


**266/AB**  
vom 30.01.2020 zu 237/J (XXVII. GP)  
bmi.gv.at

 **Bundesministerium**  
Inneres

**Karl Nehammer, MSc**  
Bundesminister

Herrn  
Präsidenten des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.009.980

Wien, am 28.01.2020

Sehr geehrter Herr Präsident!

Der Abgeordnete zum Nationalrat Ing. Reinhold Einwallner, Genossinnen und Genossen haben am 2. Dezember 2019 unter der Nr. **237/J** an meinen Amtsvorgänger eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „beunruhigende Sachverhalte beim Polizeinotruf im Speziellen, sowie der Notruf insgesamt im Allgemeinen“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

**Zu den Fragen 1 und 2:**

- *Wann genau fand dieses Gespräch statt (Uhrzeit und Datum)?*
- *Wie lange hat das Gespräch gedauert?*

Das anfragegegenständliche Gespräch fand am Freitag, den 6. September 2019, ab 21.30 Uhr statt und dauerte 2 Minuten und 48 Sekunden

**Zur Frage 3:**

- *Konnten in dieser Zeit andere "Notrufe" entgegengenommen werden?*

In diesem Zeitraum konnten andere Notrufe uneingeschränkt entgegengenommen werden, da die Landesleitzentralen, bei der die Notrufe einlangen, mit mehreren Bediensteten

besetzt sind. In der Landesleitzentrale Steiermark waren zu diesem Zeitpunkt noch zwei weitere Notrufbearbeiter im System angemeldet.

**Zur Frage 4:**

- *Ist die Meldung eines bereits abgefeuerten Feuerwerks ein üblicher Notruf-Fall?*

Gemäß den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes und des Sicherheitspolizeigesetzes ist die Entgegennahme von Notrufen seitens der Sicherheitsbehörden zur Besorgung des Exekutivdienstes vorgesehen.

Die Qualifizierung des jeweiligen Anrufes als Notruf hängt im Einzelfall grundsätzlich von der subjektiven Empfindung des Anrufers ab. Eine entsprechende Priorisierung erfolgt in weiterer Folge durch die Beamten der jeweiligen Landesleitzentrale oder Bezirks- bzw. Stadtleitstelle.

**Zur Frage 5:**

- *Hätte es andere Möglichkeiten gegeben, die Streife zu verständigen?  
Wenn ja, warum ist dies nicht erfolgt?*

Es hätte grundsätzlich auch andere Möglichkeiten gegeben, die Streife zu verständigen.

Die Beantwortung der Frage, warum die Nutzung einer anderen Verständigungsmöglichkeit durch den Anrufer nicht erfolgt ist, fällt nicht in den Vollzugsbereich des Bundesministeriums für Inneres, da es sich um eine persönliche Entscheidung des Anrufers handelt. Meinungen und Einschätzungen über die Intention des vom Anrufer gewählten Kommunikationsweges unterliegen nicht dem parlamentarischen Interpellationsrecht.

**Zu den Fragen 6 und 12:**

- *Handelt es sich bei dem geschilderten Vorgehen um eine korrekte Vorgangsweise beim Notruf diensthabenden Beamten?*
- *Welche Konsequenzen hat das veröffentlichte Gespräch für den diensthabenden Polizisten?*

Ja, nach derzeitiger Kenntnis des Sachverhaltes handelt es sich um eine korrekte Vorgangsweise des beim Notruf Dienst versehenen Beamten, weshalb für ihn auf Grund seines Verhaltens während des Anrufes keine Konsequenzen zu erwarten sind.

**Zu den Fragen 7 und 11:**

- *Handelt es sich bei dem geschilderten Vorgehen um eine korrekte Vorgangsweise des Stellvertretenden Landespolizeidirektors?  
Wenn nein, welche dienstrechtlichen Maßnahmen wurden gesetzt?*

- *Welche Konsequenzen hat das veröffentlichte Gespräch für den Stellvertretenden Landespolizeidirektor?*

Derzeit erfolgt eine umfassende Prüfung des Sachverhalts.

