

Planungs-, Budgetierungs- und Controlling-Tool des Bundes; Follow-up-Überprüfung

Systemvorent- scheidung und Ausschreibung

6.2 Das BMF setzte somit die Empfehlung des RH durch die Weisung zur aktenmäßigen Dokumentation im ELAK um.

7.1 (1) Der RH hatte dem BMF in seinem Vorbericht (TZ 3) empfohlen, für die Auswahl und Anschaffung einer Spezialsoftware in Zukunft eine produktneutrale Interessentensuche im Rahmen des zweistufigen Verhandlungsverfahrens durchzuführen. Die Kompatibilität und Einbindung in die bestehenden IT-Systeme wären zu berücksichtigen.

(2) Das BMF hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, künftig der Empfehlung des RH folgen zu wollen. Die BRZ sei angewiesen worden, bei Beschaffungen, die aus Aufträgen des BMF erforderlich werden, die Bestimmungen des Vergabegesetzes einzuhalten.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMF die Empfehlung hinsichtlich des Vergabeverfahrens für Spezialsoftware umsetzte. Es richtete im Projektmanagementhandbuch auch für die Einführung neuer IT-Verfahren, für die keine öffentliche Ausschreibung erforderlich war, einen Prozess ein, in dem die Notwendigkeit neuer Software und/oder neuer Funktionalitäten geprüft und die Einbindung in die bestehenden IT-Systeme berücksichtigt wird. Bei diesem Verfahren war die Durchführung von Vorstudien vorgesehen, bei welchen Umsetzungsvarianten, wie z.B. der Einsatz von Standardsoftware, zu bewerten und als Entscheidungsgrundlage vorzubereiten waren und damit eine produktneutrale Interessentensuche gewährleistet wird.

7.2 Das BMF setzte die Empfehlung des RH einer produktneutralen Interessentensuche und die Berücksichtigung der Einbindung in bestehende IT-Systeme durch die laut Projektmanagementhandbuch verpflichtende Durchführung von Vorstudien und Schaffung eines Bewertungsverfahrens als Entscheidungsgrundlage um.

8.1 (1) Der RH hatte dem BMF in seinem Vorbericht (TZ 3) empfohlen, einen Beschluss hinsichtlich einer Typenentscheidung einer Software künftig ausführlich zu begründen und aktenmäßig zu dokumentieren.

(2) Das BMF hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, den Empfehlungen des RH Folge zu leisten. Im Projektmanagementhandbuch wurde für Systementscheidungen eine Kosten-/Nutzenanalyse seitens des BMF generell vorgeschrieben. Außerdem wurde ein eigener interner Evaluierungsprozess für die Beschaffung neuer Software aufgesetzt.

Systemvorentscheidung und Ausschreibung

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMF für Systementscheidungen im Projektmanagementhandbuch einen definierten und dokumentierten Prozess vorsah. Weiters wurde darin eine verbesserte Form einer Kosten-/Nutzenanalyse beschrieben und eine ausführliche Begründung sowie aktenmäßige Dokumentation vorgesehen.

8.2 Das BMF setzte die Empfehlung des RH um, indem es für Systementscheidungen einen definierten und im Projektmanagementhandbuch dokumentierten Prozess vorsah, wodurch Systementscheidungen ausführlich zu begründen und aktenmäßig zu dokumentieren waren.

Interne Personalkosten

9.1 (1) Der RH hatte dem BMF in seinem Vorbericht (TZ 7) empfohlen, auch interne Personalkosten künftig zu planen, zu budgetieren und im Projektcontrolling zu erfassen, weil die internen Personalkosten der IT-Sektion des BMF in den Projektkosten nicht enthalten waren.

(2) Das BMF hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass es auch die Projektkosten der eigenen Mitarbeiter erfasse. Weiters würden seit Juni 2011 die Mitarbeiter an IT-Projekten in einem eigenen System elektronische Aufzeichnungen ihrer projektbezogenen Zeitaufwendungen führen.

(3) Der RH stellte dazu nunmehr fest, dass das BMF die internen Personalkosten plante sowie erfasse und dass seit Juni 2011 die Mitarbeiter an IT-Projekten in einem eigenen System elektronische Aufzeichnungen ihrer projektbezogenen Zeitaufwendungen führten.

9.2 Das BMF setzte somit die Empfehlung des RH um, weil es auch die internen Personalkosten budgetierte und im Projektcontrolling erfusste.



Planungs-, Budgetierungs- und Controlling-Tool des Bundes; Follow-up-Überprüfung

Schlussbemerkungen/Schlussempfehlungen

10 Der RH stellte fest, dass das BMF die acht Empfehlungen des Vorberichts umsetzte.

Umsetzungsgrad der Empfehlungen des Vorberichts Reihe Bund 2010/10					
Vorbericht		Follow-up-Überprüfung			
TZ	Empfehlungsinhalt	TZ	umgesetzt	teilweise umgesetzt	nicht umgesetzt
8	Vereinfachung der Systemarchitektur und Reduzierung der Betriebskosten	2	X		
10	Erhöhung der Integration der am Budgeterstellungprozess beteiligten Systeme	3	X		
12	Vollzug des Bundesfinanzrahmengesetzes in der Applikation PBCT spätestens mit Umsetzung der zweiten Etappe der Haushaltsrechtsreform	4	X		
10	Dateneingabe aller Ressorts auf Ebene der Finanzstellen in der Applikation PBCT	5	X		
5	aktenmäßige Dokumentation der Genehmigung von Projektbudgets	6	X		
3	Auswahl und Anschaffung einer Spezialsoftware mittels produktneutraler Interessentensuche im Rahmen des zweistufigen Verhandlungsverfahrens	7	X		
3	Begründung und Dokumentation von Typenentscheidungen hinsichtlich Software	8	X		
7	Planung, Budgetierung auch interner Personalkosten und Erfassung im Projektcontrolling	9	X		



Bericht des Rechnungshofes

**Polizei–Notruf;
Follow–up–Überprüfung**

**R
H**

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	504
Abkürzungsverzeichnis	505

BMI**Wirkungsbereich des Bundesministeriums für Inneres****Polizei-Notruf; Follow-up-Überprüfung**

KURZFASSUNG	507
Prüfungsablauf und -gegenstand	513
Anzahl und Verteilung der Leitstellen	513
Einsatzkräfteübersicht	515
Projekt Einsatzleitsystem Bundesländer (außer Wien)	516
Verwendung der Notrufnummern	518
Standortermittlungen	518
Kennzahlen zu Einsatzzeiten	520
Dokumentation der Einsätze	521
Erfassung relevanter Einsatzdaten im Einsatzleitsystem Wien	522
Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)	524
Personaleinsatz	530
Personalauswahl und Fortbildung	532
Dienstplanerstellung	533
Entlohnung der Leitstellenbediensteten	534
Technische Ausstattung (Notrufserver)	535
Schlussbemerkungen/Schlussempfehlungen	537

Abbildungen



Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Anteil der Einsatzmittel ohne Dokumentation der Eintreffzeit am Einsatzort in Wien _____ 523
- Abbildung 2: Anteil verspäteter Einsatzbearbeitung gemessen an der Gesamtzahl der Einsätze in Wien _____ 526
- Abbildung 3: Anteil verspäteter Einsatzbearbeitung an der Gesamtzahl der Einsätze in den Wiener Bezirken (in %) _____ 527
- Abbildung 4: Tageszeitliche Verteilung der verspäteten Einsatzbearbeitung (durchschnittliche Anzahl pro Stunde) in Wien _____ 529

Abkürzungen

Abkürzungsverzeichnis

ABl.	Amtsblatt
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BKA	Bundeskanzleramt
BM...	Bundesministerium ...
BMF	für Finanzen
BMI	für Inneres
bzw.	beziehungsweise
EDD	Elektronische Dienstdokumentation
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
ePEP	elektronische Personaleinsatzplanung
EUR	Euro
FMK	Forum Mobilkommunikation
GPS	Global Positioning System
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
IT	Informationstechnologie
Mio.	Million(en)
Nr.	Nummer
rd.	rund
RH	Rechnungshof
RTR	Rundfunk & Telekom Regulierungs-Gesellschaft mit beschränkter Haftung
TOP(-Team)	Tatort- und Opfer-Team
TV	Television
TZ	Textzahl(en)
u.a.	unter anderen(m)
z.B.	zum Beispiel

**R
H**

Wirkungsbereich des Bundesministeriums für Inneres

Polizei-Notruf; Follow-up-Überprüfung

Das BMI setzte erste Schritte zur Umsetzung der Empfehlungen des RH, die er zum Thema Polizei-Notruf im Jahr 2010 (Reihe Bund 2010/6) veröffentlicht hatte. So traf es Grundsatzentscheidungen zur Zentralisierung der Notrufbearbeitung und zur Einführung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems und leistete entsprechende Vorbereitungen. Die Umsetzung soll 2013 beginnen und 2015 abgeschlossen werden.

Es fehlten noch Vorarbeiten bzw. Umsetzungsschritte, z.B. zum Upgrade des Einsatzleitsystems in Wien und ein Personal- und Ausbildungskonzept.

Die Landespolizeidirektion Wien konnte durch organisatorische Maßnahmen das Ausmaß verspätet bearbeiteter Einsätze senken und regionale und zeitliche Spitzenbelastungen teilweise ausgleichen.

KURZFASSUNG

Prüfungsziel

Ziel der Follow-up-Überprüfung des Polizei-Notrufs war es, die Umsetzung von Empfehlungen, die der RH bei einer vorangegangenen Gebarungsüberprüfung abgegeben hatte, zu beurteilen. (TZ 1)

Anzahl und Verteilung der Leitstellen

Das BMI hatte die grundlegende Entscheidung getroffen, so wie in Wien auch in den anderen Bundesländern eine zentrale Leitstelle einzurichten, die alle Notrufe entgegennimmt und Einsatzkräfte entsendet. Damit setzte es die entsprechende Empfehlung des RH teilweise um. Offen war noch die konkrete Umsetzung, wobei für diese bereits ein Projekt eingerichtet war und ein Zeitplan in den Grundzügen feststand. (TZ 2)

Kurzfassung**Einsatzkräfteübersicht**

Das BMI setzte die Empfehlung, in allen Bundesländern die täglich verfügbaren Einsatzkräfte den Landesleitzentralen IT-unterstützt zu melden, teilweise um, weil die seit 2011 eingesetzte Elektronische Dienstdokumentation eine aktuelle Übersicht über alle in einem Bundesland verfügbaren Einsatzkräfte ermöglichte. Allerdings nutzten nur die Landesleitzentralen in Tirol und Salzburg diese Möglichkeit. Nach Umsetzung der neuen Leitstellenstruktur kann die IT-unterstützte Information der Landesleitzentralen durch das einheitliche Einsatzleitsystem gewährleistet werden. (TZ 3)

Projekt Einsatzleitsystem

Der RH hatte in seinem Vorbericht empfohlen, aufbauend auf die Festlegung einer Leitstellenstruktur ein anforderungsgerechtes und bundesweit einheitliches Einsatzleitsystem aufzusetzen und mit der Integration des Digitalfunks eine möglichst permanente Einsatzkräfteübersicht mittels Global Positioning System (GPS) zu erhalten. Das BMI setzte diese Empfehlung teilweise um. Es hatte den Digitalfunk und eine GPS-Ortung in das Einsatzleitsystem Wien eingebunden sowie die Entscheidung für eine bundesweite Einführung dieses Einsatzleitsystems getroffen. Offen waren das für die Umsetzung erforderliche System-Upgrade, wofür die Beschaffung bereits eingeleitet war, sowie der bundesweite Rollout. (TZ 4)

