigsten Organe der Gemeinde und ihre Zusammensetzung sowie über die Gemeindeverwaltung;
- Daten, Zeiten, Orte und Traktandenlisten der Sitzungen des Legislativorgans (Gemeindeversammlung) sowie, gemäss Artikel 13 Abs. 2, die Protokolle dieser Sitzungen;
- das Register der Interessenbindungen der Mitglieder des Gemeinderates;
- die allgemeinverbindlichen Reglemente und die Verwaltungsreglemente der Gemeinde;
- das Register und die Dokumente der Zusammenarbeit mit Dritten laut Artikel 84bis GG;
- die allgemeinverbindlichen Reglemente und die Protokolle der Delegiertenversammlungen der Gemeindeverbände sowie gegebenenfalls der Agglomeration, bei denen die Gemeinde Mitglied ist;
- die Unterlagen zum Initiativ- und Referendumsrecht in Gemeindeangelegenheiten, die im Amtsblatt veröffentlicht werden, und die entsprechenden Unterlagen der Gemeindeverbände, bei denen die Gemeinde Mitglied ist;
- die Mitteilungsblätter der Gemeinde;
- die ausgeschriebenen Stellen.