Am 28.11.2019 erfolgte die Dienstzuteilung des Genannten zum Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA).

Auf Grund des verfassungsrechtlich gewährleisteten Rechtes auf Datenschutz (§ 1 Datenschutzgesetz) muss von einer ausführlichen und erläuternden Beantwortung dieser Frage Abstand genommen werden.

#### **Zur Frage 8:**

- *Ist es richtig, dass aufgrund Personalmangels Absolventen der Polizeischule ohne die geforderten Voraussetzungen - Verwendung und Erfahrung im Außendienst von mindestens zwei Jahren - in den Landesleitzentralen die Notrufe entgegennehmen und Einsätze gegebenenfalls leiten müssen?  
Wenn ja, wer trägt dafür die Verantwortung?*

Das Erfordernis einer Verwendung im (exekutiven) Außendienst von grundsätzlich mindestens zwei Jahren stellt eine Voraussetzung für eine fixe Betrauung mit einer Planstelle in der Landesleitzentrale dar. Auch für die vorübergehende Dienstverrichtung in einer Landesleit-zentrale stellt die exekutivdienstliche Außendienst-erfahrung ein nicht unwesentliches Kriterium dar. Eine zielorientierte, spezifische Aus- und Fortbildung für die Arbeitsverrichtung in der Landesleitzentrale wird jedoch als wesentlich wichtiger beurteilt.

Es entspricht jedoch nicht den Tatsachen, dass Absolventen der Polizeigrundausbildung ohne Außendienst-erfahrung der Landesleitzentrale Steiermark zugewiesen wurden. Die zugewiesenen Bediensteten haben zum Zeitpunkt ihrer Zuweisung eine Außendienst-erfahrung von ca. 1,5 Jahren aufgewiesen. Die Zuweisung von Bediensteten zur Landesleitzentrale erfolgt durch die jeweilige Dienstbehörde.

#### **Zur Frage 9:**

- *Hatte der vom stellvertretenden Landespolizeidirektor genötigte Polizist die notwendigen Voraussetzungen?*
  - a. Wenn ja, welche sind dies?*
  - b. Wenn nein, ist eine derartige Diensterteilung zulässig?*

Ja. Jeder Mitarbeiter der Landesleitzentrale ist verpflichtet, die technische Grundausbildung für den Betrieb in einer Landesleitzentrale zu absolvieren, die sprachliche Mindestanforderung (A1-Referenzausbildung bei der Sicherheitsakademie mit positiv abgelegter Prüfung) sowie ein positives Ergebnis der vom psychologischen Dienst mit dem/der Arbeitsplatz-inhaber/Arbeitsplatzinhaberin durchgeführten Eignungsdiagnostik vorzuweisen.

**Zur Frage 10:**

- *Wie lange dauert es vom Einlangen eines wirklichen Notrufs bis zum Einsatzbefehl für die Streife?*

Die Zeitdauer der Disposition ist einerseits von der Komplexität und dem daraus resultierenden Umfang der Abarbeitung des Notrufs und andererseits vom Aspekt der im Einsatzleit- und Kommunikationssystem (ELKOS) angemeldeten und für Einsätze verfügbaren Streifendienste abhängig und kann daher nicht allgemeingültig durch Nennung einer konkreten Zeitangabe beantwortet werden.

**Zur Frage 13:**

- *Ist ein derartiges Vorgehen eines Vorgesetzten die richtige Vorgangsweise, um die Attraktivität des Polizeidienstes zu steigern?*

Das Verhalten von Polizisten, sowohl gegenüber Kolleginnen und Kollegen, als auch gegenüber der Bevölkerung ist stets mit Bedacht auf die Steigerung des Ansehens und der Attraktivität des Polizeidienstes zu setzen.