Verwendung der Notrufnummern

Durch Vorgabe konkreter Informationsverpflichtungen im Rahmen der standardisierten Notrufbearbeitung und allgemeine Information setzte das BMI die Empfehlung, die Öffentlichkeit verstärkt über die Voraussetzungen zur Inanspruchnahme des Notrufs zu informieren, um. (TZ 5)

Standortermittlungen

Das BMI setzte die Empfehlung, an die Telekommunikationsbetreiber heranzutreten, um im Hinblick auf die im Sicherheitspolizeigesetz normierte Gefahrenabwehr und Hilfeleistung in Notfällen eine unverzügliche Beantwortung von Standortanfragen auch außerhalb der Geschäftszeiten sicherzustellen, teilweise um. (TZ 6)

Im Rahmen der „Plattform Notrufe“ programmierte eine Arbeitsgruppe eine elektronische Schnittstelle für die automatisierte Abfrage von Standort- und Stammdaten in Mobilfunknetzen und legte die technischen und organisatorischen Vorgaben für die Nutzung durch die Leitstellen fest. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung stand die elektronische Schnittstelle bei der Rettungsleitstelle des Landes Niederösterreich (144 Notruf Niederösterreich) im Testbetrieb, ein Einsatz im operativen Betrieb erfolgte noch bei keiner Einsatzorganisation. (TZ 6)

Das BMI sah in seinen Konzepten vor, im geplanten neuen Einsatzleitsystem diese Schnittstelle einzusetzen. Damit wird künftig eine unverzügliche Feststellung von Standortdaten in Notfällen möglich sein. Es hatte aber noch keine konkreten Maßnahmen zur Umsetzung gesetzt. (TZ 6)

Kennzahlen zu Einsatzzeiten

Offen war die Empfehlung, ein Konzept zur systematischen Ermittlung aussagekräftiger Leistungskennzahlen betreffend Einsätze und Einsatzzeiten zu entwickeln. (TZ 7)

Dokumentation der Einsätze

In seinem Vorbericht hatte der RH empfohlen, einheitliche Richtlinien für die Dokumentation von Einsätzen bei den Leitstellen sowie eine einheitliche Struktur der zu erfassenden Daten zu erstellen. Das BMI setzte diese Empfehlung teilweise um. Nach Einführung des bundesweiten Einsatzleitsystems wird eine einheitliche Einsatzdokumentation bei allen Leitstellen zur Verfügung stehen. Damit werden statistische Auswertungen möglich und vergleichbare Kennzahlen ermittelbar sein. (TZ 8)

Erfassung relevanter Einsatzdaten im Einsatzleitsystem Wien

Die Landespolizeidirektion Wien setzte die Empfehlung, die verpflichtende und zeitechte Erfassung der relevanten Einsatzdaten (insbesondere des Eintreffens am Einsatzort) im Einsatzleitsystem sicherzustellen, um, weil es den Datenfunk in das Einsatzleitsystem einband und verpflichtende Statusmeldungen durch die Einsatzkräfte anordnete. Damit verfügte sie über aussagekräftigere Kenn-

Kurzfassung

zahlen zu den Einsatzzeiten und über einen verbesserten aktuellen Status aller Einsatzkräfte. (TZ 9)

Während im Einsatzleitsystem im Jahr 2008 noch bei 59 % der Einsätze keine Eintreffzeit am Einsatzort erfasst war, sank dieser Wert im Jahr 2012 auf rd. 34 %. Dieser Anteil war allerdings immer noch unverhältnismäßig hoch. (TZ 9)

Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien

Durch eine Neustrukturierung der Einsatzprioritäten sowie organisatorische Maßnahmen zur Entlastung der Einsatzkräfte konnte die Landespolizeidirektion Wien den Anteil der verspäteten Einsatzbearbeitung¹ gemessen an der Zahl der Gesamteinsätze von 8,52 % im Jahr 2009 auf 6,78 % im Jahr 2012 senken und auch die bezirksweisen Unterschiede verringern. Damit setzte sie die Empfehlung, die Entwicklung der Fälle verspäteter Einsatzbearbeitung in den Bezirken laufend zu beobachten und gegebenenfalls Maßnahmen zur optimierten örtlichen Verteilung der polizeilichen Einsatzkräfte sowie zur Reduzierung der Einsatzdauer zu setzen, um. (TZ 10)

Die Empfehlung, durch organisatorische Maßnahmen im Hinblick auf die zeitliche Verteilung bzw. Steuerung der Einsatzkräfte Spitzenzeiten besser abzudecken, setzte die Landespolizeidirektion Wien um, indem sie anlassbezogene und zeitlich begrenzte organisatorische Maßnahmen (Bereitstellung zusätzlicher Einsatzmittel, gestaffelte Planung von Ablösezeiten) setzte. Die Zahl verspäteter Einsatzbearbeitung konnte 2012 im Vergleich zu 2009 insgesamt um rund ein Viertel und in den Spitzenzeiten zwischen 17 Uhr und 20 Uhr um rund ein Drittel gesenkt werden. Dafür war zwischen 23 Uhr und 2 Uhr ein Anstieg von rd. 15 % zu verzeichnen. (TZ 11)

Personaleinsatz

Der RH hatte in seinem Vorbericht empfohlen, in Übereinstimmung mit einer neuen (zentralisierten) Notruforganisation die Voraussetzungen für einen optimalen Personaleinsatz zu schaffen und frei werdende Ressourcen bei den Bezirks- und Stadtleitstellen dem exekutiven Außendienst zuzuführen. Das BMI setzte diese Empfehlung mit der Entscheidung zur Einrichtung zentraler Leitstellen teilweise um. Es hatte allerdings noch kein Konzept für den

¹ angeforderte Einsätze, bei denen mangels freier Verfügbarkeit die Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort nicht sofort möglich ist

Personaleinsatz nach Entfall der Leitstellenfunktion auf Ebene der Bezirks- und Stadtpolizeikommanden erstellt. Im Jahr 2012 lag die tägliche Anzahl der je Leitstellenbediensteten zu bearbeitenden Notrufe in den Bezirksleitstellen (Mindestbesetzung zwei Exekutivbedienstete) durchschnittlich zwischen fünf in Jennersdorf und 55 in Baden. (TZ 12)

Personalauswahl und Fortbildung

Das BMI setzte die Empfehlung, ein bundesweit gleich hohes Niveau bei der Notruf- und Einsatzbearbeitung zu schaffen, für die Auswahl von Leitstellenbediensteten ein einheitliches Anforderungsprofil zu erstellen und das Fortbildungsprogramm auf die spezifische Tätigkeit in Leitstellen anzupassen, teilweise um. Unabhängig vom neuen Leitstellenprojekt gab das BMI für die bestehende Organisation eine standardisierte Notruf- und Einsatzbearbeitung vor und führte dazu Schulungen durch. Damit setzte es einen wesentlichen Schritt für ein bundesweit gleich hohes Niveau. (TZ 13)

Das Projekthandbuch für die neue Notruforganisation sah u.a. ein Personaleinsatzkonzept mit einer neuen Arbeitsplatzbeschreibung sowie entsprechende Schulungen (einschließlich Fremdsprachen) sowohl in der allgemeinen Grundausbildung als auch leitzentralenspezifisch vor. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung gab es dazu noch keine konkreten Projektergebnisse. (TZ 13)

Dienstplanerstellung

Das BMI testete bereits im Probetrieb ein Programm, das u.a. eine automationsunterstützte Dienstplanerstellung ermöglichte und plante eine österreichweite Umsetzung. Damit setzte es die Empfehlung, hinsichtlich der Dienstplanerstellung ein EDV-Programm zu verwenden, um den administrativen Aufwand zu senken, teilweise um. (TZ 14)

Entlohnung der Leitstellenbediensteten

Der RH hatte in seinem Vorbericht empfohlen, für ständig in Leitstellen eingesetzte Bedienstete eine den Anforderungen entsprechende Entlohnung vorzusehen. Das BMI setzte diese Empfehlung teilweise um. Im Rahmen der neuen Leitstellenstruktur beabsichtigte es, die

Kurzfassung

hohen qualitativen Anforderungen an die künftigen Leitstellenmitarbeiter im Rahmen einer Fachkarriere zu berücksichtigen. (TZ 15)

Technische Ausstattung (Notrufserver)

Das BMI hatte ein umfassendes Konzept für eine neue Notrufserverstruktur bereits fertiggestellt. Damit setzte es die entsprechende Empfehlung des RH um. Mit Umsetzung des Konzepts werden sich u.a. auch eine Redimensionierung der Serveraufstellung und Einsparungen beim Betrieb und der Wartung durch eine Hard- und Softwarekonsolidierung ergeben. (TZ 16)

Kenndaten zum Polizei-Notruf				
Rechtsgrundlagen	Sicherheitspolizeigesetz, BGBL. I Nr. 566/1991 i.d.g.F. Telekommunikationsgesetz, BGBL. I Nr. 70/2003 i.d.g.F. Entscheidung des Europäischen Rates zur Einführung einer einheitlichen europäischen Notrufnummer, ABL. Nr. L 217/1991			
	2009	2010	2011	2012
	Anzahl			
Leitstellen ¹	105	105	105	104
<i>davon Landesleitzentralen</i>	9	9	9	9
Notrufe	2.531.127	2.799.900	2.930.071	3.006.240
Personal¹				
Bezirks-/Stadtleitstellen	Mindestbesetzung zwei Exekutivbedienstete			
Landesleitzentralen	Anzahl			
systemisiert	252	263	267	269
<i>davon in Wien</i>	96	104	104	104
tatsächlich	260	265	267	269
<i>davon in Wien</i>	92	99	99	100

¹ jeweils zum Stichtag 1. Jänner

Quelle: BMI

**Prüfungsablauf und
-gegenstand**

- 1 Der RH überprüfte im November 2012 beim BMI und bei der Landespolizeidirektion Wien die Umsetzung von Empfehlungen, die er bei der Gebarungüberprüfung „Polizei-Notruf“ abgegeben hatte.

Er überprüfte insbesondere die Umsetzungsmaßnahmen im Hinblick auf die Kernempfehlungen „Einrichtung zentraler Leitstellen in allen Bundesländern“ und „Entwicklung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems“ bzw. die dafür erforderlichen organisatorischen, personellen und technischen Vorbereitungsarbeiten. Der in der Reihe Bund 2010/6 veröffentlichte Bericht wird in der Folge als Vorbericht bezeichnet.

Zur Verstärkung der Wirkung seiner Empfehlungen hatte der RH den Umsetzungsstand seiner Empfehlungen bei den überprüften Stellen nachgefragt. Das Ergebnis dieses Nachfrageverfahrens hatte er in seinem Bericht Reihe Bund 2011/13 veröffentlicht.

Zu dem im März 2013 übermittelten Prüfungsergebnis nahm das BMI im Juni 2013 Stellung. Der RH erstattete seine Gegenäußerung im Juli 2013.

**Anzahl und Verteilung
der Leitstellen**

- 2.1 (1) Der RH hatte dem BMI in seinem Vorbericht (TZ 6) empfohlen, so wie in Wien auch in den anderen Bundesländern eine zentrale Leitstelle einzurichten, die alle Notrufe dieses Bundeslandes entgegennimmt und Einsatzkräfte entsendet. Die Möglichkeit einer koordinierten Einsatzführung auf Bezirksebene bliebe davon unberührt.

Aufbauend auf dieser organisatorischen Maßnahme wäre eine entsprechende technische Ausstattung der Leitstelle – Einsatzleitsystem, Digitalfunk – vorzusehen (siehe dazu TZ 4).

