Kanton Zürich
Regierungsrat

Leitlinien zur Kommunikation

Festgesetzt vom Regierungsrat am 27. September 2017

Inhaltsverzeichnis

01 Einleitung 3

02 Zweck 4

03 Geltungsbereich 5

04 Grundsätze 6
Kommunikationsverständnis 6
Ziel 6
Kollegialitätsprinzip 6
Gleichbehandlung 6
Qualität 6
Gewichtung 6

05 Akteure 7

06 Externe Dialoggruppen und Kommunikationsziele 8
Bevölkerung 8
Stimmberechtigte 8
Medien 8
Kantonsrat 8
Gemeinden 8
Kantone 8
Bund 9
Interessenvertretungen 9
Internationale Organisationen 9

07 Interne Dialoggruppen und Kommunikationsziele 10
Mitarbeitende kantonale Verwaltung 10

08 Kommunikationsmittel 11
Grundsatz 11
Elektronische Angebote 11
Printangebote 12
Konsolidierter Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) und Geschäftsbericht 12
Veranstaltungen und Direktkontakte 12

09 Ressourcen 13

10 Verantwortlichkeiten 14
Grundsatz 14
Regierungskommunikation 14
Direktionen und Staatskanzlei 14
Informationsbeauftragten-Konferenz 14

11 Ausserordentliche Lagen 15
Stufe 1: Tagesgeschäft 15
Stufe 2: Grossereignis / vorbereitende Massnahmen 15
Stufe 3: Katastrophe 15

12 Erfolgskontrolle 16

Verfasst vom Bereich Regierungskommunikation der Staatskanzlei
Festgesetzt vom Regierungsrat am 27. September 2017
RRB Nr. 904/2017
Überarbeitet im November 2026

01 Einleitung

Die Kommunikation des Regierungsrates und der Verwaltung ist an Verfassungsvorgaben, Gesetze und Verordnungen gebunden. Das im Kanton Zürich geltende Öffentlichkeitsprinzip will das Handeln der staatlichen Behörden und Ämter nachvollziehbar und transparent gestalten. Im Gesetz über die Organisation des Regierungsrates und der kantonalen Verwaltung (OG RR) wird die Aufgabe der Information der Öffentlichkeit der Staatskanzlei in Zusammenarbeit mit den Direktionen übertragen. Innerhalb der Staatskanzlei nimmt diese Aufgabe die Kommunikationsabteilung des Regierungsrates wahr. Der Regierungsrat pflegt gemäss Gesetz die Beziehungen zur Öffentlichkeit sowie zu den Behörden des Bundes, den anderen Kantonen und den Gemeinden. Er sorgt für eine koordinierte und kontinuierliche Information der Öffentlichkeit und für eine offene Kommunikation der Verwaltung und orientiert sich am Gemeinwohl.

02 Zweck

Mit den vorliegenden Leitlinien legt der Regierungsrat die Grundsätze und Ziele seiner Kommunikation fest. Er bestimmt die Dialoggruppen, nennt die Kommunikationsmittel und Ressourcen und regelt die Zuständigkeiten.

03 Geltungsbereich

Der Geltungsbereich der vorliegenden Leitlinien umfasst die Kommunikation des Regierungsrates und der von ihm bestimmten Akteure bis zur Schnittstelle zwischen der Kommunikationsabteilung des Regierungsrates und den Direktionen. Die Verwaltungskommunikation auf sämtlichen Stufen soll mit den vorliegenden Grundsätzen im Einklang stehen.

04 Grundsätze

Kommunikationsverständnis

Die Kommunikationsaktivitäten des Regierungsrates sind Bestandteil der Handlungen, Dienstleistungen und Projekte des Kantons Zürich. Die Kommunikation des Regierungsrates umfasst die Kommunikation nach innen und nach aussen.
Der Regierungsrat kommuniziert aktiv, sachlich, verständlich und transparent. Er schafft damit Vertrauen in die kantonalen Institutionen und tritt Spekulationen, Indiskretionen oder Falschmeldungen auf allen Ebenen entgegen.

