

ENTSCHLIESSUNGSAНTRAG

XXII. GP.-NR
507 /A(E)
26. Jan. 2005

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-Informationssplattform 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

ENTSCHLIESSUNGSAUSSCHUß:

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.