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass es beabsichtige, eine zentrale Leitstelle je Bundesland mit einem entsprechenden Einsatzleitsystem einzurichten, über die alle Notrufe eines Bundeslandes bearbeitet und die Einsatzkräfte gesteuert werden. Dazu sei im BMI eine Arbeitsgruppe eingerichtet worden, von der bisher die grundsätzlichen organisatorischen und technischen Voraussetzungen bzw. Maßnahmen für die Realisierung des Vorhabens ausgearbeitet worden seien.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass nach wie vor 104 dezentrale Leitstellen bestanden. Im Mai 2010 hatte die damalige Bundesministerin für Inneres – insbesondere auch als Reaktion auf das Ergebnis der Prü-

Anzahl und Verteilung der Leitstellen

fung durch den RH – den Auftrag erteilt, ein Konzept für eine Neuorganisation der Notruf- und Leitstellenstruktur zu erstellen.

Eine Arbeitsgruppe erarbeitete ein „Notruf- und Leitstellenkonzept 133 und 112 neu“. Darin stellte sie auf Basis des Ist-Standes und der internen und externen Anforderungen mehrere organisatorische Varianten, deren jeweilige Vor- und Nachteile sowie damit verbundene Kosten dar. Basierend auf diesem Konzept entschied sich die damalige Bundesministerin für Inneres im November 2010 für die Variante mit neun zentralen Leit- und Notrufannahmestellen.

Im Anschluss definierte das BMI die Anforderungen an ein einheitliches Einsatzleitsystem, prüfte die technischen und vergaberechtlichen Voraussetzungen sowie die Finanzierbarkeit.

Im März 2012 genehmigte die Bundesministerin für Inneres Budgetmittel mit einer Ausgabenobergrenze von vier Mio. EUR für das Beschaffungsvorhaben Leitstellen und Notruf. In der Folge erstellte das für die Umsetzung des Vorhabens designierte Projektteam die erste Version eines Projekthandbuchs mit einer Darstellung der vorgesehenen Projektorganisation, -planung und -umsetzung sowie der Qualitätssicherung.

Im November 2012 unterfertigte der Generaldirektor für die öffentliche Sicherheit den formellen Projektauftrag „Leitstelle neu“. Die darin vorgegebenen Projektziele in organisatorischer Hinsicht waren eine

- Neuorganisation und Zentralisierung der Notrufbearbeitung in den Bundesländern,
- Konzentration der Notruf- und Einsatzbearbeitung auf eine Landesleitzentrale pro Bundesland und
- eine Erstellung und Umsetzung eines Raum- und Funktionsprogramms für die Landesleitzentralen.

Als weiteres Ziel definierte der Projektauftrag den Rollout eines einheitlichen Einsatzleitsystems in allen Bundesländern (siehe TZ 4). Das Projekt sollte in den Bundesländern Tirol und Vorarlberg im 4. Quartal 2013, bundesweit Ende des 2. Quartals 2015 umgesetzt sein.

- 2.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, indem es – dem Vorschlag des RH vollinhaltlich folgend – die grundlegende Entscheidung zur Errichtung einer zentralen Leitstelle je Bundesland getroffen hatte. Offen war allerdings die Umsetzung (Organisation, Technik, Personal,



Anzahl und Verteilung der Leitstellen



Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung

Schulung, etc.), wobei dafür bereits ein Projekt eingerichtet war und ein Zeitplan in den Grundzügen feststand.

Der RH empfahl dem BMI, zeitgerecht die erforderlichen Vorbereitungen in organisatorischer, personeller und technischer Hinsicht zu treffen, um die Umsetzung der zentralen Leitstellenstruktur wie geplant im Jahr 2015 sicherstellen zu können.

2.3 *Laut Stellungnahme des BMI sei zur Umsetzung der neuen Leitstellenstruktur eine eigene Projektgruppe eingerichtet worden. Neben der Definition der zukünftigen Ablaufprozesse sowie der technischen und organisatorischen Anforderungen (insbesondere an das Einsatzleitsystem) würden für die Bundesländer Tirol, Vorarlberg und Niederösterreich bereits detaillierte organisatorische Umsetzungskonzepte (Personaleinsatzkonzept, Raum- und Funktionskonzepte, Schulungskonzept) entwickelt.*

2.4 Der RH wies auf das Ziel des BMI hin, die neue Leitstellenstruktur im 2. Quartal 2015 fertig zu stellen. Das BMI sollte daher die in Entwicklung befindlichen Konzepte zügig abschließen und mit der Umsetzung der neuen Leitstellenstruktur beginnen.

Einsatzkräfte- übersicht

3.1 (1) Der RH hatte dem BMI in seinem Vorbericht (TZ 8) empfohlen, in allen Bundesländern die täglich verfügbaren Einsatzkräfte den Landesleitzentralen IT-unterstützt zu melden, weil auch diese Notrufe entgegennehmen und Einsatzkräfte disponieren.²

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass mit der in Programmierung befindlichen Version der elektronischen Dienstdokumentation (EDD) die elektronische Übersicht über die verfügbaren Einsatzkräfte in den Bundesländern voraussichtlich mit September 2011 gewährleistet werden könne. Diese elektronische Übersicht werde jedenfalls auch im Rahmen des geplanten Einsatzleitsystems gewährleistet sein.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass aus der seit 2011 eingesetzten EDD eine Übersicht über die verfügbaren Einsatzkräfte generiert werden konnte. Diese wurde in Tirol und Salzburg bereits organisatorisch eingerichtet. Im Zuge der Gebarungsüberprüfung durch den RH sagte das BMI zu, auch die anderen Landespolizeidirektionen anzuweisen, diese Übersicht organisatorisch in den Landesleitzentralen zu imple-

² Die Landesleitzentralen (ausgenommen Wien) übernahmen Notrufe, wenn die Notrufleitungen in den Bezirks- bzw. Stadtleitstellen besetzt waren bzw. der Notruf dort nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wurde.

Einsatzkräfteübersicht

mentieren. Im geplanten einheitlichen Einsatzleitsystem werden die verfügbaren Einsatzkräfte systemimmanent hinterlegt sein.

- 3.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, weil die EDD eine aktuelle Übersicht über alle in einem Bundesland verfügbaren Einsatzkräfte ermöglichte. Allerdings nutzten noch nicht alle Landesleitzentralen diese Möglichkeit. Nach Umsetzung der neuen Leitstellenstruktur kann die IT-unterstützte Information der Landesleitzentralen durch das einheitliche Einsatzleitsystem gewährleistet werden.

Der RH empfahl dem BMI, die Übersicht über die verfügbaren Einsatzkräfte aus der EDD bei allen Landespolizeidirektionen organisatorisch zu implementieren und zu nutzen.

- 3.3 *Laut Stellungnahme des BMI habe sich die aus der EDD generierbare Einsatzkräfteübersicht im Echtbetrieb als wenig zweckmäßig erwiesen. Der Grund liege vor allem darin, dass die Einsatzsteuerung derzeit überwiegend über die Bezirks- und Stadtleitstellen erfolge und dort ohnehin eine tagesaktuelle Kräfteübersicht vorliege. Nach Implementierung des neuen Einsatzleitsystems werde die länderbezogene Kräfteübersicht über diese bereitgestellt werden können.*

- 3.4 Der RH entgegnete, dass das BMI zur Zeit der Gebarungsüberprüfung die EDD in Tirol und Salzburg organisatorisch bereits eingerichtet und eine bundesweite Implementierung zugesagt hatte. Die Begründung für die fehlende Zweckmäßigkeit, nämlich dass die Einsatzsteuerung überwiegend über die Bezirks- und Stadtleitstellen erfolge, griff nach Ansicht des RH nicht. Auch die Landesleitzentralen nehmen Notrufe entgegen und disponieren Einsatzkräfte. Aus diesem Grund benötigen sie eine Übersicht der verfügbaren Einsatzkräfte.

Projekt Einsatzleitsystem Bundesländer (außer Wien)

- 4.1 (1) Der RH hatte dem BMI in seinem Vorbericht (TZ 11) empfohlen, aufbauend auf die Festlegung einer Leitstellenstruktur ein anforderungsgerechtes und bundesweit einheitliches Einsatzleitsystem aufzusetzen. Der Digitalfunk wäre zu integrieren, um damit eine möglichst permanente Einsatzkräfteübersicht mittels Global Positioning System (GPS) zu haben.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass es an der Umsetzung der Empfehlung des RH arbeite. Es würden noch Gespräche mit dem Systemlieferanten für das Einsatzleitsystem Wien geführt, um technische Detailfragen abzuklären. Im Anschluss müssten dann die technischen, vergaberechtlichen und budgetären Grundsatzent-



Projekt Einsatzleitsystem Bundesländer
(außer Wien)



Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung

scheidungen getroffen werden, damit mit der Detailplanung begonnen werden könne.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI einen technischen Vergleich zwischen den beiden in Vorarlberg und Wien bestehenden Einsatzleitsystemen durchführte. Das Einsatzleitsystem Wien entsprach sowohl aus technischen als auch aus operativen und organisatorischen Gründen besser den Anforderungen für einen österreichweiten Einsatz. Das BMI entschied daher, mit dem Lieferanten des Einsatzleitsystems in Wien Verhandlungen über einen österreichweiten Rollout aufzunehmen.

Gemeinsam mit Technikern der Landespolizeidirektion Wien erarbeitete das BMI die Anforderungen für eine bundesweite Nutzung des Einsatzleitsystems Wien. Diese sollten durch ein Upgrade der Hard- und Software abgedeckt werden. Das BMI leitete den entsprechenden Beschaffungsvorgang im Oktober 2012 ein. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung erfolgte die Leistungsbeschreibung für die Angebotseinholung.

Der Digitalfunk wurde bereits 2009 in das Einsatzleitsystem Wien integriert. Im Jahr 2010 erfolgte eine Funktionserweiterung, die anhand der von den Digitalfunkgeräten übermittelten GPS-Koordinaten eine genaue Ortung der Einsatzkräfte ermöglichte.

- 4.2 Das BMI setzte die Empfehlung durch die Integration des Digitalfunks und der GPS-Ortung in das Einsatzleitsystem Wien sowie mit der Entscheidung für eine bundesweite Einführung des Einsatzleitsystems Wien teilweise um. Offen waren das für die Umsetzung erforderliche System-Upgrade, wofür die Beschaffung bereits eingeleitet war, sowie der bundesweite Rollout.

Der RH empfahl dem BMI, das Upgrade des Einsatzleitsystems Wien und den bundesweiten Rollout zügig vorzunehmen, um die Umsetzung der zentralen Leitstellenstruktur wie geplant im Jahr 2015 sicherstellen zu können.

- 4.3 *Laut Stellungnahme des BMI führe es aktuell Vertragsverhandlungen mit dem Lieferanten des Einsatzleitsystems betreffend das geplante Upgrade (einschließlich der Implementierung neuer Funktionalitäten und von Kennzahlen). Sobald dieses Vergabeverfahren abgeschlossen sei, könne mit dem Rollout in Wien begonnen werden.*

**Verwendung der
Notrufnummern**

4.4 Der RH entgegnete, dass das BMI die Vertragsverhandlungen mit Nachdruck führen sollte, weil ein anforderungsgerechtes Einsatzleitsystem eine wesentliche Basis für die Umsetzung der neuen Leitstellenstruktur darstellt.

5.1 (1) Der RH hatte dem BMI in seinem Vorbericht (TZ 13) empfohlen, die Öffentlichkeit verstärkt über die Voraussetzungen zur Inanspruchnahme des Notrufs zu informieren.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass eine Information der Bürger über die Homepage des BMI, regionale Polizeihomespages und über die Medienkampagne „Notruf 112“ erfolgt sei. Österreichweit stünden für Anfragen und Informationen die Dauerdienste der Landes-, Bezirks- und Stadtpolizeikommanden sowie der Bürgerdienst des BMI zur Verfügung.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI mittels Erlass vom 31. Mai 2011 eine standardisierte Vorgangsweise bei der Notrufannahme und -bearbeitung angeordnet hatte. Darin war auch vorgesehen, Anrufer gegebenenfalls darüber zu informieren, dass keine Notrufsituation vorliegt und an die zuständigen Stellen zu verweisen.