Ziel

Die Kommunikation des Regierungsrates trägt massgeblich dazu bei, dass die Regierungstätigkeit Wirkung erzielt und Nutzen für die Bevölkerung entfalten kann. Die Kommunikation unterstützt den Regierungsrat dabei, Akzeptanz für seine Entscheide zu schaffen und deren Umsetzung zu fördern.

Kollegialitätsprinzip

Das Kollegialitätsprinzip widerspiegelt sich auch in der Kommunikation. Die Mitglieder des Regierungsrates vertreten die Entscheide des Kollegiums. Die Kommunikation über die Entscheide erfolgt unter Wahrung des Sitzungsgeheimnisses. Es werden keine Abstimmungsergebnisse aus dem Regierungsrat bekannt gemacht.

Gleichbehandlung

Bei der Informationsvermittlung werden grundsätzlich allen Medien sämtliche Informationen gleichzeitig zur Verfügung gestellt. Vorabinformationen für gewisse Dialoggruppen sind zulässig.

Qualität

Der Regierungsrat unterscheidet bei seiner Kommunikation zwischen Tatsachen und Meinungen. Die veröffentlichten Informationen sind korrekt und allgemein verfügbar. Die Informationen entsprechen sprachlich und allenfalls gestalterisch hohen Qualitätsansprüchen.

Gewichtung

Der Regierungsrat setzt bei seiner Informationstätigkeit Schwerpunkte. Der Informationsrhythmus richtet sich nach der Geschäftsabwicklung und der Aktualität.

05 Akteure

Akteure der Kommunikation des Regierungsrates sind
– Mitglieder des Regierungsrates
– Staatsschreiberin, Staatsschreiber
– Regierungssprecherin, Regierungssprecher
– Informationsbeauftragte der Direktionen

Der Regierungsrat regelt die Kompetenzen der einzelnen Funktionsträger im Rahmen seiner Kommunikationsaktivitäten. Die Akteure können ihre Kommunikationsaufgaben stufen- und themengerecht delegieren.

06 Externe Dialoggruppen und Kommunikationsziele

Bevölkerung

Die Bevölkerung wird über direkte Kanäle oder indirekt über die Medien erreicht.

Kommunikationsziel
Wichtige Entscheide des Regierungsrates sind bekannt. Das Handeln des Regierungsrates wird verstanden und als nachvollziehbar wahrgenommen.

Stimmberechtigte

Die stimmberechtigte Bevölkerung des Kantons hat Anspruch auf verlässliche und ausgewogene Informationen zu Abstimmungsvorlagen. Die Kommunikation des Regierungsrates stellt die dafür nötigen Informationen zur Verfügung. Der Regierungsrat erläutert Inhalt, Zweck und Folgen der kantonalen Abstimmungsvorlagen.

Kommunikationsziel
Die Stimmberechtigten sind befähigt, sich in demokratischen Prozessen eine Meinung zu bilden. Sie kennen die Haltung des Regierungsrates zu den kantonalen Abstimmungsvorlagen und zu eidgenössischen Vorlagen, die den Kanton Zürich besonders betreffen.

Medien

Die Medien sind der wichtigste Multiplikator der Kommunikation des Regierungsrates und werden bei ihrer Arbeit dienstleistungsorientiert und professionell unterstützt.

Kommunikationsziel
Die Medien sind in der Lage, die ihnen zukommende Rolle wahrzunehmen. Sie verfügen über die nötigen Informationen, um über die Haltung der Regierung nachvollziehbar zu berichten.

Kantonsrat

Die Kommunikation mit dem Kantonsrat erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben offen und dienstleistungsorientiert.
Kommunikationsziel
Die gesetzlichen Vorgaben sind erfüllt und der Kantonsrat ist informiert über die ihn betreffenden Anliegen des Regierungsrates.

Gemeinden

Zwischen den kantonalen Amtsstellen und den Gemeinden bestehen vielfältige Verbindungen und Kommunikationskanäle. Dazu kommt die institutionalisierte Kommunikation mit den Gemeindeverbänden.

