

Karl Nehammer, MSc
Bundesminister.

Herrn
Präsidenten des Nationalrates
Mag. Wolfgang Sobotka
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.027.292

Wien, am 17. Februar 2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Der Abgeordnete zum Nationalrat Hannes Amesbauer und weitere Abgeordnete haben am 21. Dezember 2020 unter der Nr. **4732/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Notruf aus der Notrufzentrale“ gerichtet.

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

Zu den Fragen 1 bis 3:

- *Wie viele Notrufe gingen jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 in der Steiermark ein?*
- *Wie viele dieser Anrufe gingen jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 tagsüber (zwischen 6 und 18 Uhr) ein?*
- *Wie viele dieser Anrufe gingen jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 nachts (zwischen 18 und 6 Uhr) ein?*

Jahr	Landespolizeidirektion Steiermark – Notrufe			(Statistik-)Quelle
	gesamt	zwischen 06:00 Uhr und 18:00 Uhr	zwischen 18:00 Uhr und 06:00 Uhr	
2016	296.369	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	A1 Telekom Austria
2017	314.174	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	

2018	332.159	247.244	84.915	
2019	321.713	237.629	84.084	
2020	258.298	192.190	66.108	

Zur Frage 4:

- *Wie viele Polizisten versahen jeweils im Jahresmittel in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 – gegliedert nach Bezirksleitzentralen solange es welche gab und Landesleitzentrale – in den steirischen Leitzentralen Dienst?*

Im Zeitraum vom 1. Jänner 2016 bis 4. Dezember 2018 waren zwölf Bezirksleitzentralen (BLZ) mit je zwei Bediensteten besetzt. Die Landesleitzentrale (LLZ) Steiermark (auch Bezirksleitzentrale Graz und Bezirksleitzentralen Überlauf) war mit sechs Bediensteten besetzt.

Ab dem 5. Dezember 2018 bis zum 14. Jänner 2019 wurde von der Landesleitzentrale auch die Leitstellenfunktion des Bezirkspolizeikommandos Graz-Umgebung mitübernommen. Daher waren in diesem Zeitraum elf Bezirksleitzentralen mit je zwei Bediensteten und die Landesleitzentrale Steiermark mit zwölf Bediensteten besetzt.

Seit dem 15. Jänner 2019 wurde die Leitstellenfunktion (Notrufe und Streifendisposition) für die gesamte Steiermark von der Landesleitzentrale übernommen.

Der Personalstand in Vollbeschäftigungsäquivalente (VBÄ) der Landesleitzentrale im Jahresmittel stellt sich wie folgt dar:

Die Messgröße für tatsächlich dienstbare Bedienstete sind Vollbeschäftigungsäquivalente. Bei der Auswertung der Vollbeschäftigtenäquivalente wurden folgende Kriterien berücksichtigt: Dienstzugeteilte werden dort gezählt, wo sie Dienst verrichten; exklusive Personen, die sich in Karenz befinden; bei Personen mit einer herabgesetzten Wochendienstzeit finden jene Arbeitsstunden Berücksichtigung, die tatsächlich geleistet werden.

Jahr	VBÄ
2016	35,20
2017	36,13
2018	43,94

2019	72,25
2020	80,01

Zur Frage 5:

- Welche Änderungen wurden bei der Dienstplangestaltung, unter Bekanntgabe der Gründe für diese Änderungen, in den steirischen Landesleitzentralen seit 2016 durchgeführt?

Alle Leitstellenbediensteten der steirischen Landesleitzentrale verrichten auf Grundlage und in Entsprechung eines Erlasses des Bundesministeriums für Inneres Wechseldienst gemäß Dienstzeitregelung der Landespolizeidirektion (DZR-LPD17). Diesbezüglich gab es seit Beginn der Tätigkeit in der Landesleitzentrale keine Änderungen.

Zu den Fragen 6 und 7:

- Wie viele Notruftelefone waren in der Steiermark jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 tagsüber (zwischen 6 und 18 Uhr) durchschnittlich besetzt?
- Wie viele Notruftelefone waren in der Steiermark jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 nachts (zwischen 18 und 6 Uhr) durchschnittlich besetzt?