Darüber hinaus startete das BMI im Jahr 2010 eine Informationskampagne „Notruf 112“. Durch Schaltungen im TV und in Printmedien informierte das BMI die Öffentlichkeit über den Polizei-Notruf.

5.2 Das BMI setzte die Empfehlung durch konkrete Informationsverpflichtungen im Rahmen der standardisierten Notrufbearbeitung und verstärkte allgemeine Information um.

**Standort-
ermittlungen**

6.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 15) empfohlen, an die Telekommunikationsbetreiber heranzutreten, um im Hinblick auf die im Sicherheitspolizeigesetz normierte Gefahrenabwehr und Hilfeleistung in Notfällen eine unverzügliche Beantwortung von Standortanfragen auch außerhalb der Geschäftszeiten sicherzustellen. Der Standort von Anrufern war den Leitstellen nicht automatisch übermittelt worden, sondern hatte bei den Telekommunikationsbetreibern telefonisch oder mittels Fax angefordert werden müssen.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass ein Projekt unter Einbindung der Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) und der österreichischen Mobilfunknetzbetreiber gestartet worden sei.



Standortermittlungen



Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung

Eine automatisierte Schnittstelle für die Datenübermittlung von den Leitstellen zu den Mobilfunkbetreibern werde spezifiziert.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass im November 2011 der § 98 des Telekommunikationsgesetzes 2003 in Umsetzung einer EU-Richtlinie³ geändert wurde. Demnach haben die Kommunikationsnetzbetreiber den Betreibern von Notrufdiensten unmittelbar nach Eingang eines Notrufs die Standortdaten zugänglich zu machen.

Im Rahmen der seit dem Jahr 2005 bestehenden „Plattform Notrufe“⁴ befasste sich seit Mitte 2009 eine Arbeitsgruppe mit dem Thema Ortung von Mobiltelefonen in Notfällen. In der Folge programmierte diese eine elektronische Schnittstelle für die automatisierte Abfrage von Standort- und Stammdaten in Mobilfunknetzen und legte die technischen und organisatorischen Vorgaben für die Nutzung durch die Leitstellen fest.

Um die Schnittstelle nutzen zu können, hatten die berechtigten Notrufleitstellen seit Juli 2012 die Möglichkeit, sich beim Forum Mobilkommunikation (FMK)⁵ registrieren zu lassen. Nach Abschluss von Nutzungsvereinbarungen mit den Mobilfunkbetreibern sollten diese die Schnittstelle freischalten. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung stand die elektronische Schnittstelle bei der Rettungsleitstelle des Landes Niederösterreich im Testbetrieb, ein Einsatz im operativen Betrieb erfolgte noch bei keiner Einsatzorganisation.

Das BMI sah in seinen Konzepten zur „Leitstelle neu“ die Einrichtung der Schnittstelle für die automatisierte Abfrage von Standort- und Stammdaten im geplanten neuen Einsatzleitsystem vor. Es hatte aber noch keine konkreten Maßnahmen zur Umsetzung gesetzt.

- 6.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, weil es in seinen Konzepten zum geplanten neuen Einsatzleitsystem vorsah, die Schnittstelle für die automatisierte Abfrage von Standort- und Stammdaten zu verwenden. Damit wird künftig eine unverzügliche Feststellung von Standortdaten in Notfällen möglich sein.

Der RH empfahl dem BMI, die elektronische Schnittstelle für die automatisierte Abfrage von Standort- und Stammdaten in Mobilfunknetzen tatsächlich in das neue Einsatzleitsystem zu integrieren und

³ Richtlinie 2009/136/EG des Europäischen Parlaments und des Rates

⁴ Plattform bestehend aus RTR, Notrufträgern (Polizei, Rettung, Feuerwehr), Kommunikationsdienstbetreibern und zuständigen Behörden (BMI, Ämter der Landesregierungen)

⁵ freiwillige Interessenvertretung der Mobilfunkbranche im Netzwerk des Fachverbandes der Elektro- und Elektronikindustrie

Standortermittlungen

die dafür erforderlichen Vorbereitungen (z.B. Abschluss von Nutzungsvereinbarungen mit den Mobilfunkbetreibern) zu treffen.

6.3 *Laut Stellungnahme des BMI werde es die organisatorischen Rahmenbedingungen für die automatisierte Abfragemöglichkeit der Standortdaten mit dem neuen Einsatzleitsystem (Nutzungsvereinbarungen) im Zuge der technischen Realisierung festlegen.*

6.4 Der RH entgegnete, dass organisatorische Vorbereitungen (Registrierung beim Forum Mobilkommunikation (FMK), Abschluss von Nutzungsvereinbarungen) hinsichtlich der Integration einer automatisierten Abfragemöglichkeit von Standort- und Stammdaten, die unabhängig vom Projektfortschritt beim neuen Einsatzleitsystem getroffen werden können, vorgenommen werden sollten. Damit können Verzögerungen bei der Umsetzung des Einsatzleitsystems vermieden werden.

Kennzahlen zu Einsatzzeiten

7.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 17) empfohlen, ein Konzept zur systematischen Ermittlung aussagekräftiger Leistungskennzahlen betreffend Einsätze und Einsatzzeiten zu entwickeln. Diese sollten auch als Basis zu einer verbesserten Ressourcensteuerung verwendet werden.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass mit der Implementierung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems auch homogene Analysemöglichkeiten in Bezug auf steuerungsrelevante Daten sichergestellt werden könnten. Im Rahmen eines noch im Detail zu entwickelnden Führungsinformationssystems werde es insbesondere auf Basis der in der EDD erfassten Leistungen Kennzahlen definieren und zur Steuerung des operativen Dienstbetriebs einsetzen.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI Leistungskennzahlen hinsichtlich der Einsätze und Einsatzzeiten nach wie vor nicht systematisch ermittelte. Mit Umsetzung eines bundesweiten Einsatzleitsystems wird eine einheitliche Datenlage geschaffen und die Möglichkeit systematischer Auswertungen und Analysen bestehen. Die vom BMI im Rahmen des Nachfrageverfahrens angesprochene EDD diene zur Erfassung und Abbildung der geplanten und tatsächlich erbrachten Leistungen der Sicherheitsexekutive. Einsätze und Einsatzzeiten waren in der EDD nicht abgebildet. Ein Führungsinformationssystem war noch nicht entwickelt.

7.2 Das BMI setzte die Empfehlung nicht um. Der RH wiederholte daher seine Empfehlung, ein Konzept zur systematischen Ermittlung aussagekräftiger Leistungskennzahlen betreffend Einsätze und Einsatzzeiten

**Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung**

zu entwickeln. Diese sollten auch als Basis zu einer verbesserten Ressourcensteuerung verwendet werden.

7.3 Das BMI nahm zur Empfehlung nicht Stellung. Es wies lediglich darauf hin, dass im Rahmen des geplanten Upgrades des Einsatzleitsystems (siehe TZ 4) darin auch Kennzahlen implementiert werden sollen.

7.4 Der RH verblieb daher bei seiner Empfehlung.

**Dokumentation der
Einsätze**

8.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 22) empfohlen, einheitliche Richtlinien für die Dokumentation von Einsätzen bei den Leitstellen sowie eine einheitliche Struktur der zu erfassenden Daten zu erstellen, weil aus den bestehenden unterschiedlichen Dokumentationen keine vergleichbaren allgemeinen Aussagen oder statistischen Informationen zu gewinnen waren. Darauf aufbauend wäre für eine konsequente und vollständige Erfassung der Daten zu sorgen, um die Grundlage zur Ermittlung vergleichbarer Kennzahlen zu erhalten.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren lediglich auf die geplante Einführung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems verwiesen.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass im BMI weiterhin keine Richtlinien für die einheitliche Dokumentation von Einsätzen bei den Leitstellen bestanden. Entsprechend den allgemeinen Vorschriften führten diese zwar Aufzeichnungen, aufgrund derer die Einsätze im Einzelnen konkret nachvollziehbar waren. Generelle Aussagen oder statistische Auswertungen ermöglichten diese nicht.

Das BMI standardisierte mittlerweile zwar die Notruf- und Einsatzbearbeitungsprozesse (siehe TZ 13), die einheitliche Dokumentation von Notrufen und Einsätzen behielt es aber (bewusst) der bereits beschlossenen bundesweiten Einführung des Einsatzleitsystems Wien (siehe TZ 4) vor. Die darin implementierte Einsatzdokumentation wird bei allen Leitstellen einheitlich zur Verfügung stehen. Damit werden statistische Auswertungen möglich und vergleichbare Kennzahlen ermittelbar sein.

8.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, weil nach der bundesweiten Einführung eines einheitlichen Einsatzleitsystems bei allen Leitstellen eine einheitliche Struktur der Notruf- und Einsatzdokumentation bestehen wird. Der RH verwies auf seine Empfehlung hinsichtlich der Umsetzung des bundesweiten Einsatzleitsystems (siehe TZ 4).

8.3 *Laut Stellungnahme des BMI zur bundesweiten Einführung eines einheitlichen Einsatzleitsystems führe es aktuell Vertragsverhandlungen mit dem Lieferanten des Einsatzleitsystems betreffend das geplante Upgrade einschließlich der Implementierung neuer Funktionalitäten (siehe TZ 4).*

8.4 Der RH verwies auf seine Gegenäußerung zu TZ 4.

Erfassung relevanter Einsatzdaten im Einsatzleitsystem Wien

9.1 (1) Der RH hatte dem Landespolizeikommando Wien⁶ im Vorbericht (TZ 24) empfohlen, die verpflichtende und zeitechte Erfassung der relevanten Einsatzdaten (insbesondere des Eintreffens am Einsatzort) im Einsatzleitsystem sicherzustellen.

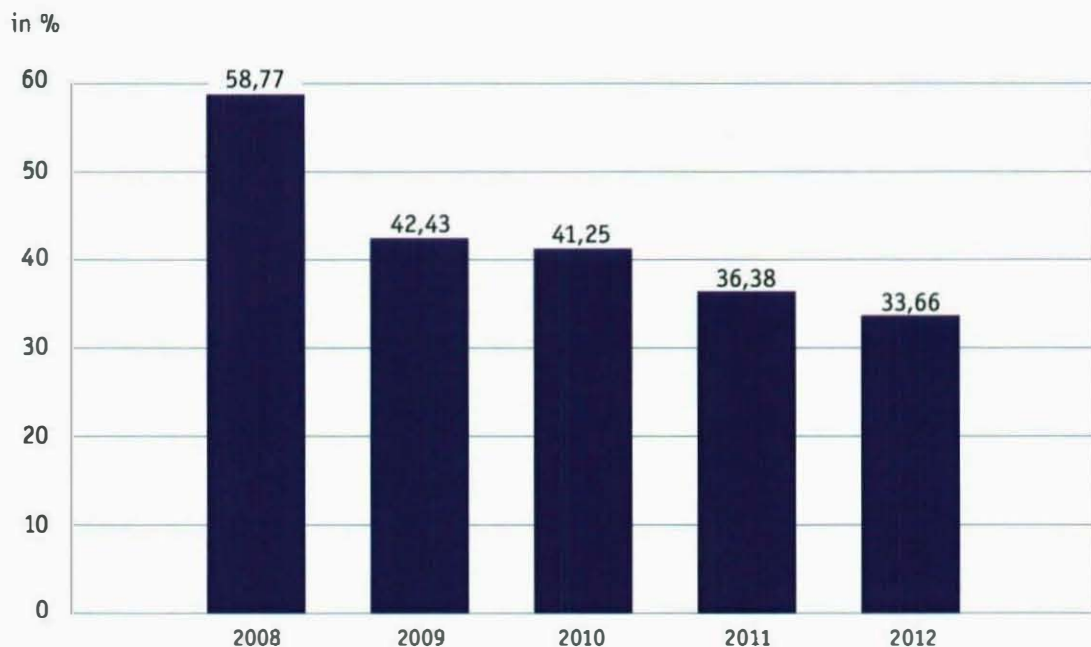
(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass die Empfehlung des RH umgesetzt worden sei.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das Landespolizeikommando Wien eine Schnittstelle für den Datenfunk einrichtete und in das Einsatzleitsystem Wien integrierte. Dies ermöglichte den Einsatzkräften, ihren „Status“ (z.B. Übernahme eines Einsatzes, Eintreffen am Einsatzort) per Tastendruck zu melden. Auf dieser Grundlage ordnete es im Mai 2009 im Rahmen der Funkordnung die Verwendung des Datenfunks für den Regelbetrieb an, weil nur dadurch die ordnungsgemäße Dokumentation eines Einsatzes im Einsatzleitsystem gewährleistet werde. Insbesondere hatten die Einsatzkräfte in jedem Fall ihr Eintreffen am Einsatzort über Funk bekanntzugeben.