Kommunikationsziel
Die Gemeinden sind informiert über die sie betreffenden Anliegen des Regierungsrates.

Kantone

Die Kommunikation mit den Kantonen ist institutionell durch die Mitwirkung in verschiedenen interkantonalen Konferenzen sichergestellt. Mit einzelnen Kantonen bestehen zusätzlich institutionalisierte Kontakte.

Kommunikationsziel
Die Kantone sind informiert über die sie betreffenden Anliegen des Regierungsrates.

Bund

Zwischen Kanton und Bund bestehen zahlreiche Mitwirkungsverfahren. Dazu kommt die persönliche Kontaktpflege mit Vertreterinnen und Vertretern des Bundes. Der Regierungsrat kommuniziert seine Haltung zu für den Kanton relevanten Geschäften im Bundesparlament aktiv und regelmässig den Zürcher Parlamentarierinnen und Parlamentariern im Nationalrat und Ständerat. Mit diesen bestehen ein institutionalisierter Erfahrungsaustausch und persönliche Kontakte.

Kommunikationsziel
Die für den Kanton wichtigen Persönlichkeiten und Institutionen auf eidgenössischer Ebene sind informiert über die sie betreffenden Anliegen des Regierungsrates.

Interessenvertretungen

Interessenvertretungen kommt als Multiplikatoren grosse Bedeutung zu. Dem wird durch institutionalisierte Kontakte und einem themenbezogenen Austausch Rechnung getragen.

Kommunikationsziel
Die Interessenvertretungen sind informiert über die sie betreffenden Anliegen des Regierungsrates.

Internationale Organisationen

Die politische Einflussnahme über die Landesgrenzen hinaus trägt zur Förderung des Standorts bei. Der Regierungsrat pflegt die Beziehungen zu internationalen Anspruchsträgern adäquat durch die Mitgliedschaft in internationalen Gremien und vielfältige Kontakte und stärkt damit den Standort.

Kommunikationsziel
Die für den Kanton relevanten internationalen Organisationen sind informiert über die sie betreffenden Anliegen des Regierungsrates.

07 Interne Dialoggruppen und Kommunikationsziele

Mitarbeitende kantonale Verwaltung

Der Regierungsrat informiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung zeitgerecht und umfassend über alle wichtigen Projekte und Ereignisse und insbesondere über die das Personal betreffenden Themen und Entscheide. Dabei gilt grundsätzlich «intern vor extern». Der Regierungsrat fördert eine dialogorientierte interne Kommunikation. Die Kommunikationsabteilung des Regierungsrates fungiert als Drehscheibe innerhalb der Verwaltung.

Kommunikationsziel

Die Mitarbeitenden der Verwaltung sind umfassend informiert. Der Kanton Zürich wird als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen.

08 Kommunikationsmittel

Grundsatz

Die Kommunikationsmittel werden den Bedürfnissen der Dialoggruppen entsprechend eingesetzt. Die kantonalen Gestaltungsrichtlinien sind verbindlich anzuwenden. Die Kommunikationskanäle ergänzen sich gegenseitig. Dem vermehrten Bedürfnis nach Information über digitale Kanäle und nach multimedialen Angeboten sowie Social-Media-Anbindungen wird mit dem Grundsatz «digital vor Print» Rechnung getragen.

Elektronische Angebote

Webseite
Die Webseite des Kantons Zürich ist die wichtigste Plattform für Informationen und elektronische Dienstleistungen für alle externen Dialoggruppen. Sämtliche gemäss Öffentlichkeitsprinzip relevanten Informationen werden über die kantonale Webseite online zur Verfügung gestellt.

Medienmitteilungen
Zu wichtigen Themen wie ausgewählte Regierungsratsbeschlüsse werden Medienmitteilungen publiziert und elektronisch verschickt.

Newsletter
Aktualitäten können themenbezogen über einen elektronischen Newsletter bezogen werden.

