

XXII. GP.-NR

507 /A(E)

26. Jan. 2005

## ENTSCHLIESSUNGSANTRAG

der Abgeordneten Lunacek, Pilz, Freundinnen und Freunde

betreffend Installierung einer Call-Center-Schnittstelle für Krisenfälle

Die Grüne Fraktion im Tiroler Landtag hat am 18.1.05 nachstehenden Dringlichkeitsantrag gestellt:

*„Die Landesregierung wird beauftragt, die von ASI-Tirol in Landeck entwickelte und bei der Schi-WM in St. Anton mit Erfolg getestete Call-Center-Schnittstelle zum Einsatzinformationssystem ESIS als jederzeit abrufbares Hilfsinstrument im Falle von Krisen und Katastrophen bereitzustellen.*

*Das ASI-Tirol möge beauftragt werden, dieses System als Standby-Lösung zu adaptieren und im Falle von Krisen und Katastrophen jederzeit aktivierbar bereitzuhalten. In Verhandlungen mit dem Bund und den übrigen Bundesländern möge zudem eine fixe Telefonnummer – analog zu den Notrufnummern – sichergestellt werden, über die im Falle von Krisen und Katastrophen alle Anrufe abgewickelt werden.*

*Im Falle der Nichtzuerkennung der Dringlichkeit möge der Antrag dem Ausschuss für Land- und Forstwirtschaft, Verkehr und Umwelt, dem Finanzausschuss und dem Ausschuss für Rechts-, Gemeinde- und Bauangelegenheiten zugewiesen werden.“*

Der Antrag wurde wie folgt begründet:

*„Die jetzige Flutkatastrophe in Südostasien hat gezeigt, dass die Abwicklung der unzähligen Anrufe trotz Einrichtung eines Call-Centers im Außenministerium nicht optimal erfolgt ist. Vereinzelt wurde auch Kritik laut, dass nicht ausreichend ausgebildete MitarbeiterInnen mit der Weiterleitung der Anrufe betraut waren.*

*Aus der Erfahrung der Alpinen Ski-WM 2001 in St. Anton hat ASI-Tirol die dort eingesetzte Internet-Informationenplattform zum Einsatzinformationssystem ESIS weiter entwickelt.*

*ESIS schafft eine einheitliche Informations- und Kommunikationsplattform des Krisenstabs und aller beteiligten Organisationen.*

### **Notfall-Hotline als Informationsschnittstelle**

*Während der Alpinen Ski-WM in St. Anton am Arlberg wurde vom ASI-Tirol ein geschultes Informationsteam für eine Notfall-Hotline eingesetzt. In Zusammenarbeit mit einem Call Center Spezialisten wurden in St. Anton, Landeck, Innsbruck und Salzburg Call Center Arbeitsplätze aufgebaut. Die technische Abwicklung erfolgte mit der Telekom Austria.*

*Das Konzept zeigte folgenden Nutzen:*

*Betroffenen und Angehörigen konnte rasche und effiziente Auskunft gegeben werden.*

*Die Einsatzleitung und das Krisenmanagement vor Ort wurde entlastet.*

*Alle beteiligten Einsatzorganisationen hatten eine einheitliche Informations- und Kommunikationsplattform*

#### ***ASI-Tirol als Dienstleister***

*Das Alpine Sicherheits- und Informationszentrum ASI-Tirol ist eine Servicestelle und Plattform für sicherheitsrelevante Informationen aus allen alpinen Bereichen. Das Konzept wurde 2002 mit dem Arge-Alp-Preis „für gelungene Beispiele neuer Technologien, Forschungsnetze und Zusammenarbeit im Alpenraum“ ausgezeichnet. Nach drei Jahren Erfahrung ist das umfassende Know-How von ASI-Tirol in den Bereichen Krisenkommunikation und Krisenmanagement als Dienstleister für die Gemeinden und das Land Tirol verfügbar.“*

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgenden

### **ENTSCHLIESSUNGSANTRAG:**

*Der Nationalrat wolle beschließen:*

Die Bundesregierung wird ersucht, das umfassende und im zitierten Antrag dargestellte Know-How von ASI Tirol dahingehend zu prüfen, ob es geeignet ist, Mängel im Krisenmanagement der Bundesregierung, die sich im Zuge der Bewältigung der Flutkatastrophe in Südostasien gezeigt haben, zu bewältigen.

*In formeller Hinsicht wird die Zuweisung an den Verfassungsausschuß vorgeschlagen.*