Der RH hatte im Vorbericht festgestellt, dass in den Jahren 2006 bis 2008 bei 53 % bis 59 % der Einsatzmittel (Streifenkraftfahrzeuge der Stadtpolizeikommanden) das Eintreffen am Einsatzort nicht dokumentiert war. Aus den nunmehr erstellten Auswertungen aus dem Einsatzleitsystem errechnete der RH, dass sich diese Kennzahl seither wie folgt entwickelt hat:

⁶ seit 1. September 2012 Landespolizeidirektion Wien

Abbildung 1: Anteil der Einsatzmittel ohne Dokumentation der Eintreffzeit am Einsatzort in Wien



Quellen: Daten Landespolizeidirektion Wien; Berechnung und Darstellung RH

Im Zeitraum 2008 bis 2012 sank der Anteil der nicht dokumentierten Eintreffzeit kontinuierlich auf rd. 34 %. Ein nicht ermittelbarer Anteil entfiel auf noch vor dem Eintreffen am Einsatzort widerrufenen Einsätze. Laut Auskunft der Landespolizeidirektion Wien war aber der überwiegende Anteil auf unterlassene Statusmeldungen in Folge allgemeiner Einsatzhektik oder bloßen Vergessens zurückzuführen. Weiters war im Zeitraum 2011/2012 bei rd. 20 % der Einsatzkräfte keine Zeit für die Einsatzübernahme dokumentiert.

9.2 Die Landespolizeidirektion Wien setzte die Empfehlung um, weil es den Datenfunk in das Einsatzleitsystem einband und verpflichtende Statusmeldungen durch die Einsatzkräfte anordnete. Damit verfügte sie über aussagekräftigere Kennzahlen zu den Einsatzzeiten und über einen verbesserten aktuellen Status aller Einsatzkräfte.

Der Anteil der nicht dokumentierten Eintreffzeit erschien dem RH dennoch unverhältnismäßig hoch. Er empfahl der Landespolizeidirektion Wien daher, durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die Ein-

Erfassung relevanter Einsatzdaten im Einsatzleitsystem Wien

satzkräfte die angeordneten Statusmeldungen hinsichtlich der Einsatzübernahme und Eintreffzeit tatsächlich vornehmen.

Weiters empfahl der RH der Landespolizeidirektion Wien, die noch vor Eintreffen am Einsatzort widerrufenen Einsätze im Einsatzleitsystem als solche zu kennzeichnen und bei den statistischen Auswertungen von Einsatzzeiten zu berücksichtigen. Damit könnte deren Aussagekraft erhöht werden.

- 9.3** *Laut Stellungnahme des BMI werde die Landespolizeidirektion Wien durch entsprechende Schulung und Sensibilisierung der betroffenen Beamten darauf hinwirken, dass die Einsatzkräfte die angeordneten Statusmeldungen korrekt vornehmen.*

Die Anzahl erfolgter, noch vor dem Eintreffen am Einsatzort widerrufenen Einsätze könne statistisch nicht ausgewertet werden, weil derzeit nur der Widerruf eines Gesamteinsatzes technisch möglich sei. Die Umsetzung der vom RH empfohlenen Funktionalität im neuen Einsatzleitsystem werde im Zuge des Vergabeverfahrens mit dem Lieferanten abgeklärt werden.

Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)

Einsatzmittelmangel nach Bezirken

- 10.1** (1) Der RH hatte dem Landespolizeikommando Wien im Vorbericht (TZ 25 und 26) empfohlen, Maßnahmen zur Senkung der Fälle von „Einsatzmittelmangel“ (angeforderte Einsätze, bei denen mangels freier Verfügbarkeit eine sofortige Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort nicht möglich ist) zu setzen sowie deren Entwicklung in den Bezirken bzw. Stadtpolizeikommanden laufend zu beobachten. Gegebenenfalls wären Maßnahmen zur optimierten örtlichen Verteilung der polizeilichen Einsatzkräfte sowie zur Reduzierung der Einsatzdauer zu setzen.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass seitens des Landespolizeikommandos Wien laufende Analysen und gegebenenfalls entsprechende Anpassungen – entweder durch gezielte Schwerpunktsetzungen oder durch entsprechende organisatorische Maßnahmen – erfolgen würden.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das Landespolizeikommando Wien durch die Auswertung der Daten des Einsatzleitsystems die Entwicklung der Fälle von Einsatzmittelmangel insgesamt und auf Bezirksebene laufend beobachtete. Im Jahr 2010 ersetzte das Landespolizeikommando Wien im Rahmen einer Arbeitsgruppe die Bezeichnung



Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)



Polizei-Notruf; Follow-up-Überprüfung

„Einsatzmittelmangel“ durch „verspätete Einsatzbearbeitung“ und definierte diesen Begriff als „Einsätze, die zum Zeitpunkt der notwendigen Intervention vor Ort mangels verfügbarer Kräfte nicht sofort bearbeitet werden können“. Gleichzeitig nahm sie eine neue Strukturierung der Einsatzprioritäten vor.

Mit 1. April 2012 setzte das Landespolizeikommando Wien die zuvor bereits in einem Probetrieb geführte „mobile Tatortarbeit“ mittels TOP-Teams (Tatort- und Opfer-Teams) für den gesamten Stadtbereich um. Aufgabe der TOP-Teams war die Tatort- und Opferarbeit an allen Tatorten gerichtlich strafbarer Handlungen, an denen kriminaltechnisch verwertbare Spuren zu erwarten sind. Die Verfügung über den Einsatz der TOP-Teams erfolgte ausschließlich im Wege der Landesleitzentrale.

Eines der Ziele dieser Form der Einsatzvergabe war auch die Entlastung der regulären Einsatzkräfte (Sektorstreifen) und damit die Minimierung verspäteter Einsatzbearbeitung. Insbesondere vergab die Landesleitzentrale kriminalpolizeiliche Einsätze, bei denen sich nach professionellem Ermessen keine Sofortmaßnahmen/Fahndungsmaßnahmen ergeben, unmittelbar an die TOP-Teams. Für die Besetzung der TOP-Teams standen insgesamt 140 Exekutivbeamte des Landeskriminalamts Wien zur Verfügung.

Das Landespolizeikommando Wien setzte in den Polizeiinspektionen auch spezialisierte Exekutivbedienstete als sogenannte PI-Ermittler⁷ ein. Ab dem Jahr 2011 war es u.a. deren Aufgabe, Ermittlungen durchzuführen und Akten zu bearbeiten. Die PI-Ermittler übernahmen gegebenenfalls länger dauernde Amtshandlungen von den Streifendienstern, damit deren Einsatzbereitschaft schneller wiederhergestellt und die durchschnittliche Einsatzdauer gesenkt werden konnte.

Mit 1. November 2012 stellte die Landespolizeidirektion Wien eine Bereitschaftseinheit auf, deren Ziele u.a. auch in einer künftigen Entlastung der Stadtpolizeikommanden bei zentralen Streifendienstaktionen bestanden (siehe auch TZ 11).

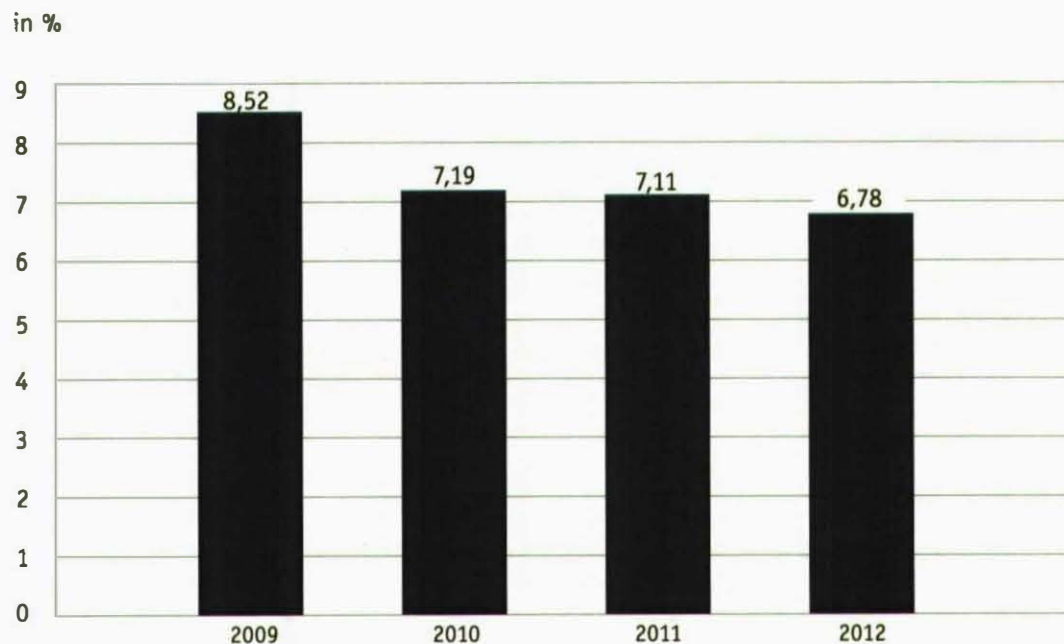
Die folgende Abbildung zeigt den Anteil der Fälle verspäteter Einsatzbearbeitung gemessen an der Zahl der Gesamteinsätze für die Jahre 2009 bis 2012⁸:

⁷ Mit Dezember 2012 übten 339 Exekutivbedienstete die Funktion als PI-Ermittler aus.

⁸ Daten für 2012 bezogen auf den Zeitraum Jänner bis Oktober

Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)

Abbildung 2: Anteil verspäteter Einsatzbearbeitung gemessen an der Gesamtzahl der Einsätze in Wien



Quellen: Daten Landespolizeidirektion Wien; Berechnung und Darstellung RH

Der Anteil der verspäteten Einsatzbearbeitung sank somit von 8,52 % im Jahr 2009 auf 6,78 % im Jahr 2012.