Datenbanken
Öffentliche Regierungsratsbeschlüsse, Vernehmlassungen und ausgewählte Rekursentscheide werden im Internet in einer Datenbank zugänglich gemacht.

Online-Geschäftsbericht
Der Geschäftsbericht wird in einer Online-Version veröffentlicht.

Film Kanton Zürich
Ein Porträt des Kantons Zürich ist als vielseitig einsetzbarer Kurzfilm verfügbar.

Audiovisuelle Angebote
Zu wichtigen Themen werden bedarfsweise audiovisuelle Angebote bereitgestellt.

Social Media
Die Möglichkeiten von Social Media werden adäquat genutzt, um mit gewissen Dialoggruppen direkt und wechselseitig zu kommunizieren.

ZHub
Der ZHub dient als Hauptkommunikationskanal für die interne Kommunikation.

Printangebote

Abstimmungszeitung
Bei kantonalen Abstimmungsvorlagen erhalten die Stimmberechtigten die Abstimmungszeitung zugestellt, für deren Erarbeitung die Kommunikationsabteilung des Regierungsrates in Zusammenarbeit mit den Direktionen verantwortlich ist.

Kantonsratsversand
Den Mitgliedern des Kantonsrates werden die parlamentsrelevanten Geschäfte zugesandt.

Behördenverzeichnis
Das digitale Behördenverzeichnis vermittelt Angaben zu Ansprechpersonen und Verwaltungseinheiten der Kantonsverwaltung (zh.ch/de/politik-staat/kanton/kantonale-verwaltung/behoerdenverzeichnis.html).

Legislaturziele
Der Regierungsrat veröffentlicht jeweils zu Beginn einer Amtszeit seine Richtlinien der Regierungspolitik (Legislaturziele) und erstattet zum Ende des letzten Jahres der laufenden Legislatur in einer Broschüre Bericht darüber.

Konsolidierter Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) und Geschäftsbericht

Der Regierungsrat veröffentlicht jeweils im Frühling seinen jährlichen Geschäftsbericht. Der Konsolidierte Entwicklungs- und Finanzplan (KEF) wird zusammen mit dem Budgetentwurf im Herbst publiziert.

Broschüren/Drucksachen
Der Regierungsrat legt jährlich zu Beginn des Amtsjahres eine Broschüre mit Informationen zu den Regierungsratsmitgliedern und ihren Direktionen sowie zur Staatsschreiberin, zum Staatsschreiber und zur Staatskanzlei auf. Aktualitätsbezogen und bedürfnisgerecht werden weitere Publikationen erstellt.

Veranstaltungen und Direktkontakte

Zu kantonalen Abstimmungsvorlagen und anderen wichtigen Themen führt der Regierungsrat in der Regel Medienkonferenzen durch. Die Teilnahme der Regierungsratsmitglieder richtet sich nach den jeweiligen Themen. Aussergewöhnlich bedeutsame direktionsübergreifende Themen werden von mehreren Regierungsratsmitgliedern oder vom Gesamtregierungsrat vertreten.
Themenbezogen werden Informationsanlässe, Hearings usw. für verschiedene Dialoggruppen durchgeführt. Die Regierungsratsmitglieder vertreten die Anliegen des Kantons ausserdem im direkten Kontakt mit wichtigen Dialoggruppen. Dazu dienen auch Auftritte des Kantons Zürich an überregionalen Anlässen sowie Arbeitsbesuche von Amtsträgern aus anderen Kantonen, vom Bund oder aus dem Ausland. Für deren Organisation und Koordination ist die Staatskanzlei zuständig.

09 Ressourcen

Der Regierungsrat bestimmt eine Regierungssprecherin oder einen Regierungssprecher. Die Staatskanzlei führt den Bereich Regierungskommunikation, den die Regierungssprecherin oder der Regierungssprecher leitet. Die Abteilung erfüllt die Aufgaben gemäss ihrem Leistungsauftrag. Sie arbeitet eng mit den Informationsbeauftragten der Direktionen zusammen.