Von einer weiteren Beantwortung der Frage muss Abstand genommen werden, da Meinungen und Einschätzungen nicht Gegenstand des parlamentarischen Interpellationsrechts sind.

**Zur Frage 14:**

- *Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung wurden und werden im Bereich des Notrufes getroffen?*

Auf folgende Maßnahmen der Qualitätssicherung ist insbesondere hinzuweisen:

- 2-jährige polizeiliche Grundausbildung für Exekutivbedienstete;
- spezifische, modulare Grundausbildung für die Tätigkeit in der Landesleitzentrale, gestaffelt in zwei umfangreiche Ausbildungsblöcke auf Grund eines konkreten Schulungshandbuchs;

- durchgehende Aufzeichnung aller Notrufgespräche zwecks Dokumentation gemäß § 58e Abs. 2 Sicherheitspolizeigesetz;
- Begleitung und Führung durch zumindest einen ständig präsenten, erfahrenen Schichtdienstleiter in Kommandantenfunktion mit jederzeitigen Eingriffs- und Kontrollbefugnissen;
- Führung und Gesamtverantwortlichkeit durch den Offizier vom Dienst der Landespolizeidirektion, der in dieser Funktion den Landespolizeidirektor vertritt;
- kontinuierliche Vermittlung von Erkenntnissen aus der laufenden Evaluierung/Reflexion der Notruftkommunikation/-bearbeitung im Rahmen weiterführender Fortbildungsmaßnahmen.

**Zur Frage 15:**

- *Wer wertet die angenommen Anrufe und die Reaktionen der diensthabenden Beamten auf welche Kriterien hin aus?*

Grundsätzlich werden die aufgezeichneten Gespräche auf Grund des Mengengerüsts und datenschutzrechtlicher Erwägungen nicht systematisch ausgewertet. Die Gespräche werden anlassbezogen zu Beweis-, sowie anonymisiert zu Schulungszwecken im Beschwerdefall (z.B. durch die jeweils diensthabenden Vorgesetzten) ausgewertet. Als Kriterien einer profunden Auswertung werden je nach Anlassfall kommunikationstechnische und -taktische Parameter (Dauer des Notruftelefonates, Gesprächsführung/-inhalte, Dringlichkeiten, Erwägungen, Gemütsbewegungen, Tonalität etc.) herangezogen.

**Zur Frage 16:**

- *Was hat die Qualitätssicherung beim Notruf insgesamt für Ergebnisse gebracht, welche Verbesserungsvorschläge wurden wann umgesetzt und welche Verbesserungsvorschläge sind noch offen in der Umsetzung?*

Anlassbezogen werden im Einzelfall adäquate Verbesserungsmaßnahmen geprüft und in weiterer Folge die notwendigen Aus- und Fortbildungsmaßnahmen für die Bediensteten durch die jeweilige Landesleitzentrale in die Wege geleitet.

**Zur Frage 17:**

- *Wie viele Notrufzentralen gibt es in Österreich, auf welchen Standorten?*

Im Bereich der Landespolizeidirektionen Steiermark (Standort Graz), Niederösterreich (Standort St. Pölten), Tirol (Standort Innsbruck) und Wien erfolgt die Bearbeitung von polizeilichen Notrufen bereits zentral.

Im Bereich der übrigen Landespolizeidirektionen werden Notrufe derzeit noch zu den Bezirks- und Stadtleitstellen der Bezirks- und Stadtpolizeikommanden in die jeweiligen Bezirksstädte geroutet bzw. sind Übergangslösungen in Kraft.

**Zur Frage 18:**

- *Welche budgetären Mittel sind für diese Notrufzentralen und das notwendige Personal vorgesehen und stehen diese tatsächlich zur Verfügung?*

Im Zuge der Neuorganisation der Notrufzentralen (gemeinsames Projekt des Bundesministeriums für Inneres und der Landespolizeidirektionen „Leitstelle NEU/ELKOS/eCall-Austria“) werden alle erforderlichen Mittel für den Sach- und Personalaufwand zur Verfügung gestellt.