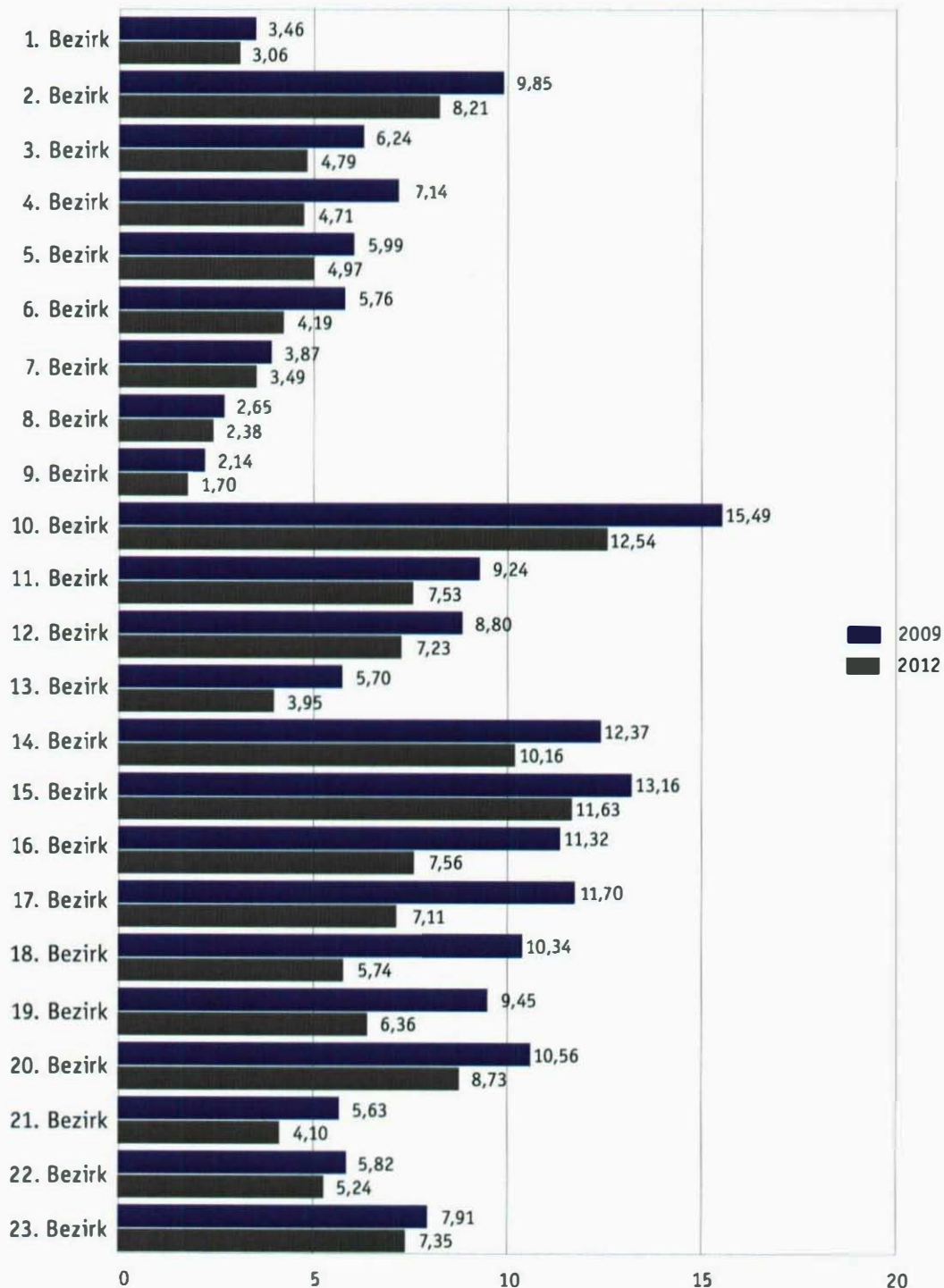
Die Verteilung des Anteils der Fälle verspäteter Einsatzbearbeitung auf die Wiener Bezirke stellte sich im Vergleich der Jahre 2009 und 2012⁹ wie folgt dar:

⁹ Daten für 2012 bezogen auf den Zeitraum Jänner bis Oktober

Entsendung von Polizeikräften zum
Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)

Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung

Abbildung 3: Anteil verspäteter Einsatzbearbeitung an der Gesamtzahl der Einsätze
in den Wiener Bezirken (in %)



Quellen: Daten Landespolizeidirektion Wien; Berechnung und Darstellung RH

Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)

Im Jahr 2009 bestanden zwischen den Wiener Bezirken deutliche Unterschiede beim Ausmaß verspäteter Einsatzbearbeitung. In sieben Bezirken lag der Anteil verspäteter Einsatzbearbeitung an der Gesamtzahl der Einsätze – teilweise deutlich – über zehn Prozent mit einem Spitzenwert von rd. 15,5 % im 10. Bezirk. In den Jahren 2011 und 2012 wiesen nur noch drei Bezirke einen Wert von mehr als zehn Prozent auf, der Spitzenwert lag im 10. Bezirk bei rd. 12,5 %.

10.2 Die Landespolizeidirektion Wien setzte die Empfehlung um. Durch organisatorische Maßnahmen zur Entlastung der Einsatzkräfte und zur Reduzierung der Einsatzdauer konnte sie sowohl die Gesamtzahl verspäteter Einsatzbearbeitung senken als auch die bezirkswisen Unterschiede verringern.

Tageszeitliche Verteilung des Einsatzmittelmangels

11.1 (1) Der RH hatte dem Landespolizeikommando Wien im Vorbericht (TZ 27) empfohlen, organisatorische Maßnahmen im Hinblick auf die zeitliche Verteilung bzw. Steuerung der Einsatzkräftebereitstellung zu treffen. Damit sollten Spitzenzeiten künftig besser abgedeckt werden.

Die Anzahl an Fällen von Einsatzmittelmangel (verspätete Einsatzbearbeitung) war im Zeitraum 17 Uhr bis 20 Uhr deutlich erhöht, obwohl die Gesamtzahl der Einsätze über den Tag (außerhalb der Nachtstunden) gleichmäßig verlaufen war.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass seitens des Landespolizeikommandos Wien u.a. geplant sei, eine „Bereitschaftseinheit“ einzurichten. Damit solle gezielt und sehr kurzfristig auf Spitzenanforderungen reagiert werden können.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die Landespolizeidirektion Wien ab 1. November 2012 eine Bereitschaftseinheit eingerichtet hat. Als Aufgaben legte sie u.a. die Durchführung zentral angeordneter überlagernder Überwachungs- und Streifendienste sowie Sonder- und Schwerpunktaktionen fest. Mit Einrichtung verfügte die Bereitschaftseinheit über rd. 110 Exekutivbeamte. Die Diensterteilung erfolgte je nach Lage innerhalb der vorgesehenen Kernzeiten¹⁰, anlassbezogen auch außerhalb dieser. Auswirkungen der Bereitschaftseinheit auf die Bewältigung von Spitzenanforderungen konnte der RH noch nicht beurteilen, weil die Einheit erst unmittelbar vor der Gebarungsüberprüfung des RH eingerichtet worden war.

¹⁰ Montag bis Donnerstag 6 Uhr bis 22 Uhr, Freitag auf Samstag von 7 Uhr bis 7 Uhr, Samstag auf Sonntag 19 Uhr bis 7 Uhr

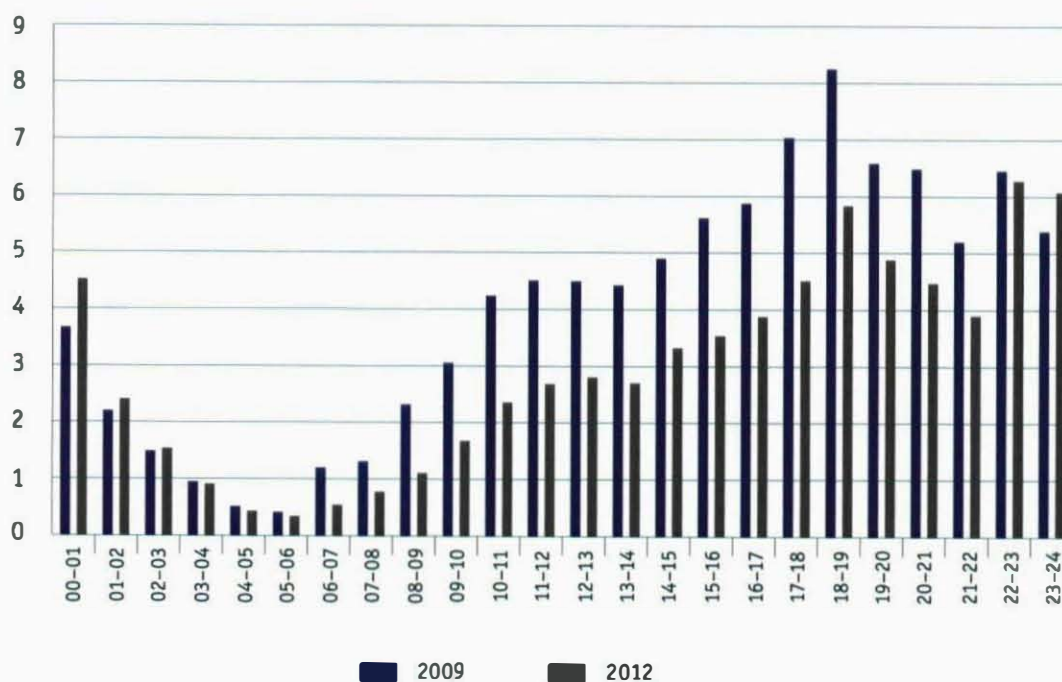
Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)

Polizei-Notruf; Follow-up-Überprüfung

Mittels gesonderter Erlässe ordnete die Landespolizeidirektion Wien anlassbezogen und zeitlich begrenzt geltende polizeiliche Schwerpunkt-Aktionen (z.B. in der Vorweihnachtszeit für die Dauer eines Monats) an, die ergänzend auch organisatorische Maßnahmen zur Bewältigung von tageszeitlichen Spitzenbelastungen enthielten. Dies betraf etwa die Bereitstellung zusätzlicher Einsatzmittel (Sonderfunkwagen) durch die Stadtpolizeikommanden für die Zeit von 16 Uhr bis 20 Uhr und die gestaffelte Planung von Ablösezeiten der sonstigen Funkwagen, damit davon auch in der Zeit von 18 Uhr bis 19 Uhr möglichst viele zur Verfügung stehen. Analoge Maßnahmen traf die Landespolizeidirektion Wien auch für den kriminal- und verkehrspolizeilichen Bereich.

Im Jahr 2012¹¹ stellte sich die durchschnittliche Anzahl der Fälle verspäteter Einsatzbearbeitung über den Tag verteilt im Vergleich mit dem Jahr 2009 wie folgt dar:

Abbildung 4: Tageszeitliche Verteilung der verspäteten Einsatzbearbeitung (durchschnittliche Anzahl pro Stunde) in Wien



Quellen: Daten Landespolizeidirektion Wien; Berechnung und Darstellung RH

¹¹ Daten für 2012 bezogen auf den Zeitraum Jänner bis Oktober

Entsendung von Polizeikräften zum Einsatzort in Wien (Einsatzmittelmangel)

Die Zahl verspäteter Einsatzbearbeitung konnte 2012 im Vergleich zu 2009 insgesamt um rund ein Viertel und in den Spitzenzeiten zwischen 17 Uhr und 20 Uhr um rund ein Drittel gesenkt werden. Dafür war zwischen 23 Uhr und 2 Uhr ein Anstieg von rd. 15 % zu verzeichnen.

- 11.2** Die Landespolizeidirektion Wien setzte die Empfehlung um, indem sie anlassbezogene und zeitlich begrenzte organisatorische Maßnahmen (Bereitstellung zusätzlicher Einsatzmittel, gestaffelte Planung von Ablösezeiten) setzte und damit wesentliche Verbesserungen bei der Anzahl verspäteter Einsatzbearbeitung in den Spitzenzeiten erzielen konnte.

Der RH empfahl der Landespolizeidirektion Wien, im Hinblick auf den Anstieg verspäteter Einsatzbearbeitung zwischen 23 Uhr und 2 Uhr, die Entwicklungen laufend zu beobachten und gegebenenfalls organisatorische Maßnahmen zu treffen.