10 Verantwortlichkeiten

Grundsatz

Die mit der Kommunikation des Regierungsrates beauftragten Akteure informieren im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und ihrer Kompetenzen. Die Öffentlichkeit muss erkennen können, aus welcher Quelle eine Information stammt. Der Absender «Kanton Zürich» ist klar erkennbar.
Allen Akteuren ist bewusst, dass die Kommunikation einzelner Direktionen oder der Staatskanzlei auch Auswirkungen auf die Wahrnehmung der Gesamtregierung bzw. der kantonalen Verwaltung hat. Dies bedingt eine enge Absprache zwischen dem Bereich Regierungskommunikation der Staatskanzlei und den verantwortlichen Direktionen und den gegenseitigen Einbezug.

Regierungskommunikation

Die Regierungskommunikation ist zuständig für die Information und Kommunikation über die Tätigkeit der Kollegialbehörde. Bei direktionsübergreifenden Themen von grösserer Tragweite koordiniert die Regierungskommunikation die Kommunikation der beteiligten Direktionen und leitet Medienauftritte der Gesamtregierung. Die Regierungssprecherin oder der Regierungssprecher nimmt an der Regierungssitzung teil.
Die Aufgaben und Kompetenzen der Regierungskommunikation sind in einem Leistungsauftrag aufgeführt.

Direktionen und Staatskanzlei

Die Direktionen und die Staatskanzlei sind zuständig und verantwortlich für die Kommunikation über Themen und Geschäfte aus ihrem Zuständigkeitsbereich. Sie regeln die Informationsaufgaben der untergeordneten Amtsstellen. Die Direktionen und die Staatskanzlei bezeichnen ihre Informationsbeauftragten. Die Staatsschreiberin oder der Staatsschreiber sorgt zusammen mit der Regierungssprecherin oder dem Regierungssprecher für die interne Information zwischen dem Regierungsrat und den Direktionen.

Informationsbeauftragten-Konferenz

Die Informationsbeauftragten-Konferenz besteht aus den Informationsbeauftragten der Direktionen und der Regierungssprecherin oder dem Regierungssprecher und deren oder dessen Stellvertretung sowie der oder dem Social-Media-Verantwortlichen. Die Regierungssprecherin oder der Regierungssprecher führt den Vorsitz. Die Konferenz befasst sich mit Themen aus dem Informationsbereich, insbesondere mit der mittelfristigen Planung und Koordination.

11 Ausserordentliche Lagen

Beim Eintreten einer ausserordentlichen Lage wird der Kommunikation grösste Aufmerksamkeit geschenkt. Es gelten die Richtlinien für die Kommunikation in ausserordentlichen Lagen bzw. ab der entsprechenden Eskalationsstufe die Kommunikationszuständigkeiten der Kantonalen Führungsorganisation (KFO). Diese gehen grundsätzlich von drei Stufen aus:

Stufe 1: Tagesgeschäft
Die Leitung, Koordination und Umsetzung der Kommunikation liegen bei der Kommunikationsstelle der fachlich zuständigen Direktion, der Kantonspolizei oder der Staatskanzlei.

Stufe 2: Grossereignis / vorbereitende Massnahmen
Die Leitung und Koordination der Kommunikation liegen bei der Kommunikationsabteilung der Kantonspolizei. Für die Umsetzung zeichnen die Kommunikationsstellen der beteiligten Direktionen, der Kantonspolizei oder der Staatskanzlei gemäss fachlicher Zuständigkeit verantwortlich.

Stufe 3: Katastrophe
Die Leitung, Koordination und Umsetzung der Kommunikation liegen bei der Kommunikationsabteilung der Kantonspolizei und der Regierungskommunikation unter Mitarbeit der Kommunikationsstellen der fachlich zuständigen Direktionen.

12 Erfolgskontrolle

Die Evaluation der Öffentlichkeitsarbeit dient unter anderem der Qualitätssteigerung, der Messung der Reputation und der Organisationsüberprüfung. In welchem Umfang die Erfolgs- und Wirkungskontrolle durchgeführt wird, entscheidet der Regierungsrat.