Zeitraum/-spanne	durchgehend (im Mittel) angemeldete Notruftelefone in der Landespolizeidirektion Steiermark Ganztägig		
	alle BLS und SLS/BLS LE *)	LLZ (funktional) als SLS für SPK Graz	LLZ – GESAMT
01.01.2016 bis 04.12.2018	12 BPK/SPK x 2 „Notrufclients“= 24	2,5	26,5
05.12.2018 bis 14.01.2019	11 BPK/SPK x 2 „Notrufclients“= 22	3	25
15.01.2019 bis 30.11.2019	---	---	4 ^{**})
01.12.2019 bis 31.12.2019	---	---	3,8 ^{***})
2020	---	---	3,8 ^{***})

*) Durchgehende Besetzung mit je zwei Exekutivbediensteten pro BLS bzw. SLS/BLS LE als sog. „Einsatzbearbeiter*innen“, wobei diesen Bediensteten noch weitere Aufgaben im Bereich der dortigen Bezirksleitstelle wie z. B. zugehörige Erhebungen sonstige relevante Dispositionen zufallen.

**) 15.1.2019 Übernahme der Leitstellenfunktion für die gesamte Steiermark (Notruf- und Streifendisposition) durch die Landesleitzentrale der Landespolizeidirektion Steiermark mit der daraus resultierenden Effizienzsteigerung (einheitliches Einsatzleitsystem ELKOS, Analyse-/Auswertemöglichkeit/Notrufdokumentation, hauptamtliches Leitstellenpersonal etc.)

***) Der statistischen Berechnung und Auswertung (Personaleinsatz im Tagesmittel) liegt ein 24-Std-Zeitraum (00:00 Uhr bis 24:00 Uhr) zugrunde; Es sind keine separaten Tages- und Monatsmittelunterscheidung zw. 06:00 Uhr bis 18:00 Uhr und 18:00 Uhr bis 06:00 Uhr verfügbar. Die Statistik trifft keine Aussage über die in Spitzenzeiten besetzten Notruftelefone.

Zu den Fragen 8 bis 10:

- *Wie lange war jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers beim Notruf in der Steiermark insgesamt?*
- *Wie lange war jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers beim Notruf in der Steiermark tagsüber (zwischen 6 und 18 Uhr)?*
- *Wie lange war jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers beim Notruf in der Steiermark nachts (zwischen 18 und 6 Uhr)?*

Anfragespezifische statistische Auswertungen hinsichtlich durchschnittlicher Wartezeiten (2016 bis 2020) sind als „Jahresmittelwert“ aller bearbeiteten Leitstellenanrufe verfügbar. Anfragespezifische statistische Auswertungen, welche sich auf bestimmte Tageszeiten beziehen sind hinsichtlich durchschnittlicher Wartezeiten nicht verfügbar.

Jahr	Landespolizeidirektion Steiermark – Wartezeit am Notruf GESAMT (in Sekunden als „Jahresmittelwert“ aller bearbeiteten Leitstellen-Anrufe)	(Statistik-) Quelle
2016	<i>Nicht verfügbar</i>	---
2017	<i>Nicht verfügbar</i>	---
2018	<i>Nicht verfügbar</i>	---
2019	11,9	LPD ST – Leitstellen - Statistik 2019
2020	9,9	LPD ST – Leitstellen - Statistik 2020

Zur Frage 11:

- *Wie viel kosteten die steirischen Leitzentralen jeweils in den Jahren 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 insgesamt?*

In Bezug auf die Bezirksleitstellen, die jeweils integraler Bestandteil einer Polizeiinspektion sind, werden anfragespezifische, entsprechend separierende, von der zentralen automationsunterstützten Abfragesystematik abweichende Statistiken nicht geführt.

Basierend auf den zur Verfügung stehenden automationsunterstützten Abfragemöglichkeiten wurden für die Landesleitzentrale im Zeitraum vom 1. Jänner 2016 bis zum 31. Dezember 2020 Zahlungen für Sachaufwände und Investitionen gemäß nachstehender Auflistung getätigt:

Jahr	Kosten in EUR für die Landesleitzentrale
2016	9.872,-
2017	48.787,-
2018	22.611,-
2019	141.736,-
2020	38.026,-
Summe	261.032,-

Zusätzlich werden Mietkosten in der Höhe von EUR 21.627,- und Betriebskosten in der Höhe von EUR 774,- pro Jahr aufgewendet.

Zur Frage 12:

- *Welche Maßnahmen setzen Sie konkret, um dem Personalmangel in der steirischen Landesleitzentrale entgegenzuwirken?*

Der Landesleitzentrale wurden entsprechende personelle Verstärkungen zugeführt.

Karl Nehammer, MSc