- 11.3** *Laut Stellungnahme des BMI werde die Landespolizeidirektion Wien die Empfehlung umsetzen und bei Bedarf entsprechende organisatorische Maßnahmen setzen.*

Personaleinsatz

- 12.1** (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 30) empfohlen, in Übereinstimmung mit einer neuen (zentralisierten) Notruforganisation die Voraussetzungen für einen optimalen Personaleinsatz zu schaffen. Frei werdende Ressourcen (bei den Bezirks- und Stadtleitstellen) sollten dem exekutiven Außendienst zugeführt werden.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass es die Empfehlung des RH im Rahmen der sukzessiven Einrichtung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems entsprechend den regionalen Erfordernissen – insbesondere im Hinblick auf die Aufrechterhaltung der weiterhin erforderlichen Besetzungsdienste für die sicherheitsdienstliche Grundversorgung – berücksichtigen werde.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI die grundlegende Entscheidung zur Errichtung einer zentralen Leitstelle je Bundesland getroffen hatte (siehe TZ 2). Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung war die Umsetzung noch offen, der Status des Personaleinsatzes in Bezirksleitstellen (Mindestbesetzung zwei Exekutivbeamte) unverändert. Im Jahr 2012 lag die tägliche Anzahl der je Leitstellenbediensteten zu bearbeitenden Notrufe in den Bezirksleitstellen durchschnittlich zwischen fünf in Jennersdorf und 55 in Baden. Die durchschnittliche Notrufbelastung war damit gering und stand in keinem angemessenen Verhältnis zur Bindung von Personalressourcen.

Mit 1. Jänner 2012 erfolgte aufgrund eines Beschlusses der steiermärkischen Landesregierung die Zusammenlegung der politischen Bezirke Judenburg und Knittelfeld zum Bezirk Murtal.¹² Gleichzeitig führte das BMI die beiden Bezirkspolizeikommanden zusammen. Im Sinne der Empfehlung des RH legte das BMI mit 1. September 2012 die Bezirksleitstelle Leoben Land und die Stadtleitstelle Leoben zusammen. Damit entfielen die Nachtdienstbesetzungen für die aufgelassenen Bezirksleitstellen (jeweils zwei Bedienstete) und wurden prinzipiell für den Außendienst frei.

Im Hinblick auf die geplante neue Leitstellenstruktur hatte das BMI noch kein Konzept für den Personaleinsatz nach Entfall der Leitstellenfunktion auf Ebene der Bezirks- und Stadtpolizeikommanden.

- 12.2 Das BMI setzte die Empfehlung des RH teilweise um, weil die Einrichtung zentraler Leitstellen bereits entschieden war und damit die Voraussetzungen für optimierten Personaleinsatz gegeben sein werden.

Der RH empfahl dem BMI, ein Konzept für die personelle Besetzung auf Ebene der Bezirks- und Stadtpolizeikommanden nach Entfall der Leitstellenfunktion mit dem Ziel zu erstellen, personelle Ressourcen tatsächlich dem exekutiven Außendienst zuzuführen.

- 12.3 *Laut Stellungnahme des BMI werde es im Rahmen des Personaleinsatzkonzeptes auch ein Konzept für die Besetzung jener Dienststellen entwickeln, welche derzeit mit Leitstellentätigkeiten betraut sind. Dieses Konzept bedürfe jedoch einer Verhandlung mit den zuständigen Personalvertretungsorganen.*

- 12.4 Der RH wies daraufhin, dass zum Zeitpunkt der geplanten Umsetzung der neuen Leitstellenstruktur im Jahr 2015 ein fertig verhandeltes Konzept für die Besetzung der Dienststellen vorliegen muss. Er empfahl daher dem BMI, unverzüglich ein entsprechendes Konzept zu erstellen und Verhandlungen mit den zuständigen Personalvertretungsorganen aufzunehmen.

¹² Mit 1. Jänner 2013 erfolgte die Zusammenlegung weiterer Bezirke in der Steiermark (Bezirk Bruck-Mürzzuschlag aus Bruck/Mur und Mürzzuschlag, Bezirk Hartberg-Fürstenfeld aus Hartberg und Fürstenfeld, Bezirk Südoststeiermark aus Feldbach und Radkersburg).

**Personalauswahl
und Fortbildung**

13.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 31) empfohlen, ein bundesweit gleich hohes Niveau bei der Notruf- und Einsatzbearbeitung zu schaffen und für die Auswahl von Leitstellenbediensteten ein einheitliches Anforderungsprofil zu erstellen. Um einen möglichst hohen Grad an Professionalisierung sicherzustellen, sollte das Fortbildungsprogramm auf die spezifische Tätigkeit in Leitstellen angepasst werden, insbesondere wären auch Fremdsprachenschulungen in das Bildungsprogramm aufzunehmen.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass mit der Implementierung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems die Definition eines standardisierten Anforderungsprofils und die Ausarbeitung eines umfassenden Schulungsprogramms geplant seien.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI im Juni 2010 eine Arbeitsgruppe mit der Standardisierung und Professionalisierung der Notruf- und Einsatzbearbeitungsprozesse in den Bezirksleitstellen und Landesleitzentralen beauftragte. In der Folge erarbeitete diese einen Arbeitsprozess in Form eines Workflows samt einer verbalen Erklärung der einzelnen Schritte.

Mit Erlass vom Mai 2011 ordnete das BMI die Anwendung der standardisierten Vorgangsweisen bei der Notrufbearbeitung und Einsatzführung in den Leitstellen an. Diese Standards sollten bis zur Umsetzung der neuen Notruforganisation gelten. Im Juni 2011 führte das BMI eine Schulung von Bezirksleitstellen- und Landesleitzentralen-Koordinatoren durch, mit dem Ziel, die definierten Standards in den Dienstbetrieb zu integrieren.

Das Projekthandbuch für die neue Notruforganisation sah u.a. ein Personaleinsatzkonzept mit einer neuen Arbeitsplatzbeschreibung sowie entsprechende Schulungen (einschließlich Fremdsprachen) sowohl in der allgemeinen Grundausbildung als auch leitstellen-spezifisch vor. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung gab es dazu noch keine konkreten Projektergebnisse.

13.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, weil es unabhängig vom neuen Leitstellenprojekt für die jetzige Organisation eine standardisierte Notruf- und Einsatzbearbeitung vorgab und Schulungen durchführte. Damit setzte es einen wesentlichen Schritt für ein bundesweit gleich hohes Niveau. Im Hinblick auf die neue Leitstellenorganisation fehlten jedoch noch konkrete Konzepte für den Personaleinsatz und die Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter.

**Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung**

Der RH empfahl dem BMI, im Zuge der Umsetzung des Projekts „Leitstelle neu“ zeitgerecht das Anforderungsprofil für die Auswahl des Leitstellenpersonals festzulegen sowie ein entsprechendes Aus- und Fortbildungskonzept zu erstellen.

13.3 *Laut Stellungnahme des BMI sei sowohl ein Anforderungsprofil für die Auswahl des Leitstellenpersonals als auch ein detailliertes Aus- und Fortbildungskonzept mit einer eigenen Infrastruktur für die Durchführung der Aus- und Fortbildung in Ausarbeitung.*

**Dienstplan-
erstellung**

14.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 32) empfohlen, zur Reduzierung des administrativen Aufwands für die Dienstplanerstellung ein EDV-Programm zu verwenden.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass es der Empfehlung des RH mit der in Entwicklung stehenden Applikation für die „elektronische Personaleinsatzplanung (ePEP)“ nachkommen werde können.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI im Juni 2012 mit dem BMF eine Vereinbarung über die „Entwicklung einer elektronischen Personaleinsatzplanung (ePEP) für die Organe der öffentlichen Sicherheit des BMI“ schloss. Gegenstand war die Bereitstellung von Applikationen des BMF für das Personalmanagement des Bundes, ergänzt um die spezifischen Anforderungen des BMI. Eine der bereitzustellenden Leistungen bestand in der automationsunterstützten Dienstplanung.

Ab Juli 2012 führte das BMI dazu einen Pilotbetrieb bei der Polizeiinspektion Gerasdorf und dem Bezirkspolizeikommando Wien Umgebung durch. Nach einer Erweiterung um zusätzliche Funktionalitäten war die Gesamtabnahme des Pilotbetriebs für das zweite Quartal 2013 vorgesehen. Der österreichweite Rollout sollte anschließend anhand eines noch zu erstellenden Rolloutplans festgelegt werden.

14.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, weil es ein entsprechendes Programm, das u.a. eine automationsunterstützte Dienstplanerstellung ermöglichte, bereits im Probetrieb testete und eine österreichweite Umsetzung plante.

**Entlohnung der
Leitstellen-
bediensteten**

15.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 33) empfohlen, für ständig in Leitstellen eingesetzte Bedienstete eine den Anforderungen entsprechende Entlohnung vorzusehen. Ständig in Leitstellen eingesetzte Exekutivbedienstete hatten ein vielfältiges Aufgabengebiet, das hohe Anforderungen an sie stellt, bezogen aufgrund der ausschließlichen Innendiensttätigkeit aber eine geringere Entlohnung als vergleichbare Polizeibeamte. Vor allem die Landesleitzentrale Wien hatte daher immer wieder Probleme, geeignetes Personal für die Leitstellentätigkeit zu finden.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass mit der Implementierung eines bundesweit einheitlichen Einsatzleitsystems auch eine mögliche bewertungs- bzw. eine damit einhergehende besoldungsmäßige Einstufung geprüft werde.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das BMI beabsichtigte, im Rahmen der neuen Leitstellenstruktur die hohen qualitativen Anforderungen an die künftigen Leitstellenmitarbeiter im Rahmen einer Fachkarriere zu berücksichtigen. Dazu führte das BMI mehrere Vorgespräche mit dem BKA.

15.2 Das BMI setzte die Empfehlung teilweise um, indem es konkrete Vorarbeiten für eine den Anforderungen entsprechende Entlohnung der ständig in Leitstellen eingesetzten Bediensteten leistete.

Der RH empfahl dem BMI, eine anforderungsgerechte Entlohnung für ständig in Leitstellen eingesetzte Bedienstete rasch umzusetzen.

15.3 *Das BMI verwies in seiner Stellungnahme auf die mit dem BKA bereits geführten Vorgespräche. Eine definitive Umsetzung könne aber erst im Rahmen einer Neubewertung der geplanten Arbeitsplätze erfolgen.*

Im Bereich der Landespolizeidirektion Wien sei auch ein neues Dienstzeitsystem probeweise implementiert worden. Dadurch sei bewirkt worden, dass sich deutlich mehr Bedienstete für eine Tätigkeit in der Landesleitzentrale bewerben.

Technische Ausstattung (Notrufserver)

16.1 (1) Der RH hatte dem BMI im Vorbericht (TZ 34) empfohlen, abgestimmt mit der Neuorganisation der Notrufbearbeitung umgehend ein Konzept für eine Neustrukturierung und –anschaffung der Notrufserver zu erarbeiten. Eine Redimensionierung der Serveraufstellung sollte vorgenommen werden, um Hardware-, Software- und Wartungskosten zu senken.

Aufgrund der dezentralen Notruforganisation war jeder Bezirk mit einem eigenen Notrufserver ausgestattet. Diese standen im Dauerbetrieb, waren wegen der geringen Notrufbelastung aber vielfach nicht ausgelastet. Von den 104 in Verwendung stehenden Notrufservern wurden 94 im Jahr 2002 installiert. Für deren Betriebssystem stellte der Softwarehersteller seit Juli 2007 nur mehr einen eingeschränkten Support bereit.