**Zur Frage 19:**

- *Wie viele Anrufe nimmt eine Notrufzentrale durchschnittlich pro Tag entgegen und welche Dauer verursacht ein durchschnittlicher Anruf beim Notruf?*

Da noch nicht in allen Bundesländern Landesleitzentralen eingerichtet sind und überdies ein derartiger Vergleich auf Grund unterschiedlicher Größen der Bundesländer und unterschiedlicher Bevölkerungsstrukturen nicht aussagekräftig ist, wird bei der Beantwortung nur die Landesleitzentrale Steiermark herangezogen. Im Beobachtungs- und Referenzzeitraum von Anfang Oktober bis Ende November 2019 wurden von den Notrufbearbeitern der Landesleitzentrale Steiermark innerhalb von 24 Stunden durchschnittlich 1.130 Notrufe entgegengenommen.

Die durchschnittliche Notrufbearbeitungsdauer im Bereich der Landesleitzentrale Steiermark beträgt eine Minute und 30 Sekunden.

**Zur Frage 20:**

- *Wie viele Anrufe davon sind missbräuchlich, da die geschilderte Situation durch den Anrufer keinen Notruf darstellt?*

Derartige anfragespezifische Statistiken werden nicht geführt. Eine technische Auswertung ist nicht möglich. Entsprechend separierende, von der zentralen automationsunterstützten Abfragesystematik abweichende Statistiken wären nur mit unverhältnismäßig hohem Administrationsaufwand und unverhältnismäßiger Ressourcenbindung, respektive nur mit einer retrospektiven Auswertung der Aufzeichnungen möglich. Im Hinblick auf die Sparsamkeit, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns muss daher von der Beantwortung Abstand genommen werden.

**Zur Frage 21:**

- *Was werden Sie unternehmen, um die Bevölkerung noch besser hinsichtlich der Verwendung eines Notrufes zu unterrichten?*

Die österreichische Bundespolizei nutzt diverse Medien und Soziale Dienste zum Zwecke der Information der Bevölkerung und es gibt dabei zahlreiche Möglichkeiten mit der Polizei in Kontakt zu treten. Dieses Angebot wird selbstverständlich weiterhin mit hoher Intensität aufrechterhalten. Informationen und Kampagnen in Bezug auf den Notruf sind dabei ebenfalls umfasst.

**Zur Frage 22:**

- *Steht für die Beamten am Notruf eine psychologische Betreuung zur Verfügung, wenn dies notwendig sein sollte?*

Ja. Im Bundesministerium für Inneres ist das Zentrum für Organisationskultur und Gleichbehandlung (ZOG) eingerichtet, welches unter anderem für die Wahrnehmung von grundsätzlichen Aspekten der Organisationskultur des Innenressorts, insbesondere hinsichtlich des Verhaltens- und Umgangsstils, des Führungsverhaltens sowie der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbindung, -zufriedenheit und -motivation zuständig ist.

Ebenso steht es betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern frei, sich bei psychischen Belastungen aufgrund von nicht angemessenem oder achtungsvollem Umgang insbesondere auch an den Psychologischen Dienst des BMI (Abt. I/12) zu wenden, welcher Beratungs- und Betreuungsmaßnahmen sowie psychosoziale Unterstützungsmaßnahmen anbietet.

**Zur Frage 23:**

- *Wie viele technische Ausfälle hat es in den letzten 3 Jahren gegeben und was waren die jeweils dafür verantwortlichen Gründe?*

In den Systemen des Bundesministeriums für Inneres gab es aufgrund der technischen Sicherheitsmechanismen (Redundanzen, Ausfallsrouting etc.) in den letzten drei Jahren keine Einschränkungen in der Verfügbarkeit der Notrufnummern 133 und 112 (inklusive eCall-Austria).

Karl Nehammer, MSc