(2) Das BMI hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass die technischen Grobplanungen für ein neues Notrufserverkonzept abgeschlossen worden seien. Die weitere Detailplanung würde im Zuge der geplanten Umsetzungsschritte erfolgen.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die mit dem neuen Leitstellenkonzept vorgesehene Zentralisierung auch eine technische Neukonzeption des polizeilichen Notrufs erforderlich machte. Die Notrufstruktur mit eigenen Servern bei allen Bezirksleitstellen soll durch zentrale Notrufsysteme auf Ebene der Landespolizeidirektionen ersetzt werden. Das BMI hatte zur Zeit der Gebarungsüberprüfung des RH dazu bereits das technische Konzept fertiggestellt. Der für die Umsetzung erforderliche Beschaffungsprozess war im internen Genehmigungsweg.

Die alten Notrufserver standen zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch in Betrieb. Sowohl der Support für das Betriebssystem durch den Softwarehersteller als auch der Herstellersupport bei der Hardware waren bereits im Jahr 2010 abgelaufen, die Verfügbarkeit von Ersatzteilen seither nur mehr sehr eingeschränkt gegeben.

Das BMI hatte allein für den Zeitraum Jänner bis August 2012 insgesamt 255 Störungen an den Notrufeinrichtungen dokumentiert, von denen elf nicht BMI-intern behoben werden konnten und längere Serverausfälle (durchschnittlich rd. 19 Tage) verursachten. Während dieser Ausfallzeiten mussten die Notrufe in den betroffenen Bezirken auf die zuständige Landesleitzentrale oder einen benachbarten Bezirk umgeleitet werden.

Technische Ausstattung (Notrufserver)

Die Notrufserver bei den Bezirksleitstellen sollen bis zur Umsetzung des neuen Leitstellenkonzepts im jeweiligen Bundesland in der derzeitigen Konfiguration bestehen bleiben. Nach diesem Konzept sollte die Umstellung in den Bundesländern Tirol und Vorarlberg im 4. Quartal 2013 abgeschlossen sein (siehe auch TZ 2). Die dann frei werdenden Notrufserver (bzw. Komponenten davon als Ersatzteile) werden zur Sicherstellung der Einsatzbereitschaft der Notrufsysteme in den noch nicht umgestellten Ländern zur Verfügung stehen.

- 16.2** Das BMI setzte die Empfehlung um, weil es ein umfassendes Konzept für eine neue Notrufserverstruktur bereits fertiggestellt hat. Mit dessen Umsetzung werden sich u.a. auch eine Redimensionierung der Serveraufstellung und Einsparungen beim Betrieb und der Wartung durch eine Hard- und Softwarekonsolidierung ergeben.

Der RH empfahl dem BMI, das technische Konzept für die neue Notruforganisation – insbesondere im Hinblick auf die Ausfallshäufigkeit der derzeit verwendeten dezentralen Server – rasch umzusetzen.

- 16.3** *Laut Stellungnahme des BMI würden die Umsetzung des neuen Telefon- und Notrufsystems (einschließlich eines neuen Sprachaufzeichnungssystems) sowie die Planungen zur Adaptierung der Leitstellentechnik planmäßig verlaufen.*

**R
H****BMI****Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung****Schlussbemerkungen/Schlussempfehlungen**

- 17 Der RH stellte fest, dass das BMI und die Landespolizeidirektion Wien von 15 überprüften Empfehlungen des Vorberichts fünf umsetzten, neun teilweise umsetzten und eine nicht umsetzte.

Schlussbemerkungen/
Schlussempfehlungen

Umsetzungsgrad der Empfehlungen des Vorberichts Reihe Bund 2010/6					
Vorbericht		Follow-up-Überprüfung			
TZ	Empfehlungsinhalt	TZ	umgesetzt	teilweise umgesetzt	nicht umgesetzt
6	Einrichtung einer zentralen Leitstelle pro Bundesland	2		X	
8	IT-unterstützte Meldung der täglich verfügbaren Einsatzkräfte an die Landesleitzentralen in allen Bundesländern	3		X	
11	Anforderungsgerechtes und bundesweit einheitliches Einsatzleitsystem	4		X	
13	verstärkte Information der Öffentlichkeit über die Inanspruchnahme des Notrufs	5	X		
15	Sicherstellung einer unverzüglichen Beantwortung von Standortanfragen durch Telekommunikationsbetreiber auch außerhalb der Geschäftszeiten	6		X	
17	Konzept zur Ermittlung von Leistungskennzahlen zu Einsätzen und Einsatzzeiten als Grundlage für Ressourcensteuerung	7			X
22	einheitliche Richtlinie für die Dokumentation von Einsätzen bei den Leitstellen; einheitliche Struktur der zu erfassenden Daten	8		X	
24	Sicherstellung der Erfassung der relevanten Einsatzdaten im Einsatzleitsystem Wien	9	X		
25 und 26	Senkung der Fälle verspäteter Einsatzbearbeitung in Wien; Beobachtung der Entwicklungen in den Bezirken bzw. Stadtpolizeikommanden zur Optimierung der polizeilichen Einsatzkräfteverteilung	10	X		
27	organisatorische Maßnahmen im Hinblick auf die zeitliche Verteilung und Steuerung der Einsatzkräftebereitstellung	11	X		
30	Optimierung des Personaleinsatzes in Übereinstimmung mit der neuen Notruforganisation; Einsatz frei werdender Ressourcen im exekutiven Außendienst	12		X	
31	bundesweit gleich hohes Niveau bei der Notruf- und Einsatzbearbeitung; einheitliches Anforderungsprofil und Fortbildungsprogramm für Leitstellenbedienstete	13		X	
32	Einführung einer automationsunterstützten Dienstplanerstellung	14		X	
33	anforderungsgerechte Entlohnung für ständige Leitstellenbedienstete	15		X	
34	Neukonzeptionierung der Notrufserver zur Kostensenkung in Abstimmung mit der Neuorganisation der Notrufbearbeitung	16	X		



Schlussbemerkungen/
Schlussempfehlungen



Polizei-Notruf;
Follow-up-Überprüfung

Aus Anlass der nunmehrigen Follow-up-Überprüfung hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

BMI

(1) Um die Umsetzung der zentralen Leitstellenstruktur und des einheitlichen Einsatzleitsystems wie geplant im Jahr 2015 sicherstellen zu können, sollten die erforderlichen Vorbereitungen in organisatorischer, personeller und technischer Hinsicht zeitgerecht getroffen werden. (TZ 2)

(2) Die Übersicht über die verfügbaren Einsatzkräfte aus der Elektronischen Dienstdokumentation sollte bei allen Landespolizeidirektionen organisatorisch implementiert werden. (TZ 3)

(3) Das Upgrade des Einsatzleitsystems Wien und dessen bundesweiter Rollout wären zügig vorzunehmen, um die Umsetzung der zentralen Leitstellenstruktur wie geplant im Jahr 2015 sicherstellen zu können. (TZ 4)

(4) Eine elektronische Schnittstelle für die automatisierte Abfrage von Standort- und Stammdaten in Mobilfunknetzen wäre, wie in den Konzepten vorgesehen, tatsächlich in das neue Einsatzleitsystem zu integrieren; dafür wären die erforderlichen Vorbereitungen (z.B. Abschluss entsprechender Nutzungsvereinbarungen mit den Mobilfunkbetreibern) zu treffen. (TZ 6)

(5) Es sollte ein Konzept zur systematischen Ermittlung aussagekräftiger Leistungskennzahlen betreffend Einsätze und Einsatzzeiten entwickelt werden. Diese sollten auch als Basis zu einer verbesserten Ressourcensteuerung verwendet werden. (TZ 7)

(6) Es wäre ein Konzept für die personelle Besetzung auf Ebene der Bezirks- und Stadtpolizeikommanden nach Entfall der Leitstellenfunktion mit dem Ziel zu erstellen, personelle Ressourcen tatsächlich dem exekutiven Außendienst zuzuführen. (TZ 12)

(7) Im Zuge der Umsetzung des Projekts „Leitstelle neu“ wäre zeitgerecht das Anforderungsprofil für die Auswahl des Leitstellenpersonals festzulegen sowie ein entsprechendes Aus- und Fortbildungskonzept zu erstellen. (TZ 13)

(8) Eine anforderungsgerechte Entlohnung der ständig in Leitstellen eingesetzten Bediensteten wäre rasch umzusetzen. (TZ 15)

**Schlussbemerkungen/
Schlussempfehlungen**Landespolizei-
direktion Wien

(9) Das technische Konzept für die neue Notruforganisation sollte – insbesondere im Hinblick auf die Ausfallhäufigkeit der derzeit verwendeten dezentralen Server – rasch umgesetzt werden. (TZ 16)

(10) Durch geeignete Maßnahmen wäre sicherzustellen, dass die Einsatzkräfte die angeordneten Statusmeldungen hinsichtlich der Einsatzübernahme und Eintreffzeit tatsächlich vornehmen. (TZ 9)

(11) Die noch vor Eintreffen am Einsatzort widerrufenen Einsätze sollten im Einsatzleitsystem als solche gekennzeichnet und bei den statistischen Auswertungen von Einsatzzeiten berücksichtigt werden. (TZ 9)

(12) Im Hinblick auf den Anstieg verspäteter Einsatzbearbeitung zwischen 23 Uhr und 2 Uhr sollten die Entwicklungen laufend beobachtet und gegebenenfalls organisatorische Maßnahmen getroffen werden. (TZ 11)

Wien, im August 2013

Der Präsident:

Dr. Josef Moser



Bisher erschienen:

Reihe Bund Bericht des Rechnungshofes

- Pensionsrechte der Bediensteten der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau
- Haftungen des Bundes für Exportförderungen
- Gesundheit der Schüler: Schulärztlicher Dienst und Schulpsychologischer Dienst
- Finanzierung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften
- Institut für Österreichische Geschichtsforschung
- Assistenzeinsatz des Bundesheeres im Grenzgebiet; Follow-up-Überprüfung

Reihe Bund 2013/2

- Bericht des Rechnungshofes
- Vergabepraxis im BMI mit Schwerpunkt Digitalfunk
 - MAK – Österreichisches Museum für angewandte Kunst
 - Luftraumüberwachungsflugzeuge – Vergleich der Republik Österreich mit der Eurofighter Jagdflugzeug GmbH; Follow-up-Überprüfung

Reihe Bund 2013/3

- Bericht des Rechnungshofes
- Flüchtlingsbetreuung der Länder Salzburg, Steiermark und Wien
 - Transparenz von Begünstigungen im Einkommensteuerrecht
 - Well Gesellschaf für Prävention und Arbeitsmedizin GmbH
 - Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Patientenbehandlung in den LKH Mittersill und Tamsweg, in den KH Zell am See und Oberndorf sowie im KH der Barmherzigen Brüder in Salzburg
 - Diplomatische Akademie Wien
 - A 23 – Anschlussstelle Simmering

Reihe Bund 2013/4

- Bericht des Rechnungshofes
- Wiener Stadterweiterungsfonds
 - Öffentlichkeitsarbeit des BMLFUW
 - IT-Strukturen und Beschaffung in der Zentralstelle des BMLFUW
 - Bundesanstalt für Agrarwirtschaft
 - ART FOR ART Kreativ-Werkstätten GmbH

Reihe Bund 2013/5

- Bericht des Rechnungshofes
- Personalplanung im Bereich der Bundeslehrer
 - Bundesimmobiliengesellschaft m.b.H.: Konjunkturbelebungspaket II (2008) und ressortspezifische Bauprogramme; Neubau des Institutsgebäudes für Technische Chemie der TU Wien
 - Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen
 - Agrarumweltprogramm ÖPUL 2007

Reihe Bund 2013/6**Bericht des Rechnungshofes**

- **Transparenz von Begünstigungen im Körperschaftsteuerrecht mit dem Schwerpunkt Gruppenbesteuerung**
- **System der Lebensmittelsicherheit im Bund sowie in den Ländern Salzburg und Vorarlberg**
- **Personaleinsatz und Dienstzuteilungen bei der Polizei**
- **Schüler mit Migrationshintergrund, Antworten des Schulsystems**

**R
H**

